



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*



**UNIVERSIDAD DE HUELVA**

**ESCUELA DE CIENCIAS BIOLÓGICAS Y AMBIENTALES**  
**POSTGRADO MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN**

**Tesis de Grado previo a la obtención  
del título de Magister en Sistemas  
Integrados de Gestión**

**TEMA: “DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
APLICANDO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA MESÓN DEL  
VALLE LOJANO”**

**AUTOR**

**ING. ROSA SIGÜENCIA AGUAYO**

**DIRECTOR**

**MSC MARTA MONTAÑEZ ENTRENAS**

**2011**

## **CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS**

Msc. Martha Montañez Entrenas

**DOCENTE – DIRECTOR (a) DE TESIS**

**CERTIFICA.**

Que el presente trabajo de investigación, realizado por la estudiante Ing. Rosa Natividad Sigüencia Aguayo, ha sido cuidadosamente revisado por el (a) suscrito(a), por lo que he podido constatar que cumple con todos los requisitos de fondo y de forma establecidos por la Universidad Técnica Particular de Loja y la Universidad de Huelva por lo que autorizo su presentación.

Quito, 15 de julio del 2011



MSC MARTA MONTAÑEZ ENTRENAS

## **ACTA DE DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

“Yo Ing. Rosa Natividad Sigüencia Aguayo, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero académico o institucional (operativo) de la Universidad”

Nombre de la autora

Firma

Rosa Sigüencia Aguayo

-----

-----

CI: 1717543407

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de su autora”

Nombre de la autora

Firma

Rosa Sigüencia Aguayo

-----

-----

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo, que representa el resultado de todos mis esfuerzos realizados a lo largo de este tiempo de estudio, lo dedico a todas las personas que estuvieron a mi lado durante este proceso, con su cariño, con su apoyo y con su presencia, siendo una guía y soporte para seguir y concluir con éxito mis estudios de cuarto nivel.

.....  
Rosa Sigüencia Aguayo

## **AGRADECIMIENTOS**

- Agradezco a todos los docentes de las Universidades de Huelva Y UTPL por todos los conocimientos que he recibido durante el transcurso de mis estudios y de la realización de la presente tesis de grado.
- Un especial agradecimiento a mi directora de tesis MSC Martha Montañez por sus valiosas recomendaciones y guías en el desarrollo del presente trabajo.
- A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional.
- A mi esposo por que con su gran amor me ha servido de pilar fundamental en este proceso.

## **RESUMEN**

El presente proyecto pretende obtener como producto final el desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicando la norma ISO 9001:2008 para la empresa Mesón del Valle Lojano.

A través del presente estudio se logro la identificación la situación actual de la organización a través del análisis FODA así como de la evaluación inicial utilizando como guía la norma ISO 9001:2008, con esta identificación se logro conocer la realidad de las necesidades de la misma.

En el presente estudio se incluye el criterio de los trabajadores de cada una de las áreas entrevistadas así como de sus principales líderes de procesos y de la presidencia y gerencia ejecutiva.

La información necesaria para la realización del presente trabajo se la obtuvo mediante la aplicación de encuestas y entrevistas al personal.

Estos resultados fueron clasificados, priorizados y de aquí se procedió a definir la misión, visión, valores, política, procesos, registros y procedimientos tanto los requeridos por la norma ISO 9001:2008 así como los necesarios para el buen funcionamiento de la organización, también se logro determinar el manual de calidad, los objetivos organizacionales, el organigrama funcional con sus respectivos descriptivos de cargo y los indicadores de gestión.

La correcta implementación del presente proyecto dependerá principalmente de la Dirección de la Organización.

# INDICE

<b>CAPITULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>1</b>
1.1 HISTORIA DE LA EMPRESA MESÓN DEL VALLE LOJANO .....	1
1.2 PRODUCTOS Y CLIENTES .....	4
1.3 PLANTA DE PRODUCCIÓN.....	5
1.4 IMPORTANCIA DE SUS PRODUCTOS EN EL MERCADO .....	7
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>9</b>
<b>JUSTIFICACION</b> .....	<b>9</b>
2.1 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	9
<b>CAPITULO III</b> .....	<b>10</b>
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>10</b>
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	10
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	10
3.3 HIPÓTESIS GENERAL.....	10
<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>11</b>
<b>MARCO TEORICO</b> .....	<b>11</b>
4.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	11
4.1.1 ¿Qué es Calidad?.....	11
4.1.2 ¿Qué es un sistema?.....	17
4.1.3 ¿Qué es un sistema de gestión? .....	17
4.2 LOS 8 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD .....	18
4.3 ¿QUÉ VENTAJAS OBTIENEN LAS ORGANIZACIONES CON UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD? .....	19
4.4 GESTIÓN POR PROCESOS.....	20
4.4.1 ¿Qué es un proceso? .....	20
4.4.2 ¿Qué es un mapa de procesos?.....	22
4.4.3 Como preparar un mapa de procesos .....	23
4.5 NORMA ISO 9001.....	23
4.6 INDICADORES DE GESTIÓN .....	25
4.6.1 ¿Indicadores de gestión?.....	25
4.6.2 Tipos de indicadores de gestión .....	25
4.6.3 Características de los indicadores .....	26

4.6.4 Propósitos y beneficios de los indicadores de gestión.....	27
4.7 MEJORAMIENTO CONTINUO .....	27
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>29</b>
<b>AREA DE ESTUDIO .....</b>	<b>29</b>
5.1 ANALISIS FODA.....	29
5.1.1 Situación Interna.....	29
5.1.2 Situación Externa.....	30
5.1.3 Matriz FODA .....	31
5.2 EVALUACIÓN INICIAL .....	32
5.3 RESUMEN DE LA EVALUACIÓN INICIAL POR CLAUSULA DE NORMA .....	45
5.4 GRADO DE ACEPTACIÓN POR CLAUSULA .....	46
5.5 CONCLUSIONES DE LA EVALUACION INICIAL RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2008Y EL ANALISIS FODA .....	46
5.6 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS.....	49
5.6.1 Proceso De Elaboracion De Humitas.....	49
5.6.2 Proceso De Elaboracion De Quimbolitos .....	53
5.6.3 Procesos Apoyo.....	55
<b>CAPITULO VI.....</b>	<b>57</b>
<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>57</b>
<b>CAPITULO VII.....</b>	<b>58</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>58</b>
7.1 ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN .....	58
7.1.1 Misión .....	58
7.1.2 Visión.....	58
7.1.3 Política .....	58
7.1.4 Objetivos .....	59
7.1.5 Organigrama funcional.....	60
7.1.6 Elaboración del mapa de procesos y sus interacciones .....	61
7.1.7 Mapa De Procesos Actual .....	62
7.1.8 Elaboración del mapa de procesos y sus interacciones - Humitas .....	63
7.1.9 Elaboración del mapa de procesos y sus interacciones - Quimbolitos .....	65
7.1.10 Mapa De Procesos Mejorado .....	67
7.1.11 Manual de calidad.....	68
7.1.12 Procedimientos de norma y procedimientos propios de la organización .....	86

7.1.13 Diseño de indicadores de gestión .....	86
<b>CAPITULO VIII.....</b>	<b>89</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>89</b>
8.1 CONCLUSIONES .....	89
<b>CAPITULO IX.....</b>	<b>90</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>90</b>
9.1 RECOMENDACIONES .....	90
<b>CAPITULO X .....</b>	<b>91</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>91</b>
<b>CAPITULO XII.....</b>	<b>94</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>94</b>

# CAPITULO I

## INTRODUCCION

### 1.1 HISTORIA DE LA EMPRESA MESÓN DEL VALLE LOJANO



Grafico 1.1 Publicidad de la empresa

La empresa “Mesón del Valle Lojano”, nace como empresa en el año 2004, motivados sus fundadores por crear una organización que satisfaga las necesidades del consumo nacional, deciden empezar con la elaboración de su primer producto, las Humitas, es así que se empieza a traer la materia prima desde Catamayo, Provincia de Loja – Ecuador, para su elaboración; en un principio los propietarios se encargaban personalmente de todos los procesos para la elaboración de las mismas, no contaban con maquinaria automatizada y sus procesos eran realizados de forma manual.

Una vez que el producto estaba listo, se preparaban cartas de presentación para repartir dichas muestras en los diferentes restaurantes, cafeterías, hoteles de la ciudad de Quito, hasta que después de varios días, exactamente el 24 de julio del 2004, reciben su primer pedido, 40 Humitas para el Delicatessen La Suiza, días más tarde les solicitan 80 Humitas y tres días posteriores 120 Humitas, se empezaron a vender bien, por el excelente sabor, mayor tamaño y menor precio que la competencia; nunca se imaginaron un pedido tan grande para esa época, era un verdadero record para los fabricantes.

Tan pronto los pedidos seguían avanzando, empezaron los problemas de producción, pues con un molino manual, una tamalera que entraban 15 Humitas por

cocinada y una cocina domestica, el trabajo se ponía difícil, en ese momento no se contaba con la maquinaria adecuada, es así que se cada proceso era lento y tomaba tiempos considerables de elaboración.

Tiempo después los propietarios logran adquirir maquinaria industrial, un molino eléctrico, una amasadora y una cocina pequeña, con lo que mejoró la producción de Humitas, así como empiezan a enviar mayores cantidades de materia prima desde Catamayo - Loja.

Desde su inicio hasta la actualidad siguen trayendo, toda la materia prima desde Catamayo, con lo cual garantizan un sabor diferente y mantienen el “Autentico Sabor Lojano”, insuperable por el excelente choclo, que se produce en esa zona del país.

Al mes de haber iniciado con las Humitas se decide empezar la elaboración de una nueva línea de productos los “Quimbolitos”, así como se contrató a la primera persona para trabajar en la empresa, como resultado de esto terminan el segundo semestre del año 2004, con 34.000 Humitas y 10.000 Quimbolitos vendidos, considerándose un verdadero record para esa época.

Tiempo después los propietarios deciden aplicar sus conocimientos adquiridos de administración de empresas y realizan un proyecto para presentarlo en un banco y obtener un crédito para la compra de otro tipo de maquinaria, cada vez la demanda del producto aumentaba; el banco finalmente otorga el crédito, con lo que pueden comprar maquinaria y poder enfrentar de mejor forma el incremento de la producción de sus productos, es así que terminan el año 2005, con 74.000 Humitas y 21.000 Quimbolitos vendidos.

El año 2006 sería un gran año para productos del “Del Valle Lojano”, en octubre del mencionado año sus productos son aceptados en la cadena mas importare de supermercados en Ecuador, Megamaxi y Supermaxi, con lo que la producción se incrementaría notablemente y por ende la necesidad de más maquinaria y más personal para la elaboración. Terminan el año 2006, con 130.000 Humitas y 35.000 Quimbolitos vendidos.

El 2007 sigue creciendo las ventas a nivel nacional, a finales de este año los propietarios son elegidos por el Banco Rumiñahui de Ecuador, como el micro

empresario que armó su negocio con el apoyo de dicho Banco, y son invitados a salir en el calendario del año 2008.

En Abril del 2008, inician su exportación de Humitas y Quimbolitos a España, con la marca “Alegría de mi Tierra”, actualmente se encuentran a la venta en Murcia, por medio de la Cadena de Supermercados “Carrefour”. Además en el año 2008 obtienen su certificado de “Buenas Prácticas de Manufactura” (Good Manufacturing Practices GMP – BV IT 120) otorgado por “BUREAU VERITAS”, certificadora Ecuatoriana, siendo el objetivo final de los productos “Del Valle Lojano”, la obtención de las normas de calidad “ISO 9001” y OHSAS18001.

En el año 2009 salen en la revista Vistazo No. 998 del mes de Marzo, “Pequeños con grandes ideas”, donde se presenta la historia “Del Valle Lojano”. En el mes de Noviembre del mismo año en la Expo Alimentar de la Cámara de la Pequeña Industria de Pichincha de Quito, hacen el Evento Benéfico, “La Humita mas las larga del mundo”, 100 metros, todos los fondos recaudados fueron destinados al “Hogar para sus niños” un centro de niños huérfanos y minusválidos.

En el año 2010 deciden sacar un producto nuevo, Café tostado y molido en bolsitas de té, para un filtrado al instante, el cual es el complemento para sus Humitas, es así que dentro de cada funda de los productos mencionados, se ha puesto un sobrecito de café, con lo cual se tiene un combo “Café con Humita”, además de la presentación de 25 sobrecitos por cajita, adicional dentro de los planes está la presentación de Café tostado y molido en fundas de 200 gramos y 400 gramos, manteniendo la tradición de usar el Café de diferentes lugares de la Provincia de Loja, este nuevo producto aun está en proceso de inclusión en el mercado nacional, al ser una idea nueva se requiere trabajar en estrategias de marketing para llegar a sus clientes, la comercialización actual es mínima.

En la actualidad los propietarios la Micro Empresa “Del Valle Lojano”, tienen proyectos muy interesantes de extender las ventas de sus productos en España, Estados Unidos e Italia, así como abrir la primera cafetería con la marca “Del Valle Lojano” en el extranjero.

Los propietarios recuerdan con mucha nostalgia y orgullo como surgieron desde que se conocieron y lo que tuvieron que pasar, para llegar hasta donde han llegado, sin embargo consideran que hay mucho camino por recorrer.<sup>1</sup>

Los propietarios señalan: *“Estamos conscientes y seguros de que los ecuatorianos, somos seres humanos con un profundo sentido de patriotismo, fortaleza, perseverancia e inteligencia, lo cual nos garantiza que vendrán tiempos mejores, para nuestro querido Ecuador, que demanda de la participación activa y decidida de cada uno de nosotros.”*

## 1.2 PRODUCTOS Y CLIENTES

Los principales productos de la Micro empresa “Mesón del Valle Lojano” son:



Grafico 1.2: Humitas y Quimbolitos

- Humitas
- Quimbolitos

Mesón del Valle Lojano promueve sus ventas tanto al mercado mayorista así como al cliente minorista, tratando de ofrecer productos con los más altos estándares de sabor y calidad.

Entre los clientes más destacados se pueden mencionar:

- Supermercado Megamaxi
- Supermercado Supermaxi
- Comisariato de las Fuerzas Armadas

---

<sup>1</sup> Fuente: Entrevista realizada al Gerente General

- Comisariato Santa María
- Delicatesen La Suiza
- Cadena de Supermercados “Carrefour”

El 70% de la producción está destinada al consumo nacional y el 30% se exporta a EEUU y España.

### 1.3 PLANTA DE PRODUCCIÓN

La planta de producción se encuentra ubicada al norte de la ciudad de Quito, en el barrio Carcelén Alto.

La planta de producción está compuesta de un área de 300 m<sup>2</sup>, dividida en un área de producción de 72m<sup>2</sup>, un área de bodega de 12 m<sup>2</sup>, un área de oficinas de 16m<sup>2</sup>, dos baños y un patio que es utilizado como zona de carga y descarga de 180m<sup>2</sup>.

La planta de producción cuenta con las siguientes maquinarias:

1. Una máquina Cortadora, voltaje 110.



2. Un Molino industrial, voltaje 110.



3. Una batidora industrial, voltaje 110.



4. Cuatro Cocinas industriales



5. Seis Ventiladores (sopladores), Voltaje 110.



## 6. Una maquina empaquetadora.



### 1.4 IMPORTANCIA DE SUS PRODUCTOS EN EL MERCADO

El hombre y la alimentación a través de los años se han hecho presentes en diversos tiempos, lugares o escenarios, determinados los rumbos de las más grandes culturas. Esos elementos y el conocimiento de los contextos en los que tanto el hombre como los alimentos se han adaptado y desarrollado, han demostrado la destreza del hombre y su determinación por establecer asentamientos humanos y posteriormente ciudades, rutas de tránsito y comercialización, rutas de invasión e incluso lugares que ofrecen condiciones favorables y apropiadas para la subsistencia, o bien el desarrollo y expansión de diversas comunidades, además de sus costumbres y prácticas.

Los productos detallados en el presente estudio forman parte de la cultura de nuestro país, considerados un símbolo y una tradición de nuestra historia.

Las Humitas son un alimento de origen andino, son típicas en algunos países como Argentina, Bolivia, Chile, Ecuador y Perú; consisten básicamente en una pasta de masa de maíz cocido y levemente aliñada de aceite, envuelta en la hoja del mismo producto y finalmente cocida hasta que su masa luzca homogénea.

Por su parte el Quimbolitos es un producto similar a la Humita, su presencia en las cocinas del Ecuador es inconfundible, es un plato tradicional de Ecuador, su masa mezcla de leche y harina, envuelta en hoja de achira y cocinada al vapor, es sin duda uno de los postres favoritos de los ecuatorianos.

El Ecuador posee una riquísima, abundante y variada cultura gastronómica, en base al maíz, los antiguos moradores de los Andes construyeron una mesa admirable.

Con el maíz se lograban platos múltiples: tostado, canguil, mote y tortillas. Los choclos, por su parte, se cocinaban tiernos, algo duros para el chochlomote o se molían para elaborar esa delicia culinaria que es la Humita.

Hoy, como ayer, nuestra cocina sigue entusiasmando a propios y extraños, la importancia de los mismos radica en la tradición ancestral de sus aborígenes, quienes desde sus inicios ya elaboraban estos productos para su consumo.

## CAPITULO II

### JUSTIFICACION

#### 2.1 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El acelerado desarrollo de la globalización al que actualmente las empresas del mundo entero se enfrentan día a día, obliga a alcanzar mayores niveles de calidad para sobrevivir en el mercado tanto nacional como internacional, bajo este marco, las normas de calidad vienen a ser una herramienta más para lograr altos niveles de competitividad y estándares de referencia frente a sus nuevos competidores

La certificación de las organizaciones se convierte en una llave para abrir la puerta de mercados internacionales, muchos de los cuales hoy por hoy exigen certificaciones que demuestren la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Analizando datos recientes el número de empresas certificadas en el Ecuador son contadas, es decir la ventaja que una empresa posee frente a otra es el hecho de poder demostrar que es capaz de satisfacer las necesidades y gustos de sus clientes.

Mesón del Valle Lojano, en su constante búsqueda de mejora continúa obtuvo en el año 2008 su certificado de “Buenas Prácticas de Manufactura” (Good Manufacturing Practices GMP – BV IT 120) otorgado por “BUREAU VERITAS”, siendo el objetivo final de los productos “Del Valle Lojano”, la obtención del certificado ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

El presente proyecto de tesis pretende desarrollar un sistema de gestión de la calidad aplicando la norma ISO 9001:2008, a través de la identificación de procesos y análisis de los mismos con el objetivo de optimizar recursos, minimizar perdidas por desperdicios, entre otros.

También se pretende definir la estructura jerárquica organizacional basada en los descriptivos de cargos que ayudarán y aportarán el valor necesario que el personal requiere para conocer el alcance de sus funciones y responsabilidades. Adicionalmente se ha visto la necesidad de la implementación de indicadores de gestión que permitan apoyar la mejora continua de sus procesos.

## **CAPITULO III**

### **OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar un sistema de gestión de la calidad aplicando la norma ISO 9001:2008 para la empresa Mesón del Valle Lojano.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un levantamiento de procesos y sus interrelaciones
- Definir una política y objetivos de calidad para la empresa
- Elaborar un manual de calidad para la empresa Mesón del Valle Lojano
- Elaborar un organigrama funcional con sus respectivos descriptivos de cargo
- Diseñar indicadores de gestión

#### **3.3 HIPÓTESIS GENERAL**

Con el desarrollo del presente trabajo se pretende plantear un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 para la empresa Mesón del Valle Lojano, dicho sistema partirá en base a una solida cultura organizacional, atravesando por el cumplimiento de la normatividad para alcanzar una mejora continua.

## CAPITULO IV

### MARCO TEORICO

#### 4.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

##### 4.1.1 ¿Qué es Calidad?

A través de los años los empresarios han manejado sus negocios trazándose sólo metas limitadas, que les han impedido ver más allá de sus necesidades inmediatas, es decir, planean únicamente a corto plazo; lo que conlleva a no alcanzar niveles óptimos de calidad y por lo tanto a obtener una baja rentabilidad en sus negocios.

Según los grupos gerenciales de las empresas japonesas, el secreto de las compañías de mayor éxito en el mundo radica en poseer estándares de calidad altos tanto para sus productos como para sus empleados; por lo tanto el control total de la calidad es una filosofía que debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos en una organización, y esta implica un proceso de Mejoramiento Continuo que no tiene final. Dicho proceso permite visualizar un horizonte más amplio, donde se buscará siempre la excelencia y la innovación que llevarán a los empresarios a aumentar su competitividad, disminuir los costos, orientando los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Asimismo, este proceso busca que el empresario sea un verdadero líder de su organización, asegurando la participación de todos que involucrándose en todos los procesos de la cadena productiva. Para ello él debe adquirir compromisos profundos, ya que él es el principal responsable de la ejecución del proceso y la más importante fuerza impulsadora de su empresa.

A lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto a su evolución histórica; para ello en el cuadro que se muestra a continuación se describirá cada una de las etapas el concepto que se tenía de la calidad y cuáles eran los objetivos a perseguir.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Fuente: Lopez Carrizosa, 2008. El sistema de Gestión Integrado

Etapa	Concepto	Finalidad
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer al cliente.</li> <li>• Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho</li> <li>• Crear un producto único.</li> </ul>
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer una gran demanda de bienes.</li> <li>• Obtener beneficios.</li> </ul>
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimizar costes mediante la Calidad</li> <li>• Satisfacer al cliente</li> <li>• Ser competitivo</li> </ul>
Postguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer al cliente.</li> <li>• Prevenir errores.</li> <li>• Reducir costes.</li> </ul>

	defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser competitivo.</li> </ul>
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacer tanto al cliente externo como interno.</li> <li>• Ser altamente competitivo.</li> <li>• Mejora Continua.</li> </ul>

Esta evolución nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin.

La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

Las metodologías y herramientas que inicialmente se aplicaron al entorno de la producción han trascendido a todos los ámbitos de la empresa, dando lugar al modelo de gestión que se conoce como Calidad Total.

Cada uno de estos autores, con su visión particular, enfatiza un aspecto diferente de la calidad, marcando la evolución del concepto. Este hecho se manifiesta en una paulatina redefinición del concepto de calidad en paralelo a las nuevas ideas que tienen lugar en cada etapa y en cada región.

Etapa	Concepto
<b>JOSEPH JURAN</b>	<p>La trilogía de Juran sobre la gestión de la calidad se basa en tres aspectos: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.</p> <p>En primer lugar, la empresa en la planificaron se fija unos objetivos “coste de la mala calidad” y define las acciones</p>

	<p>necesarias para alcanzarlos. Posteriormente, aplica el control de calidad durante el proceso de fabricación, tomando acciones correctoras cuando se aleja de los objetivos. En paralelo con el, va aplicando la mejora de la calidad sistemáticamente para reducir el nivel de coste la calidad</p>
<p><b>EDWARD DEMING</b></p>	<p>Entre las diferentes aportaciones de este autor a la calidad cabe destacar dos: Los catorce puntos de Deming y la divulgación del ciclo PDCA de Shewart.</p> <p><b>Los 14 puntos Deming:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.</li> <li>2. Adaptar la empresa a la nueva economía en que vivimos.</li> <li>3. Evitar la inspección masiva de productos.</li> <li>4. Comprar por calidad, no por precio y estrechar lazos con proveedores.</li> <li>5. Mejorar continuamente en todos los ámbitos de la empresa.</li> <li>6. Formar y entrenar a los trabajadores para mejorar el desempeño del trabajo.</li> <li>7. Adoptar e implantar el liderazgo.</li> <li>8. Eliminar el miedo, para que las personas trabajen seguras y den lo mejor de si mismas.</li> <li>9. Romper las barreras entre departamento.</li> <li>10. Eliminar eslogans y consignas para los operarios, sustituyéndolos por acciones de mejora.</li> <li>11. Eliminar estándares de trabajo, incentivos y trabajo a destajo, pues son incompatibles con la mejora continua.</li> <li>12. Eliminar las barreras que privan a la gente de estar orgullosa de su trabajo.</li> <li>13. Estimular a la gente para su mejora personal.</li> <li>14. Poner a trabajar a todos para realizar esta transformación,</li> </ol>

	<p>aplicando el método PHVA</p> <p><b>El ciclo PHVA:</b></p> <p>El ciclo "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart, y fue popularizado luego por W. Edwards Deming. Por esa razón es frecuentemente conocido como "Ciclo de Deming".</p> <p><b>Planificar:</b> establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.</p> <p><b>Hacer:</b> implementar los procesos</p> <p><b>Verificar:</b> realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.</p> <p><b>Actuar:</b> tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.</p> <div data-bbox="706 1228 1063 1585" style="text-align: center;"> <pre> graph TD     Planear --&gt; Hacer     Hacer --&gt; Verificar     Verificar --&gt; Actuar     Actuar --&gt; Planear </pre> </div>
<p><b>KAORU ISHIKAWA</b></p>	<p>Después de trabajar durante una década en la aplicación de la gestión de la calidad en la dirección y niveles intermedios, en Japón se vio la necesidad de involucrar también a los operarios.</p> <p>Por ello, en 1962, Ishikawa desarrollo los círculos de calidad que</p>

	<p>son pequeños grupos compuestos por personas voluntarias, que resuelve los problemas de los niveles más operativos de la empresa. Todos sus componentes pertenecen a la misma área de trabajo y habitualmente es el propio grupo quien determina el problema a resolver.</p> <p>Los círculos de calidad persiguen como objetivo último la obtención de mejoras en el seno de la empresa. Adicionalmente, cumplen otras dos funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Involucrar y aumentar el compromiso de las personas con su empresa</li> <li>• Canal de comunicación ascendente y descendente</li> </ul>
<p><b>TAIICHI OHNO</b></p>	<p>Vicepresidente de Toyota Motor, desarrolla el sistema de gestión de la producción de JUST-IN-TIME(JIT) o justo a tiempo. La utilización del JIT esta orientada a mejorar los resultados de la empresa con la participación de los empleados a través de la eliminación de todas las tareas o actividades que no aporten valor (despilfarro), especialmente la reducción de inventarios.</p> <p>El JUST-IN-TIME da lugar a una serie de actividades asociadas, algunas de las cuales se citan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación de la personas.</li> <li>• Racionalización de los puestos y flujos de producción: fabricación en flujo de producción: fabricación en flujo o células de trabajo.</li> <li>• Relación de asociación con proveedores y clientes.</li> <li>• Eliminación de defectos.</li> <li>• Minimización de averías</li> <li>• Empleo de técnicas de cambio rápido de utilidad para reducir los tiempos de cambio SMED(Single- Minute Exchange Dye).<sup>3</sup></li> </ul>

<sup>3</sup> Fuente: Tobon, Escobar, 2010. Gestión por procesos

#### **4.1.2 ¿Qué es un sistema?**

Un sistema es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia.

El sistema tiene interacción con el ambiente, del cual recibe entradas y al cual se le devuelven salidas. El ambiente también puede ser una amenaza para el sistema.

Un grupo de elementos no constituye un sistema si no hay una relación e interacción, que de la idea de un "todo" con un propósito

Las principales características de un sistema (abierto) son su corriente de entrada, su proceso de conversión, su corriente de salida, y como elemento de control, la comunicación de retroalimentación.

#### **4.1.3 ¿Qué es un sistema de gestión?**

En las normas internacionales de la serie ISO 9000, se define sistema de gestión como un "sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos". De igual forma se presenta al sistema como el "conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan", pero al profundizar un poco en estas definiciones y teniendo en cuenta el enfoque de gestión por procesos, promovido por estas normas, se encuentra una forma muy simple para definir el sistema de gestión:

Sistema de gestión = Conjunto de procesos de una organización que interactúan para alcanzar objetivos.

Si además de esto, se mira a la organización como un conjunto de actividades planeadas, coordinadas y organizadas (procesos), es adecuado afirmar que:

Sistema de gestión = organización por procesos.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Fuente: Mejía Mantilla, 2005. Herramientas para implementar un sistema de gestión de la calidad

## 4.2 LOS 8 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

La familia de normas ISO 9000 se basa en ocho principios citados en la norma ISO 9000:2005 los cuales se mencionan a continuación:

1. Enfoque en el cliente: Este principio lo que nos dice básicamente es que el cliente es primero, por lo que se debe de hacer todo el esfuerzo posible para satisfacer sus necesidades y exceder sus expectativas.
2. Liderazgo: En la organización deben de haber líderes que permitan crear un ambiente donde el personal interno se involucre con el logro de los objetivos de la organización.
3. Participación del Personal: Lograr que el personal se involucre y se comprometa con los objetivos de la organización ayuda a que la organización logre los resultados deseados.
4. Enfoque a Procesos: La organización debe determinar y gestionar sus procesos para alcanzar sus resultados de manera más eficiente.
5. Enfoque a Sistema: 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.
6. Mejora Continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
7. Decisiones basadas en hechos: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos principios, en conjunto con la metodología PHVA y el enfoque a procesos, constituye la estructura en la cual se basan cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, por lo que en esos elementos es donde se encuentra el corazón de la norma.<sup>5</sup>

#### **4.3 ¿QUÉ VENTAJAS OBTIENEN LAS ORGANIZACIONES CON UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?**

En las empresas que han implantado un Sistema de Gestión para la Calidad y la Mejora, las ventajas encontradas versus el modo de operar anterior son muchas, entre otras:

- La organización se asegura que funciona bien y de esta forma puede cumplir los objetivos propios de la institución. Para eso es necesario que los objetivos de calidad del sistema, estén alineados con los objetivos del negocio. Si los objetivos de calidad son distintos, o no están alineados, a lo mejor se cumplen pero el Sistema no coadyuvará para que la organización logre cumplir sus Metas y Objetivos.
- Se cuenta con un sistema permite gestionar, con calidad, el desarrollo de sus actividades. El Sistema permite analizar el desempeño de forma integral y, además, poder detectar las oportunidades de mejora, las cuales implementadas exitosamente, se reflejarán en un cambio sustancial de los indicadores de desempeño de la organización.
- La forma de organizarse para hacer el trabajo es mejor y más simple. La organización por procesos, operados con equipos de trabajo interfuncionales es una herramienta que permite producir resultados superiores debido a la sinergia generada por la integración de las diversas habilidades y experiencias de sus miembros.

---

<sup>5</sup> Fuente: ICONTEC, 2006. Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentación de orientación para su aplicación. – ISO 9001:2005

- El Sistema y sus procesos son la mejor estrategia para rebasar la estructura departamental de la empresa estableciendo una verdadera cadena de valor con los proveedores y clientes.

Entre los principales beneficios que obtendría una Organización por implantar un Sistema de Gestión para la Calidad serían:

- Cumplir los objetivos de la institución
- Ser competitivos
- Ser eficaces, cumplir el compromiso que se tiene con los clientes,
- Ser eficientes, hacer las cosas cada vez de una manera más simple, (no necesariamente más barato), evitando mayor trabajo a la gente,
- Simplificar la interacción y la comunicación entre las distintas áreas
- Asegurar que todos, en la organización, trabajan para cumplir los requisitos del cliente.<sup>6</sup>

## **4.4 GESTIÓN POR PROCESOS**

### **4.4.1 ¿Qué es un proceso?**

Un proceso es un conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

La gestión por procesos puede ser conceptualizada como la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

El enfoque por proceso se fundamenta en:

- La estructuración de la organización sobre la base de procesos orientados a clientes
- El cambio de la estructura organizativa de jerárquica a plana

---

<sup>6</sup> Fuente: ICONTEC, 2006. Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentación de orientación para su aplicación

- Los departamentos funcionales pierden su razón de ser y existen grupos multidisciplinarios trabajando sobre el proceso
- Utilización de tecnología para eliminar actividades que no añadan valor

Las ventajas de este enfoque son las siguientes:

- Alinea los objetivos de la organización con las expectativas y necesidades de los clientes
- Muestra como se crea valor en la organización
- Señala como están estructurados los flujos de información y materiales
- Indica como realmente se realiza el trabajo y como se articulan las relaciones proveedor cliente entre funciones.

Los términos relacionados con la Gestión por Procesos, y que son necesarios tener en cuenta para facilitar su identificación, selección y definición posterior son los siguientes:

- Proceso clave: Son aquellos procesos que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio.
- Subprocesos: Son partes bien definidas en un proceso, su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.
- Sistema: Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada, como por ejemplo la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos laborales. Normalmente están basados en una norma de reconocimiento internacional que tiene como finalidad servir de herramienta de gestión en el aseguramiento de los procesos.
- Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad, en muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse.
- Indicador: es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

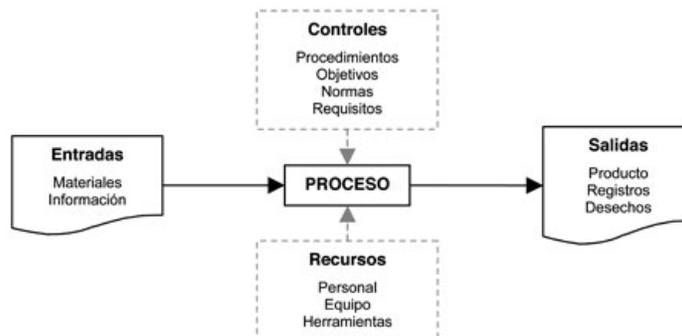


Gráfico 1.3: Gestión por procesos

#### 4.4.2 ¿Qué es un mapa de procesos?

Un mapa de procesos permite tener una visión global del sistema en este caso de lo que se denomina la organización. Visualiza la relación entre la organización y las partes interesadas. Permite obtener una primera idea sobre las operaciones, las funciones y los procesos. Deben representar además las relaciones e interrelaciones dentro de la organización y con las partes interesadas.

El mapa de proceso contribuye a hacer visible el trabajo que se lleva a cabo en una unidad de una forma distinta a la que ordinariamente lo conocemos. A través de este tipo de gráfica podemos percatarnos de tareas o pasos que a menudo pasan desapercibidos en el día a día, y que sin embargo, afectan positiva o negativamente el resultado final del trabajo.

Un mapa de los pasos que se requieren para completar un trabajo nos permite identificar claramente los individuos que intervienen en el proceso, la tarea que realizan, a quién afectan cuando su trabajo no se realiza correctamente y el valor de cada tarea o su contribución al proceso. También nos permite evaluar cómo se entrelazan las distintas tareas que se requieren para completar el trabajo, si son paralelas (simultáneas) o secuenciales (una tarea no puede iniciarse hasta tanto otra se haya completado).

Los mapas de procesos son útiles para:

- conocer cómo se llevan a cabo los trabajos actualmente
- analizar los pasos del proceso para reducir el ciclo de tiempo o aumentar la calidad

- utilizar el proceso actual como punto de partida para llevar a cabo proyectos de mejoramiento del proceso
- orientar a nuevos empleados
- desarrollar formas alternas de realizar el trabajo en momentos críticos
- evaluar, establecer o fortalecer los indicadores o medidas de resultados

#### **4.4.3 Como preparar un mapa de procesos**

Un proceso es la transformación que resulta de combinar una o más tareas, bienes o servicios, para producir un bien o servicio de mayor valor (resultado).

Un mapa de procesos es la representación gráfica de uno o más procesos que contribuyen de forma significativa al logro de un resultado. El resultado puede ser un servicio o un producto. El servicio o producto puede ser para uso interno de otra unidad dentro de la organización, o externo, para uso o disfrute de la ciudadanía.

Existen varios métodos para representar un proceso. La selección de uno sobre otro dependerá del propósito para el cual se prepara. Dos alternativas son: el flujograma y el mapa de procesos cruzados.

Cuando el resultado (producto o servicio) requiere de la participación activa de varias unidades de trabajo, resulta útil comenzar el análisis con el mapa de procesos cruzados. Por el contrario, si los pasos o tareas del proceso se llevan a cabo en una misma unidad de trabajo, entonces el flujograma puede ser la mejor alternativa.<sup>7</sup>

#### **4.5 NORMA ISO 9001**

La norma ISO 9001:2008 no es más que un documento que establece requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y que pertenece a la familia ISO 9000 la cual es un conjunto de normas que representa un consenso internacional en Buenas Prácticas de Gestión con el objetivo de que una organización pueda entregar productos y servicios que satisfagan los requisitos de calidad de los clientes.

La familia de normas ISO 9000 se divide en tres, como se presenta a continuación:

---

<sup>7</sup> Fuente: Tobon, Escobar, 2010. Gestión por procesos

## Familia de normas ISO 9000



Gráfico 1.4: Familia de normas ISO 9000

Como se puede observar en el gráfico, la ISO 9001:2008 es la única norma dentro de la familia que establece requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad y la única que es auditable y certificable.

Es necesario aclarar que la norma ISO 9001 solo establece requisitos, es decir, el QUÉ tenemos que hacer pero no nos dice COMO debemos de hacerlo por lo que contribuye a que el documento sea flexible y pueda ser aplicado a diversos sectores

La ISO 9000:2005 es la norma de fundamentos y vocabulario y en ella se encuentra la definición de los términos utilizados en todo el conjunto de normas que comprende la familia 9000, los 8 principios de la calidad en la cual está basada la familia de normas ISO 9000 y una breve introducción a los Sistemas de Gestión de Calidad.

La ISO 9004:2009 es una guía para la Gestión del Éxito Sostenido y puede ser utilizada como un complemento para el Sistema de Gestión de la Calidad, pero no como una guía para su implementación ya que el propósito de este documento es otro. A diferencia de la 9001, esta norma no provee requisitos y no es auditable.

## **4.6 INDICADORES DE GESTIÓN**

### **4.6.1 ¿Indicadores de gestión?**

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados.

Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados cuantificables, como ventas anuales o reducción de costos en manufactura.

### **4.6.2 Tipos de indicadores de gestión**

Existen diversas clasificaciones de los indicadores de gestión.

Según los expertos en Contabilidad Gerencial, por ejemplo, los indicadores de gestión se clasifican en seis tipos: de ventaja competitiva, de desempeño financiero, de flexibilidad, de utilización de recursos, de calidad de servicio y de innovación. Los dos primeros son de "resultados", y los otros cuatro tienen que ver con los "medios" para lograr esos resultados.

Otros los clasifican en tres dimensiones: económicos (obtención de recursos), eficiencia (producir los mejores resultados posibles con los recursos disponibles) y efectividad (el nivel de logro de los requerimientos u objetivos).

Otro acercamiento al tema de los indicadores de gestión es el Balanced Score card, que plantea la necesidad de hacer seguimiento, además de los tradicionales indicadores financieros, de otros tres tipos: perspectiva del cliente, perspectiva de los procesos y perspectiva de mejora continua.

Tradicionalmente, las empresas han medido su desempeño basándose exclusivamente en indicadores financieros clásicos (aumento de ventas, disminución de costos, etc.). La gerencia moderna, sin embargo, exige al gerente realizar un seguimiento mucho más amplio, que incluya otras variables de interés para la organización.

Criterios para establecer indicadores de gestión

Para que un indicador de gestión sea útil y efectivo, tiene que cumplir con una serie de características, entre las que destacan: Relevante (que tenga que ver con los objetivos estratégicos de la organización), Claramente Definido (que asegure su correcta recopilación y justa comparación), Fácil de Comprender y Usar, Comparable (se pueda comparar sus valores entre organizaciones, y en la misma organización a lo largo del tiempo), Verificable y Costo-Efectivo (que no haya que incurrir en costos excesivos para obtenerlo).<sup>(8)</sup>

#### **4.6.3 Características de los indicadores**

- Los indicadores de gestión son un instrumento de medición de las variables asociadas a las metas, los cuales pueden ser cualitativos o cuantitativos, y se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, pueden señalar una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso.
- En el desarrollo de los Indicadores se deben identificar necesidades propias del área involucrada, clasificando según la naturaleza de los datos y la necesidad del indicador. Esto es fundamental para el mejoramiento de la calidad, debido a que son medios económicos y rápidos de identificación de problemas.
- El principal objetivo de los indicadores, es poder evaluar el desempeño del área mediante parámetros establecidos en relación con las metas, así mismo observar la tendencia en un lapso de tiempo durante un proceso de evaluación.
- Establecer un conjunto de indicadores de gestión es una parte clave de un sistema de medición de desempeño.
- El modelo de valor de mercado permite a los administradores mantener vigilancia continua sobre la marcha del negocio, mediante el seguimiento de un grupo de macro indicadores (rentabilidad, competitividad, riesgo y liquidez) que a su vez dependen de varios indicadores y variables.
- Implementar un sistema de indicadores de gestión, si es construido apropiadamente, ofrece muchos beneficios a la organización; sin embargo, si el sistema es implementado y conducido indebidamente puede afectar el desempeño de la organización.

#### **4.6.4 Propósitos y beneficios de los indicadores de gestión**

Podría decirse que el objetivo de los sistemas de medición es aportar a la empresa un camino correcto para que ésta logre cumplir con las metas establecidas. Todo sistema de medición debe satisfacer los siguientes objetivos:

- Comunicar la estrategia.
- Comunicar las metas.
- Identificar problemas y oportunidades.
- Diagnosticar problemas.
- Entender procesos.
- Definir responsabilidades.
- Mejorar el control de la empresa.
- Identificar iniciativas y acciones necesarias.
- Medir comportamientos.
- Facilitar la delegación en las personas.
- Integrar la compensación con la actuación<sup>8</sup>

#### **4.7 MEJORAMIENTO CONTINUO**

La búsqueda de la excelencia comprende un proceso que consiste en aceptar un nuevo reto cada día. Dicho proceso debe ser progresivo y continuo. Debe incorporar todas las actividades que se realicen en la empresa a todos los niveles.

El proceso de mejoramiento es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, ya que las fallas de calidad cuestan dinero.

Asimismo este proceso implica la inversión en nuevas maquinaria y equipos de alta tecnología más eficientes, el mejoramiento de la calidad del servicio a los clientes, el aumento en los niveles de desempeño del recurso humano a través de la capacitación continua, y la inversión en investigación y desarrollo que permita a la empresa estar al día con las nuevas tecnologías.

A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente

---

<sup>8</sup> Fuente: Pedic, 2001. Medición de la satisfacción del cliente

pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes.

De acuerdo a un estudio en los procesos de mejoramiento puestos en práctica en diversas compañías en Estados Unidos, existen diez actividades de mejoramiento que deberían formar parte de toda empresa, sea grande o pequeña:

1. Obtener el compromiso de la alta dirección.
2. Establecer un consejo directivo de mejoramiento.
3. Conseguir la participación total de la administración.
4. Asegurar la participación en equipos de los empleados.
5. Conseguir la participación individual.
6. Establecer equipos de mejoramiento de los sistemas (equipos de control de los procesos).
7. Desarrollar actividades con la participación de los proveedores.
8. Establecer actividades que aseguren la calidad de los sistemas.
9. Desarrollar e implantar planes de mejoramiento a corto plazo y una estrategia de mejoramiento a largo plazo.
10. Establecer un sistema de reconocimientos.

La base del éxito del proceso de mejoramiento es el establecimiento adecuado de una buena política de calidad, que pueda definir con precisión lo esperado de los empleados; así como también de los productos o servicios que sean brindados a los clientes

La política de calidad debe ser redactada con la finalidad de que pueda ser aplicada a las actividades de cualquier empleado, igualmente podrá aplicarse a la calidad de los productos o servicios que ofrece la compañía. También es necesario establecer claramente los estándares de calidad, y así poder cubrir todos los aspectos relacionados al sistema de calidad.

Para dar efecto a la implantación de esta política, es necesario que los empleados tengan los conocimientos requeridos para conocer las exigencias de los clientes, y de esta manera poder lograr ofrecerles excelentes productos o servicios que puedan satisfacer o exceder las expectativas

## CAPITULO V

### AREA DE ESTUDIO

#### 5.1 ANALISIS FODA

FODA es una técnica sencilla que permite analizar la situación actual de una Organización, estructura o persona, con el fin de obtener conclusiones que permitan superar esa situación en el futuro. La técnica del diagnóstico FODA permite también conocer el entorno o elementos que están alrededor de la organización, estructura o persona y que la condicionan.

Esta herramienta fue usada en las empresas para obtener el marco general en que operaban y es considerada una de las técnicas de la planificación estratégica.

El FODA es fundamental en un proceso de planificación, la idea de implementar un diagnóstico FODA en la organización, es para reconocer en principio los elementos internos y externos que afecta tanto de manera positiva como negativa a la organización como un todo y que puede ayudarnos también para definir como los elementos pueden ayudar o retrasar el cumplimiento de metas.

El diagnóstico FODA permite identificar la situación actual, que está constituida por dos niveles; la situación interna y la situación externa.

##### 5.1.1 Situación Interna

Está constituida por factores o elementos que forman parte de la misma organización, aquí se desarrollan dos elementos principales que la conforman y se refiera a las fortalezas y las debilidades, aspectos que se detallan a continuación:

**Fortalezas:** Son los elementos positivos que posee la organización, estos constituyen los recursos para la consecución de sus objetivos, son las capacidades especiales con las que cuenta la empresa y por lo que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia.

**Debilidades:** Son los factores negativos que posee la organización y que son internos constituyéndose en barreras u obstáculos para la obtención de las metas u objetivos propuestos.

### 5.1.2 Situación Externa

Esta referida al análisis de la situación externa o ambiente que rodea a la organización y que le afecta. En este caso también se debe considerar dos elementos principales: las oportunidades y las amenazas.

**Oportunidades:** Son los elementos del ambiente que la organización puede aprovechar para el logro efectivo de sus metas y objetivos. Pueden ser de tipo social, económico, político, tecnológico, etc.

**Amenazas:** Son los aspectos del ambiente que pueden llegar a constituir un peligro para el logro de los objetivos. Entre estas tenemos: falta de aceptación, malas relaciones inter-institucionales, competencia, rivalidad, etc.

Para la obtención del análisis FODA de la presente tesis se realizaron encuestas y entrevistas al respectivo personal.

De manera gráfica podríamos describir el análisis FODA de la siguiente manera:

ASPECTOS POSITIVOS		ASPECTOS NEGATIVOS	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
INTERNAS	EXTERNAS	INTERNAS	EXTERNAS
<b>F</b>	<b>O</b>	<b>D</b>	<b>A</b>

Tabla: Estructura de la matriz FODA

### 5.1.3 Matriz FODA

Al tener ya determinadas cuales son las FODA en un primer plano, nos permite determinar los principales elementos de fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, teniendo como referencias a la Misión y la Visión de la organización.

En el Anexo VII se podrá encontrar el detalle del análisis FODA.

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación personalizada con cada proveedor, permite obtener una retroalimentación constante de las necesidades de los mismos</li> <li>• Maquinaria adecuada y moderna</li> <li>• Aseguramiento permanente de recursos</li> <li>• Proveedores fijos, con lo cual se aseguran el mantenimiento en la calidad de sus productos adicional pueden contar de forma oportuna con la materia prima</li> <li>• El personal tiene apertura al cambio tecnológico</li> <li>• Experiencia en la realización de los productos</li> <li>• Baja rotación de personal</li> </ul>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos del estado para microempresarios</li> <li>• Adecuados argumentos de venta</li> <li>• Tecnología de punta y computarizada</li> <li>• Crecimiento de exportaciones en mercados internacionales</li> <li>• No existe muchas empresas dedicadas a este negocio, existe poca competencia</li> <li>• Producto de fácil ingreso al mercado</li> <li>• Apoyo a la industria nacional por restricción de importaciones</li> </ul>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasa promoción de productos, no cuentan con estrategias claras de marketing</li> <li>• Falta de capacitación a colaboradores</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento en pago de impuestos al estado</li> <li>• Trámites administrativos con entidades del estado retardan muchas veces los procesos de</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualmente no se cuenta con procedimientos</li> <li>• Desconocimiento de la cultura organizacional por parte de los colaboradores</li> <li>• El personal desconoce la política y la visión de la organización</li> <li>• No se cuenta con un análisis de acciones correctivas o preventivas</li> <li>• No se cuenta con indicadores de gestión, especialmente para controlar el alto nivel de desperdicios en el proceso productivo.</li> </ul>	<p>exportación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Altos costos aduaneros</li> <li>• Leyes cambiantes del gobierno para exportación de productos</li> <li>• Barreras de entrada al mercado</li> <li>• Variaciones climáticas que afecten la producción de choclos</li> <li>• Variación del PBI - Sectorial</li> </ul>
---	--

## 5.2 EVALUACIÓN INICIAL

La evaluación inicial se realizó con el objetivo de determinar el actual cumplimiento de los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Mesón del Valle Lojano con respecto a la norma ISO 9001:2008.

Se buscó identificar fortalezas y debilidades de las actividades actuales que ahí se realizan para determinar estrategias que permitan una implantación eficaz del sistema.

El diagnóstico fue realizado tomando en cuenta las actividades de los procesos clave como son para el caso de las Humitas:

- Recepción e inspección
- Preparación del choclo
- Preparación de la masa
- Cocción
- Sellado
- Despacho
- Otros procesos adicionales de apoyo.

Para el caso de los Quimbolitos de la misma forma se realizó el diagnóstico tomando en cuenta las actividades de los procesos clave:

- Recepción e Inspección
- Elaboración de la masa
- Elaboración de los Quimbolitos
- Cocción
- Sellado
- Despacho
- Otros procesos adicionales de apoyo.

Para la realización del diagnóstico el método aplicado fue la observación de las instalaciones, entrevistas con los responsables de los diferentes procesos y áreas de la empresa y se revisaron registros que demuestren cumplimiento con los requisitos de la norma.

La evaluación inicial cuenta con tres componentes básicos de revisión:

- Elemento de revisión inicial: se identifican los requisitos legales relacionados con los productos, servicios, el medio ambiente, la seguridad y la salud ocupacional, las obligaciones fiscales y sociales de la organización.
- Elemento estratégico: hace referencia a las políticas y objetivos que definen el norte de la empresa y a los lineamientos que deberán seguir quienes la componen para alcanzar los resultados esperados.
- Elemento operativo: es la implementación de la estrategia. En esta etapa, antes de la verificación y el cierre del ciclo con la acción, se destacan tres componentes básicos:
  - El componente humano y de recursos.
  - El componente documental.
  - El componente operativo

Punto de la Norma	Descripción	Cumplimiento	Hallazgos
<b>4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>			
4.1	Requisitos Generales Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad	65%	<p>-Se han identificado y determinado los procesos necesarios para el SGC y la interacción entre los mismos.</p> <p>-Se ha asegurado la disponibilidad de recursos a través de una planificación presupuestaria anual.</p> <p>- No se cuenta con indicadores de gestión y con procedimientos para dar el seguimiento al cumplimiento de los mismos así como para dar tratamiento a las acciones correctivas y preventivas.</p> <p>-Todos los procesos son internos dentro de la organización, no se cuenta con procesos contratados.</p>
4.2	Requisitos de la Documentación Manual de Calidad Control de Documentos y Registros	0%	<p>-Falta declarar la política y los objetivos de calidad.</p> <p>-No se cuenta con Manual de Calidad.</p> <p>-No se cuenta con los procedimientos requeridos por la norma.</p>

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN			
Punto de la Norma	Descripción	Cumplimiento	Hallazgos
5.1	Compromiso de la Dirección	80%	<p>-Se evidencia que se ha comunicado a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente así como los legales y reglamentarios.</p> <p>-No se han establecido los objetivos de calidad</p> <p>-Se llevan revisiones por la dirección periódicas</p> <p>-Se ha asegurado la disponibilidad de recursos a través de un presupuesto planificado de forma anual.</p>
5.2	Enfoque al Cliente Determinación de requisitos de clientes	100%	<p>-Se cuenta con procedimientos enfocados a las reclamaciones y quejas de los clientes y también a la Satisfacción al Cliente con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos solicitados por los mismos, este proceso lo lleva la Gerencia General.</p> <p>-Se cuenta con un call center destinado a recibir quejas y sugerencias, adicionalmente el Gerente General realiza visitas periódicas a las principales</p>

			cadenas de distribución para recibir la retroalimentación de los administradores de dichos sitios.
<b>Punto de la Norma</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Hallazgos</b>
5.3	Política de la Calidad	0%	-No evidencia una Política de Calidad dentro de la organización.
5.4	Planificación  Objetivos de la calidad y planificación del sistema de gestión de la calidad	30%	-No se han establecido los Objetivos de Calidad, la planificación se realiza periódicamente en virtud de los pedidos, pero no se realiza la planificación del SGC.
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación  Alta Dirección y Representante de la Dirección  Comunicación	70%	-Se ha designado como Representante de la Dirección al administrador de operaciones.  -Los procesos de comunicación se manejan de forma correcta dentro de la organización, a través de reuniones semanales.  -No se evidencia un organigrama funcional, aun que cada persona conoce sus funciones.
5.6	Revisión por la	80%	-Se realizan las revisiones por la dirección de forma periódica, sin

	dirección		<p>embargo hace falta algunos datos de entrada, como por ejemplo resultados de auditorías, estado de acciones correctivas y preventivas, etc.</p> <p>Los controles que se realiza a cada producto son de forma visual antes del proceso de empaquetado, se verifica que cada productos cuente con las especificaciones adecuadas.</p> <p>La satisfacción del cliente se detalla en 5.2.</p>
<b>6. GESTION DE LOS RECURSOS</b>			
<b>Punto de la Norma</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Hallazgos</b>
6.1	Provisión de Recursos Presupuesto económico	100%	<p>-Se ha designado un presupuesto adecuado para la provisión de los recursos necesarios para el mantener y realizar mejoras continuas así como cumplir con los requisitos del cliente.</p> <p>Del mismo modo se cuenta con un presupuesto para la implementación y certificación del SGC.</p>

6.2	Recursos Humanos  Competencia, formación y toma de conciencia	40%	-No se ha desarrollado las descripciones de cargos para las funciones del organigrama  -No se evidencia registros apropiados de educación, formación, habilidad y experiencia.  -Se han asegurado de que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades a través de charlas informativas periódicas.
6.3	Infraestructura	90%	-La organización cuenta con una adecuada infraestructura para lograr la conformidad con los requisitos del producto.
6.4	Ambiente de Trabajo  Determinación de Criterios	90%	-Se realiza mediciones de ruido, temperatura y mediciones apropiadas con el objetivo de determinar las condiciones necesarias para la realización de los trabajos.  -Se está trabajando en la implementación de la norma OHSAS18001.
<b>7. REALIZACION DEL PRODUCTO</b>			
<b>Punto de la Norma</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Hallazgos</b>

7.1	Planificación de la realización del producto	70%	<p>-No se han definido los objetivos de calidad</p> <p>-Los requisitos del producto se encuentran definidos.</p> <p>-Se han establecido los procesos necesarios para la elaboración de los productos.</p> <p>-Se tienen definidas las actividades de verificación, validación, seguimiento y medición, específicas para el producto.</p>
7.2	Procesos relacionados con el cliente	100%	<p>-Se coordina con cada cliente los requisitos relacionados con el producto previo la solicitud de los pedidos, así como posterior a su entrega.</p> <p>-Se han definido los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para la correcta realización del producto, así como por ejemplo el uso y control de ingredientes de las más alta calidad.</p> <p>-Se encuentran determinados todos los requisitos legales necesarios de la organización, tanto para su buen funcionamiento así como para su comercialización y</p>

			<p>exportación.</p> <p>-La comunicación con el cliente se establece de diferentes formas:</p> <p>-Call center de quejas y sugerencias para clientes minoristas.</p> <p>-Información nutricional en sus fundas de distribución.</p> <p>-Retroalimentación directa con clientes mayoristas.</p>
7.3	Diseño y Desarrollo	10%	Se está realizando el estudio de factibilidad para la realización de un nuevo producto que consiste en unas bolsistas de café procesado para ser utilizadas como un té, por falta de presupuesto del presente año el proyecto ha sido pospuesto para más adelante.
7.4	Compras Requisitos de Compras y Proveedores	70%	- Las compras de materia prima, se realizan de acuerdo al pedido de los diferentes clientes, la principal materia prima es el choclo el mismo que se compra en la ciudad de Loja pasando un día puesto que este producto debe mantenerse siempre

			<p>fresco,</p> <p>Las demás materias primas como el queso, mantequilla, leche, azúcar, sal, huevos, polvo de hornear, etc, se lo compra en forma semanal y se lo puede tener en stock, dichas materias primas son recibidas directamente en la fábrica donde los proveedores realizan la entrega.</p> <p>-El administrador de operaciones supervisa la calidad y cantidad de las materias primas al momento de la recepción.</p> <p>-Existe un proceso bien definido desde la solicitud del pedido hasta el pago a los proveedores.</p> <p>-Los proveedores son evaluados constantemente, sin embargo no se encuentra un registro de seguimiento de dichas evaluaciones.</p>
7.5	Producción y Prestación del Servicio	80%	<p>-Se evidencia que existe disponibilidad de instrucciones de trabajo, siempre que es necesario.</p> <p>-La organización cuenta con el</p>

			<p>equipo apropiado.</p> <p>-No se cuenta con equipos de seguimiento y medición, pues no son necesarios para el proceso.</p> <p>-El seguimiento y medición se lo hace de forma visual.</p> <p>La implementación de actividades de liberación, entrega, y posteriores a entrega del producto.</p> <p>-En todas las etapas de la realización del producto se puede verificar las características del producto.</p> <p>-No se cuenta con registros de control.</p>
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	100%	<p>-Se cuenta con un cronograma de mantenimiento para toda la maquinaria y se calibra todos los equipos que lo requieren.</p> <p>-Se cuenta con un proveedor de servicios quien se encarga de verificar el buen desenvolvimiento de los equipos y de brindarles el mantenimiento respectivo.</p>
<b>8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>			
<b>Punto de</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Hallazgos</b>

la Norma			
8.1	<p>Generalidad</p> <p>Procesos de seguimiento y mejora continua</p>	50%	<p>-Actualmente la empresa no cuenta con un proceso muy definido de seguimiento y medición.</p> <p>-La mejora se realiza en base a sugerencia de clientes.</p>
8.2	<p>Seguimiento y Medición</p> <p>Auditorias y Satisfacción al Cliente</p>	30%	<p>-No se realizan auditorias.</p> <p>-No se cuenta con programas de auditoría</p> <p>-La satisfacción del cliente se basa en la aceptación del producto versus facturas o notas de entrega firmadas.</p> <p>-No se cuenta con otro método para evaluar la satisfacción del cliente.</p>
8.3	Control del producto no conforme	50%	<p>-La inspección del producto no conforme se lo realiza con un riguroso proceso visual de cada producto antes de ser empaquetado, aquellos productos que no cumplen con las características óptimas, son eliminados.</p> <p>-No se evidencia un control del número de productos eliminados, ni se da un seguimiento para detectar las</p>

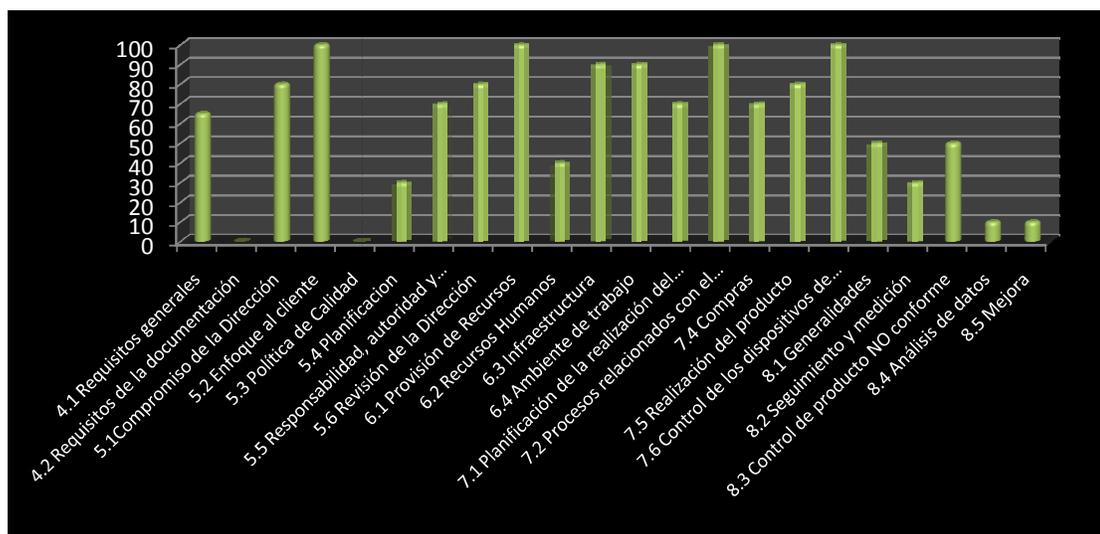
			<p>causas de la inconformidad del producto.</p> <p>-No se ha tomado acciones para eliminar las no conformidades detectadas.</p>
8.4	Análisis de Datos	10%	-No se cuenta con indicadores de Gestión para medir la satisfacción del cliente, conformidad con el producto y registros de evaluaciones de proveedores.
8.5	Mejora Acciones correctivas y preventivas	10%	<p>-No se evidencia que exista procedimientos para gestionar las acciones preventivas y las acciones correctivas.</p> <p>-Las acciones correctivas y preventivas que se plantean no alcanzan la profundidad necesaria para generar una verdadera mejora continua, sin embargo los propietarios tienen proyectos futuros para mejorar las condiciones tanto de los trabajadores así como de la infra estructura y gestión de sus ventas.</p>

### 5.3 RESUMEN DE LA EVALUACIÓN INICIAL POR CLAUSULA DE NORMA

REQUISITO ISO 9001:2008		% cumplimiento
4.1	Requisitos generales	65
4.2	Requisitos de la documentación	0
5.1	Compromiso de la Dirección	80
5.2	Enfoque al cliente	100
5.3	Política de Calidad	0
5.4	Panificación	30
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	70
5.6	Revisión de la Dirección	80
6.1	Provisión de Recursos	100
6.2	Recursos Humanos	40
6.3	Infraestructura	90
6.4	Ambiente de trabajo	90
7.1	Planificación de la realización del producto	70
7.2	Procesos relacionados con el cliente	100
7.3	Diseño y desarrollo	10
7.4	Compras	70
7.5	Realización del producto	80
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	100
8.1	Generalidades	50
8.2	Seguimiento y medición	30

8.3	Control de producto NO conforme	50
8.4	Análisis de datos	10
8.5	Mejora	10
<b>PROMEDIO TOTAL DE ACEPTACION</b>		<b>57.60%</b>

#### 5.4 GRADO DE ACEPTACIÓN POR CLAUSULA



#### 5.5 CONCLUSIONES DE LA EVALUACION INICIAL RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2008Y EL ANALISIS FODA

Luego del estudio realizado se han evidenciado las siguientes fortalezas y oportunidades de mejora que nos servirán como líneas de actuación que solucionen las amenazas y debilidades:

##### **FORTALEZAS VS DEBILIDADES:**

Enfoque al cliente: La organización tiene claramente definidos sus clientes y todos sus trabajos se orientan a mejorar resultados para mantener la satisfacción de los mismos, la comunicación permanente e individual que se mantiene con cada uno de ellos ha permitido obtener excelentes niveles de satisfacción y crecimiento en las ventas. Esta fortaleza puede ser utilizada para minimizar la debilidad de mantener

una escasa promoción de productos, pues al momento se cuenta con clientes fijos sin embargo existe muchas oportunidades para poder expandir el mercado.

Provisión de recursos: Anualmente se realiza una planificación presupuestaria con el objetivo de contar siempre con disponibilidad de recursos.

Realización del producto: La organización tiene varios años de experiencia en la realización del producto por lo cual no tienen inconvenientes ni cambios que puedan afectar a la calidad de los mismos, sin embargo cuando exista no conformidades se debería realizar análisis de causa y proponer acciones correctivas para evitar que vuelvan a ocurrir, se podrían formular incluso procedimientos operativos y se podrían apoyar de un seguimiento de actividades a través de indicadores de gestión.

Proveedores fijos: Cuentan con proveedores seleccionados y con los cuales tienen una relación gana – gana, esto es una ventaja pues pueden contar con los recursos incluso en emergencias por pedidos no previstos, a cambio de esto los proveedores no se rotan, cuentan con contratos específicos y claros de servicios indefinidos.

Control de dispositivos de seguimiento: Existen planes bien definidos de mantenimiento de equipos y maquinaria, por lo cual la planta no ha tenido paralizaciones de producción.

Baja rotación de personal: La organización consiente que uno de sus principales pilares es su personal, mantiene una baja rotación en los mismos, se ha creado varios incentivos para que los mismos sientan que su trabajo es valorado y bien remunerado.

Apertura al cambio: Producto de las necesidades cambiantes del mercado el personal tiene mucha apertura a posibles cambios y oportunidades de mejora, se debería aprovechar esta apertura para concientizar al personal en el involucramiento con la cultura organizacional, sus valores, misión, visión, política.

Experiencia en la realización de productos: Debido a la baja rotación de personal se cuenta con colaboradores con un alto grado de experiencia en la elaboración de los productos, convirtiéndose en una fortaleza importante para la organización sin embargo esta fortaleza podría ser reforzada con capacitaciones mas continuas para el personal.

## **OPORTUNIDADES VS AMENAZAS:**

Crecimiento de exportaciones: Aprovechando la apertura con la que cuentan los productos de Mesón del Valle Lojano en el exterior, especialmente en residentes ecuatorianos que viven en otros países se deberían proponer a los entes gubernamentales la revisión de los procesos administrativos que se debe seguir para la exportaciones de los productos a fin de que los mismos se faciliten para los exportadores y micro empresarios del país, del mismo modo se podría solicitar la revisión de los costos aduaneros y el incremento de impuestos en productos alimenticios.

Baja competencia en el mercado: A pesar de algunas barreras que impiden a los microempresarios ingresar al mercado, se cuenta con la oportunidad de que en el mercado no existe mucha competencia, además que se cuenta con adecuados argumentos de venta como son la calidad del producto, precios bajos y demanda de los productos.

Tecnología de punta: Se cuenta con equipos y maquinarias nuevas, modernas y bien mantenidas, lo que facilita la elaboración de los productos y la entrega oportuna de todos los pedidos.

Implementación del sistema de gestión de calidad: Con el desarrollo del sistema de gestión de calidad que Mesón del Valle Lojano va a implementar se crearía una política de calidad, misma que continuaría revisándose y difundiéndose a todo el personal para su toma de conciencia y para que su trabajo vaya orientado sobre estas líneas de actuación.

Del mismo modo como actualmente no se cuenta con un manual de calidad, el mismo se desarrollaría tras la implementación de la ISO 9001:2008, se realizarían auditorías de seguimiento, posteriormente y como resultado de las mismas se contaría con la identificación de acciones preventivas y correctivas a fin de alcanzar día a día la mejora continua de los procesos.

La implementación del sistema de calidad permitirá también contar con un control Documentado, con el objetivo de generar la documentación de acuerdo a las nuevas

necesidades de la empresa, concientizar al personal que a la medida que se realizan cambios o se tienen nuevas necesidades que se realizan en los procesos a la par se actualiza la documentación que respalda dichas actividades.

Y finalmente contar con una mejora a través de las revisiones por la dirección.

Capacitación: A través de la capacitación se podría llegar a la concienciación en el cuerpo directivo, de la importancia de contar con una plan de gestión concreto basado en mejora continua, además de crear interés en la implementación del sistema de calidad, que muchas no es apoyado por falta de conocimiento de la importancia del mismo.

## **5.6 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS**

Durante las diferentes visitas realizadas a las instalaciones de Mesón del Valle Lojano se logro recopilar la información necesaria para poder describir las actividades y procesos que ahí realizan, tanto para la elaboración de Humitas como para la elaboración de Quimbolitos.

### **5.6.1 Proceso De Elaboracion De Humitas**

A continuación se detalla las actividades que pertenecen al proceso para realizar Humitas, se anexa al final del documento las hojas de procesos:

#### **Recepción e Inspección:**

Todo el proceso de la empresa “Mesón del Valle Lojano”, empieza en la recepción e inspección de la materia prima, de acuerdo al pedido de los diferentes clientes puede ir variando la compra de las mismas a los proveedores, la principal materia prima para la elaboración de Humitas es el choclo el mismo que se compra en la ciudad de Loja pasando un día puesto que este producto debe mantenerse siempre fresco, desde ahí es transportado vía terrestre hasta la ciudad de Quito en sacos de yute de un peso aproximado de un quintal y medio.

Las demás materias primas como el queso para amasar, queso para usar en pedazos pequeños de relleno, mantequilla, leche, azúcar, sal, huevos, polvo de hornear, etc, se lo compra en forma semanal y se lo puede tener en stock, dichas

materias primas son recibidas directamente en la fábrica donde los proveedores realizan la entrega.

El almacenamiento de los productos que requieren refrigeración son almacenados tan pronto llega el producto en congeladores, los demás productos son almacenados en una bodega.

Cuando arriban los proveedores a las instalaciones de la fábrica, son recibidos por el asistente administrativo, el mismo que verifica la calidad de la materia prima y la cantidad solicitada, en el caso de que exista algún problema posterior a la entrega (deterioro acelerado de la materia prima), existe un convenio con los proveedores de devolver los productos afectados a cambio de la restitución de la materia prima.

Al ser los choclos la principal materia prima existe un proveedor único, el mismo que selecciona los choclos de mejor calidad para el envío, si en el viaje existiría algún descuido de parte de la empresa de transporte y los productos se contaminasen con combustible del mismo vehículo, la empresa transportista se ve obligada a pagar el valor del producto afectado, por lo cual el chofer de la empresa “Mesón del Valle Lojano” quien retira los choclos del terminal terrestre, verifica al momento de recibir que los mismos se encuentren en buen estado.

### **Preparación del choclo:**

Por medio de una maquina cortadora se realiza el corte de cada uno de los choclos (base y punta), luego se retira las primeras hojas que están rotas y secas, quedando interiormente las mejores limpias y frescas, de las mismas se escoge las más grandes que posteriormente serán utilizadas para la elaboración de las Humitas, las hojas que no se utilizan son empacadas para ser recicladas, las mismas que pueden ser utilizadas como abono orgánico.

Una vez que el choclo ha sido despojado de sus hojas se verifica que, no tenga pelos propios del mismo choclo, ni granos dañados para garantizar el sabor y calidad de cada Humita; posterior a esto los choclos son rebanados manualmente con cuchillos de acero inoxidable, con cabo plástico color blanco de acuerdo a los requerimientos exigidos por la entidad que emite el registro sanitario, sobre una mesa con laminas de acero inoxidable y fondo plástico.

La choclos desgranados son recogidos en unas tinas plásticas para luego ser trasladados al molino; el molino es una maquina industrial con un motor potente de alta velocidad que abastece a las necesidades de la fabrica tanto en tiempo como en el grosor que debe tener la masa del producto.

### **Preparación de la masa:**

Una vez que el choclo ha sido molino se lo dispone en tinas, las misma que son llevadas a la máquina de batir donde se agrega los demás ingredientes como la mantequilla, los huevos, el polvo de hornear, la sal, y el azúcar en sus respectivas proporciones de acuerdo a la tabla pre-elaborada con las especificaciones exactas del producto.

A continuación se desmenuza manualmente el queso para colocarlo en la masa batida y con una cuchara se vuelve a mesclar para compartir el queso en todo la cantidad de la tina, el siguiente paso es llevar dicha masa a una maquina inyectora neumática, donde trabajan tres operarios, cada uno de los cuales va dando forma a cada hoja de las Humitas y va inyectando en cada una la masa, al final se coloca el queso que es utilizado para el relleno, el mismo que tiene forma rectangular con medidas aproximadas de 5cm x 1cm; la maquina inyectora tiene una calibración con el peso exacto que debe tener cada Humita, con esto se asegura uniformidad en el producto.

Cada Humita es colocada en una bandeja, una a continuación de otra hasta completar 30 Humitas por bandeja, las bandejas tienen una dimensión de 40cm x 30cm.

### **Cocción:**

Mientras se hace la elaboración de las Humitas, se coloca una quinta parte de agua en cada olla industrial de tal manera que las rejillas metálicas que van en el interior siempre quedan por encima de ese nivel, el objetivo es producir vapor a través del cual se realizará la cocción del producto.

Tan pronto empieza el vapor se va colocando las rejillas metálicas de acero inoxidable donde se van asentando las Humitas en orden para aprovechar de la mejor manera el espacio interior, cada olla tiene forma rectangular con dimensiones

de 1.20cm de largo, 80cm de ancho y 80cm de alto y cuenta con cuatro pisos, en las mismas se puede cocinar hasta 500 unidades.

El tiempo de cocción de las 500 Humitas es de dos horas, en el cual se va verificando el estado de cocción por medio de un palillo metálico viendo la cantidad de humedad que queda en el mismo, siendo que cuando el palillo salgo seco, el producto está listo, repitiendo esta operación hasta terminar la cantidad elaborada.

Colocación de humitas en bandejas para enfriamiento forzado a través de ventiladores.

### **Sellado:**

Una vez que la Humita esta fría, se retira en tinas trasladándolas a unas mesas de preparación anterior al empacado, en dichas mesas se seca cada Humita y se revisa la calidad de la envoltura retirando los filos sobresalidos de las hojas para dar un acabado perfecto al producto.

Mientras un grupo de operarios realiza este procedimiento, otro grupo prepara la maquina selladora con anticipación para poder calentar las resistencias de las mismas, el tiempo aproximado de calentamiento es de una hora.

El operador va colocando en un embudo provisto para tal fin dos Humitas que son las que van en cada funda y luego la maquina sella al vacio dicha funda, los productos empacados son recogidos en una tina las mismas que otro grupo del personal empieza a colocar en una funda plástica en grupos de 5 paquetes.

### **Despacho:**

Dependiendo del pedido un operario se encarga de cargar al vehículo que transportará a cada cliente que solicito el producto (Supermaxi, Santa María, La Suiza, Comisariatos de las Fuerzas Armadas, etc.).

Las Humitas que no están en condiciones de envío ya sea por deterioro de su envoltura, o maltrato de la maquina empacadora son retiradas en una bandeja, dichas Humitas no serán despachadas.

### **5.6.2 Proceso De Elaboracion De Quimbolitos**

A continuación se detalla las actividades que pertenecen al proceso para realizar Quimbolitos, se anexa al final del documento las hojas de procesos:

#### **Recepción e inspección:**

En el caso de los Quimbolitos el proceso es más simple ya que la materia prima es entregada por los diferentes proveedores que tiene a empresa. Los pedidos se hacen en función de los requerimientos pero siempre se tiene en stock una cantidad suficiente para la elaboración de los pedidos.

Los ingredientes que se usan en el proceso de elaboración de Quimbolitos son: margarina, huevos, sal, azúcar, pasas y otros.

Cuando el pedido de la materia prima (harina) y los ingredientes llegan a las instalaciones de la empresa, se almacenan generalmente de un día para otro, pero en ningún momento durante este periodo sufren degradación alguna.

En el caso de las Quimbolitos, una vez que la materia prima llega a las instalaciones de la planta, se realiza una inspección visual de la cantidad y posterior a esto de la calidad de la materia prima entregada.

#### **Elaboración de la masa**

Se selecciona la materia prima que se utilizara para la elaboración del pedido, con la materia prima se realiza las siguientes actividades: Se pone a derretir la margarina en un recipiente metálico colocando este sobre el quemador de una de las cocinas que se tiene para el efecto, seguidamente se coloca la harina, y los otros ingredientes incluidos la margarina derretida en una máquina mezcladora/batidora. Los ingredientes son previamente pesados en las proporciones correctas de tal manera de preparar la cantidad de la masa dependiendo de la cantidad de pedido.

#### **Preparación de hojas de achira**

Las hojas de la planta “achira” son la envoltura de los Quimbolitos y llegan en atados de varios cientos de hojas a las instalaciones de la planta, estas son entregadas por uno de los diferentes proveedores que tiene la empresa.

Uno de los operarios procede a seleccionar las hojas en buen estado para luego realizar una limpieza y lavado de las mismas, sobre estas se ejerce cierta presión con un rodillo para extender la superficie y darles una homogeneidad en la textura.

### **Elaboración de los Quimbolitos**

Una vez que se ha preparado la masa, esta se lleva a la máquina inyectora, para lo cual se procede a apagar la máquina mezcladora/batidora. Uno de los operarios se encarga de limpiar el agitador de residuos de la masa. Se coloca una porción de la masa en un recipiente plástico para alivianar el peso y entre tres de los operarios se levanta el recipiente de mezcla y se coloca la masa en el embudo de la máquina de inyección.

### **Cocción**

El proceso de cocción para los Quimbolitos es similar al descrito para la elaboración de las Humitas.

### **Sellado**

Cuando el producto está frío, el operador lleva las bandejas conteniendo los Quimbolitos a las mesas de preparación anterior al empacado. En dichas mesas se seca cada Quimbolitos con un paño y se revisa la calidad de la envoltura retirando los filos sobresalidos de las hojas para dar un acabado perfecto al producto, procedimiento que se realiza de manera similar al de elaboración de Humitas.

Mientras un grupo de operarios realiza este procedimiento, otro grupo prepara la máquina selladora con anticipación para poder calentar las resistencias de las mismas, el tiempo aproximado de calentamiento es de una hora.

El operador va colocando en un embudo provisto para tal fin dos Quimbolitos son las que van en cada funda y luego la máquina sella al vacío dicha funda, los productos empacados son recogidos en una tina las mismas que otro grupo del personal empiezan a colocar en una funda plástica en grupos de 5 paquetes.

### **Despacho**

Los Quimbolitos se recogen en tinas plásticas en grupos de cinco paquetes (cada paquete tiene dos Quimbolitos).

Los cinco paquetes van a una tina plástica donde se colocan en una funda de mayor tamaño, de tal manera que se empaquen 6 grupos de cinco paquetes (en total son 30 Quimbolitos por cada tina).

Dependiendo del pedido, uno de los operarios se encarga de subir las tinas al vehículo que transportara el producto a cada uno de los clientes.

### **5.6.3 Procesos Apoyo**

#### **Limpieza:**

Diariamente una vez terminada la elaboración de los Productos cada máquina (molino, inyectora, batidora, bandejas y utensilios) son lavados y desinfectados en su totalidad, el molino es desarmado completamente para retirar todos los residuos que están entre los piñones y mas hendijas de forma similar se limpia el resto de maquinas.

Todos los accesorios incluyendo ollas son lavados con detergentes, agua caliente y desinfectante y un enjuague minucioso.

Finalmente los pisos y paredes de la fábrica son trapeados con detergentes y agua.

#### **Mantenimiento de las maquinas:**

El mantenimiento se lo realiza periódicamente la parte mecánica, como es la limpieza de grasas utilizadas como lubricación de los rodamientos, siendo repuestos con grasa nueva, la misma que es una grasa vegetal evitando así una posible contaminación de los alimentos.

Se cuenta con una cronograma establecido de mantenimiento de las maquinas, asegurando así una eficacia total de un buen funcionamiento.

#### **Financiero:**

Entre las principales actividades que se realiza en la parte financiera se pueden detallar:

- Ingreso al sistema contable de pedidos.
- Facturación de pedidos
- Emisión de comprobante de retención

- Aprobación y revisión de registros de facturas para pagos
- Elaboración de comprobantes de diario
- Emisión de facturación mensuales en base a los contratos
- Elaboración de estados financieros consolidados
- Elaboración de anexos de cuentas contables
- Elaboración de declaraciones de impuestos
- Elaboración de Balance General, estado de resultados, estado de flujo de efectivo.
- Recepción de documentos soportes para pagos
- Elaboración y programación de pagos semanales
- Optimización de recursos a través de inversiones
- Archivo y custodia de comprobantes de egresos
- Procesos de exportación

## CAPITULO VI

### METODOLOGIA

La metodología ha utilizarse para el desarrollo de la investigación es:

1. La Observación.- La investigación se realizara en las cuatro perspectivas funcionales de la empresa por ello esta técnica se utilizará en el proceso funcional de cada proceso ya que permite percibir el ambiente de trabajo, capacidad de gestión, clientes internos y externos, entre otras.

2. Método Analítico.- Se utilizara este método porque permite describir de una forma amplia la situación actual de la empresa. El análisis de la información permitirá al investigador proponer el tipo de mejoras y recomendaciones a utilizar partiendo de la información primaria obtenida en la observación.

3. Inducción y deducción.- La inducción es un método por medio del cual se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general. La deducción es un método por medio del cual se pasa de un conocimiento general a otros de menor nivel de generalidad.

5.- Histórico – Lógico.- Este método ayudara a establecer las estrategias en las diferentes perspectivas funcionales de la empresa; la unidad entre lo histórico y lo lógico es comprender la trayectoria del conocimiento, para crear nuevas teorías científicas, así como para establecer principios metodológicos en la solución de problemas.

## CAPITULO VII

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 7.1 ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

##### 7.1.1 Misión

Producir y comercializar Humitas y Quimbolitos con los más altos estándares de calidad, que satisfagan a nuestros consumidores, a través de un equipo humano que trabaja comprometido con los valores organizacionales, con el objetivo de crecer de forma sostenida creando beneficios para los accionistas y colaboradores, aportando con su desarrollo a la industria nacional

##### 7.1.2 Visión

Llegar a posicionarse entre las principales compañías alimenticias del Ecuador y a través de sus exportaciones llegar a diferentes ecuatorianos recientes en los países del mundo entero.

##### 7.1.3 Política

Mesón del Valle Lojano, en su misión de producir Humitas y Quimbolitos, trabajando en equipo para generar riqueza sustentable, aplica la siguiente política de calidad, medio ambiente y seguridad comprometiéndose a:

- Dar cumplimiento a sus objetivos y metas apoyándose en la mejora continua de sus procesos.
- Cumplir con la legislación, las obligaciones contractuales y los compromisos adquiridos, manteniendo los valores institucionales.
- Mantener una comunicación eficaz tanto interna como externa.
- Establecer una mejora continua permanente para obtener la satisfacción de los requisitos del cliente y el cumplimiento de los requisitos de nuestros productos.

*Es compromiso de los ejecutivos de la empresa asegurar que esta política sea comprendida, implementada, mantenida y revisada periódicamente en todos los niveles de la organización.*

### 7.1.4 Objetivos

NO.	OBJETIVO	RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO	MEDICION	INDICADOR	TIEMPO
1	<b>Cumplir con el Presupuesto anual</b>	Gerente	Seguimiento por parte del Gerente: informe mensual declaración impuestos	Cumplimiento del presupuestado mensual / Presupuesto anual	1 AÑO
2	<b>Cumplir con todos los pedidos solicitados por parte de los clientes</b>	Gerente	Seguimiento por parte del Gerente: Reporte diario, semanal y mensual de producción	Numero de pedidos entregados / numero de pedidos solicitados	1 AÑO
3	<b>Cumplir con las fechas establecidas para la entrega de los productos</b>	Administrador de operaciones	Seguimiento por parte del coordinador de calidad (revisión diaria de entregas)	Fecha de entrega de los productos - Fecha de la solicitud	1 AÑO
4	<b>Optimizar los procesos para evitar pérdidas de producción</b>	Administrador de operaciones	Seguimiento por parte del coordinador de calidad (revisión diaria de entregas)	# total de productos defectuosos / # total de productos elaborados	1 AÑO

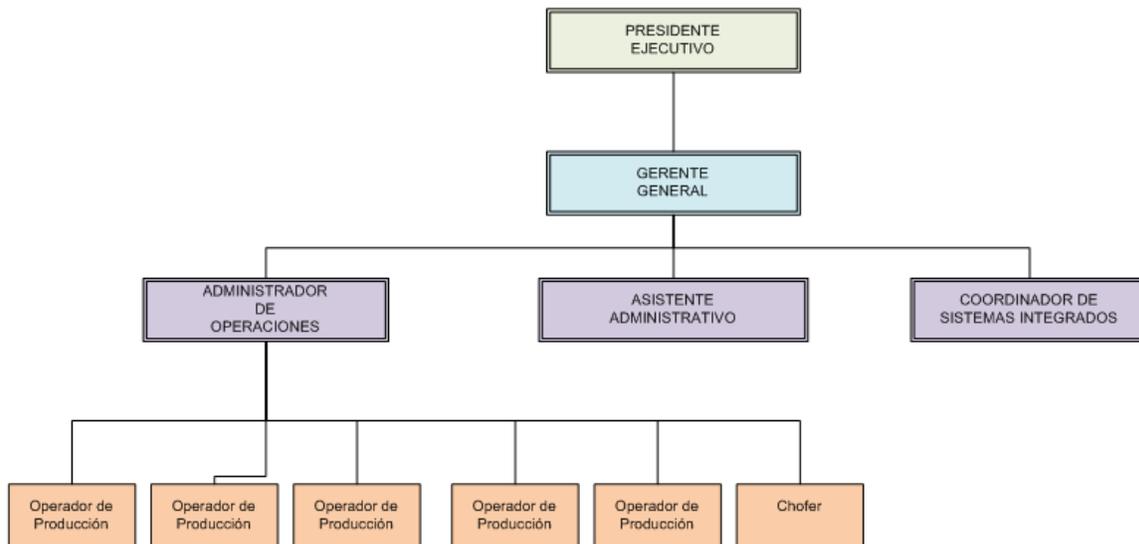
### 7.1.5 Organigrama funcional

La nomina del personal que labora en la empresa Mesón del Valle Lojano está compuesto por doce personas, de forma estacional se contrata operarios adicionales particularmente para que realicen prácticas pre-profesionales en las instalaciones.

Las principales funciones de los colaboradores son:

- Un presidente ejecutivo: Sus funciones principales están enfocadas a la exportación de productos y a la búsqueda de mercados internacionales y a la dirección de la organización.
- Un gerente general: Sus funciones principales son supervisar el manejo adecuado de las finanzas de la organización, contactar proveedores locales, realizar visitas a clientes, recibir retroalimentación para la mejora de sus productos, buscar mercado nacional, realiza procesos de selección de personal.
- Un administrador de operaciones: Sus funciones están encaminadas al control operativo de la planta de producción y supervisión del trabajo de los operadores. El administrador tiene la responsabilidad de gestionar todos los pedidos.
- Un asistente administrativo: Sus funciones son llevar la contabilidad de la organización, administrar los pedidos, realizar la facturación, verificar pagos, llevar un inventario de la materia prima, gestionar temas logísticos de eventos y selección de personal.
- Un coordinador de calidad: Sus funciones están encaminadas a la implementación de sistemas de gestión.
- Un chofer: Se encarga de distribuir los productos en los diferentes supermercados y llevar los pedidos a clientes particulares.

- 6 operarios: Sus funciones son rotativas, todos los operarios conocen todos los procesos que se llevan a cabo en la planta de producción, elaboran los productos de acuerdo a los pedidos.



### 7.1.6 Elaboración del mapa de procesos y sus interacciones

En la empresa Mesón del Valle Lojano los procesos se encuentran distribuidos en procesos de gestión, procesos clave y procesos de apoyo

#### PROCESOS DE GESTIÓN:

- Gestión de calidad

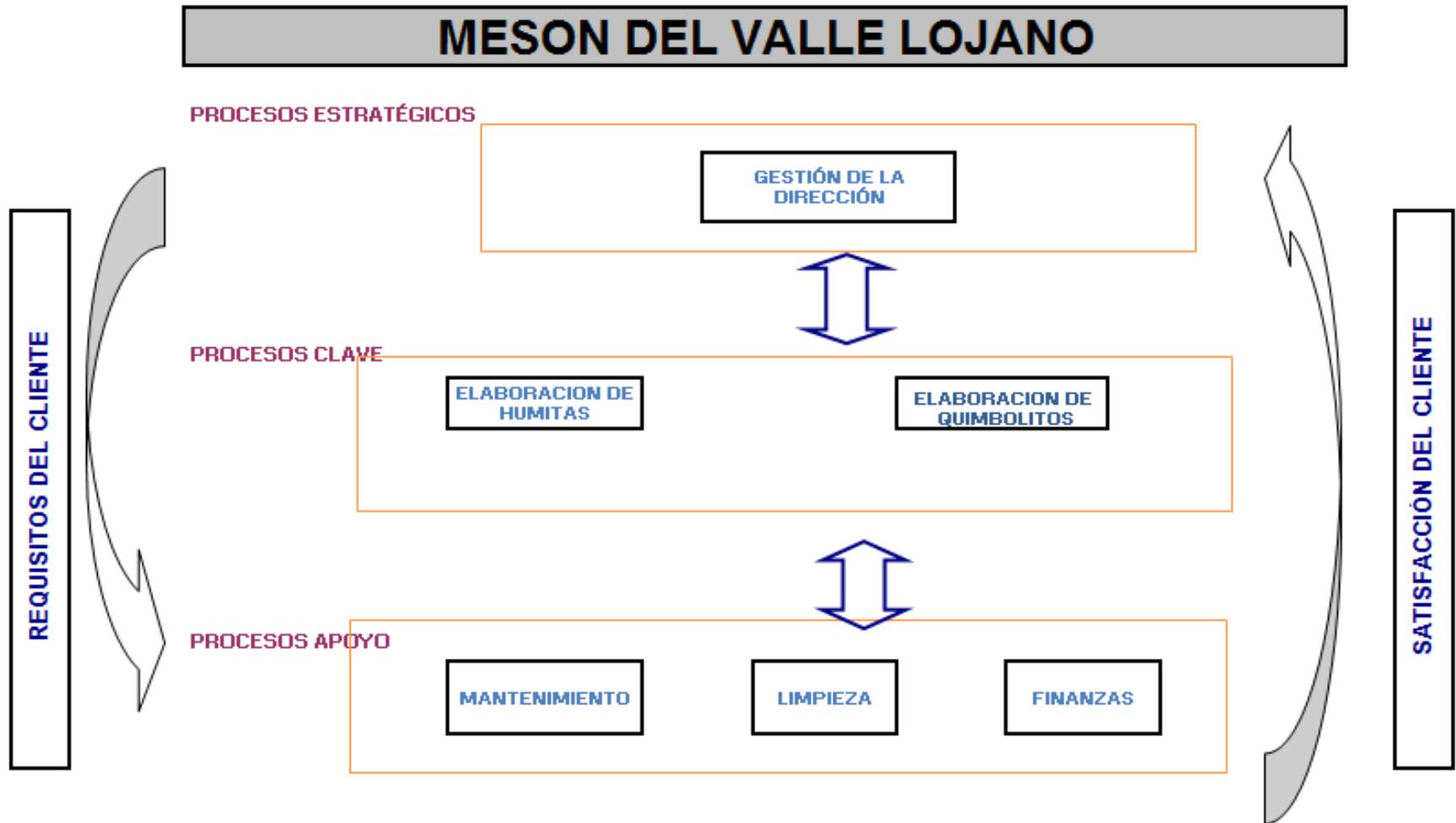
#### PROCESOS CLAVE HUMITAS:

- Elaboración de Humitas
- Elaboración de Quimbolitos

#### PROCESOS DE APOYO:

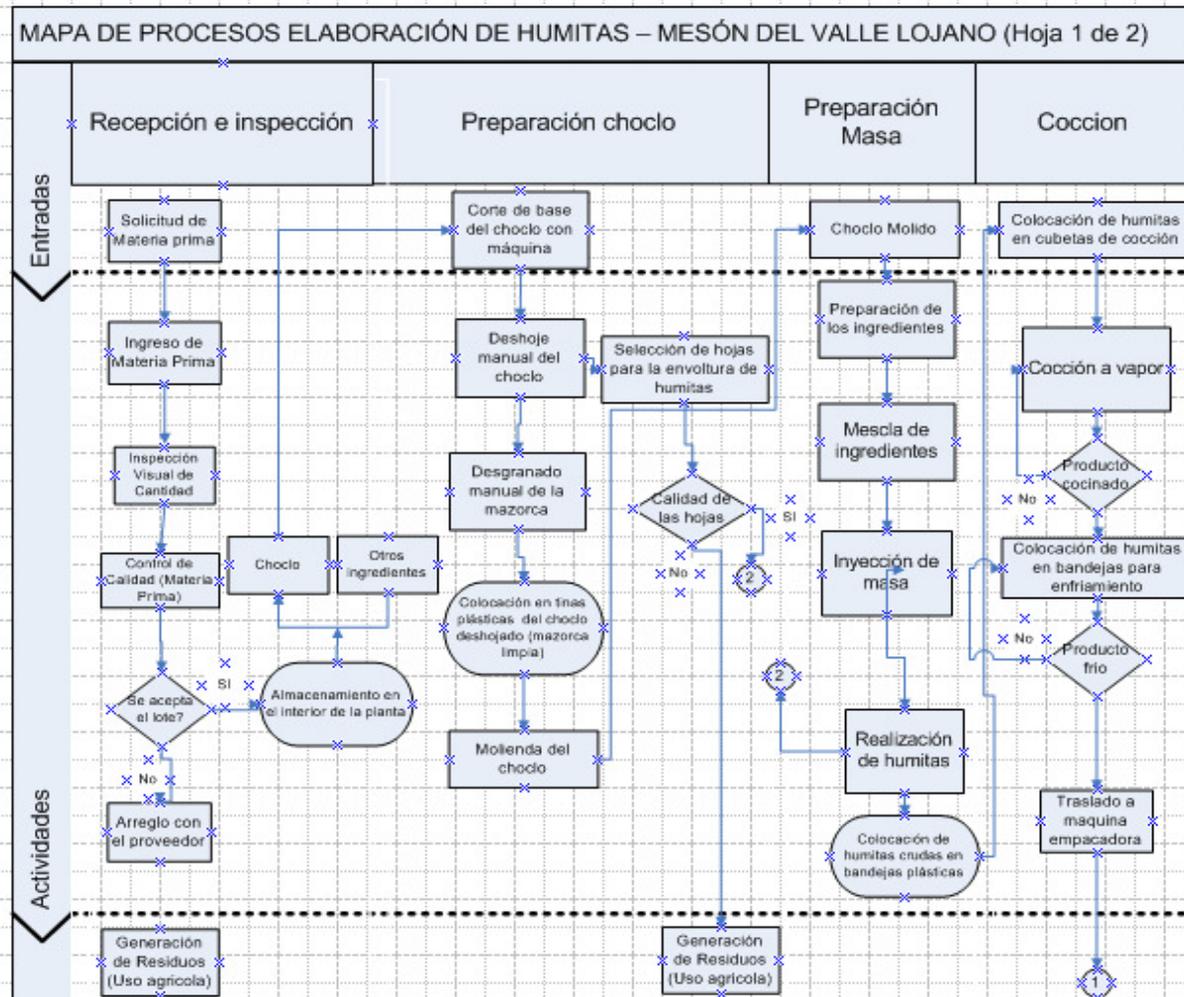
- Finanzas
- Limpieza
- Mantenimiento de máquinas

## 7.1.7 Mapa De Procesos Actual

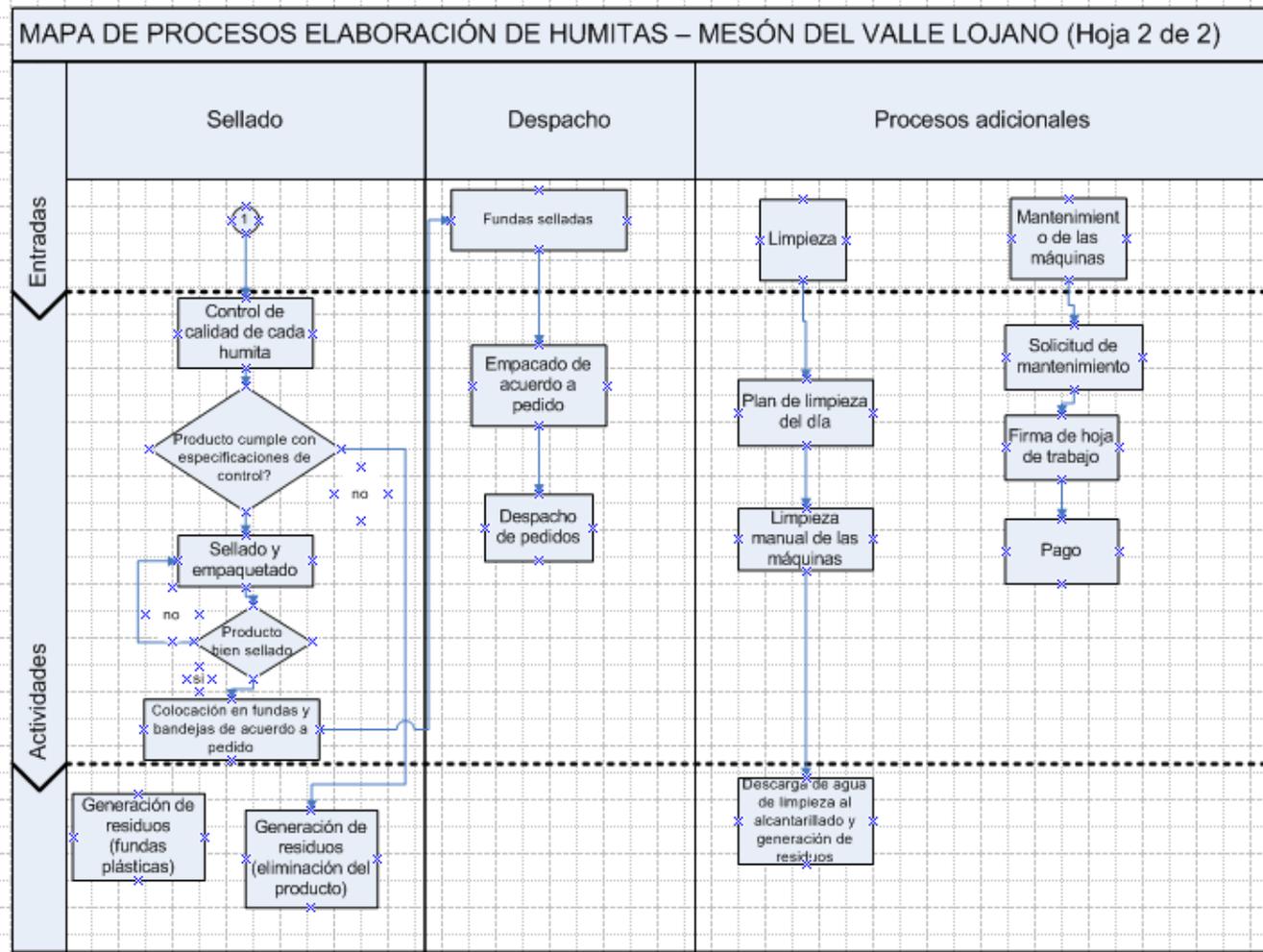


Mapa de procesos general de la empresa Mesón del Valle Lojano

## 7.1.8 Elaboración del mapa de procesos y sus interacciones - Humitas

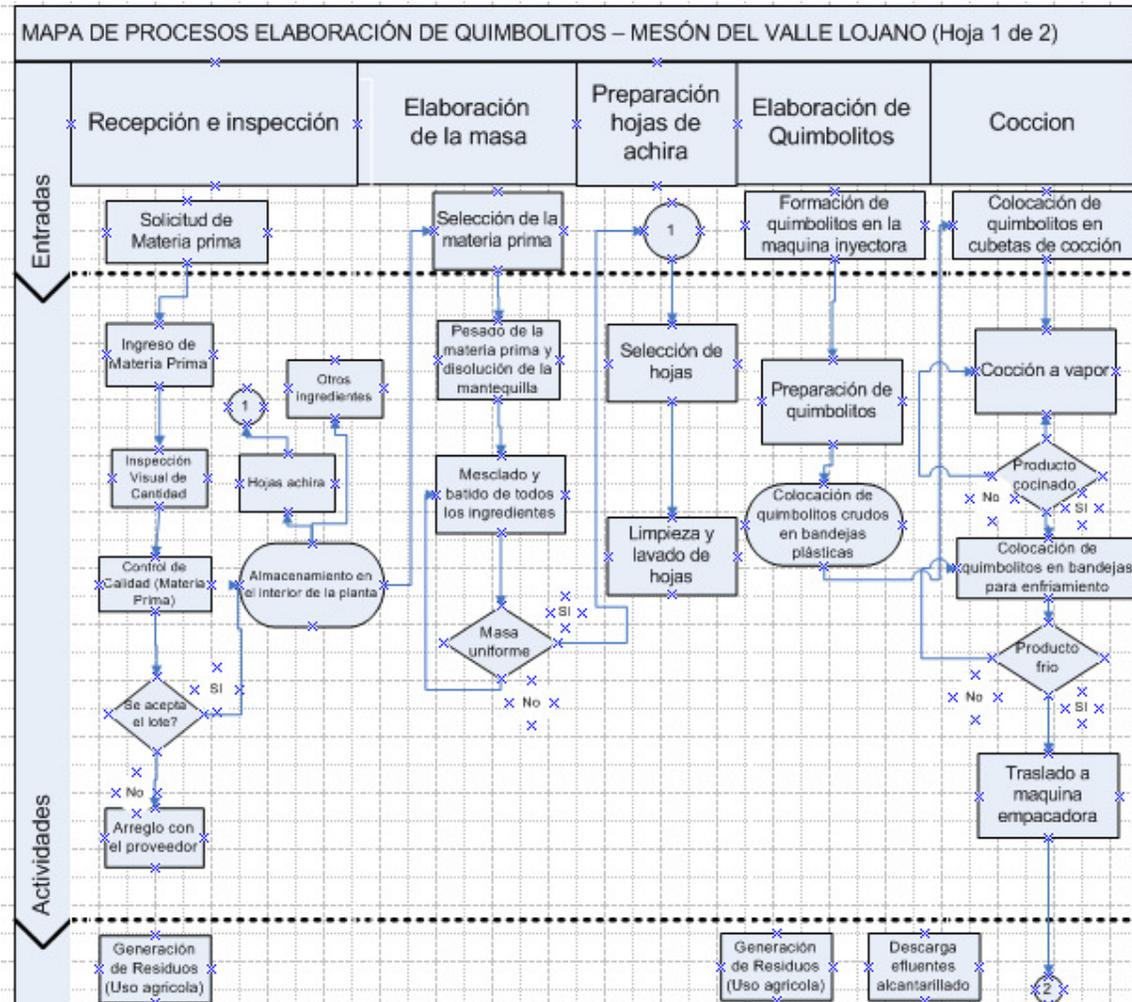


Mapa de procesos – elaboración Humitas

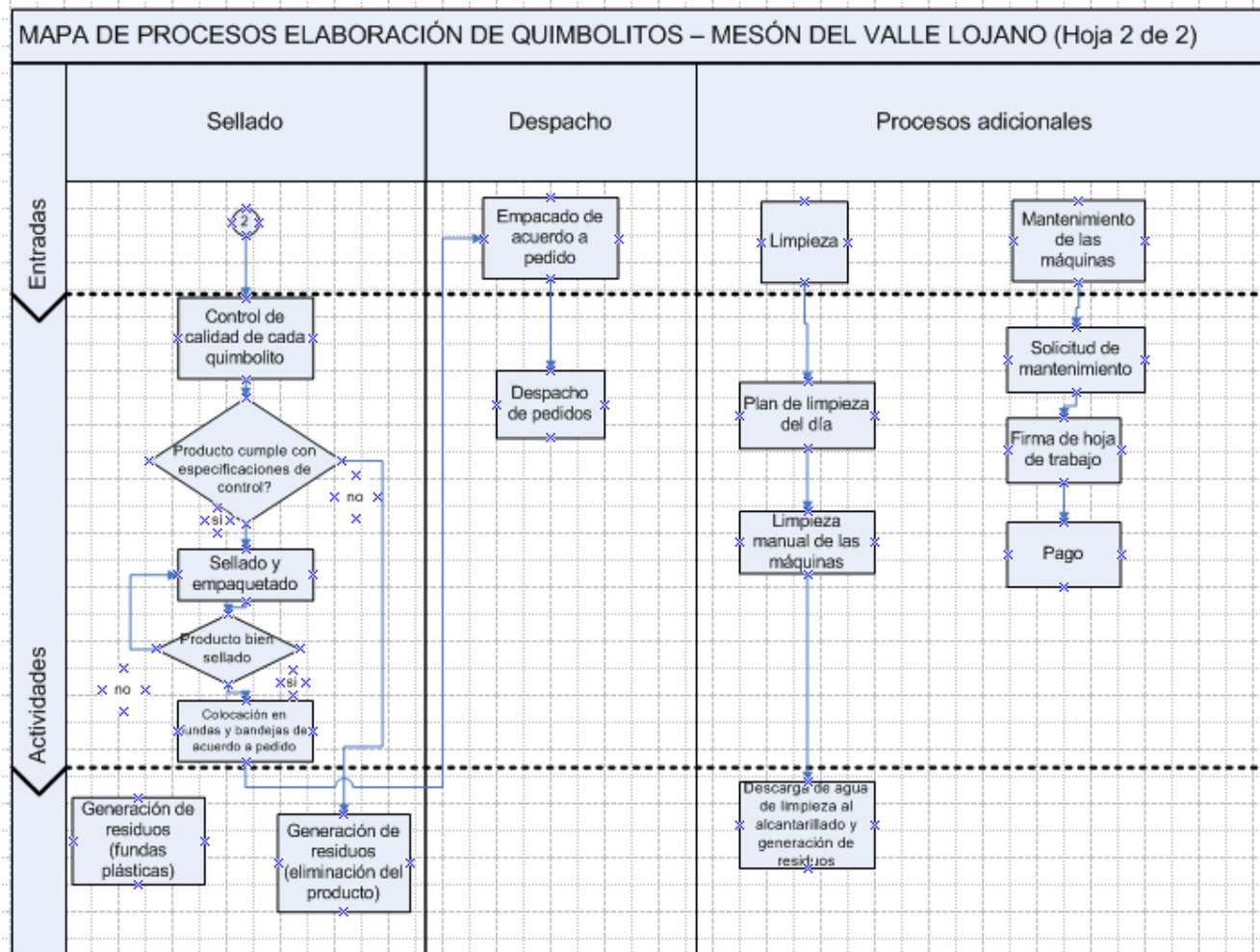


Mapa de procesos – elaboración Humitas

### 7.1.9 Elaboración del mapa de procesos y sus interacciones - Quimbolitos

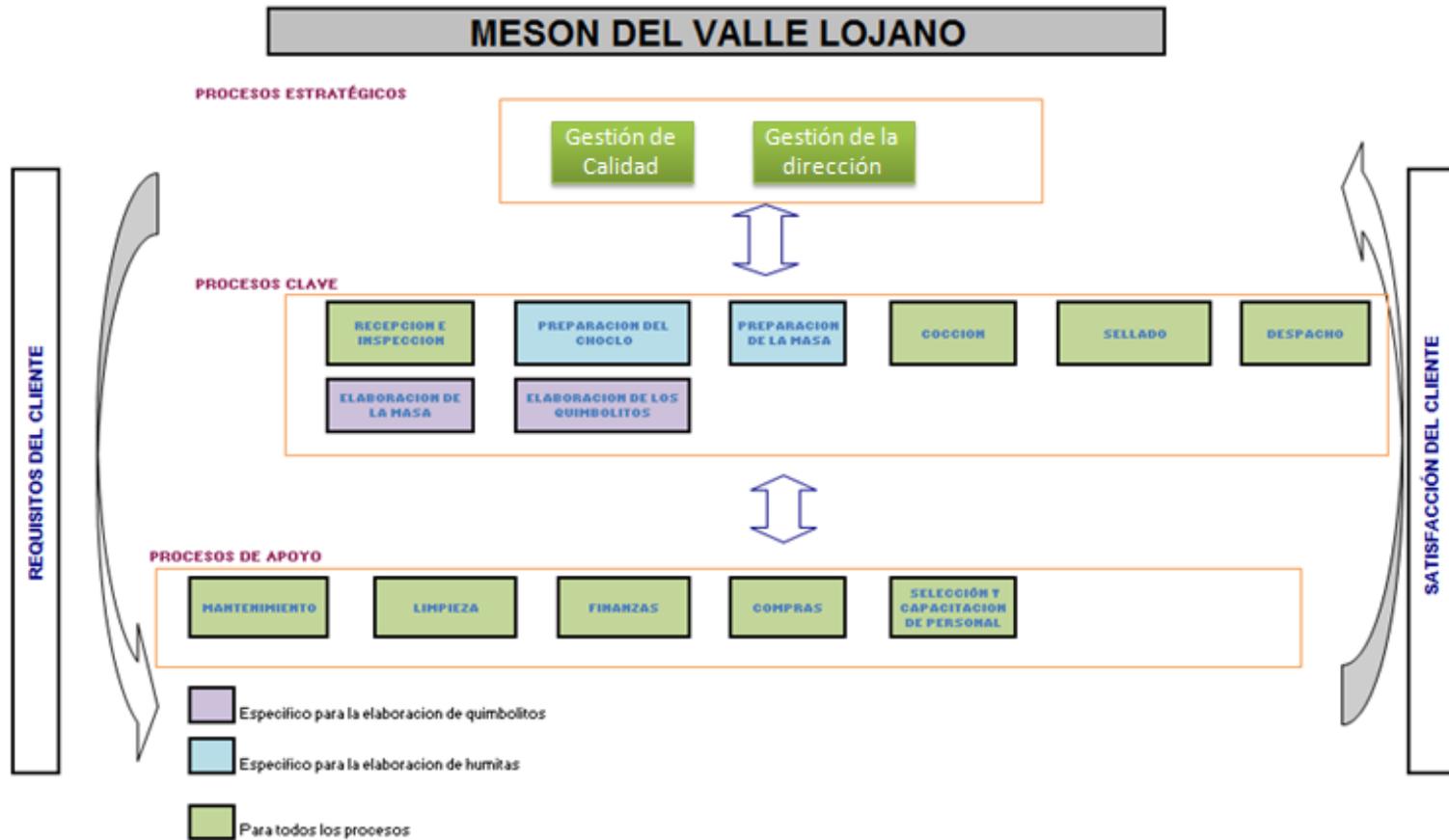


Mapa de procesos – elaboración Quimbolitos



Mapa de procesos – elaboración Quimbolitos

## 7.1.10 Mapa De Procesos Mejorado



Mapa de procesos mejorado de la empresa Mesón del Valle Lojano

### 7.1.11 Manual de calidad

Un sistema de gestión de la calidad es la forma en la que una organización dirige y controla todas las actividades que están asociadas a la calidad.

Las partes que componen el sistema de gestión son:

- 1.- Estructura organizativa
- 2.- Cómo se planifica la calidad
- 3.- Los procesos de la organización
- 4.- Recursos que la organización aplica a la calidad

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>
<p>El presente Manual de Calidad de la norma ISO 9001:2008, pertenece a la empresa Mesón del Valle Lojano.</p> <p>Este documento (Manual), forma parte del sistema de gestión de calidad, que la organización ha implementado, conforme a los requisitos de las normas internacionales.</p>
<b>1.1. OBJETIVO</b>
<p>El presente Manual de Calidad, es una guía para el cumplimiento de los requisitos de las Norma Internacional ISO 9001:2008, para los procesos que se desarrollan y que se encuentran descritos en el alcance del Sistema de Calidad de la empresa Mesón del Valle Lojano.</p> <p>El alcance de este manual es diseñado para presentar una visión general de la organización, métodos, sistemas, procesos, recursos y responsabilidades del personal, que exige el Sistema de calidad.</p> <p>En este manual se incluye la descripción de los elementos principales del Sistema de Calidad y su interacción, así como la referencia a los documentos relacionados.</p> <p>El Sistema de Calidad implementado en la organización, abarca las operaciones de</p>

elaboración de Humitas, Quimbolitos y bolsitas de cafe en la empresa Mesón del Valle Lojano; los mismos, que cumplen con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

## **1.2. REFERENCIAS**

- Norma ISO 9001:2008

## **1.3. DEFINICIONES.**

Los siguientes términos se usan a lo largo del Manual de Calidad y los procedimientos del Sistema de Calidad.

- 1.- Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- 2.- Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 3.- Alta Dirección: Personas o grupos de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- 4.- Ambiente de Trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- 5.- Calidad: Grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.
- 6.- Característica de Calidad: Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.
- 7.- Capacidad: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.
- 8.- Cliente: Organización o persona que recibe un producto.
- 9.- Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- 10.- Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- 11.- Control de Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- 12.- Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad

detectada.

- 13.- Documento: Información en su medio de soporte.
- 14.- Diseño y Desarrollo: Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto proceso o sistema.
- 15.- Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- 16.- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- 17.- Equipo de Medición: Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.
- 18.- Evaluación Proveedor: Aprobación de la organización del proveedor sus instalaciones y sus estructuras de calidad, para garantizar a la organización la calidad del producto/servicio ofrecido.
- 19.- Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- 20.- Gestión de Calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- 21.- Infraestructura: Sistema de Instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- 22.- Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
- 23.- Manual de Calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- 24.- Mejora Continua: Proceso recurrente de perfeccionamiento para lograr mejoras en el desempeño global en el sistema integrado conforme a las políticas de la organización
- 25.- No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- 26.- Objetivo de Calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- 27.- Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

- 28.- Parte Interesada: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- 29.- Plan de Calidad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- 30.- Política de Calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. Estas deben tener coherencia a los objetivos de calidad.
- 31.- Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- 32.- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- 33.- Producto: Resultado de un proceso.
- 34.- Programa de la auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- 35.- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- 36.- Satisfacción al Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 37.- Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- 38.- Sistema de Gestión de la Calidad: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- 39.- SST: Seguridad y salud en el trabajo.
- 40.- Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- 41.- Validación: Conformación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación prevista.

42.- Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
<b>1.4 RESPONSABILIDADES.</b>
<p>Este documento es orientado bajo las responsabilidades de:</p> <p>Alta Dirección.</p> <p>Gerencia General</p> <p>Presidente Ejecutivo</p> <p>Todos los colaboradores.</p> <p>Las responsabilidades para la creación, revisión y modificación de este documento están a cargo del Coordinador de calidad y la Alta Dirección.</p>
<b>2. SITIO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planta de producción: Mariano Suarez N 80-60 – Urbanización Carcelén.</li> </ul>
<b>3. ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>
<p>El alcance del Sistema de Calidad que tiene Mesón del Valle Lojano, es de los procesos de Elaboración de Humitas, elaboración de Quimbolitos y cualquier proceso de diseño y desarrollo de nuevos productos que se realicen en la organización.</p>
<b>3.1. EXCLUSIONES</b>
Ninguna
<b>4. SISTEMA DE CALIDAD</b>
<b>4.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS</b>
<p>Dentro de las operaciones que lleva a cabo Mesón del Valle Lojano, tenemos los procesos que se describen en el manual de procesos, el mapa de procesos y su interacción de procesos, los mismos que se han establecido, documentado, implementado y se mantienen en un Sistema de Calidad y mejora continua de su eficacia de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.</p>

La identificación y determinación de los procesos, se demuestra en el Mapa de Procesos.

Los procedimientos, aseguran que la operación y el control de los procesos sean eficaces.

Los indicadores, las auditorías internas y el análisis de datos que se están implementando, permitirán realizar el seguimiento, la medición, y el análisis de los procesos.

Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados a través la planificación, acciones correctivas, acciones preventivas, seguimiento y capacitación y con esto se logra la mejora continua del sistema.

Para asegurarse de controlar e identificar en el Sistema de Calidad, los procesos externos que afecten la conformidad del sistema se cuenta con contratos en los cuales se establecen las especificaciones técnicas, lineamientos de seguridad y medio ambiente pre-establecidos.

## **4.2 REQUISITOS GENERALES DE LA DOCUMENTACIÓN**

### **4.2.1 GENERALIDADES**

Mesón del Valle Lojano, mantiene la conformidad del Sistema de Calidad y dispone de toda la documentación necesaria; para lo cual, cuenta con los siguientes documentos: Manual de Calidad, Política, Objetivos, Procedimientos, y Registros requeridos por las normas, para asegurar las actividades de la empresa, y otros necesarios para evidenciar cumplimiento del desarrollo de sus actividades.

### **4.2.2 MANUAL INTEGRADO**

El presente Manual de Calidad, contiene las generalidades del Sistema de Calidad, su alcance, exclusiones y la descripción de los elementos principales del Sistema de Calidad y su interacción, así como la referencia a los documentos relacionados.

**Alcance:**

Abarca las operaciones que se describen en el punto 3.

**Procedimientos establecidos para el Sistema de Calidad:**

Los procedimientos del Sistema de Calidad, son los requeridos en la norma internacional ISO 9001:2008, como marco de referencia a este Manual de Calidad, y que nos dan los lineamientos para el funcionamiento del Sistema de Calidad de Mesón del Valle Lojano.

**Interacción de Procesos:**

Para la interacción de procesos se ha determinado un Mapa de Procesos.

Este manual hace referencia a los manuales, procedimientos, registros establecidos para el Sistema de Calidad; y a la descripción, de cómo los procesos de la empresa interactúan.

**4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS**

Para el control de la documentación del Sistema de Calidad de Mesón del Valle Lojano, se cuenta con el procedimiento SISTEMA DE CALIDAD-PG-GSI-01 "Control de documentos", en donde constan los criterios y la información referente al control, creación, aprobación y modificación de los mismos, además se mantiene una "Lista Maestra de Control de Documentos", siendo el mismo un registro utilizado como control general de esta documentación.

**4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS**

Los registros utilizados para evidenciar conformidad de las actividades, son controlados mediante el procedimiento SISTEMA DE CALIDAD-PG-GSI-02 "Control de registros", y controlados mediante una "Lista Maestra de Registros", siendo la misma un registro que se utilizara para identificar todos los registros mismos que son fácilmente identificables, legibles, recuperables, trazables, guardados y conservados, protegidos contra daño, deterioro o pérdida, definidos su tiempo de revisión y establecida su disposición final.

## **5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

Mesón del Valle Lojano, a través de la Gerencia General, como Alta Dirección, se ha comprometido con el desarrollo e implementación del SISTEMA DE CALIDAD y su mejora continua; para lo cual, ha establecido la **Política y Objetivos** y ha provisto de los recursos necesarios a través de los presupuestos aprobados anualmente, llevando además un seguimiento del sistema y sus planes propuestos a través de una planificación.

La Alta Dirección está comprometida a desarrollar e implementar el Sistema de Calidad, comunicando a la empresa, la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios, realizando además las revisiones por la dirección, y asegurando los recursos necesarios para el mantenimiento del SISTEMA DE CALIDAD.

La Alta Dirección define las funciones, responsabilidad y autoridad a través del Manual de Funciones.

La Alta dirección ha nombrado un Representante de la dirección para asegurarse de que el sistema integrado, se establezca, implemente y mantiene, y también para que los informes del desempeño se presenten a la Alta dirección para su revisión, utilizándose como base para la mejora del Sistema de Calidad.

### **5.2. ENFOQUE AL CLIENTE**

La Alta Dirección, establece el compromiso de incluir en la planificación, las actividades enfocadas para cumplir los requisitos del cliente. Se dispone de facturas de entrega-recepción del producto, comunicaciones con los clientes, e informes de solicitudes y quejas.

Para identificar y tener acceso a los requisitos legales y otros aplicables del Sistema de Calidad, se dispone del Registro oficial.

Para asegurarse de que los requisitos legales y otros requisitos se tengan en

<p>cuenta en el establecimiento, implementación y mantenimiento del SISTEMA DE CALIDAD se cuenta con una matriz en la que detalla los requisitos legales entregables, como son el permiso municipal, el permiso del cuerpo de bomberos y el permiso de salud. En la revisión por la dirección se analiza los aspectos relacionados al servicio al cliente, la prevención de la contaminación ambiental y la prevención de SST.</p>
<p><b>5.3. POLÍTICA</b></p>
<p>La Política de Mesón del Valle Lojano, ha sido establecida por la Alta Dirección, la cual es difundida a todos los colaboradores; lo que a su vez, promueve un compromiso con la calidad, cumpliendo con los requisitos establecidos y la satisfacción de sus clientes.</p>
<p><b>5.4. PLANIFICACIÓN</b></p>
<p><b>5.4.1. OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS</b></p>
<p>Los objetivos organizacionales y del Sistema de Calidad han partido de una planificación estratégica, los mismos que han sido difundidos a toda la organización y son evaluados periódicamente en las Revisiones por la Dirección.</p> <p>Estos objetivos han sido bajados a los niveles táctico y operacional mediante la planificación del presupuesto.</p>
<p><b>5.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b></p>
<p>El Coordinador de calidad, planifica anualmente las actividades necesarias para asegurar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Calidad.</p> <p>Estas actividades de planificación, se plasman en una <b>Agenda de Actividades.</b></p>
<p><b>5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.</b></p>
<p><b>5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</b></p>
<p>Las responsabilidades y autoridades de los colaboradores, se han definido y comunicado a todo el personal, para asegurarse de que se cumplan con las estrategias de la empresa. Las mismas, que se encuentran detalladas en el</p>

organigrama estructural y la descripción de cargos a través del manual de funciones.

### **5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

La Alta Dirección, ha nombrado al “Representante de la Dirección” del Sistema de Calidad, el cual asegura que se establezcan, implementen y mantengan los procesos del sistema de gestión; informa a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Calidad y cualquier necesidad de mejora, y asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente, la prevención de la contaminación y la seguridad y salud en el trabajo, en todos los niveles de la organización.

La responsabilidad del Representante de la Dirección, incluye relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema.

### **5.5.3. COMUNICACIÓN, PARTICIPACION Y CONSULTA**

Para un proceso eficaz de comunicación, tanto interno como externo, se programan semanalmente reuniones con los trabajadores, así como de forma mensual con los principales clientes y proveedores.

## **5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

### **5.6.1. GENERALIDADES**

La Alta Dirección, realiza un seguimiento del Sistema de Calidad a través de las revisiones sistemáticas, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua, incluyendo la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema, para esto las revisiones se realizan semestralmente y se documenta en el registro “Revisión por la Dirección”

Para la revisión por la dirección se consideran como entrada los resultados de auditorías, la retroalimentación del cliente, el desempeño de los procesos, el estado de acciones correctivas y preventivas, las acciones tomadas de las revisiones anteriores, los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad y las recomendaciones para la

mejora.

Los resultados de la revisión están relacionados con la mejora de la eficacia del sistema y sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de los recursos.

## **6. GESTION DE LOS RECURSOS**

### **6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS**

La Alta Dirección, comprometida con la implementación y mejoramiento del Sistema de Calidad, proporciona los recursos necesarios para el logro de los objetivos y el cumplimiento satisfactorio de los requisitos del Sistema de Calidad, lo cual se evidencia mediante presupuesto anual aprobado.

Los recursos, físicos, técnicos y humanos se han definido en el manual de funciones, como parte de SISTEMA DE CALIDAD. Para la correcta entrega de recursos, se ha definido el proceso de Gestión Financiera, el cual está regulado y controlado a través de la Presidencia Ejecutiva.

Los recursos son proporcionados de acuerdo a un presupuesto establecido, las necesidades puntuales son requeridas en las reuniones de la Dirección.

### **6.2. RECURSOS HUMANOS**

#### **6.2.1. GENERALIDADES**

Mesón del Valle Lojano, gestiona el recurso humano para asegurar que el personal involucrado en el Sistema de Calidad, sea competente evaluándolo en base a su educación, formación, habilidades y experiencia (perfil de cargo).

#### **6.2.2. COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA**

Para el aseguramiento del correcto desenvolvimiento del Sistema de Calidad, se ha determinado la competencia necesaria del personal en base al procedimiento de "Selección de Personal", los colaboradores son periódicamente concientizados y capacitados de acuerdo a sus necesidades. Para lo cual, se realiza un programa de capacitación y posteriormente se evalúa la eficacia de las acciones tomadas.

<p>Se adjunta el procedimiento de Selección de personal y procedimiento de capacitación.</p>
<p><b>6.3. INFRAESTRUCTURA</b></p>
<p>La infraestructura incluye maquinarias, áreas de almacenamiento, espacio de trabajo, bodegas, planta de producción, comedor, oficinas, vehículos de transporte, herramientas, y demás instalaciones así como apoyo tecnológico y de comunicaciones.</p> <p>Se cuenta con la infraestructura para la seguridad y salud en el trabajo y la protección al medio ambiente. En Mesón del Valle Lojano, se gestiona y proporciona la infraestructura necesaria, para cumplir con la conformidad de los requisitos del sistema, mediante los programas establecidos de mantenimiento de equipos y otros necesarios para la operación, como se referencia en el registro <b>Lista Maestra de Documentos.</b></p>
<p><b>6.4. AMBIENTE DE TRABAJO</b></p>
<p>El ambiente de trabajo es gestionado por la organización a través de una infraestructura adecuada. Además la Gerencia General mantiene permanentes programas para interacción social y percepción del ambiente de trabajo bajo una medición de Clima Organizacional.</p> <p>El ambiente de trabajo adecuado para el producto se logra a través de la infraestructura y es monitoreado constantemente por el administrador de operaciones.</p> <p>La organización realiza gestiones para preservar el medioambiente y sus recursos agua, suelo, aire, dentro de las instalaciones donde tiene influencia.</p>
<p><b>7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b></p>
<p><b>7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y CONTROL OPERACIONAL</b></p>
<p>Para un eficaz desempeño de los procesos de la organización, se planifica la calidad del producto mediante la identificación de actividades y la asignación de</p>

recursos.

Mesón del Valle Lojano define objetivos, requisitos para el producto, instructivos y procedimientos, recursos, actividades de verificación, seguimiento y medición, así como, los criterios de aceptación del producto, y los registros necesarios para proporcionar evidencia de su desempeño.

Adicionalmente también se establecen controles relacionados con los bienes y equipamiento a través de inventarios periódicos.

## **7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

### **7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.**

Para un enfoque adecuado al cliente y para cumplir sus expectativas, se han identificado los requisitos del producto y/o servicio ofrecido mediante los contratos de prestación de servicios firmados con los clientes.

Adicionalmente la retroalimentación que los mismos brindan periódicamente aporta para la mejora de los mismos.

### **7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO**

La revisión inicial de los requisitos relacionados con el producto, fue realizada por Mesón del Valle Lojano, conjuntamente con los clientes antes de la adjudicación de cada contrato. Como resultado de esta revisión, se encuentra en vigencia contratos con los mismos.

### **7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

En relación a la comunicación con el cliente se cuenta con un call center para recibir llamas de sugerencias o quejas, adicional a las reuniones que permanentemente el Gerente General tiene con sus principales clientes.

## **7.3. DISEÑO Y DESARROLLO**

Para cualquier proceso de diseño y desarrollo de nuevos productos se realizarán los

siguientes procedimientos:

- Planificación del Diseño y Desarrollo.
- Determinación de elementos de entrada del Diseño y Desarrollo.
- Determinación de Resultados del Diseño y Desarrollo
- Revisión del Diseño y Desarrollo.
- Verificación del Diseño y Desarrollo
- Validación del Diseño y Desarrollo
- Control de los cambios en el Diseño y Desarrollo.

#### **7.4. COMPRAS**

##### **7.4.1. PROCESO DE COMPRAS**

En Mesón del Valle Lojano se controla el proceso de compras, de tal manera que los materiales y servicios adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados. Para esto, se selecciona y evalúa la capacidad de los proveedores de suministrar los productos de acuerdo con los requisitos especificados por la organización.

Se dispone de un procedimiento de compras SGI-PG-COM-01

Se dispone de una lista de materiales críticos para asegurarse que los mismos, sean adquiridos cumpliendo los estándares adecuados; lo cual, se apoya en los certificados del producto (cuando aplica).

##### **7.4.2. INFORMACIÓN DE COMPRAS**

Todos los productos y servicios se adquieren por medio de solicitud de compra, que describe con detalle el producto o servicio solicitado.

La administración de las bodegas, mantienen el esquema de la solicitud y recepción de los productos.

### **7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS**

Todos los pedidos y compras se verifican con respecto a los pedidos, de tal manera que los usuarios se aseguren que los productos o servicios se encuentren a satisfacción y en conformidad con los requisitos especificados de compra.

## **7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**

### **7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La organización planifica y lleva sus operaciones de manera controlada a través de sus procesos, para entregar un producto que esté acorde con los requisitos establecidos por el cliente. Específicamente se cuenta con el proceso de control denominado sellado de fundas y control de calidad, donde se realiza la verificación de la calidad de cada unidad.

Para demostrar las actividades de la operación y la prestación de servicio se cuenta con los procesos claves.

### **7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

La validación de los procesos en la realización del producto, se refleja en los Indicadores de dichos procesos, los que contienen las definiciones, criterios, métodos de medición y pruebas para su cumplimiento.

La validación final se lo realiza de forma visual, previa a la entrega de los productos por parte de Mesón del Valle Lojano.

Adicionalmente la validación se la realiza a través de la retroalimentación que envía el cliente.

### **7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

La identificación y trazabilidad del producto, se lo realiza controlando las especificaciones del producto exclusivamente en las etapas de producción.

Además se identifica cada bloque de productos mediante la fecha de elaboración.

#### **7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE**

Aquello que es propiedad del cliente, mientras se encuentra bajo custodia de la organización, se controla y protege y en caso de cualquier eventualidad es comunicado oportunamente al cliente. Se considera como propiedad del cliente las gavetas o recipientes específicos en los cuales se entrega los productos.

En caso de pérdida, deterioro, o daño del bien, se considera lo que dice en el contrato establecido con el cliente, registrando el evento a través de comunicaciones (oficios) dirigidos al mismo.

#### **7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO**

La preservación del producto se realiza desde la elaboración del mismo hasta el almacenamiento y posterior entrega y recepción por parte del cliente. La conformidad del producto se asegura con el mantenimiento adecuado de las instalaciones, y con criterios de manipulación, almacenamiento y protección física.

#### **7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, DESEMPEÑO.**

Mesón del Valle Lojano, controla sus procesos mediante seguimiento y medición de las características del producto. Para el efecto se mantiene equipos adecuados de medición y se los calibra periódicamente de acuerdo al listado de equipos de calibración. Se cuenta con un cronograma donde se especifica las fechas de calibración para dar seguimiento a las mismas.

### **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

#### **8.1. GENERALIDADES**

La conformidad del producto, la conformidad del sistema y su eficacia son permanentemente medidas a través de los indicadores de eficacia, mediante las auditorías internas y las revisiones por la dirección, además de las encuestas de satisfacción del cliente.

Las técnicas estadísticas se aplican en función de las necesidades de cada proceso.

## **8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

### **8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Mesón del Valle Lojano realizan el seguimiento de la información relacionada a la percepción del cliente sobre el cumplimiento de sus requerimientos a través de visitas periódicas y a través de su call center, y/o reclamos de clientes.

### **8.2.2. AUDITORIA INTERNA**

Se ha establecido y se mantiene un método de auditorías para determinar la conformidad del sistema y los requerimientos de las normas internacionales ISO 9001:2008, por lo que a intervalos planificados se procede a ejecutar el evento de auditorías internas, en cuyo método están definidos los criterios, el alcance, frecuencias y métodos aplicables, así como la selección de los auditores calificados para esta actividad, asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso.

Para lo cual se dispone del procedimiento de “Auditorías del Sistema de Calidad” SGC-PG-GSI-03 y un programa de auditorías, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y proveer la información a la Alta Dirección. Los resultados de las auditorías se encuentran en los informes de auditoría y en los “Registros de No Conformidades Acciones Correctivas y Preventivas” SGC-REG-05.

### **8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.**

A través de métodos establecidos para seguimiento y medición, se demuestra la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Para el seguimiento se han establecido indicadores de desempeño de los procesos y según sus resultados se llevan a cabo correcciones, acciones correctivas y preventivas, para su mejoramiento.

El seguimiento del cumplimiento legal se lo hace a través de la matriz legal donde se detalla las fechas en las cuales se debe actualizar y gestionar la información

necesaria.

#### **8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO.**

Las características del producto, son medidas en diversas etapas para verificar las particularidades del mismo, y se dispone de los registros pertinentes.

Además de que los equipos utilizados para la medición de las características del producto, son calibrados de acuerdo a un cronograma establecido, para asegurar los resultados obtenidos.

En el caso de la prestación de servicios, se realiza este control, mediante un contrato firmado entre las partes.

#### **8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

Cuando el producto o servicio no está conforme con los requisitos, se lo controla para evitar su mal manejo o uso. Para lo cual, se dispone del procedimiento de “Control de producto no conforme” SGC-PG-GSI-04 y de “Control de No Conformidades” SGC-PG-GSI-06 basado en los resultados emitidos de NC y registrados en el registro de “No conformidades y acciones correctivas y preventivas” SGC-REG-05.

#### **8.4. ANÁLISIS DE DATOS**

De los resultados obtenidos de la medición de indicadores se analiza los datos con el objetivo de encontrar oportunidades de mejora.

#### **8.5. MEJORA**

##### **8.5.1. MEJORA CONTINUA**

La organización, trabaja permanentemente para alcanzar la mejora continua y lograr la eficacia del Sistema de Calidad tomando en cuenta: la Política, la revisión de los objetivos, el resultado de las Auditorias, el análisis de datos, las acciones

correctivas y preventivas y las Revisiones por la Dirección.
<b>8.5.2. ACCIÓN CORRECTIVA</b>
<p>Cuando se detectan desviaciones del sistema, se aplican acciones correctivas para detectar las causas de las mismas, corregir la situación y evitar su recurrencia. Se dispone del procedimiento de “Acciones correctivas y preventivas” SGC–PG–GSI-05. Se cuenta además con el registro como control de no conformidades.</p>
<b>8.5.3. ACCIÓN PREVENTIVA</b>
<p>Las no conformidades potenciales son identificadas para tomar acciones, y evaluarlas con el fin de evitar su ocurrencia, a través del procedimiento de “Acciones correctivas y preventivas” SGC–PG–GSI-05. Se cuenta además con el registro de acciones correctivas y preventivas.</p>
<b>9. ANEXOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual de Procesos.</li> <li>➤ Matriz de Interacción de Procesos.</li> <li>➤ Lista Maestra de Control de Documentos y Registros.</li> </ul>

### **7.1.12 Procedimientos de norma y procedimientos propios de la organización**

Los procedimientos de norma y los procedimientos propios de la organización se adjuntan en la parte de anexos del presente trabajo.

### **7.1.13 Diseño de indicadores de gestión**

Los indicadores de gestión son expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso.

De igual modo hay que tener presente que los indicadores de gestión son un medio y no un fin, ya que el indicador es un apoyo para saber cómo se encuentra la organización.

Es un indicio expresado numéricamente o en forma de concepto, sobre el grado de eficiencia o eficacia de las operaciones de la entidad, una dependencia o un área. El indicador compara dos cifras o datos. Con base en su interpretación se puede cualificar una acción y orientar análisis más detallados en los aspectos en los que se presume desviaciones.

El indicador facilita el control y el autocontrol y por consiguiente la toma de decisiones, en la medida en que sea posible relacionarlos con cantidad, calidad, costos, oportunidad y productividad

Los parámetros son aspectos a evaluar en un enfoque sistémico de gestión de una unidad u organización (sistema conductual). Efecto, impacto, eficacia, eficiencia, economía y calidad son parámetros de gestión. Los indicadores son referencias numéricas que relacionan variables para mostrar el desempeño de la unidad u organización con relación a uno de los parámetros de gestión. Las variables son representaciones cuantitativas de una característica. YA continuación, matrícula, ingresos y graduados de postgrado.

Los indicadores de gestión son por encima de todo una información, por lo cual no se puede indicar que simplemente es un dato determinado de calificación de la empresa; teniendo en cuenta que es una información, los indicadores de gestión deben tener los atributos de la información, tanto en forma individual como grupal.

Nombre del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Formula
Productos sin defectos	%	Mensual	$\frac{\# \text{ total de productos sin defecto}}{\# \text{ total de productos elaborados}}$
Cantidad de producción	%	Mensual	$\frac{\# \text{ total de productos vendidos}}{\# \text{ total de productos elaborados}}$

Fechas de entrega	%	Mensual	fecha de entrega de los productos - fecha de la solicitud
Reclamos de clientes	%	Mensual	Numero de reclamos de clientes / días mes
Costo operativo	%	Mensual	costos + gastos / producción mensual
Eficacia de pago a proveedores	%	Mensual	30 días/promedio día de pago mensual * 100
Capacitación y formación	%	Trimestral	Cursos impartidos / Cursos programados * 100
Control inventario	%	Mensual	Items Físicos / items sistema *100
Gestión de mantenimiento	%	Mensual	Mantenimiento Programado Preventivo + Mantenimientos Programados Correctivos / Mantenimientos realizados Preventivos + Mantenimientos realizados Correctivos

Una vez que se obtenga los resultados de los indicadores anteriormente señalados se debe realizar un análisis de los datos, en virtud de que los resultados por si mismos son considerados como un termómetro a los cuales debemos colocarles acciones ya sean preventivas o correctivas para conseguir la mejora continua de los mismos. Es responsabilidad del Representante de la dirección y de la Alta dirección tomar acciones sobre dichos resultados, buscar estrategias adecuadas para gestionar dichos resultados, cabe recalcar que el comportamiento histórico de los indicadores va estableciendo tendencias.

## CAPITULO VIII

### CONCLUSIONES

#### 8.1 CONCLUSIONES

- Se llegaron a cumplir en su totalidad los objetivos planteados al inicio del presente proyecto. Entre las principales actividades cabe mencionar que se realizó una identificación de los procesos de la organización, se planteo la misión, visión y política, se realizo el manual de calidad, se realizo el mapa de procesos y se elaboro las mejoras a los mismos, se realizó el análisis FODA y la evaluación inicial con respecto a la norma ISO 9001:2008 y finalmente se planteo indicadores de gestión.
- Al realizar el análisis de la situación actual de la organización se pudo determinar sus necesidades y requerimientos.
- Se identificaron los procesos de gestión, claves y estratégicos, así como las actividades de los mismos y se los plasmo en las hojas de procesos.
- Se diseñaron procedimientos requeridos en la norma ISO 9001:2008 y también procedimientos adicionales necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Se elaboraron registros para que formen parte del sistema de gestión de la calidad.
- A la par de la implementación de los sistemas de gestión creación e integración de nuevas tecnologías informáticas debe ir la capacitación que la organización debería brindar a sus colaboradores.
- Se debe considerar que todas las áreas tienen procesos que pueden ser mejorados para poder llevar a cabo una mejora continua.

## CAPITULO IX

### RECOMENDACIONES

#### 9.1 RECOMENDACIONES

- La evaluación inicial realizada en la empresa Mesón del Valle Lojano permitió a sus propietarios identificar información clave de los procesos y actividades con el objetivo de analizar y tomar decisiones para mejorar sus estrategias e introducir en sus procesos en curso las correcciones necesarias.
- En la actualidad las organizaciones deben enfrentarse cada vez a mercados más competitivos, sus líderes o gerentes deben realizar esfuerzos para lograr altos niveles de productividad y eficiencia, acordes a los entornos globalizados, es aquí donde los sistemas de gestión de calidad aportan un valor agregado convirtiéndose en verdaderas estrategias gerenciales.
- Es recomendable que se realicen Auditorias basándose en una correcta metodología para su desarrollo, para así obtener un mejor resultado de la situación actual de los procesos.
- Para el cumplimiento y seguimiento de los proyectos a realizarse en corto y mediano plazo, se debe llevar un control, para que estos sean concluidos correctamente.
- Controlar la correcta implementación del sistema de gestión de la calidad con el objetivo que el presente trabajo sea implementado y la organización concluya obteniendo su certificación.

## **CAPITULO X**

### **BIBLIOGRAFÍA**

- López Carrizosa, 2008. El sistema de Gestión Integrado.
- Mallen, Collins, 2001. Manual de habilidades para auditorias.
- Pedic, 2001. Medición de la satisfacción del cliente.
- Tobon, Escobar, 2010. Gestión por procesos.
- Mejía Mantilla, 2005. Herramientas para implementar un sistema de gestión de la calidad.
- ICONTEC, 2006. Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentación de orientación para su aplicación.

## CAPITULO XI

### GLOSARIO

- **Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.
- **Característica de Calidad:** Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.
- **Control de Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **Documento:** Información en su medio de soporte.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Gestión de Calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- **Objetivo de Calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. Estas deben tener coherencia a los objetivos de calidad.

- Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- Sistema de Gestión de la Calidad: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

## **CAPITULO XII**

### **ANEXOS**

Anexo I – Procedimientos de norma

Anexo II – Procedimientos adicionales

Anexo III – Registros

Anexo IV – Hojas de procesos

Anexo V – Lista maestra de documentos

Anexo VI – Lista maestra de registros

Anexo VII – Análisis FODA

Anexo VIII – Descriptivos de cargos

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>CONTROL</b> <b>DE DOCUMENTOS</b>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-01</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 11
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## CONTROL DE DOCUMENTOS

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>CONTROL</b> <b>DE DOCUMENTOS</b>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-01</b>			
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 2 de 11	
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección	

## 1. Objetivo

Este procedimiento tiene por objeto regular los procesos de creación, edición, revisión, aprobación, distribución, archivo, modificación y eliminación de la documentación que forma parte del SGI, para asegurar su disponibilidad y aplicación apropiada.

## 2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a la documentación que forma parte del SGI en la empresa Mesón del Valle Lojano.

## 3. Referencias

- Norma ISO 9001:2008 Cláusula 4.2.3
- Norma ISO 14001:2004 Cláusula 4.4.5
- Norma ISO 18001:2007 Cláusula 4.4.5
- Norma ISO 19011 (Auditorías)
- SGI-PG-GSI-05 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas
- SGI-PG-GSI-06 Control de no conformidades

## 4. Definiciones

Documento controlado: Es aquel que su distribución es restringida y no puede circular libremente sin autorización. Se encuentra vigente dentro del SGI.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>CONTROL</b> <b>DE DOCUMENTOS</b>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-01</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 3 de 11
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 5. Responsabilidades

En el encabezado de cada uno de los documentos se detalla las responsabilidades para la creación, revisión y aprobación de los documentos internos del SGI.

Los responsables de cumplir este procedimiento son todas aquellas personas involucradas en la elaboración, revisión, aprobación y uso de los documentos.

## 6. Desarrollo

### 6.1 Necesidad de un documento.

Cuando se detecte la necesidad de creación de un nuevo documento o de revisar o actualizar los documentos del sistema, los dueños de los procesos podrán solicitarlo y canalizarlo a través del Coordinador de sistemas integrados para analizar su aplicación dentro del SGI. Los documentos siguen la siguiente cadena de control:

- Elaboración del documento: persona designada por el responsable del proceso.
- Revisión del documento: representante que supervisa y controla el proceso y/o procedimiento.
- Aprobación del documento: persona que por su jerarquía en el área o proceso da la aprobación final.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>CONTROL</b> <b>DE DOCUMENTOS</b>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-01</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 4 de 11
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 6.2 Aprobación de un documento

Se considera aprobado un documento del SGI con la firma de los responsables de la revisión y aprobación de los documentos en el total de sus páginas, conforme a lo descrito en el ítem 6.1.

Los documentos aprobados que formen parte del SGI, se encuentran en forma digital legibles e identificables en el Sistema de red de la organización, cuyo contenido solo puede ser modificado por GSI.

*Nota: Se puede considerar que la revisión y la aprobación, sea realizada por una sola persona.*

## 6.3 Tipos de documentos.

Los documentos del Sistema de Gestión Integrado se clasifican en:

Manual Integrado	Documento que describe el Sistema de Gestión Integrado del Mesón del Valle Lojano.
Manual de procesos	Documento que contiene la interacción de procesos (Mapa y fichas de procesos)
Manual de funciones	Documento que contiene la descripción de cargos
Procedimiento	Documento que indica la secuencia de actividades de un determinado proceso
Registro	Documento que presentan evidencias de resultados obtenidos de actividades desempeñadas
Instructivo de trabajo	Documento que indica el detalle de una actividad

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>CONTROL</b> <b>DE DOCUMENTOS</b>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-01</b>			
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 5 de 11	
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección	

Documentos externos	Documentos que por referencia y cumplimiento la empresa hace uso como soporte para el desarrollo de sus actividades que contienen información relacionada con el SGI
---------------------	--

#### 6.4 Estructura y forma de los documentos

1	2	3		
		4	5	6
		7	8	9

1. Logo
2. Nombre del Documento
3. Código
4. Versión
5. Fecha de Vigencia
6. Número de página
7. Elaboración
8. Revisión
9. Aprobación

**NOTA:** En la primera página de los documentos se incluye el control de cambios del documento.

#### 6.5 Contenido de los documentos:

Todos los manuales y procedimientos deberán contener lo siguiente:

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>CONTROL</b> <b>DE DOCUMENTOS</b>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-01</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 6 de 11
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

1. **Objetivo:** describe para qué sirve del documento.
2. **Alcance:** describe que procesos o a quien(es) aplica el documento.
3. **Referencias:** describe los documentos que están relacionados con el documento desarrollado.
4. **Definiciones:** diccionario de los términos usados en el documento.
5. **Responsabilidades:** describe quien es (son) responsables de elaborar, revisar, aprobar y cumplir el documento.
6. **Desarrollo:** es la descripción detallada, ordenada y sistemática de los pasos necesarios que se requiere para cumplir un procedimiento, instructivo o manual.
7. **Anexos:** información adjunta como: gráficos, formularios, tablas, formatos que forman parte del documento.

**NOTA:** En caso de que un ítem no aplique se colocará no aplica (N/A) o sin código (S/C), para los instructivos solo se tomara en cuenta el objetivo o alcance, desarrollo y anexo si fuera necesario. El contenido del resto de documentos como: programas, planes, registros y otros que se hacen referencia en la lista maestra de documentos, depende de la necesidad.

#### **6.6 Codificación:**

La documentación del Sistema de Gestión Integrado, se identifica con el nombre del documento y/o con el código respectivo y constan en la lista maestra de documentos.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>CONTROL</b> <b>DE DOCUMENTOS</b>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-01</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 7 de 11
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

Los documentos que forman parte del SGI se codifican de la siguiente manera:

### **SGI-XX-YY-ZZ**

En donde:

**SGI:** Sistema de Gestión Integrado.

**XX:** Tipo de documento de acuerdo a:

Manual de Gestión	MG
Manual de Procesos	MP
Manual de Funciones	MF
Procedimiento de Gestión	PG
Procedimiento Operativo	PO
Procedimiento Apoyo	PA
Instructivo de Trabajo	ITR
Registro	REG

**YY:** Área de procedencia (proceso)

Ejemplo:

Gestión de la Dirección	GD
Gestión Sistema Integrado	GSI

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>CONTROL</b> <b>DE DOCUMENTOS</b>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-01</b>			
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 8 de 11	
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección	

**ZZ:** numero secuencial del documento por área o departamento.

### 6.7 Control y distribución de los documentos

La documentación del SGI será impresa o electrónica, de acuerdo a la necesidad.

El original impreso estará bajo custodia del Coordinador de sistemas integrados, identificados por un sello que dice “DOCUMENTO ORIGINAL” en la primera página del documento. Las copias controladas tanto impresas como electrónicas son definidas con el responsable del proceso.

Los documentos con versiones aprobadas y fechas de vigencia se mantendrán en carpetas físicas y de forma digital para el acceso cuando sea necesario adicional se lleva el “Registro de distribución de copias de documentos del SGI” y se actualiza la “Lista maestra de Control de Documentos”.

### 6.8 Modificaciones a los documentos

Las modificaciones a los documentos del SGI son realizadas por los mismos responsables de la elaboración del documento original, así como su revisión y aprobación.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>CONTROL</b> <b>DE DOCUMENTOS</b>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-01</b>			
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 9 de 11	
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección	

Sólo se evidenciarán por escrito las dos últimas versiones en el cuadro de identificación de cambios; los cuales identifican la fecha, el cambio, página y estado de revisión.

Cuando existan cambios o actualizaciones, el mecanismo será mediante el envío del nuevo documento original aprobado para la custodia y control del Coordinador de sistemas integrados. La revisión de los documentos se lo realiza cada vez que sea necesario.

### **6.9 Documento obsoleto**

Los documentos obsoletos impresos son retirados de los sitios de trabajo por el Coordinador de sistemas integrados y reemplazados por las últimas versiones. En el original impreso se le coloca la frace, “DOCUMENTO OBSOLETO”, y permanecerá bajo su custodia hasta una nueva actualización, luego de lo cual será destruido. Se conservarán los documentos OBSOLETOS una versión anterior, y hasta cuando se consideren necesarios, como los manuales.

### **6.10 Anulación de documentos**

El responsable del proceso puede solicitar, cuando así lo requiera, la anulación de un documento controlado al Coordinador de sistemas integrados quien actualiza la “Lista Maestra de Control de Documentos” retirando y eliminando los documentos según el numeral 6.8 de este procedimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>CONTROL</b> <b>DE DOCUMENTOS</b>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-01</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 10 de 11
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

### 6.11 Documentos externos

Los documentos externos utilizados en el SGI que son de uso imprescindible para los procesos, se identifican con el nombre de “DOCUMENTO EXTERNO” en su pasta, y son incluidos en la “Lista maestra de documentos” actualizada por el Coordinador de sistemas integrados, estos contemplan por ejemplo: leyes, permisos, cartas de partes interesadas, acuerdos, reglamentos, manuales de operación de equipos, normas técnicas, etc. Los documentos externos son determinados por el responsable del proceso, en el manual de procesos.

Los documentos externos obsoletos se los controla de acuerdo al numeral 6.9 de este procedimiento y su anulación según el numeral 6.10 de este procedimiento.

### 6.12 Disposiciones generales:

- Toda documentación ingresada al SGI, debe anteriormente ser aprobada por los responsables del documento.
- El representante de la dirección o el Coordinador de sistemas integrados son los únicos responsables de ingresar la documentación al SGI.

**Nota:** Como Sistema de Gestión Integrado, los documentos vigentes se actualizará según su necesidad de cambios, tomando en cuenta lo siguiente:

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-01</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 11 de 11
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

- En el encabezado se incluirá solo el nombre del procedimiento sin detallar ninguna norma.
- En la parte de referencias se detallará las normas que conforman el SGI.

## 7. Anexos

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE FORMATO</b>
Nombre	Lista maestra de control de documentos
Nombre	Registro de distribución de documentos controlados

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>CONTROL DE REGISTROS</b></p>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-02</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## CONTROL DE REGISTROS

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-02</b>			
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 2 de 4	
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección	

## 1. Objetivo

Definir el control de registros que forman parte del sistema de gestión integrada.

## 2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los registros que forma parte del Sistema de Gestión de Integrada de la empresa Mesón del Valle Lojano.

## 3. Referencias

- Norma ISO 9001:2008 Cláusulas 4.2.4
- Norma ISO 14001:2004 Cláusulas 4.5.4
- Norma ISO 18001:2007 Cláusulas 4.5.4
- Norma ISO 19011 (Auditorías)
- SGI-PG-GSI-05 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas
- SGI-PG-GSI-06 Control de no conformidades

## 4. Definiciones

**Registro:** Tipo de documento que proporciona evidencia de actividades desempeñadas en donde se presentan resultados a través del tiempo.

**Tiempo de retención:** Período de tiempo que un registro debe ser guardado controladamente dependiendo del tipo e importancia de su información contenida.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>CONTROL</b> <b>DE REGISTROS</b>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-02</b>			
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 3 de 4	
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección	

## 5. Responsabilidades

En el encabezado del documento se detalla las responsabilidades para la creación, revisión y aprobación de este procedimiento.

La autoridad para hacer cumplir este procedimiento es del representante de la Dirección.

## 6. Desarrollo

### 6.1 Identificación.

La identificación de registros se lo realiza por nombre del documento, código asignado y secuencia numérica conforme a la lista maestra de registro.

Todos los registros que son utilizados y reconocidos como válidos por el SGI, son aquellos que se hacen referencia en la lista maestra de registros.

### 6.2 Estructura de los formatos.

Se utilizará el mismo criterio del procedimiento de Control de Documentos SGI-PG-SGI-01 en cuanto a su estructura y codificación.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-02</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 4 de 4
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

**Nota 1.** Al formato del registro se le dará orientación y tamaño requeridos.

**Nota 2.** La mayoría de registros de origen externos con formatos que no se rigen a la estructura indicada, se lo identifica con nombre asignado.

### 6.3 Control de registros

El control de su origen, identificación, tipo de registro, almacenamiento, tiempo de retención y disposición se establece en la lista maestra de registros.

Para la recuperación y protección de los registros se responsabiliza a las áreas de custodio como lo menciona en la misma lista maestra de control de registros con el método establecido por los responsables.

Los formatos de los registros en su versión original se los encuentra de manera digital y física, los mismos son almacenados por el coordinador de sistemas integrados, quien garantiza que los mismos se conserven y permanezcan legibles y fácilmente identificables. Los únicos autorizados para realizar cambios en los mismos son los dueños de procesos conjuntamente con el Coordinador de sistemas integrados, reportándolos para su inclusión en el Sistema de Gestión de Integrado.

## 7. Anexos

CÓDIGO	NOMBRE FORMATO
Nombre	Lista Maestra de Control de Registros

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b> <b>AUDITORIAS INTERNAS</b></p>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-03</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 8
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## AUDITORIAS INTERNAS

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-03</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 2 de 8
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 1. Objetivo

Establecer la metodología, criterios, frecuencia, alcances, responsabilidades y requisitos para realizar y dar el seguimiento a las auditorías del Sistema de Gestión Integrado.

## 2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para la planificación y ejecución de todas las auditorías internas del SGI en la empresa Mesón del Valle Lojano.

## 3. Referencias

- Norma ISO 9001: 2008 (8.2.2 - Auditoría interna)
- Norma ISO 14001:2004 ( 4.5.5 – Auditoría interna)
- Norma ISO 18001:2007 ( 4.5.5 – Auditoría interna)
- Norma ISO 19011 (Auditorias)
- SGI-PG-GSI-05 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas
- SGI-PG-GSI-06 Control de no conformidades

## 4. Definiciones

SGI: Sistema de gestión integrado.

AUDITORIA: Proceso de verificación sistemático y documentado para obtener y evaluar objetivamente las evidencias para determinar si el SGI de la organización se ajusta a los criterios de auditoría del mismo definido

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-03</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 3 de 8
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

por la organización y para la comunicación de los resultados de este proceso a la dirección.

**NO CONFORMIDAD:** Desviación o inconsistencia con la política, procedimientos, metas u objetivos de la empresa. Se aplica cuando no se está cumpliendo algún requisito aplicable al SGI.

**AUDITOR LÍDER:** Persona que participa liderando las auditorías internas y responsable de la planificación, ejecución y presentación de resultados de la misma.

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad o desviación existente asegurando su recurrencia.

**ACCION PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad o de una desviación potencial.

## 5. Responsabilidades

El Coordinador de sistemas integrados será responsable de la elaboración e implementación de este procedimiento.

El Representante de la Dirección es el encargado de la revisión de este procedimiento, aprueba el plan anual y programa de auditorías internas y conjuntamente en acuerdo con el Coordinador de sistemas integrados, comunican a las áreas las fechas en que serán auditadas y demás detalles de las mismas.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>AUDITORIAS INTERNAS</b></p>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-03</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 4 de 8
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

El auditor líder que liderará el evento, será el encargado de elaborar el informe de la auditoria y presentárselo al Representante de la Dirección, quien a su vez es el responsable de informar a la Alta Dirección de los resultados obtenidos.

## 6. Desarrollo

### 6.1 DESIGNACIÓN DEL GRUPO DE AUDITORES

El Representante de la Dirección junto con el Coordinador de sistemas integrados conformará el grupo de auditores internos tomando en consideración los siguientes aspectos:

- Haber asistido y aprobado el curso de auditores internos integrados (ISO 9001:2008, ISO 14001:4004 y OHSAS 18001:2007).
- Conocer básicamente la estructura y documentación del sistema.
- No laborar en el área a ser auditada.
- Demostrar capacidad para conducir auditorias y mantener imparcialidad en las mismas.

Los auditores líderes del equipo, serán todos aquellos que tengan capacidad de dirigir este evento y como requisito que haya aprobado el curso de Auditor Interno Integrado (ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007).

### 6.2 PLAN ANUAL DE AUDITORIAS INTERNAS

Las auditorías internas se realizarán de acuerdo al “Plan Anual de

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-03</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 5 de 8
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

Auditorias” aprobado por el Representante de la Dirección, para lo que se considerará lo siguiente: La importancia de los procesos, el resultado de las auditorias anteriores, las cláusulas que han sido auditadas previamente, y las acciones correctivas y preventivas.

Como mínimo se realizarán 2 auditorías internas en el año, que incluirán todas aquellas áreas o procesos de la organización y las cláusulas de las normas del sistema integrado.

### 6.3 PREPARACIÓN DE LA AUDITORIA

La designación del auditor líder la hace el representante de la dirección, previo listado emitido y recomendación del Coordinador de sistemas integrados

El programa para el evento se lo realiza en sujeción al plan anual de auditorias, este programa es realizado por el Coordinador de sistemas integrados y el auditor líder designado, este programa se difundirá con anticipación para el conocimiento de los responsables de los procesos.

Cualquier modificación al plan anual de auditoría será con la aprobación del Representante de la Dirección.

Para esta actividad, se considerará lo siguiente:

- Formatos de auditoría y notas de auditoría.
- Organigramas, roles, responsabilidades, reportes de auditorías previas y funciones (si fuere necesario).

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-03</b>			
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 6 de 8	
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección	

- Documentación necesaria para verificar su consistencia y eficacia.
- Cualquier otra información que se considere relevante.

Los documentos internos de referencia para las auditorias serán visualizados en la carpeta documental del sistema integrado.

El programa de auditorías debe incluir:

- Identificación de las áreas que van a ser auditadas.
- Fechas y lugares en los que se llevará a cabo la auditoria.
- Conformación del equipo auditor con su auditor líder.

#### **6.4 DESARROLLO DE LA AUDITORIA**

Este evento se realizará con el alcance y en los sitios declarados por el SGI.; en cada lugar se efectuará una reunión de apertura que estará presidida por los responsables de sitio liderados por el líder designado, y a la que asistirán los auditores internos y el personal en general.

Para proceder a la presentación del programa de auditoría será necesario la presencia de la Alta Dirección y/o Representante de la Dirección, en el lugar donde ellos crean necesario.

Durante las intervenciones a las áreas por parte de los auditores, se verificarán e identificarán las no conformidades en relación a los criterios de auditoría. Para el efecto, en cada departamento auditado se realizarán visitas a las instalaciones, revisión de documentación, entrevistas al personal, etc.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-03</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 7 de 8
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

A criterio de los auditores, también se pueden utilizar listas de verificación preparadas con anterioridad. Las no conformidades detectadas serán registradas en el formato SGI-REG-10 No Conformidades Acciones Correctivas y Preventivas.

De ser necesario se realizara una reunión de enlace donde se analizará el avance del evento, inquietudes y demás acotaciones no identificadas en la reunión de apertura.

En la reunión de cierre se expondrán los casos en que se encuentren no conformidades, el responsable del área deberá remitir en el plazo máximo de una semana al auditor líder, el análisis de causa y las acciones correctivas/preventivas propuestas para evitar que la desviación se vuelva a repetir.

Adicionalmente y como refuerzo a este procedimiento, se hace referencia al SGI-PG-GSI-06 de Control de No Conformidades para su efectivo análisis y al seguimiento del SGI-PG-GSI-05 de Acciones correctivas y preventivas.

Las metodologías a emplearse para la verificación del SGI que puede incluir son:

- Entrevistas con el personal
- Verificación de evidencia objetiva
- Revisión de documentos del SGI
- Revisión de registros del SGI
- Listas de verificación predefinidas
- Evaluación de auditores

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>AUDITORIAS INTERNAS</b></p>	<b>CODIGO: SGI-PG-GSI-03</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 8 de 8
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 6.5 ELABORACION DEL INFORME

El auditor líder presentará el respectivo informe y los resultados de la auditoria en el, junto con las no conformidades al representante del sistema, basado en este argumento, se difundirá el informe de auditoría en el servidor electrónico del SGI.

## 7. Anexos

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE DE DOCUMENTO</b>
Nombre	Plan anual de auditoria
Nombre	Programa de auditoria
Nombre	Lista de verificación
SGI-REG-04	Lista de auditores calificados
SGI-REG-03	Matriz de No Conformidad
SGI-REG-10	No Conformidades, acciones correctivas y preventivas

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-04</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 3
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Alta Dirección

## CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-04</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 2 de 3
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Alta Dirección

## 1. Objetivo

Establecer un procedimiento para el control, manejo y disposición final del servicio o producto no conforme.

## 2. Alcance

Este procedimiento aplica a la entrega de los productos de la empresa Mesón del Valle Lojano.

## 3. Referencias

- Norma ISO 9001: 2008 (8.3 Producto No Conforme)
- Norma ISO 14001:2004 Cláusulas (4.5.3 No conformidades, Acción correctiva y Preventiva)
- Norma ISO 18001:2007 Cláusulas (4.5.3 No conformidades, Acción correctiva y Preventiva)

## 4. Definiciones

Humita: Pasta de maíz o granos de choclo triturados, a la que se agrega diversos ingredientes envuelta en la propia hoja del maíz.

Quimbolito: Pasta de harina envuelta en una hoja de la planta denominada achira.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-04</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 3 de 3
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Alta Dirección

## 5. Responsabilidades

Los responsables para la creación, revisión y aprobación de este procedimiento están establecidos en el encabezado de este documento.

## 6. Desarrollo

### Criterios de productos no conformes:

Se considera productos no conformes a todas las humitas o quimbolitos que presenten deformaciones propias de la cocción, la no conformidad radica en el aspecto que debe presentar el producto previo a ser despachado.

Se realiza un proceso de control de calidad una vez que los productos se encuentran fríos y listos a ser colocados en sus fundas y sellados.

Los productos retirados son desechados.

Existe otro tipo de productos no conformes y son todos aquellos productos que son devueltos por parte de los clientes por encontrarse caducados, estos productos al permanecer en los supermercados varios días sin ser comprados se exponen a que la fecha límite de su vigencia expire, estos productos son retirados de las cadenas de supermercados y desechados.

## 7. Anexos

CÓDIGO	NOMBRE FORMATO
SGC-REG-10	No Conformidades acciones correctivas y preventivas

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-05</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 5
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-05</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 2 de 5
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 1. Objetivo

Establecer los mecanismos para la identificación, seguimiento y evaluación de desvíos; y las acciones correctivas y preventivas correspondientes, a fin de reducir las causas de las no conformidades, sean estas potenciales, reales y demás observaciones.

## 2. Alcance

Este procedimiento aplica para todas aquellas actividades que están incluidas dentro del alcance del SGI (Sistema de Gestión Integrado), incluyendo toda la información establecida en los procedimientos e instrucciones de trabajo.

## 3. Referencias

- Norma ISO 9001:2008 (8.5.2 – Acción correctiva, 8.5.3 - Acción correctiva)
- Norma ISO 14001:2004 (4.5.3 – Acción correctiva y preventiva)
- Norma ISO 18001:2007 (4.5.3 – Acción correctiva y preventiva)
- Norma ISO 19011 (Auditorías)
- SGI-PG-GSI-03 Auditorías Internas.
- SGI-PG-GSI-04 Control de producto No Conforme
- SGI-PG-GSI-06 Control de No conformidades

## 4. Definiciones

**Acciones Correctivas:** acciones tomadas para corregir desviaciones del sistema y que han ocasionado el levantamiento de no conformidades. Tiene como objetivo la eliminación de las causas de las “no conformidades”.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-05</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 3 de 5
Elaboró: Coordinador de calidad		Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección	

**Acciones Preventivas:** acciones orientadas a prevenir desviaciones del sistema para evitar la ocurrencia de no conformidades

## 5. Responsabilidades

En el encabezado de este procedimiento se detallan las responsabilidades para la creación, revisión y aprobación del documento.

Coordinador de sistemas integrados tienen autoridad para verificar el cumplimiento de este procedimiento.

El representante de la dirección o el Coordinador de sistemas integrados, son los responsables de realizar la evaluación de la eficacia de las acciones correctivas y preventivas.

Todo el personal es responsable de identificar posibles desviaciones del SGI y comunicar a los jefes de área para que se establezcan acciones adecuadas.

## 6. Desarrollo

### Identificación:

Las acciones correctivas o preventivas serán aplicadas cuando exista desvíos o no conformidades potenciales o reales y que se detecten producto de:

- Auditorías internas.
- Auditorías externas.
- Análisis de datos.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-05</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 4 de 5
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

- Análisis de la eficacia de los procesos.
- Seguimiento a la revisión del SGI por parte de la alta dirección.
- Análisis de quejas de los clientes.
- Cualquier no conformidad que se detecte en el SGI.
- Producto no conforme.

#### **Análisis de las causas:**

La No Conformidad ya revisada por las por los involucrados en la misma, y comprobando la veracidad de esta, es enviada al responsable donde se la haya detectado y aceptado, según registro SGI-REG-10 de No conformidades acciones correctivas/preventivas, sea esta real o potencial, quien realiza un análisis de causa raíz para establecer las acciones más adecuadas estableciendo un plazo máximo de una semana para proponer las acciones correctivas o preventivas según sea el caso.

#### **Definición de la acción correctiva/preventiva a realizar:**

El resultado de las acciones correctivas y preventivas así como su seguimiento, será utilizado como fuente de información en las revisiones por la dirección, para verificar la eficacia de las mismas y su alineación con los objetivos esperados.

#### **Seguimiento y cierre:**

La evaluación de la eficacia de las acciones tomadas es realizada por el Coordinador de sistemas integrados, registrándolas en un formato propio del área.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-05</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 5 de 5
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 7. Anexos

CÓDIGO	NOMBRE FORMATO
SGI-REG-10	No Conformidades, acciones correctivas y preventivas

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-05</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 6
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

# PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>COMPRAS</b></p>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-06</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 2 de 6
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección

## 1. OBJETIVO

Realizar la adquisición de materiales cumpliendo con los estándares de calidad de la empresa Mesón del Valle Lojano, con un tiempo justo en la entrega de los mismos.

## 2. ALCANCE:

Se aplica a las compras que realiza en la empresa Mesón del Valle Lojano para la prestación de sus servicios.

## 3. REFERENCIAS

Este procedimiento se ampara en las siguientes referencias:

Norma ISO 9001: 2008

## 4. DEFINICIONES:

- **Orden de compra:** Autorización que se envía al proveedor para que sean despachados los productos solicitados. Contiene número, proveedor, fecha de emisión, detalle de productos, valores de compras, otros.
- **Proveedor Calificado:** Persona natural o jurídica que ha cumplido con los requerimientos solicitados por MESÓN DEL VALLE LOJANO para entregar materiales y está seleccionado de acuerdo a los diferentes aspectos evaluados.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>COMPRAS</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-06</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 3 de 6
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección

- **Contrato:** Convenio firmado entre el proveedor y MESÓN DEL VALLE LOJANO para la provisión de bienes.
- **Solicitud Emergente:** Se considera a aquellas solicitudes cuyo material deberá ser entregado en un tiempo máximo de 72 horas laborables.
- **Bodega:** Lugar definido por el cliente, en el cual se entregarán, verificarán y transportarán los materiales comprados por MESÓN DEL VALLE LOJANO.

#### **4. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD DEL PROPIETARIO PARA ESTE PROCESO**

##### **Asistente administrativo**

- Supervisar las compras realizadas para MESÓN DEL VALLE LOJANO.
- Revisión y autorización de órdenes de compra.
- Recibir mercadería en bodega de MESÓN DEL VALLE LOJANO
- Revisar productos vs. documentos entregados por el proveedor
- Realizar cambios o devoluciones por material o documentación inconforme
- Solicitar cotizaciones a los proveedores calificados.
- Decidir entre las cotizaciones aquella que cumpla con calidad, precio y tiempo de entrega para realizar la compra.
- Emitir órdenes de compra.
- Coordinar el envío de los materiales adquiridos a la bodega de MESÓN DEL VALLE LOJANO.
- Revisar constantemente las facturas pendientes de entrega desde las bodegas

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>COMPRAS</b></p>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-06</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 4 de 6
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección

### **Coordinador de Control de Gestión y Calidad**

- Enviar a los proveedores de bienes y servicios a ser evaluados los formularios para registro de proveedores.
- Realizar la evaluación de proveedores de bienes y servicios.
- Mantener en archivo el registro de evaluación de los proveedores de bienes y servicios.
- Comunicar a los proveedores de bienes y servicios la calificación obtenida en el proceso de evaluación.

### **5. METODOLOGÍA O DESARROLLO:**

Al asistente administrativo le llegan los listados de materia prima con la respectiva aprobación del Administrador de operaciones, cada ítem debe contar con todas las especificaciones para poder realizar la compra; en caso de no poseer la descripción necesaria de los materiales a comprar, se solicitará al usuario solicitante nos proporcione dicha información, por lo que el tiempo de compra será tomado desde la recepción completa de las características del material a ser comprado.

En el caso de compra de ítems por primera vez, el departamento solicitante deberá emitir la respectiva requisición de materias primas, la misma que deberá tener todos los datos necesarios y sugeridos, adicionalmente se definirán las características de los productos a comprar con la aprobación del Administrador de operaciones.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>COMPRAS</b></p>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-06</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 5 de 6
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección

### **Elección de proveedores:**

En base a estos listados se solicitará la cotización a los proveedores calificados. Una vez recibidas las cotizaciones, el personal de compras realiza la revisión de los precios de cada ítem, para los que tengan características definidas como marca se tomará en cuenta esto, para el resto de materia prima se definirá en base a la mejor oferta para cada producto en cuanto a precio, calidad y tiempo de entrega.

### **Orden de compra:**

Una vez seleccionado el proveedor, el asistente administrativo realiza una orden de compra, la cual detalla el producto solicitado con todas las características y especificaciones, la cantidad, el valor unitario, valor total, descuento y transporte (si ese fuera el caso)

Las órdenes de compra son revisadas y autorizadas por el Gerente General, quien en caso de ausencia dejará autorización para este procedimiento.

El asistente administrativo envía por fax o mail al proveedor la orden de compra para el despacho de la materia prima, la recepción deberá ser confirmada para verificar la entrega de la mercadería.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>COMPRAS</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-06</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 6 de 6
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección

### Entrega:

La mercadería debe ser entregada por el proveedor con una copia de la orden de compra y un documento que certifique su entrega, el cual puede ser guía de remisión o nota de entrega. La factura original la debe hacer llegar al asistente administrativo, quien una vez recibida adjuntará los documentos que respalden la misma y continuará con el proceso contable.

### Inconformidad:

En caso de inconformidad por parte del cliente con algún producto, el asistente administrativo deberá llenar el reporte de no conformidades, en el cual se detallará la acción que se va a tomar, a la misma que se dará seguimiento hasta que el producto llegue conforme a la bodega del MESÓN DEL VALLE LOJANO.

### 6. Anexos

CÓDIGO	NOMBRE FORMATO
S/GI-REG-10	No Conformidades, acciones correctivas y preventivas
S/N	Nota de entrega de proveedores
S/N	Cheques de pago a proveedores

	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-07</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 1 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representant e de la dirección

## PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-07</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 2 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representant e de la dirección

## 1. OBJETIVO

Establecer normas y parámetros que permitan potenciar el desarrollo de competencias de los colaboradores en base a la ejecución de Planes de Capacitación alineados a los objetivos de la Compañía cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables y vigentes, apegados a sus perfiles de cargos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal de la Compañía que trabaja bajo relación de dependencia.

## 3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001-2008

## 4. DEFINICIONES

**Plan Anual de Capacitación.-** Actividades de capacitación y entrenamiento a realizarse dentro de un tiempo establecido y presupuesto aprobado por la Gerencia General, que toma en consideración a todo el personal de la Compañía.

**Capacitación.-** Es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se imparten conocimientos orientados a reforzar habilidades y destrezas en relación a las funciones que desempeñan los colaboradores.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-07</b>			
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 3 de 7	
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representant e de la dirección	

**Detección de Necesidades de Capacitación.-** Proceso que busca y reconoce las necesidades de capacitación y oportunidades de mejora de un área específica y sus colaboradores para optimizar el desempeño de los mismos.

## 5. RESPONSABLES:

Al encabezado de este documento se detalla las responsabilidades para la creación, revisión y aprobación del presente documento.

## 6. DESARROLLO:

### 6.1 GENERALIDADES

- El personal eventual y practicantes pueden participar en los programas de capacitación siempre y cuando:
  - Se trata de cursos técnicos indispensables para la realización de su trabajo
  - Se trate de cursos para el desarrollo de competencias organizacionales que no represente costo adicional para la Compañía
  
- El Plan Anual de Capacitación debe ser levantado en consenso con las áreas usuarias de acuerdo al método de caracterización de necesidades de capacitación coordinado por el Gerente General y de acuerdo al perfil de cada puesto.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-07</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 4 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representant e de la dirección

- El costo de Capacitación debe ser presupuestado, consolidado y administrado por el Gerente General.
- En caso de que un proveedor asuma los costos de inscripción y materiales para un curso y solo sea requerido a la compañía la movilización y/o el hospedaje hasta y en la ciudad donde se dicte el mismo, la aprobación del pago de éstos rubros será de competencia de la Gerencia General.
- Los Institutos de Capacitación, instructores y demás proveedores, deben ser seleccionados de acuerdo a criterios de especialidad, experiencia, calidad.

## 6.2 PERFIL DEL PUESTO

- Los colaboradores asistirán a cursos que se requieran de acuerdo a su perfil del puesto.
- Los colaboradores invitados a eventos de capacitación deben asistir y aprobar el curso con la nota mínima fijada por el centro de Capacitación en los casos que aplique.
- En caso de no asistencia y de incumplimiento con las normas que fije el centro de Capacitación, el colaborador debe conocer que el valor pagado por dicho curso por parte de la compañía, será descontado de su rol de pagos mensual.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-07</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 5 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representant e de la dirección

- Los colaboradores que, por razones de salud no puedan asistir al evento de capacitación deben justificar su inasistencia con un certificado médico.
- Entiéndase como entrenamiento técnico a aquél recibido por parte del colaborador para optimizar procesos; manejar nueva maquinaria y/o equipos adquiridos por la compañía; realizar mantenimiento de equipos y/o maquinaria; perfeccionar técnicas aplicables al trabajo cotidiano del colaborador u otras.
- Todo entrenamiento técnico será auspiciado por la compañía y requerirá que una vez que el colaborador haya recibido dicha capacitación, deba realizar una réplica de información y nuevos conocimientos al personal de las áreas relacionadas. Esta réplica debe realizarse máximo en los 30 días a 6 meses siguientes a la realización del curso dependiendo de la intensidad horaria del curso recibido y la profundidad de los temas.

## 6.2 PLAN ANUAL DE FORMACION

- La Gerencia General elabora el Plan Anual de Capacitación, que responda a:
  - Caracterización de Necesidades de Capacitación
  - Presupuesto
- El Plan Anual de Capacitación debe ser aprobado por la Presidencia Ejecutiva.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-07</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 6 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representant e de la dirección

- El Gerente General comunica el Plan Anual de Capacitación conjuntamente con el Administrador de operaciones.
- En caso de que una Capacitación no se encuentre en el Plan Anual de Capacitación, el Administrador de operaciones debe validarla conjuntamente con el Gerente General, basándose en criterios como: desempeño del colaborador, aplicabilidad de los contenidos del programa, disponibilidad de presupuesto, relación con las funciones del cargo y contribución a los resultados de su área y de la Compañía.
- En caso de capacitaciones internas, el asistente administrativo coordina la planificación, revisión de contenido, logística y evaluación de los servicios de capacitación y entrenamiento, así como de la provisión de equipos y materiales para las actividades de capacitación.
- El asistente administrativo lleva el control de asistencia de los participantes en los diferentes eventos de capacitación y facilitados internamente ó dentro de las instalaciones de la compañía, utilizando los registros de asistencia creados para el efecto.
- Anualmente todos los planes de capacitación son ejecutados.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-07</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 7 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representant e de la dirección

## FORMACION INICIAL

- Para el caso de trabajadores nuevos, el administrador de operaciones brinda la inducción de las funciones y le da un seguimiento trimestral hasta asegurarse de que el nuevo colaborador haya comprendido el proceso a realizar.

## 7. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE FORMATO
SGI – REG -02	Registro de capacitación

	<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-08</b>		
		Version: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 1 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección

## PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-08</b>			
		Version: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 2 de 7	
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección	

## 1. Objetivo

Contar con parámetros que permitan llevar a cabo procesos de reclutamiento, evaluación, selección y contratación de candidatos que posean el perfil requerido, cumpliendo los requisitos exigidos por la ley, para facilitar la incorporación de colaboradores calificados.

## 2. Alcance

Aplica para todo candidato que aspira colaborar en la Compañía.

## 3. Referencias

- Código De Trabajo
- Manual de Descriptivos de Cargo
- Ley de Seguridad Social
- Norma Iso 9001:2008
- Ley de Inmigración

## 4. Definiciones

**RECLUTAMIENTO.-** Método utilizado para atraer y convocar a un número de personas, con el perfil que requiere la organización.

	<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-08</b>			
		Version: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 3 de 7	
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección	

**SELECCIÓN:** Proceso que permite conocer los candidatos que reúnen los conocimientos, aptitudes y habilidades que el perfil demanda. Facilita la elección entre varios candidatos reclutados al más adecuado para ocupar el cargo vacante.

**CONTRATACIÓN:** Procedimiento mediante el cual se formaliza, con apego a la ley, la futura relación laboral para garantizar los intereses y derechos tanto del colaborador como del patrono.

## 5. Responsables

En el encabezado de este documento se detallan las responsabilidades para la creación, revisión y aprobación de este procedimiento.

### 6.2. Procedimiento:

#### 6.2.1 Reclutamiento.-

- Para cubrir una vacante el área solicitante completarán la requisición de personal y recopilarán las firmas de autorización: futuro Jefe Inmediato del área solicitante.
- Sólo se aprobarán procesos de selección siempre y cuando estén considerados dentro del presupuesto o salvo casos emergentes aprobados por el Gerente General.

	<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-08</b>		
		Version: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 4 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección

- En caso de ser un nuevo cargo, el Gerente General conjuntamente con el área usuaria definen la denominación del cargo de acuerdo a los niveles jerárquicos y de remuneraciones existentes en la organización, perfil y funciones del mismo previa autorización del Presidente Ejecutivo.
- El Gerente General realizará una selección preliminar a través de diferentes fuentes de reclutamiento, las cuales pueden vía WEB, Bolsas de Empleo, Universidades, Medios de Prensa o cualquier otro medio válido.

#### **6.2.2 Selección.-**

- El asistente administrativo posterior al reclutamiento coordina entrevistas y/o pruebas técnicas y psicotécnicas, de ser requeridas para la posición.
- El gerente general entrevista los candidatos previamente que cumplen con el perfil, coordina entrevistas con el jefe inmediato y entrega la información necesaria para realizar las mismas por parte del futuro jefe inmediato.
- El Gerente General prepara el informe de selección del proceso y presenta mínimo una terna de candidatos al área solicitante.
- La decisión de contratación de un candidato de la terna es de responsabilidad del jefe inmediato.

	<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-08</b>		
		Version: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 5 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección

### 6.2.3 Selección Interna.-

- El Gerente General o su delegado, conjuntamente con el área usuaria definen la convocatoria para la realización de un proceso de selección interna e invita a los interesados a participar del mismo.
- Es responsabilidad del colaborador comunicar al jefe inmediato su intención de participar en un proceso de selección interna.
- Si uno de los candidatos internos es seleccionado de acuerdo al procedimiento de selección descrito anteriormente, el Gerente General comunicará la decisión al colaborador y al jefe inmediato y Gerente o Director, posterior a esto se comunicará a toda la organización informando sobre los resultados de proceso.
- En caso de que se presente uno o varios candidatos que no cumplan con los requerimientos de competencia y no apruebe el proceso de selección en cualquiera de sus etapas, se declarará desierto el concurso y se recurrirá a un proceso de selección externa.

### 6.2.3 Contratación de Personal.-

- Una vez seleccionado el nuevo colaborador se inicia el proceso de contratación.

	<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-08</b>		
		Version: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 6 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección

- El asistente administrativo debe entregar al nuevo colaborador el reglamento interno de la Compañía y registrar su recepción el primer día de trabajo, además de asegurar el proceso de inducción de acuerdo al protocolo establecido para ello.
- El Gerente General debe asegurar que ningún candidato seleccionado inicie sus labores si previamente no cumple con los siguientes requisitos:
  - Certificado del examen pre-ocupacional
  - Firma de contrato
  - Firma de póliza de seguros de vida y salud
  - Inducción
- Una vez legalizado el contrato de trabajo, se debe entregar una copia al colaborador y dejar copia con la firma de recepción del mismo.

## 7. Anexos

CÓDIGO	NOMBRE FORMATO
S/N	Hojas de vida
S/N	Contratos
S/N	Pruebas técnicas y psicotécnicas
S/N	Informe del proceso de selección

	<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-08</b>			
		Version: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 7 de 7	
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección	

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>RECEPCIÓN Y</b></p> <p align="center"><b>ALMACENAMIENTO</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-09</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

**RECEPCIÓN  
Y  
ALMACENAMIENTO**

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PÁGINAS</b>	<b>REVISIÓN</b>

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>RECEPCIÓN Y</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ALMACENAMIENTO</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-09</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

### 1. Objetivo

Satisfacer las necesidades de la operación y establecer un adecuado control en la administración de la recepción de materias primas, para cumplir con las metas y objetivos planteados por la empresa.

### 2. Alcance

Administración aplicada en la empresa Mesón del Valle Lojano

### 3. Referencias

Normas INEN

Certificado de calidad de productos

Órdenes de compras

SGI-PG-GSI-06 Procedimiento de Compras

### 4. Responsabilidades

El Coordinador de sistemas integrados será responsable de la elaboración e implementación de este procedimiento.

El Representante de la Dirección es el encargado de la revisión de este procedimiento, aprueba el plan anual y programa de auditorías internas y conjuntamente en acuerdo con el Coordinador de sistemas integrados, comunican a las áreas las fechas en que serán auditadas y demás detalles de las mismas

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>RECEPCIÓN Y</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ALMACENAMIENTO</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-09</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 2 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 5. Actividades

### 5.1 Requisición de materias primas

- 5.1.1 El asistente administrativo es el encargado de emitir semanalmente un listado con el inventario de la materia prima, en base a los pedidos a fin de mantener los niveles mínimos indispensables de materias primas.
- 5.1.2 En el caso de compra de ítems por primera vez el Administrador de operaciones para más especificaciones se puede referir al procedimiento de compras SGI-PG-GSI-06.
- 5.1.3 Las entregas de las materias primas deberán hacerse en su totalidad durante los 7 días a partir de la aprobación de la requisición, para de esta manera poder cumplir con todos los pedidos solicitados, para mas especificaciones sobre el procedimiento de compras se pueden referir al procedimiento SGI-PG-GSI-06.
- 5.1.4 El asistente administrativo procederá con la verificación de las materias primas recibidas con la orden de compra y la factura o nota de entrega, que la cantidad entregada corresponde a la totalidad de lo solicitado, cumpliendo con la calidad y especificaciones exigidas y descritas en la orden.
- 5.1.5 De igual manera en caso de recibir materia prima que no cumpla con las especificaciones requeridas, se coordinará con el administrador de operaciones para que a su vez se acepte o devuelva la materia prima y se solicite su reemplazo inmediato.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>RECEPCIÓN Y</b></p> <p align="center"><b>ALMACENAMIENTO</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-09</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 3 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

5.1.6 La mercadería que sea devuelta al proveedor para que proceda con cambios o reposiciones inmediatas no tendrá ningún costo para la Compañía y se registrará en el registro de no conformidad SGI-REG-10

5.1.7 Cuando al producto en el momento de ser utilizado en la operación, se le detecte fallas, deberán ser inmediatamente reportadas desde el usuario hacia el administrador de operaciones quien posteriormente notificara al asistente administrativo para su reclamo correspondiente por garantía y la reposición o verificación del mismo dependiendo de la procedencia del producto y se lo registrar en el registro de no conformidad SGI-REG-10

5.1.8 El asistente administrativo es el responsable de controlar la existencia física de los inventarios versus la información del sistema, es decir, ingresos, egresos, requisiciones y compras de materia prima.

5.1.9 Los productos que requieren refrigeración son almacenados tan pronto llega el producto en congeladores, los demás productos son almacenamos en una bodega.

5.1.10 Los productos almacenados en bodega son inventariados de acuerdo a lo anteriormente señalado.

## 6. ANEXOS:

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
SGI-REG-10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de No Conformidad</li> </ul>

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>PREPARACION DEL CHOCLO</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-10</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## PREPARACION DEL CHOCLO

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>PREPARACION DEL CHOCLO</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-10</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

### 1. Objetivo

Obtener una materia prima de calidad, siendo la base de la elaboración del producto.

### 2. Alcance

Administración aplicada en la empresa Mesón del Valle Lojano

### 3. Referencias

Normas INEN

Certificado de calidad de productos

Órdenes de compras

### 4. Responsabilidades

El Coordinador de sistemas integrados será responsable de la elaboración e implementación de este procedimiento.

El Representante de la Dirección es el encargado de la revisión de este procedimiento, aprueba el plan anual y programa de auditorías internas y conjuntamente en acuerdo con el Coordinador de sistemas integrados, comunican a las áreas las fechas en que serán auditadas y demás detalles de las mismas

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>PREPARACION DEL CHOCLO</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-10</b>			
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 2 de 4	
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección	

## 5. Actividades

### 5.1 Procedimiento de corte y molienda del choclo

- 5.1.1 Los operarios se encargan de sacar los choclos de los costales para empezar a cortar las bases y las puntas, aquí se incluye los procesos de clasificación de choclos en cuanto al estado del choclo y al tamaño.
- 5.1.2 Los operarios recogen los choclos que han sido considerados como buenos y aptos tomando en cuenta que no estén golpeados, que no tengan granos en mal estado y que tengan un tamaño superior a los 10cm, posteriormente empiezan a deshojarlos con un cuidado especial con el fin de obtener hojas grandes que serán utilizadas en el proceso de envoltura del producto.
- 5.1.3 Los choclos que nos han sido seleccionados son eliminados ya que sus condiciones físicas no son sanitarias.
- 5.1.4 Una vez deshojados los choclos los operarios se encargan de revisar que los choclos estén libres de pelos, basuras o animales propios del mismo.
- 5.1.5 Los choclos deshojados son llevados a la maquina cortadora la cual funciona a través de un sistema de cuchillas giratorias en donde se corta primero su base y si es necesario su punta, los choclos se cortan siempre y cuando existan pedidos y se corta una cantidad determinada para la elaboración del producto.
- 5.1.6 Cuando han pasado el proceso de limpieza, dos o tres operarios se centran al proceso de desgranado el cual consiste en rebanar los

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>PREPARACION DEL CHOCLO</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-10</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 3 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

granos de la mazorca utilizando cuchillos especiales, este rebanado se lo realiza directamente en un mesón de acero inoxidable, posterior a esto se realiza una pequeña clasificación de los granos aptos de aquellos granos dañados, así como también tomando en consideración que la contextura del choclo no sea extremadamente dura.

5.1.7 Finalmente los granos rebanados son recogidos en tinas plásticas con la finalidad de ser transportados hacia el molino eléctrico.

5.1.8 Una vez que llegan los granos al molino un operario adhiere constantes cantidades de agua a los granos para obtener una masa homogénea, en la primera caída de masa se chequea que la masa sea suficientemente fina, regulando las cuchillas del molino hasta obtener la masa esperada.

5.1.9 Al terminar este proceso el operario encargado de la molienda realiza un último chequeo de la masa constatando esté libre de impurezas.

## 6. ANEXOS:

Código	Nombre
N/A	

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>PREPARACION DE LA MASA</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-11</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## PREPARACION DE LA MASA

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>PREPARACION DE LA MASA</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-11</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 1. Objetivo

Elaborar humitas de la mejor calidad para obtener un producto que pueda comercializarse con facilidad tanto en el mercado nacional como internacional.

## 2. Alcance

Administración aplicada en la empresa Mesón del Valle Lojano

## 3. Referencias

Normas INEN

Certificado de calidad de productos

Órdenes de compras

## 4. Responsabilidades

El Coordinador de sistemas integrados será responsable de la elaboración e implementación de este procedimiento.

El Representante de la Dirección es el encargado de la revisión de este procedimiento, aprueba el plan anual y programa de auditorías internas y conjuntamente en acuerdo con el Coordinador de sistemas integrados, comunican a las áreas las fechas en que serán auditadas y demás detalles de las mismas

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PREPARACION DE LA MASA</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-11</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 2 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 5. Actividades

### 5.1 Procedimiento de preparación de la masa y elaboración de humitas

- 5.1.1 Los operarios transportan la masa lista y homogénea que se obtuvo del molino y la llevan hasta el área en donde se encuentra la batidora industrial, aquí colocan la mitad de la masa de la tina en la batidora y los demás ingredientes de acuerdo a la descripción de una tabla donde previamente se ha calculado las cantidades específicas, siendo estos la mantequilla, la sal, los huevos, la harina, el azúcar y el polvo de hornear.
- 5.1.2 Una vez colocados estos ingredientes en la mitad de la masa antes mencionada se empieza a batir un periodo corto de aproximadamente de cinco minutos, poco a poco se va añadiendo el resto de la masa que se encontraba en la tina.
- 5.1.3 Trascurrido un tiempo de quince minutos aproximadamente de haberse batido la totalidad de la masa y sus ingredientes sin apagar la batidora se toma una pequeña muestra de la masa en una hoja, la cual es cocida en un microondas en un tiempo de sesenta segundos con la finalidad de posteriormente se probada para verificar su calidad y sabor, en el caso de no obtener el sabor y la calidad adecuada se realiza una revisión para determinar que los ingredientes se han colocado en las cantidades específicas ya que los operarios al momento de colocar los ingredientes llevan un control de los mismos.
- 5.1.4 Con la aprobación de una buena calidad y sabor la batidora es apagada y la masa es depositada en tinas que serán transportadas al área de inyección.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>PREPARACION DE LA MASA</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-11</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 3 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

5.1.5 En el área de inyección la masa es depositada en la máquina dosificadora o inyectora la cual se encuentra previamente calibrada con la dosis exacta del producto.

5.1.6 Una vez depositada la masa en la maquina inyectora, tres operarios recogen las hojas que fueron clasificadas anteriormente y proceden a dar la forma de envoltura de la humita colocando un queso rectangular en su interior e inyectando la masa en cada hoja.

5.1.7 Finalmente se obtienen las humitas crudas que son colocadas en bandejas plásticas para ser trasladadas al área de cocción.

## 6. ANEXOS:

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
N/A	

	<b>PROCEDIMIENTO DE COCCIÓN</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-12</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## PROCEDIMIENTO DE COCCIÓN

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<b>PROCEDIMIENTO DE COCCIÓN</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-12</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 1. Objetivo

Completar el proceso de elaboración de las humitas para posteriormente ser empacadas y distribuidas.

## 2. Alcance

Administración aplicada en la empresa Mesón del Valle Lojano

## 3. Referencias

Normas INEN

Certificado de calidad de productos

Órdenes de compras

## 4. Responsabilidades

El Coordinador de sistemas integrados será responsable de la elaboración e implementación de este procedimiento.

El Representante de la Dirección es el encargado de la revisión de este procedimiento, aprueba el plan anual y programa de auditorías internas y conjuntamente en acuerdo con el Coordinador de sistemas integrados, comunican a las áreas las fechas en que serán auditadas y demás detalles de las mismas

	<b>PROCEDIMIENTO DE COCCIÓN</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-12</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 2 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 5. Actividades

### 5.1 Procedimiento de cocción

- 5.1.1 Al ser las humitas trasladadas al área de cocción se van agrupando las bandejas que contienen 12 unidades de humitas en mesas de tal manera que se reúna la cantidad específica de bandejas de humitas cuya cantidad es de 10 bandejas llenas mas una bandeja con cinco humitas, que van a ser introducidas posteriormente en la cocina para su cocción.
- 5.1.2 Una vez que tengamos la cantidad específica de humitas se procede a llenar una quinta parte de la olla industrial con agua y se coloca el primer metálico de la olla, en el cual se pone las hojas pequeñas que no han sido utilizadas en la envoltura en la parte superior del piso con el objetivo de obtener una pequeña elevación para que las humitas que se van a ir colocando tengan una ligera inclinación y evitar que su masa se derrame, así como también como evitar que estas se quemem al estar en un contacto directo con la olla.
- 5.1.3 Una vez que se ha colocado las 125 humitas en cada uno de los cuatro pisos con las especificaciones antes mencionadas se tapa y se encienden las hornillas al máximo nivel.
- 5.1.4 Transcurrida un período preestablecido para la cocción, de dos horas en el cual las humitas han sido cocidas a vapor sin apagar la olla se desata la misma y se verifica a través de un palillo que la masa de la humita a concluido su proceso de cocción, en el caso de que no estuviesen cocidas por factores físicos como por ejemplo la disminución de la llama al terminarse el gas, o por condiciones climáticas, la olla es

	<b>PROCEDIMIENTO DE COCCIÓN</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-12</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 3 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

nuevamente cerrada y cada 15 minutos aproximadamente se controla que estas ya se encuentren cocidas.

5.1.5 Una vez que se verifica que la humita se ha cocido, se apagan las ollas, se deja que escape el vapor acumulado en la parte superior y enseguida los operarios empiezan a sacar las humitas de las ollas y las colocan en bandejas plásticas que posteriormente serán llevadas al área de enfriamiento.

5.1.6 En el área de enfriamiento las bandejas son colocadas en perchas para ser enfriadas con mayor rapidez a través de ventiladores, que son encendidos una vez que las perchas están completamente llenas.

5.1.7 El proceso de enfriamiento puede tardar un tiempo aproximado de dos horas y media.

5.1.8 Después del tiempo aproximado de enfriamiento los operarios verifican que las bandejas que contienen las humitas se encuentren totalmente frías y de ser así las humitas frías son trasladadas hasta el área de limpieza del producto.

## 6. ANEXOS:

Código	Nombre
N/A	

	<b>PROCEDIMIENTO DE SELLADO</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-13</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## PROCEDIMIENTO DE SELLADO

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<b>PROCEDIMIENTO DE SELLADO</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-13</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 1. Objetivo

Empacar los productos con los más altos estándares de calidad, asegurando la cantidad y las mejores características de los mismos.

## 2. Alcance

Administración aplicada en la empresa Mesón del Valle Lojano

## 3. Referencias

Normas INEN

Certificado de calidad de productos

Órdenes de compras

## 4. Responsabilidades

El Coordinador de sistemas integrados será responsable de la elaboración e implementación de este procedimiento.

El Representante de la Dirección es el encargado de la revisión de este procedimiento, aprueba el plan anual y programa de auditorías internas y conjuntamente en acuerdo con el Coordinador de sistemas integrados, comunican a las áreas las fechas en que serán auditadas y demás detalles de las mismas

	<b>PROCEDIMIENTO DE SELLADO</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-13</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 2 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 5. Actividades

### 5.1 Procedimiento de sellado

- 5.1.1 Una vez que las humitas frías llegan al área de sellado, los operarios se encargan de limpiar a la humita, del exceso de masa, de posibles pelos propios del choclo, y filos de las hojas, para obtener una humita con las mejores características.
- 5.1.2 Al concluir la verificación y limpieza de las humitas, las mismas son acomodadas de una manera específica en bandejas plásticas que serán transportadas hasta la máquina selladora.
- 5.1.3 Posteriormente a llegar las humitas hasta la maquina selladora un operario toma las humitas de dos en dos y las va colocando en el embudo de la máquina para que la misma se encargue del sellado de la funda que previamente tiene impresa los datos requeridos por las normas inen y de salud, como lo son, lote, fecha de elaboración, fecha de caducidad y precio.
- 5.1.4 Una vez selladas las fundas un operario recoge estas fundas y mientras las traslada a otra gaveta verifica que las fundas estén completamente selladas, y que no tengan algún desperfecto, de lo contrario el operario abre nuevamente la funda y coloca las humitas en las bandejas para ser nuevamente selladas.
- 5.1.5 Al tener una cantidad mínima de fundas de dos unidades de humitas, se colocan cinco de estas fundas en fundas plásticas transparentes de mayor tamaño y estas a su vez son llevadas a gavetas de plástico que se encuentran recubiertas por una lamina plástica de gran tamaño que

	<b>PROCEDIMIENTO DE SELLADO</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-13</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 3 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

cubrirá toda la gaveta al llenarse, con el fin de evitar que las humitas tengan contacto con cualquier agente externo.

#### 6. ANEXOS:

Código	Nombre
N/A	

	<b>PROCEDIMIENTO DE DESPACHO</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-14</b>			
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 3	
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección	

## PROCEDIMIENTO DE DESPACHO

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<b>PROCEDIMIENTO DE DESPACHO</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-14</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 3
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 1. Objetivo

Satisfacer la demanda de los clientes con productos de excelente calidad en el tiempo establecido y de acuerdo a la cantidad solicitada.

## 2. Alcance

Administración aplicada en la empresa Mesón del Valle Lojano

## 3. Referencias

Normas INEN

Certificado de calidad de productos

Órdenes de compras

## 4. Responsabilidades

El Coordinador de sistemas integrados será responsable de la elaboración e implementación de este procedimiento.

El Representante de la Dirección es el encargado de la revisión de este procedimiento, aprueba el plan anual y programa de auditorías internas y conjuntamente en acuerdo con el Coordinador de sistemas integrados, comunican a las áreas las fechas en que serán auditadas y demás detalles de las mismas

	<b>PROCEDIMIENTO DE DESPACHO</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-14</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 2 de 3
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 5. Actividades

### 5.1 Procedimiento de despacho

- 5.1.1 Los pedidos de los diferentes clientes son gestionados por el administrador de operaciones, quien es responsable de verificar las cantidades a ser enviadas y los plazos preestablecidos.
- 5.1.2 La asistente administrativa gestiona las facturas que serán enviadas en cada pedido a los clientes.
- 5.1.3 De acuerdo a los pedidos, las gavetas que contienen los productos, son trasladadas hasta el camión que se encarga de la repartición del producto a los diferentes clientes y locales.
- 5.1.4 El administrador de operaciones verifica que en el camión se encuentre la cantidad exacta que ha sido solicitada por los clientes.
- 5.1.5 El vehículo al regreso de cada entrega, notifica al administrador de operaciones que la entrega se ha realizado en su totalidad, de no ser así se reprograma una nueva fecha de entrega, coordinando con el cliente.

## 6. ANEXOS:

Código	Nombre
N/A	Factura

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-05</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 6
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

# PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>COMPRAS</b></p>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-06</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 2 de 6
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección

## 1. OBJETIVO

Realizar la adquisición de materiales cumpliendo con los estándares de calidad de la empresa Mesón del Valle Lojano, con un tiempo justo en la entrega de los mismos.

## 2. ALCANCE:

Se aplica a las compras que realiza en la empresa Mesón del Valle Lojano para la prestación de sus servicios.

## 3. REFERENCIAS

Este procedimiento se ampara en las siguientes referencias:

Norma ISO 9001: 2008

## 4. DEFINICIONES:

- **Orden de compra:** Autorización que se envía al proveedor para que sean despachados los productos solicitados. Contiene número, proveedor, fecha de emisión, detalle de productos, valores de compras, otros.
- **Proveedor Calificado:** Persona natural o jurídica que ha cumplido con los requerimientos solicitados por MESÓN DEL VALLE LOJANO para entregar materiales y está seleccionado de acuerdo a los diferentes aspectos evaluados.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>COMPRAS</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-06</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 3 de 6
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección

- **Contrato:** Convenio firmado entre el proveedor y MESÓN DEL VALLE LOJANO para la provisión de bienes.
- **Solicitud Emergente:** Se considera a aquellas solicitudes cuyo material deberá ser entregado en un tiempo máximo de 72 horas laborables.
- **Bodega:** Lugar definido por el cliente, en el cual se entregarán, verificarán y transportarán los materiales comprados por MESÓN DEL VALLE LOJANO.

#### **4. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD DEL PROPIETARIO PARA ESTE PROCESO**

##### **Asistente administrativo**

- Supervisar las compras realizadas para MESÓN DEL VALLE LOJANO.
- Revisión y autorización de órdenes de compra.
- Recibir mercadería en bodega de MESÓN DEL VALLE LOJANO
- Revisar productos vs. documentos entregados por el proveedor
- Realizar cambios o devoluciones por material o documentación inconforme
- Solicitar cotizaciones a los proveedores calificados.
- Decidir entre las cotizaciones aquella que cumpla con calidad, precio y tiempo de entrega para realizar la compra.
- Emitir órdenes de compra.
- Coordinar el envío de los materiales adquiridos a la bodega de MESÓN DEL VALLE LOJANO.
- Revisar constantemente las facturas pendientes de entrega desde las bodegas

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>COMPRAS</b></p>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-06</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 4 de 6
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección

### **Coordinador de Control de Gestión y Calidad**

- Enviar a los proveedores de bienes y servicios a ser evaluados los formularios para registro de proveedores.
- Realizar la evaluación de proveedores de bienes y servicios.
- Mantener en archivo el registro de evaluación de los proveedores de bienes y servicios.
- Comunicar a los proveedores de bienes y servicios la calificación obtenida en el proceso de evaluación.

### **5. METODOLOGÍA O DESARROLLO:**

Al asistente administrativo le llegan los listados de materia prima con la respectiva aprobación del Administrador de operaciones, cada ítem debe contar con todas las especificaciones para poder realizar la compra; en caso de no poseer la descripción necesaria de los materiales a comprar, se solicitará al usuario solicitante nos proporcione dicha información, por lo que el tiempo de compra será tomado desde la recepción completa de las características del material a ser comprado.

En el caso de compra de ítems por primera vez, el departamento solicitante deberá emitir la respectiva requisición de materias primas, la misma que deberá tener todos los datos necesarios y sugeridos, adicionalmente se definirán las características de los productos a comprar con la aprobación del Administrador de operaciones.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>COMPRAS</b></p>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-06</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 5 de 6
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección

### **Elección de proveedores:**

En base a estos listados se solicitará la cotización a los proveedores calificados. Una vez recibidas las cotizaciones, el personal de compras realiza la revisión de los precios de cada ítem, para los que tengan características definidas como marca se tomará en cuenta esto, para el resto de materia prima se definirá en base a la mejor oferta para cada producto en cuanto a precio, calidad y tiempo de entrega.

### **Orden de compra:**

Una vez seleccionado el proveedor, el asistente administrativo realiza una orden de compra, la cual detalla el producto solicitado con todas las características y especificaciones, la cantidad, el valor unitario, valor total, descuento y transporte (si ese fuera el caso)

Las órdenes de compra son revisadas y autorizadas por el Gerente General, quien en caso de ausencia dejará autorización para este procedimiento.

El asistente administrativo envía por fax o mail al proveedor la orden de compra para el despacho de la materia prima, la recepción deberá ser confirmada para verificar la entrega de la mercadería.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>COMPRAS</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-06</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 6 de 6
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección

### Entrega:

La mercadería debe ser entregada por el proveedor con una copia de la orden de compra y un documento que certifique su entrega, el cual puede ser guía de remisión o nota de entrega. La factura original la debe hacer llegar al asistente administrativo, quien una vez recibida adjuntará los documentos que respalden la misma y continuará con el proceso contable.

### Inconformidad:

En caso de inconformidad por parte del cliente con algún producto, el asistente administrativo deberá llenar el reporte de no conformidades, en el cual se detallará la acción que se va a tomar, a la misma que se dará seguimiento hasta que el producto llegue conforme a la bodega del MESÓN DEL VALLE LOJANO.

### 6. Anexos

CÓDIGO	NOMBRE FORMATO
SGI-REG-10	No Conformidades, acciones correctivas y preventivas
S/N	Nota de entrega de proveedores
S/N	Cheques de pago a proveedores

	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-07</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 1 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representant e de la dirección

## PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-07</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 2 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representant e de la dirección

## 1. OBJETIVO

Establecer normas y parámetros que permitan potenciar el desarrollo de competencias de los colaboradores en base a la ejecución de Planes de Capacitación alineados a los objetivos de la Compañía cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables y vigentes, apegados a sus perfiles de cargos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal de la Compañía que trabaja bajo relación de dependencia.

## 3. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001-2008

## 4. DEFINICIONES

**Plan Anual de Capacitación.-** Actividades de capacitación y entrenamiento a realizarse dentro de un tiempo establecido y presupuesto aprobado por la Gerencia General, que toma en consideración a todo el personal de la Compañía.

**Capacitación.-** Es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se imparten conocimientos orientados a reforzar habilidades y destrezas en relación a las funciones que desempeñan los colaboradores.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-07</b>			
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 3 de 7	
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representant e de la dirección	

**Detección de Necesidades de Capacitación.-** Proceso que busca y reconoce las necesidades de capacitación y oportunidades de mejora de un área específica y sus colaboradores para optimizar el desempeño de los mismos.

## 5. RESPONSABLES:

Al encabezado de este documento se detalla las responsabilidades para la creación, revisión y aprobación del presente documento.

## 6. DESARROLLO:

### 6.1 GENERALIDADES

- El personal eventual y practicantes pueden participar en los programas de capacitación siempre y cuando:
  - Se trata de cursos técnicos indispensables para la realización de su trabajo
  - Se trate de cursos para el desarrollo de competencias organizacionales que no represente costo adicional para la Compañía
  
- El Plan Anual de Capacitación debe ser levantado en consenso con las áreas usuarias de acuerdo al método de caracterización de necesidades de capacitación coordinado por el Gerente General y de acuerdo al perfil de cada puesto.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-07</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 4 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representant e de la dirección

- El costo de Capacitación debe ser presupuestado, consolidado y administrado por el Gerente General.
- En caso de que un proveedor asuma los costos de inscripción y materiales para un curso y solo sea requerido a la compañía la movilización y/o el hospedaje hasta y en la ciudad donde se dicte el mismo, la aprobación del pago de éstos rubros será de competencia de la Gerencia General.
- Los Institutos de Capacitación, instructores y demás proveedores, deben ser seleccionados de acuerdo a criterios de especialidad, experiencia, calidad.

## 6.2 PERFIL DEL PUESTO

- Los colaboradores asistirán a cursos que se requieran de acuerdo a su perfil del puesto.
- Los colaboradores invitados a eventos de capacitación deben asistir y aprobar el curso con la nota mínima fijada por el centro de Capacitación en los casos que aplique.
- En caso de no asistencia y de incumplimiento con las normas que fije el centro de Capacitación, el colaborador debe conocer que el valor pagado por dicho curso por parte de la compañía, será descontado de su rol de pagos mensual.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-07</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 5 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representant e de la dirección

- Los colaboradores que, por razones de salud no puedan asistir al evento de capacitación deben justificar su inasistencia con un certificado médico.
- Entiéndase como entrenamiento técnico a aquél recibido por parte del colaborador para optimizar procesos; manejar nueva maquinaria y/o equipos adquiridos por la compañía; realizar mantenimiento de equipos y/o maquinaria; perfeccionar técnicas aplicables al trabajo cotidiano del colaborador u otras.
- Todo entrenamiento técnico será auspiciado por la compañía y requerirá que una vez que el colaborador haya recibido dicha capacitación, deba realizar una réplica de información y nuevos conocimientos al personal de las áreas relacionadas. Esta réplica debe realizarse máximo en los 30 días a 6 meses siguientes a la realización del curso dependiendo de la intensidad horaria del curso recibido y la profundidad de los temas.

## **6.2 PLAN ANUAL DE FORMACION**

- La Gerencia General elabora el Plan Anual de Capacitación, que responda a:
  - Caracterización de Necesidades de Capacitación
  - Presupuesto
- El Plan Anual de Capacitación debe ser aprobado por la Presidencia Ejecutiva.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-07</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 6 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representant e de la dirección

- El Gerente General comunica el Plan Anual de Capacitación conjuntamente con el Administrador de operaciones.
- En caso de que una Capacitación no se encuentre en el Plan Anual de Capacitación, el Administrador de operaciones debe validarla conjuntamente con el Gerente General, basándose en criterios como: desempeño del colaborador, aplicabilidad de los contenidos del programa, disponibilidad de presupuesto, relación con las funciones del cargo y contribución a los resultados de su área y de la Compañía.
- En caso de capacitaciones internas, el asistente administrativo coordina la planificación, revisión de contenido, logística y evaluación de los servicios de capacitación y entrenamiento, así como de la provisión de equipos y materiales para las actividades de capacitación.
- El asistente administrativo lleva el control de asistencia de los participantes en los diferentes eventos de capacitación y facilitados internamente ó dentro de las instalaciones de la compañía, utilizando los registros de asistencia creados para el efecto.
- Anualmente todos los planes de capacitación son ejecutados.

	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-07</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 7 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representant e de la dirección

## FORMACION INICIAL

- Para el caso de trabajadores nuevos, el administrador de operaciones brinda la inducción de las funciones y le da un seguimiento trimestral hasta asegurarse de que el nuevo colaborador haya comprendido el proceso a realizar.

## 7. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE FORMATO
SGI – REG -02	Registro de capacitación

	<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-08</b>		
		Version: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 1 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección

## PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-08</b>			
		Version: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 2 de 7	
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección	

## 1. Objetivo

Contar con parámetros que permitan llevar a cabo procesos de reclutamiento, evaluación, selección y contratación de candidatos que posean el perfil requerido, cumpliendo los requisitos exigidos por la ley, para facilitar la incorporación de colaboradores calificados.

## 2. Alcance

Aplica para todo candidato que aspira colaborar en la Compañía.

## 3. Referencias

- Código De Trabajo
- Manual de Descriptivos de Cargo
- Ley de Seguridad Social
- Norma Iso 9001:2008
- Ley de Inmigración

## 4. Definiciones

**RECLUTAMIENTO.-** Método utilizado para atraer y convocar a un número de personas, con el perfil que requiere la organización.

	<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-08</b>			
		Version: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 3 de 7	
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección	

**SELECCIÓN:** Proceso que permite conocer los candidatos que reúnen los conocimientos, aptitudes y habilidades que el perfil demanda. Facilita la elección entre varios candidatos reclutados al más adecuado para ocupar el cargo vacante.

**CONTRATACIÓN:** Procedimiento mediante el cual se formaliza, con apego a la ley, la futura relación laboral para garantizar los intereses y derechos tanto del colaborador como del patrono.

## 5. Responsables

En el encabezado de este documento se detallan las responsabilidades para la creación, revisión y aprobación de este procedimiento.

### 6.2. Procedimiento:

#### 6.2.1 Reclutamiento.-

- Para cubrir una vacante el área solicitante completarán la requisición de personal y recopilarán las firmas de autorización: futuro Jefe Inmediato del área solicitante.
- Sólo se aprobarán procesos de selección siempre y cuando estén considerados dentro del presupuesto o salvo casos emergentes aprobados por el Gerente General.

	<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-08</b>			
		Version: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 4 de 7	
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección	

- En caso de ser un nuevo cargo, el Gerente General conjuntamente con el área usuaria definen la denominación del cargo de acuerdo a los niveles jerárquicos y de remuneraciones existentes en la organización, perfil y funciones del mismo previa autorización del Presidente Ejecutivo.
- El Gerente General realizará una selección preliminar a través de diferentes fuentes de reclutamiento, las cuales pueden vía WEB, Bolsas de Empleo, Universidades, Medios de Prensa o cualquier otro medio válido.

#### **6.2.2 Selección.-**

- El asistente administrativo posterior al reclutamiento coordina entrevistas y/o pruebas técnicas y psicotécnicas, de ser requeridas para la posición.
- El gerente general entrevista los candidatos previamente que cumplen con el perfil, coordina entrevistas con el jefe inmediato y entrega la información necesaria para realizar las mismas por parte del futuro jefe inmediato.
- El Gerente General prepara el informe de selección del proceso y presenta mínimo una terna de candidatos al área solicitante.
- La decisión de contratación de un candidato de la terna es de responsabilidad del jefe inmediato.

	<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-08</b>		
		Version: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 5 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección

### 6.2.3 Selección Interna.-

- El Gerente General o su delegado, conjuntamente con el área usuaria definen la convocatoria para la realización de un proceso de selección interna e invita a los interesados a participar del mismo.
- Es responsabilidad del colaborador comunicar al jefe inmediato su intención de participar en un proceso de selección interna.
- Si uno de los candidatos internos es seleccionado de acuerdo al procedimiento de selección descrito anteriormente, el Gerente General comunicará la decisión al colaborador y al jefe inmediato y Gerente o Director, posterior a esto se comunicará a toda la organización informando sobre los resultados de proceso.
- En caso de que se presente uno o varios candidatos que no cumplan con los requerimientos de competencia y no apruebe el proceso de selección en cualquiera de sus etapas, se declarará desierto el concurso y se recurrirá a un proceso de selección externa.

### 6.2.3 Contratación de Personal.-

- Una vez seleccionado el nuevo colaborador se inicia el proceso de contratación.

	<b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-08</b>		
		Version: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 6 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección

- El asistente administrativo debe entregar al nuevo colaborador el reglamento interno de la Compañía y registrar su recepción el primer día de trabajo, además de asegurar el proceso de inducción de acuerdo al protocolo establecido para ello.
- El Gerente General debe asegurar que ningún candidato seleccionado inicie sus labores si previamente no cumple con los siguientes requisitos:
  - Certificado del examen pre-ocupacional
  - Firma de contrato
  - Firma de póliza de seguros de vida y salud
  - Inducción
- Una vez legalizado el contrato de trabajo, se debe entregar una copia al colaborador y dejar copia con la firma de recepción del mismo.

## 7. Anexos

CÓDIGO	NOMBRE FORMATO
S/N	Hojas de vida
S/N	Contratos
S/N	Pruebas técnicas y psicotécnicas
S/N	Informe del proceso de selección

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL</b></p>	<b>CODIGO: SGC-PA-GSI-08</b>		
		Version: 1	Vigente desde: 01/01/2011	Página 7 de 7
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la dirección	Aprobó: Representante de la dirección

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>RECEPCIÓN Y</b></p> <p align="center"><b>ALMACENAMIENTO</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-09</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>RECEPCIÓN Y</b> <b>ALMACENAMIENTO</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-09</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

### 1. Objetivo

Satisfacer las necesidades de la operación y establecer un adecuado control en la administración de la recepción de materias primas, para cumplir con las metas y objetivos planteados por la empresa.

### 2. Alcance

Administración aplicada en la empresa Mesón del Valle Lojano

### 3. Referencias

Normas INEN

Certificado de calidad de productos

Órdenes de compras

SGI-PG-GSI-06 Procedimiento de Compras

### 4. Responsabilidades

El Coordinador de sistemas integrados será responsable de la elaboración e implementación de este procedimiento.

El Representante de la Dirección es el encargado de la revisión de este procedimiento, aprueba el plan anual y programa de auditorías internas y conjuntamente en acuerdo con el Coordinador de sistemas integrados, comunican a las áreas las fechas en que serán auditadas y demás detalles de las mismas

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>RECEPCIÓN Y</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ALMACENAMIENTO</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-09</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 2 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 5. Actividades

### 5.1 Requisición de materias primas

- 5.1.1 El asistente administrativo es el encargado de emitir semanalmente un listado con el inventario de la materia prima, en base a los pedidos a fin de mantener los niveles mínimos indispensables de materias primas.
- 5.1.2 En el caso de compra de ítems por primera vez el Administrador de operaciones para más especificaciones se puede referir al procedimiento de compras SGI-PG-GSI-06.
- 5.1.3 Las entregas de las materias primas deberán hacerse en su totalidad durante los 7 días a partir de la aprobación de la requisición, para de esta manera poder cumplir con todos los pedidos solicitados, para mas especificaciones sobre el procedimiento de compras se pueden referir al procedimiento SGI-PG-GSI-06.
- 5.1.4 El asistente administrativo procederá con la verificación de las materias primas recibidas con la orden de compra y la factura o nota de entrega, que la cantidad entregada corresponde a la totalidad de lo solicitado, cumpliendo con la calidad y especificaciones exigidas y descritas en la orden.
- 5.1.5 De igual manera en caso de recibir materia prima que no cumpla con las especificaciones requeridas, se coordinará con el administrador de operaciones para que a su vez se acepte o devuelva la materia prima y se solicite su reemplazo inmediato.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>RECEPCIÓN Y</b></p> <p align="center"><b>ALMACENAMIENTO</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-09</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 3 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

5.1.6 La mercadería que sea devuelta al proveedor para que proceda con cambios o reposiciones inmediatas no tendrá ningún costo para la Compañía y se registrará en el registro de no conformidad SGI-REG-10

5.1.7 Cuando al producto en el momento de ser utilizado en la operación, se le detecte fallas, deberán ser inmediatamente reportadas desde el usuario hacia el administrador de operaciones quien posteriormente notificara al asistente administrativo para su reclamo correspondiente por garantía y la reposición o verificación del mismo dependiendo de la procedencia del producto y se lo registrar en el registro de no conformidad SGI-REG-10

5.1.8 El asistente administrativo es el responsable de controlar la existencia física de los inventarios versus la información del sistema, es decir, ingresos, egresos, requisiciones y compras de materia prima.

5.1.9 Los productos que requieren refrigeración son almacenados tan pronto llega el producto en congeladores, los demás productos son almacenamos en una bodega.

5.1.10 Los productos almacenados en bodega son inventariados de acuerdo a lo anteriormente señalado.

## 6. ANEXOS:

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
SGI-REG-10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de No Conformidad</li> </ul>

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>PREPARACION DEL CHOCLO</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-10</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## PREPARACION DEL CHOCLO

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>PREPARACION DEL CHOCLO</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-10</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

### 1. Objetivo

Obtener una materia prima de calidad, siendo la base de la elaboración del producto.

### 2. Alcance

Administración aplicada en la empresa Mesón del Valle Lojano

### 3. Referencias

Normas INEN

Certificado de calidad de productos

Órdenes de compras

### 4. Responsabilidades

El Coordinador de sistemas integrados será responsable de la elaboración e implementación de este procedimiento.

El Representante de la Dirección es el encargado de la revisión de este procedimiento, aprueba el plan anual y programa de auditorías internas y conjuntamente en acuerdo con el Coordinador de sistemas integrados, comunican a las áreas las fechas en que serán auditadas y demás detalles de las mismas

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>PREPARACION DEL CHOCLO</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-10</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 2 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 5. Actividades

### 5.1 Procedimiento de corte y molienda del choclo

- 5.1.1 Los operarios se encargan de sacar los choclos de los costales para empezar a cortar las bases y las puntas, aquí se incluye los procesos de clasificación de choclos en cuanto al estado del choclo y al tamaño.
- 5.1.2 Los operarios recogen los choclos que han sido considerados como buenos y aptos tomando en cuenta que no estén golpeados, que no tengan granos en mal estado y que tengan un tamaño superior a los 10cm, posteriormente empiezan a deshojarlos con un cuidado especial con el fin de obtener hojas grandes que serán utilizadas en el proceso de envoltura del producto.
- 5.1.3 Los choclos que nos han sido seleccionados son eliminados ya que sus condiciones físicas no son sanitarias.
- 5.1.4 Una vez deshojados los choclos los operarios se encargan de revisar que los choclos estén libres de pelos, basuras o animales propios del mismo.
- 5.1.5 Los choclos deshojados son llevados a la maquina cortadora la cual funciona a través de un sistema de cuchillas giratorias en donde se corta primero su base y si es necesario su punta, los choclos se cortan siempre y cuando existan pedidos y se corta una cantidad determinada para la elaboración del producto.
- 5.1.6 Cuando han pasado el proceso de limpieza, dos o tres operarios se centran al proceso de desgranado el cual consiste en rebanar los

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>PREPARACION DEL CHOCLO</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-10</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 3 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

granos de la mazorca utilizando cuchillos especiales, este rebanado se lo realiza directamente en un mesón de acero inoxidable, posterior a esto se realiza una pequeña clasificación de los granos aptos de aquellos granos dañados, así como también tomando en consideración que la contextura del choclo no sea extremadamente dura.

5.1.7 Finalmente los granos rebanados son recogidos en tinas plásticas con la finalidad de ser transportados hacia el molino eléctrico.

5.1.8 Una vez que llegan los granos al molino un operario adhiere constantes cantidades de agua a los granos para obtener una masa homogénea, en la primera caída de masa se chequea que la masa sea suficientemente fina, regulando las cuchillas del molino hasta obtener la masa esperada.

5.1.9 Al terminar este proceso el operario encargado de la molienda realiza un último chequeo de la masa constatando esté libre de impurezas.

## 6. ANEXOS:

Código	Nombre
N/A	

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>PREPARACION DE LA MASA</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-11</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## PREPARACION DE LA MASA

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PREPARACION DE LA MASA</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-11</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 1. Objetivo

Elaborar humitas de la mejor calidad para obtener un producto que pueda comercializarse con facilidad tanto en el mercado nacional como internacional.

## 2. Alcance

Administración aplicada en la empresa Mesón del Valle Lojano

## 3. Referencias

Normas INEN

Certificado de calidad de productos

Órdenes de compras

## 4. Responsabilidades

El Coordinador de sistemas integrados será responsable de la elaboración e implementación de este procedimiento.

El Representante de la Dirección es el encargado de la revisión de este procedimiento, aprueba el plan anual y programa de auditorías internas y conjuntamente en acuerdo con el Coordinador de sistemas integrados, comunican a las áreas las fechas en que serán auditadas y demás detalles de las mismas

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PREPARACION DE LA MASA</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-11</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 2 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 5. Actividades

### 5.1 Procedimiento de preparación de la masa y elaboración de humitas

- 5.1.1 Los operarios transportan la masa lista y homogénea que se obtuvo del molino y la llevan hasta el área en donde se encuentra la batidora industrial, aquí colocan la mitad de la masa de la tina en la batidora y los demás ingredientes de acuerdo a la descripción de una tabla donde previamente se ha calculado las cantidades específicas, siendo estos la mantequilla, la sal, los huevos, la harina, el azúcar y el polvo de hornear.
- 5.1.2 Una vez colocados estos ingredientes en la mitad de la masa antes mencionada se empieza a batir un periodo corto de aproximadamente de cinco minutos, poco a poco se va añadiendo el resto de la masa que se encontraba en la tina.
- 5.1.3 Trascurrido un tiempo de quince minutos aproximadamente de haberse batido la totalidad de la masa y sus ingredientes sin apagar la batidora se toma una pequeña muestra de la masa en una hoja, la cual es cocida en un microondas en un tiempo de sesenta segundos con la finalidad de posteriormente se probada para verificar su calidad y sabor, en el caso de no obtener el sabor y la calidad adecuada se realiza una revisión para determinar que los ingredientes se han colocado en las cantidades específicas ya que los operarios al momento de colocar los ingredientes llevan un control de los mismos.
- 5.1.4 Con la aprobación de una buena calidad y sabor la batidora es apagada y la masa es depositada en tinas que serán transportadas al área de inyección.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>PREPARACION DE LA MASA</b></p>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-11</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 3 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

5.1.5 En el área de inyección la masa es depositada en la máquina dosificadora o inyectora la cual se encuentra previamente calibrada con la dosis exacta del producto.

5.1.6 Una vez depositada la masa en la maquina inyectora, tres operarios recogen las hojas que fueron clasificadas anteriormente y proceden a dar la forma de envoltura de la humita colocando un queso rectangular en su interior e inyectando la masa en cada hoja.

5.1.7 Finalmente se obtienen las humitas crudas que son colocadas en bandejas plásticas para ser trasladadas al área de cocción.

## 6. ANEXOS:

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
N/A	

	<b>PROCEDIMIENTO DE COCCIÓN</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-12</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## PROCEDIMIENTO DE COCCIÓN

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<b>PROCEDIMIENTO DE COCCIÓN</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-12</b>			
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4	
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección	

## 1. Objetivo

Completar el proceso de elaboración de las humitas para posteriormente ser empacadas y distribuidas.

## 2. Alcance

Administración aplicada en la empresa Mesón del Valle Lojano

## 3. Referencias

Normas INEN

Certificado de calidad de productos

Órdenes de compras

## 4. Responsabilidades

El Coordinador de sistemas integrados será responsable de la elaboración e implementación de este procedimiento.

El Representante de la Dirección es el encargado de la revisión de este procedimiento, aprueba el plan anual y programa de auditorías internas y conjuntamente en acuerdo con el Coordinador de sistemas integrados, comunican a las áreas las fechas en que serán auditadas y demás detalles de las mismas

	<b>PROCEDIMIENTO DE COCCIÓN</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-12</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 2 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 5. Actividades

### 5.1 Procedimiento de cocción

- 5.1.1 Al ser las humitas trasladadas al área de cocción se van agrupando las bandejas que contienen 12 unidades de humitas en mesas de tal manera que se reúna la cantidad específica de bandejas de humitas cuya cantidad es de 10 bandejas llenas mas una bandeja con cinco humitas, que van a ser introducidas posteriormente en la cocina para su cocción.
- 5.1.2 Una vez que tengamos la cantidad específica de humitas se procede a llenar una quinta parte de la olla industrial con agua y se coloca el primer metálico de la olla, en el cual se pone las hojas pequeñas que no han sido utilizadas en la envoltura en la parte superior del piso con el objetivo de obtener una pequeña elevación para que las humitas que se van a ir colocando tengan una ligera inclinación y evitar que su masa se derrame, así como también como evitar que estas se quemem al estar en un contacto directo con la olla.
- 5.1.3 Una vez que se ha colocado las 125 humitas en cada uno de los cuatro pisos con las especificaciones antes mencionadas se tapa y se encienden las hornillas al máximo nivel.
- 5.1.4 Transcurrida un período preestablecido para la cocción, de dos horas en el cual las humitas han sido cocidas a vapor sin apagar la olla se desata la misma y se verifica a través de un palillo que la masa de la humita a concluido su proceso de cocción, en el caso de que no estuviesen cocidas por factores físicos como por ejemplo la disminución de la llama al terminarse el gas, o por condiciones climáticas, la olla es

	<b>PROCEDIMIENTO DE COCCIÓN</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-12</b>			
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 3 de 4	
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección	

nuevamente cerrada y cada 15 minutos aproximadamente se controla que estas ya se encuentren cocidas.

5.1.5 Una vez que se verifica que la humita se ha cocido, se apagan las ollas, se deja que escape el vapor acumulado en la parte superior y enseguida los operarios empiezan a sacar las humitas de las ollas y las colocan en bandejas plásticas que posteriormente serán llevadas al área de enfriamiento.

5.1.6 En el área de enfriamiento las bandejas son colocadas en perchas para ser enfriadas con mayor rapidez a través de ventiladores, que son encendidos una vez que las perchas están completamente llenas.

5.1.7 El proceso de enfriamiento puede tardar un tiempo aproximado de dos horas y media.

5.1.8 Después del tiempo aproximado de enfriamiento los operarios verifican que las bandejas que contienen las humitas se encuentren totalmente frías y de ser así las humitas frías son trasladadas hasta el área de limpieza del producto.

## 6. ANEXOS:

Código	Nombre
N/A	

	<b>PROCEDIMIENTO DE SELLADO</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-13</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## PROCEDIMIENTO DE SELLADO

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<b>PROCEDIMIENTO DE SELLADO</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-13</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 1. Objetivo

Empacar los productos con los más altos estándares de calidad, asegurando la cantidad y las mejores características de los mismos.

## 2. Alcance

Administración aplicada en la empresa Mesón del Valle Lojano

## 3. Referencias

Normas INEN

Certificado de calidad de productos

Órdenes de compras

## 4. Responsabilidades

El Coordinador de sistemas integrados será responsable de la elaboración e implementación de este procedimiento.

El Representante de la Dirección es el encargado de la revisión de este procedimiento, aprueba el plan anual y programa de auditorías internas y conjuntamente en acuerdo con el Coordinador de sistemas integrados, comunican a las áreas las fechas en que serán auditadas y demás detalles de las mismas

	<b>PROCEDIMIENTO DE SELLADO</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-13</b>			
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 2 de 4	
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección	

## 5. Actividades

### 5.1 Procedimiento de sellado

- 5.1.1** Una vez que las humitas frías llegan al área de sellado, los operarios se encargan de limpiar a la humita, del exceso de masa, de posibles pelos propios del choclo, y filos de las hojas, para obtener una humita con las mejores características.
- 5.1.2** Al concluir la verificación y limpieza de las humitas, las mismas son acomodadas de una manera específica en bandejas plásticas que serán transportadas hasta la máquina selladora.
- 5.1.3** Posteriormente a llegar las humitas hasta la maquina selladora un operario toma las humitas de dos en dos y las va colocando en el embudo de la máquina para que la misma se encargue del sellado de la funda que previamente tiene impresa los datos requeridos por las normas inen y de salud, como lo son, lote, fecha de elaboración, fecha de caducidad y precio.
- 5.1.4** Una vez selladas las fundas un operario recoge estas fundas y mientras las traslada a otra gaveta verifica que las fundas estén completamente selladas, y que no tengan algún desperfecto, de lo contrario el operario abre nuevamente la funda y coloca las humitas en las bandejas para ser nuevamente selladas.
- 5.1.5** Al tener una cantidad mínima de fundas de dos unidades de humitas, se colocan cinco de estas fundas en fundas plásticas transparentes de mayor tamaño y estas a su vez son llevadas a gavetas de plástico que se encuentran recubiertas por una lamina plástica de gran tamaño que

	<b>PROCEDIMIENTO DE SELLADO</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-13</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 3 de 4
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

cubrirá toda la gaveta al llenarse, con el fin de evitar que las humitas tengan contacto con cualquier agente externo.

#### 6. ANEXOS:

Código	Nombre
N/A	

	<b>PROCEDIMIENTO DE DESPACHO</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-14</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 3
		Elaboró: Coordinador de calidad	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## PROCEDIMIENTO DE DESPACHO

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	PÁGINAS	REVISIÓN

	<b>PROCEDIMIENTO DE DESPACHO</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-14</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 3
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 1. Objetivo

Satisfacer la demanda de los clientes con productos de excelente calidad en el tiempo establecido y de acuerdo a la cantidad solicitada.

## 2. Alcance

Administración aplicada en la empresa Mesón del Valle Lojano

## 3. Referencias

Normas INEN

Certificado de calidad de productos

Órdenes de compras

## 4. Responsabilidades

El Coordinador de sistemas integrados será responsable de la elaboración e implementación de este procedimiento.

El Representante de la Dirección es el encargado de la revisión de este procedimiento, aprueba el plan anual y programa de auditorías internas y conjuntamente en acuerdo con el Coordinador de sistemas integrados, comunican a las áreas las fechas en que serán auditadas y demás detalles de las mismas

	<b>PROCEDIMIENTO DE DESPACHO</b>	<b>CODIGO: SGI – PG-GSI-14</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 2 de 3
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

## 5. Actividades

### 5.1 Procedimiento de despacho

- 5.1.1 Los pedidos de los diferentes clientes son gestionados por el administrador de operaciones, quien es responsable de verificar las cantidades a ser enviadas y los plazos preestablecidos.
- 5.1.2 La asistente administrativa gestiona las facturas que serán enviadas en cada pedido a los clientes.
- 5.1.3 De acuerdo a los pedidos, las gavetas que contienen los productos, son trasladadas hasta el camión que se encarga de la repartición del producto a los diferentes clientes y locales.
- 5.1.4 El administrador de operaciones verifica que en el camión se encuentre la cantidad exacta que ha sido solicitada por los clientes.
- 5.1.5 El vehículo al regreso de cada entrega, notifica al administrador de operaciones que la entrega se ha realizado en su totalidad, de no ser así se reprograma una nueva fecha de entrega, coordinando con el cliente.

## 6. ANEXOS:

Código	Nombre
N/A	Factura







## PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES

AUDITORIAS INTERNAS	Lugar	Dia	Programado 1ra	Dia	Programado 2da	Dia	Programado 3ra	RESPONSABLES	OBSERVACIONES
PRE-AUDITORIA DE CERTIFICACION									
AUDITORIA DE CERTIFICACION									
REVISION POR LA DIRECCION									
SATISFACCION AL CLIENTE									
REVISIÓN CON LOS RESPONSABLES DE LOS PROCESOS (ACTUALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN)									
CAPACITACION									
RETROALIMENTACIÓN AL CLIENTE									

Elaborado por: SGC

Aprobado por: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN



## PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS INTERNAS

PROCESO	CLÁU		FECHA													
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
<b>GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN, GESTION DE CALIDAD</b>	4,1	Requisitos Generales														
<b>GESTION DE CALIDAD</b>	4.2.1	Generalidades														
<b>GESTION DE CALIDAD</b>	4.2.2	Manual de Calidad														
<b>GESTION DE CALIDAD</b>	4.2.3	Control de Documentos														
<b>TODOS LOS PROCESOS, CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	4.2.4	Control de los registros														
<b>ALTA DIRECCIÓN</b>	5,1	Compromiso de la dirección														
<b>ALTA DIRECCIÓN, FINANZAS</b>	5,2	Enfoque al cliente														
<b>ALTA DIRECCIÓN, TODOS LOS PROCESOS</b>	5,3	Política de calidad														
<b>ALTA DIRECCIÓN</b>	5.4.1	Objetivos de calidad														
<b>ALTA DIRECCIÓN, GESTION DE CALIDAD (REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN).</b>	5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad														
<b>ALTA DIRECCIÓN</b>	5.5.1	Responsabilidad y autoridad														
<b>ALTA DIRECCIÓN, GESTION DE CALIDAD (REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN).</b>	5.5.2	Representante de la dirección														
<b>ALTA DIRECCIÓN</b>	5.5.3	Comunicación Interna														
<b>GESTION DE LA DIRECCION, GESTION DE CALIDAD</b>	5,6	Revisión por la dirección														
<b>FINANZAS</b>	6,1	Provisión de recursos														
<b>ALTA DIRECCIÓN</b>	6,2	Recursos humanos														
<b>ALTA DIRECCIÓN</b>	6,3	Infraestructura														
<b>ALTA DIRECCIÓN</b>	6,4	Ambiente de trabajo														
<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCION</b>	7,1	Planificación de la realización del producto														
<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCION</b>	7.2.1	Determinación de los requisitos del producto														
<b>ALTA DIRECCIÓN, APLICA A TODOS LOS PROCESOS CLAVE</b>	7.2.2	Revisión de los requisitos del producto														
<b>ALTA DIRECCIÓN</b>	7.2.3	Comunicación con el cliente														
<b>N / A</b>	7,3	Diseño y Desarrollo														
<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCION</b>	7.4.1	Proceso de compras														
<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCION</b>	7.4.2	Información de las compras														
<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCION , APLICA A TODOS LOS PROCESOS CLAVE</b>	7.4.3	Verificación del producto comprado														
<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCION , APLICA A TODOS LOS PROCESOS CLAVE</b>	7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio														
<b>APLICA EN LOS PROCESOS CLAVE</b>	7.5.2	Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio														
<b>APLICA EN LOS PROCESOS CLAVE</b>	7.5.3	Identificación y trazabilidad														
<b>ALTA DIRECCIÓN</b>	7.5.4	Propiedad del cliente														
<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCION , APLICA A TODOS LOS PROCESOS CLAVE</b>	7.5.5	Preservación de producto o servicio														
<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCION , APLICA A TODOS LOS PROCESOS CLAVE</b>	7,6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición														
<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCION , APLICA A TODOS LOS PROCESOS CLAVE</b>	8,1	Medición, análisis y mejora														
<b>ALTA DIRECCIÓN</b>	8.2.1	Satisfacción del cliente														
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	8.2.2	Auditorías Internas														
<b>TODOS LOS PROCESOS</b>	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos														
<b>APLICA EN LOS PROCESOS CLAVE</b>	8.2.4	Seguimiento y medición del producto														
<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCION , APLICA A TODOS LOS PROCESOS CLAVE</b>	8,3	Control del producto no conforme														
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	8,4	Análisis de Datos														
<b>GESTION DE CALIDAD, ALTA DIRECCIÓN</b>	8.5.1	Mejoramiento Continuo														
<b>GESTION DE CALIDAD, ALTA DIRECCIÓN, APLICA A TODOS LOS PROCESOS CLAVE</b>	8.5.2	Acciones Correctivas														
<b>GESTION DE CALIDAD, ALTA DIRECCIÓN, APLICA A TODOS LOS PROCESOS CLAVE</b>	8.5.3	Acciones Preventivas														

Elaborado por: **GESTION DE CALIDAD**

Aprobado por: **Representante de la Dirección**

Nota: Las cláusulas marcadas con azul, son las que se auditarán de acuerdo a las fechas señaladas

	<b>REGISTRO CAPACITACION</b>	<b>CODIGO: SGI-REG-02</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 1
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

LUGAR:.....

FECHA:.....

TEMA:.....

EXPOSITOR:.....

	NOMBRE	Nº CEDULA	FIRMA	NOTA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				

Firma del Expositor.....

Tiempo de exposición.....





	<b>NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>CODIGO: SGI-REG-10</b>		
		Versión: 1	Vigente desde: 01-01-2011	Página 1 de 1
		Elaboró: Coordinador de sistemas integrados	Revisó: Representante de la Dirección	Aprobó: Representante de la Dirección

No. Reporte: _____	Tipo de No Conformidad:		Real <input type="checkbox"/>	Potencial <input type="checkbox"/>
Origen No Conformidad	Proceso <input type="checkbox"/>	Producto <input type="checkbox"/>	Auditoria <input type="checkbox"/>	Reclamo cliente <input type="checkbox"/>

<b>SÓLO PARA AUDITORÍA:</b>		<b>NO CONFORMIDAD:</b> Mayor <input type="checkbox"/> Menor <input type="checkbox"/>		<b>Observación</b> <input type="checkbox"/>
Auditoria No.	RNC No.	Área o Proceso auditado	Norma	Cláusula
Auditoria	__ de __	GSI	ISO 9001-2008	

<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>		
_____ _____ _____		
Iniciador / Auditor:	Firma:	Fecha:
Responsable de Proceso / Auditado:	Firma:	Fecha:

<b>ANÁLISIS DE CAUSA</b>		
_____ _____ _____		

<b>DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS PROPUESTAS</b>			
No.	Acción	Responsable	Fecha
Responsable de Proceso / Auditado:		Firma:	Fecha:

<b>CUMPLIMIENTO A ACCIONES</b>				
No.	Cumplimiento	Comentarios	Verificado por:	Fecha

<b>VERIFICACIÓN EFICACIA</b>	
Se corrige el desvío: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Justificación:
FIRMA RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN / AUDITOR:	FIRMA RESPONSABLE DE PROCESO / AUDITADO:

## FICHA DE PROCESO

<b>Código:</b> <b>SGC-001</b>	<b>Recepción e Inspección</b>	<b>Edición: 01 30/05/2011</b>
		<b>Revisión: 01 30/05/2011</b>

<b>ENTRADAS</b>	1. Recepción e Inspección de la Materia Prima
<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción materia prima</li> <li>- Verificación cantidad vs entrega</li> <li>- Inspección de calidad</li> <li>- Almacenamiento</li> </ul> <p>Detalle de la Actividad:</p> <p>Todo el proceso de la empresa “Mesón del Valle Lojano”, empieza en la recepción e inspección de la materia prima, de acuerdo al pedido de los diferentes clientes puede ir variando la compra de las mismas a los proveedores, la principal materia prima para la elaboración de humitas es el choclo el mismo que se compra en la ciudad de Loja pasando un día puesto que este producto debe mantenerse siempre fresco, desde ahí es transportado vía terrestre hasta la ciudad de Quito en sacos de yute de un peso aproximado de un quintal y medio.</p> <p>Las demás materias primas como el queso para amasar, queso para usar en pedazos pequeños de relleno, mantequilla, leche, azúcar, sal, huevos, polvo de hornear, etc, se lo compra en forma semanal y se lo puede tener en stock, dichas materias primas son recibidas directamente</p>

	<p>en la fábrica donde los proveedores realizan la entrega.</p> <p>El almacenamiento de los productos que requieren refrigeración son almacenados tan pronto llega el producto en congeladores, los demás productos son almacenamos en una bodega.</p> <p>Cuando arriban los proveedores a las instalaciones de la fábrica, son recibidos por el asistente administrativo, el mismo que verifica la calidad de la materia prima y la cantidad solicitada, en el caso de que exista algún problema posterior a la entrega (deterioro acelerado de la materia prima), existe un convenio con los proveedores de devolver los productos afectados a cambio de la restitución de la materia prima.</p> <p>Al ser los choclos la principal materia prima existe un proveedor único, el mismo que selecciona los choclos de mejor calidad para el envío, si en el viaje existiría algún descuido de parte de la empresa de transporte y los productos se contaminasen con combustible del mismo vehículo, la empresa transportista se ve obligada a pagar el valor del producto afectado, por lo cual el chofer de la empresa “Mesón del Valle Lojano” quien retira los choclos del terminal terrestre, verifica al momento de recibir que los mismos se encuentren en buen estado.</p>
<p><b>SALIDAS</b></p>	<p>1. Almacenamiento de la matéria prima</p>

**Recursos necesarios:**

- Presupuesto
- Personal
- Recursos informáticos (Para realizar inventarios)
- Infraestructura (Bodega)

**Documentación y/o información necesaria:**

- Procedimiento de Compras SGI-PG-GSI-06
- Registro de No Conformidad SGI-REG-10

**Documentación generada:**

- Factura de recepción
- Hoja de recepción de materiales
- Inventario

## FICHA DE PROCESO

<b>Código:</b> SGC-002	<b>Preparación del choclo</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 5px;"><b>Edición: 01 30/05/2011</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 5px;"><b>Revisión: 01 30/05/2011</b></td> </tr> </table>	<b>Edición: 01 30/05/2011</b>	<b>Revisión: 01 30/05/2011</b>
<b>Edición: 01 30/05/2011</b>				
<b>Revisión: 01 30/05/2011</b>				

<b>ENTRADAS</b>	<p style="text-align: center;">1. Ingresa el choclo como principal materia prima</p>
<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corte de las bases del choclo</li> <li>- Deshoje del choclo</li> <li>- Desgranado</li> <li>- Molienda</li> </ul> <p>Detalle de la Actividad:</p> <p>Por medio de una maquina cortadora se realiza el corte de cada uno de los choclos (base y punta), luego se retira las primeras hojas que están rotas y secas, quedando interiormente las mejores limpias y frescas, de las mismas se escoge las más grandes que posteriormente serán utilizadas para la elaboración de las humitas, las hojas que no se utilizan son empacadas para ser recicladas, las mismas que pueden ser utilizadas como abono orgánico.</p> <p>Una vez que el choclo ha sido despojado de sus hojas se verifica que, no tenga pelos propios del mismo choclo, ni granos dañados para garantizar el sabor y calidad de cada humita; posterior a esto los choclos son rebanados manualmente con cuchillos de acero inoxidable, con cabo plástico color blanco de acuerdo a los requerimientos exigidos por la entidad que emite el registro sanitario, sobre una mesa con laminas de acero inoxidable y fondo</p>

	<p>plástico.</p> <p>La choclos desgranados son recogidos en unas tinas plásticas para luego ser trasladados al molino; el molino es una maquina industrial con un motor potente de alta velocidad que abastece a las necesidades de la fabrica tanto en tiempo como en el grosor que debe tener la masa del producto.</p>
<b>SALIDAS</b>	<p>1. Choclo molido (masa)</p>

**Recursos necesarios:**

- Maquinaria
- Personal
- Infraestructura (Bodega)

**Documentación generada:**

- No aplica

**Indicador:**

- costos + gastos / producción mensual

## FICHA DE PROCESO

<b>Código:</b> SGC-003	<b>Preparación de la masa</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 5px;"><b>Edición: 01 30/05/2011</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 5px;"><b>Revisión: 01 30/05/2011</b></td> </tr> </table>	<b>Edición: 01 30/05/2011</b>	<b>Revisión: 01 30/05/2011</b>
<b>Edición: 01 30/05/2011</b>				
<b>Revisión: 01 30/05/2011</b>				

<b>ENTRADAS</b>	<p style="text-align: center;">1. Masa molida y otra materia prima</p>
<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación de los ingredientes.</li> <li>- Mezcla de los ingredientes.</li> <li>- Inyección de masa.</li> <li>- Elaboración del producto.</li> </ul> <p>Detalle de la Actividad:</p> <p>Una vez que el choclo ha sido molino se lo dispone en tinas, las misma que son llevadas a la máquina de batir donde se agrega los demás ingredientes como la mantequilla, los huevos, el polvo de hornear, la sal, y el azúcar en sus respectivas proporciones de acuerdo a la tabla pre-elaborada con las especificaciones exactas del producto.</p> <p>A continuación se desmenuza manualmente el queso para colocarlo en la masa batida y con una cuchara se vuelve a mezclar para compartir el queso en todo la cantidad de la tina, el siguiente paso es llevar dicha masa a una maquina inyectora neumática, donde trabajan tres operarios, cada uno de los cuales va dando forma a cada hoja de las humitas y va inyectando en cada una la masa, al final se coloca el queso que es utilizado para el relleno, el mismo</p>

	<p>que tiene forma rectangular con medidas aproximadas de 5cm x 1cm; la maquina inyectora tiene una calibración con el peso exacto que debe tener cada humita, con esto se asegura uniformidad en el producto.</p> <p>Cada humita es colocada en una bandeja, una a continuación de otra hasta completar 30 humitas por bandeja, las bandejas tienen una dimensión de 40cm x 30cm.</p>
<b>SALIDAS</b>	1. Humita elaborada (sin coccion)

**Recursos necesarios:**

- Maquinaria
- Personal
- Infraestructura (Bodega)

**Documentación generada:**

- No aplica

**Indicador:**

- costos + gastos / producción mensual

**FICHA DE PROCESO**

<b>Código: SGC-004</b>	<b>Cocción</b>	<b>Edición: 01 30/05/2011</b>
		<b>Revisión: 01 30/05/2011</b>

<b>ENTRADAS</b>	<p>1. Humitas sin cocción</p>
<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ubicación de humitas en las bandejas de la cocina industrial</li> <li>- Cocción a vapor</li> <li>- Traslado de humitas cocinadas en bandejas plásticas al sitio de enfriamiento.</li> </ul> <p>Detalle de la Actividad:</p> <p>Mientras se hace la elaboración de las humitas, se coloca una quinta parte de agua en cada olla industrial de tal manera que las rejillas metálicas que van en el interior siempre quedan por encima de ese nivel, el objetivo es producir vapor a través del cual se realizará la cocción del producto.</p> <p>Tan pronto empieza el vapor se va colocando las rejillas metálicas de acero inoxidable donde se van asentando las humitas en orden para aprovechar de la mejor manera el espacio interior, cada olla tiene forma rectangular con dimensiones de 1.20cm de largo, 80cm de ancho y 80cm de alto y cuenta con cuatro pisos, en las mismas se puede cocinar hasta 500 unidades.</p> <p>El tiempo de cocción de las 500 humitas es de dos horas, en el cual se va verificando el estado de cocción por</p>

	<p>medio de un palillo metálico viendo la cantidad de humedad que queda en el mismo, siendo que cuando el palillo salgo seco, el producto está listo, repitiendo esta operación hasta terminar la cantidad elaborada.</p> <p>Posterior a este proceso se traslada el producto a unas perchas para su enfriamiento, se utiliza ventiladores para acelerar el proceso, una vez que el producto se encuentra totalmente frio es trasladado a la maquina empacadora.</p>
<b>SALIDAS</b>	1. Humitas cocidas y frias

**Recursos necesarios:**

- Presupuesto
- Personal
- Maquinaria
- Infraestructura (Bodega)

**Documentación generada:**

- No aplicable

**Indicador:**

- costos + gastos / producción mensual

**FICHA DE PROCESO**

<b>Código: SGC-005</b>	<b>Sellado</b>	<b>Edición: 01 30/05/2011</b>
		<b>Revisión: 01 30/05/2011</b>

<b>ENTRADAS</b>	<p>1. Humitas cocinadas</p>
<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de calidad de las humitas</li> <li>- Sellado</li> <li>- Organización del producto en bandejas de acuerdo a los pedidos</li> </ul> <p>Detalle de la Actividad:</p> <p>Una vez que la humita esta fría, se retira en tinas trasladándolas a unas mesas de preparación anterior al empaçado, en dichas mesas se seca cada humita y se revisa la calidad de la envoltura retirando los fillos sobresalidos de las hojas para dar un acabado perfecto al producto.</p> <p>Mientras un grupo de operarios realiza este procedimiento, otro grupo prepara la maquina selladora con anticipación para poder calentar las resistencias de las mismas, el tiempo aproximado de calentamiento es de una hora.</p> <p>El operador va colocando en un embudo provisto para tal fin dos humitas que son las que van en cada funda y luego la maquina sella al vacío dicha funda, los productos empaçados son recogidos en una tina las mismas que otro grupo del personal empieza a colocar en una funda</p>

	plástica en grupos de 5 paquetes.
<b>SALIDAS</b>	1. Paquetes de dos humitas por funda (sellado)

**Recursos necesarios:**

- Presupuesto
- Personal
- Maquinaria
- Infraestructura (Bodega)

**Documentación:**

- Procedimiento SGI-PG-GSI-04 Producto No Conforme
- Procedimiento SGI-PG-GSI-05 Acciones preventivas y correctivas
- Registro SGI-REG-10 No Conformidades acciones correctivas y preventivas

**Indicador:**

- # total de productos sin defecto / # total de productos elaborados
- costos + gastos / producción mensual

## FICHA DE PROCESO

<b>Código:</b> SGC-006	<b>Despacho</b>	<b>Edición: 01 30/05/2011</b>
		<b>Revisión: 01 30/05/2011</b>

<b>ENTRADAS</b>	1. Paquetes de dos humitas por funda (sellado)
<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Empacada de acuerdo a los pedidos</li><li>- Despacho de productos</li></ul> <p>Detalle de la Actividad:</p> <p>Dependiendo del pedido un operario se encarga de cargar al vehículo que transportará a cada cliente que solicito el producto (Supermaxi, Santa María, La Suiza, Comisariatos de las Fuerzas Armadas, etc.), satisfaciendo la demanda de cada uno de los clientes.</p>
<b>SALIDAS</b>	1. Despacho de productos

**Recursos necesarios:**

- Presupuesto
- Personal
- Maquinaria
- Infraestructura (Bodega)

**Documentación:**

- Facturas

**Indicador:**

- # total de productos vendidos / # total de productos elaborados
- fecha de entrega de los productos - fecha de la solicitud
- costos + gastos / producción mensual

## FICHA DE PROCESO

<b>Código: SGC-007</b>	<b>Recepción e Inspección</b>	<b>Edición: 01 30/05/2011</b>
		<b>Revisión: 01 30/05/2011</b>

<b>ENTRADAS</b>	1. Recepción e Inspección de la Materia Prima
<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción materia prima</li> <li>- Verificación cantidad vs entrega</li> <li>- Inspección de calidad</li> <li>- Almacenamiento</li> </ul> <p>Detalle de la Actividad:</p> <p>En el caso de los quimbolitos el proceso es más simple ya que la materia prima es entregada por los diferentes proveedores que tiene a empresa. Los pedidos se hacen en función de los requerimientos pero siempre se tiene en stock una cantidad suficiente para la elaboración de los pedidos.</p> <p>Los ingredientes que se usan en el proceso de elaboración de quimbolitos son: margarina, huevos, sal, azúcar, pasas y otros.</p> <p>Cuando el pedido de la materia prima (harina) y los ingredientes llegan a las instalaciones de la empresa, se almacenan generalmente de un día para otro, pero en ningún momento durante este periodo sufren degradación alguna.</p>

	En el caso de las quimbolitos, una vez que la materia prima llega a las instalaciones de la planta, se realiza una inspección visual de la cantidad y posterior a esto de la calidad de la materia prima entregada.
<b>SALIDAS</b>	1. Almacenamiento de la materia prima

**Recursos necesarios:**

- Presupuesto
- Personal
- Recursos informáticos (Para realizar inventarios)
- Infraestructura (Bodega)

**Documentación y/o información necesaria:**

- Procedimiento de Compras SGI-PG-GSI-06
- Registro de No Conformidad SGI-REG-10

**Documentación generada:**

- Factura de recepción
- Hoja de recepción de materiales
- Inventario

## FICHA DE PROCESO

<b>Código:</b> SGC-008	<b>Elaboración masa</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 5px;"><b>Edición: 01 30/05/2011</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 5px;"><b>Revisión: 01 30/05/2011</b></td> </tr> </table>	<b>Edición: 01 30/05/2011</b>	<b>Revisión: 01 30/05/2011</b>
<b>Edición: 01 30/05/2011</b>				
<b>Revisión: 01 30/05/2011</b>				

<b>ENTRADAS</b>	1. Selección de la materia prima
<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación de los ingredientes.</li> <li>- Mezcla de los ingredientes.</li> </ul> <p>Detalle de la Actividad:</p> <p>Se selecciona la materia prima que se utilizara para la elaboración del pedido, con la materia prima se realiza las siguientes actividades: Se pone a derretir la margarina en un recipiente metálico colocando este sobre el quemador de una de las cocinas que se tiene para el efecto, seguidamente se coloca la harina, y los otros ingredientes incluidos la margarina derretida en una máquina mezcladora/batidora. Los ingredientes son previamente pesados en las proporciones correctas de tal manera de preparar la cantidad de la masa dependiendo de la cantidad de pedido.</p>
<b>SALIDAS</b>	1. Masa para elaboracion de quimbolitos

**Recursos necesarios:**

- Maquinaria
- Personal
- Infraestructura (Bodega)

**Documentación generada:**

- No aplicable

## FICHA DE PROCESO

<b>Código:</b> SGC-009	<b>Preparación de hojas de achira</b>	<b>Edición: 01 30/05/2011</b>
		<b>Revisión: 01 30/05/2011</b>

<b>ENTRADAS</b>	1. Selección de hojas
<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificación de hojas de achira</li> <li>- Limpieza y lavado de hojas</li> </ul> <p>Detalle de la Actividad:</p> <p>Las hojas de la planta “achira” son la envoltura de los Quimbolitos y llegan en atados de varios cientos de hojas a las instalaciones de la planta, estas son entregadas por uno de los diferentes proveedores que tiene la empresa.</p> <p>Uno de los operarios procede a seleccionar las hojas en buen estado para luego realizar una limpieza y lavado de las mismas, sobre estas se ejerce cierta presión con un rodillo para extender la superficie y darles una homogeneidad en la textura.</p>
<b>SALIDAS</b>	1. Hojas para quimbolitos

**Recursos necesarios:**

- Maquinaria
- Personal
- Infraestructura (Bodega)

**Documentación generada:**

- No aplicable

## FICHA DE PROCESO

<b>Código:</b> SGC-0010	<b>Elaboración de quimbolitos</b>	<b>Edición: 01 30/05/2011</b>
		<b>Revisión: 01 30/05/2011</b>

<b>ENTRADAS</b>	1. Masa para elaboracion de quimbolitos
<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colocación de masa en maquina inyectora neumática</li> <li>- Elaboración de los quimbolitos</li> </ul> <p>Detalle de la Actividad:</p> <p>Una vez que se ha preparado la masa, esta se lleva a la máquina inyectora, para lo cual se procede a apagar la máquina mezcladora/batidora. Uno de los operarios se encarga de limpiar el agitador de residuos de la masa. Se coloca una porción de la masa en un recipiente plástico para alivianar el peso y entre tres de los operarios se levanta el recipiente de mezcla y se coloca la masa en el embudo de la máquina de inyección.</p>
<b>SALIDAS</b>	1. Quimbolitos elaborados (sin coccion)

**Recursos necesarios:**

- Maquinaria
- Personal
- Infraestructura (Bodega)

**Documentación generada:**

- No aplicable

## FICHA DE PROCESO

<b>Código:</b> SGC-0011	<b>Cocción</b>	<b>Edición: 01 30/05/2011</b>
		<b>Revisión: 01 30/05/2011</b>

<b>ENTRADAS</b>	1. Quimbolitos sin cocción
<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ubicación de Quimbolitos en las bandejas de la cocina industrial</li> <li>- Cocción a vapor</li> <li>- Traslado de humitas Quimbolitos en bandejas plásticas al sitio de enfriamiento.</li> </ul> <p>Detalle de la Actividad:</p> <p>Mientras se hace la elaboración de los Quimbolitos, se coloca una quinta parte de agua en cada olla industrial de tal manera que las rejillas metálicas que van en el interior siempre quedan por encima de ese nivel, el objetivo es producir vapor a través del cual se realizará la cocción del producto.</p> <p>Tan pronto empieza el vapor se va colocando las rejillas metálicas de acero inoxidable donde se van asentando las humitas en orden para aprovechar de la mejor manera el espacio interior, cada olla tiene forma rectangular con dimensiones de 1.20cm de largo, 80cm de ancho y 80cm de alto y cuenta con cuatro pisos, en las mismas se puede cocinar hasta 500 unidades.</p> <p>Posterior a este proceso se traslada el producto a unas perchas para su enfriamiento, se utiliza ventiladores para acelerar el proceso, una vez que el producto se encuentra totalmente frio es trasladado a la maquina empacadora.</p>

<b>SALIDAS</b>	1. Quimbolitos cocidos y frios
----------------	--------------------------------

**Recursos necesarios:**

- Presupuesto
- Personal
- Maquinaria
- Infraestructura (Bodega)

**Documentación generada:**

- No aplicable

## FICHA DE PROCESO

<b>Código:</b> SGC-0012	<b>Sellado</b>	<b>Edición: 01 30/05/2011</b>
		<b>Revisión: 01 30/05/2011</b>

<b>ENTRADAS</b>	1. Quimbolitos cocinados
<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de calidad de los Quimbolitos</li> <li>- Sellado</li> <li>- Organización del producto en bandejas de acuerdo a los pedidos</li> </ul> <p>Detalle de la Actividad:</p> <p>Cuando el producto esta frío, el operador lleva las bandejas conteniendo los quimbolitos a las mesas de preparación anterior al empaclado. En dichas mesas se seca cada quimbolito con un paño y se revisa la calidad de la envoltura retirando los fillos sobresalidos de las hojas para dar un acabado perfecto al producto, procedimiento que se realiza de manera similar al de elaboración de humitas.</p> <p>Mientras un grupo de operarios realiza este procedimiento, otro grupo prepara la maquina selladora con anticipación para poder calentar las resistencias de las mismas, el tiempo aproximado de calentamiento es de una hora.</p> <p>El operador va colocando en un embudo provisto para tal fin dos quimbolitos son las que van en cada funda y luego la maquina sella al vacio dicha funda, los productos empacados son recogidos en una tina las mismas que</p>

	otro grupo del personal empiezan a colocar en una funda plástica en grupos de 5 paquetes.
<b>SALIDAS</b>	1. Paquetes de dos Quimbolitos por funda (sellado)

**Recursos necesarios:**

- Presupuesto
- Personal
- Maquinaria
- Infraestructura (Bodega)

**Documentación:**

- Procedimiento SGI-PG-GSI-04 Producto No Conforme
- Procedimiento SGI-PG-GSI-05 Acciones preventivas y correctivas
- Registro SGI-REG-10 No Conformidades acciones correctivas y preventivas

**FICHA DE PROCESO**

<b>Código:</b> SGC-0013	<b>Despacho</b>	<b>Edición: 01 30/05/2011</b>
		<b>Revisión: 01 30/05/2011</b>

<b>ENTRADAS</b>	1. Paquetes de dos Quimbolitos por funda (sellado)
<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empacada de acuerdo a los pedidos</li> <li>- Despacho de productos</li> </ul> <p>Detalle de la Actividad:</p> <p>Los quimbolitos se recogen en tinas plásticas en grupos de cinco paquetes (cada paquete tiene dos quimbolitos). Los cinco paquetes van a una tina plástica donde se colocan en una funda de mayor tamaño, de tal manera que se empacan 6 grupos de cinco paquetes (en total son 30 Quimbolitos por cada tina).</p> <p>Dependiendo del pedido, uno de los operarios se encarga de subir las tinas al vehículo que transportara el producto a cada uno de los clientes.</p>
<b>SALIDAS</b>	1. Despacho de productos

**Recursos necesarios:**

- Presupuesto
- Personal
- Maquinaria
- Infraestructura (Bodega)

**Documentación:**

- Facturas

## FICHA DE PROCESO

<b>Código: SGC-0014</b>	<b>Limpieza</b>	<b>Edición: 01 30/05/2011</b>
		<b>Revisión: 01 30/05/2011</b>

<b>ENTRADAS</b>	<p>1. Plan de limpieza diaria</p>
<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación de la solución</li> <li>- Limpieza</li> <li>- Aclarado o cualquier otra actividad que se realice</li> </ul> <p>Detalle de la Actividad:</p> <p>Diariamente una vez terminada la elaboración de los productos cada máquina (molino, inyectora, batidora, bandejas y utensilios) son lavados y desinfectados en su totalidad, el molino es desarmado completamente para retirar todos los residuos que están entre los piñones y mas hendijas de forma similar se limpia el resto de maquinas.</p> <p>Todos los accesorios incluyendo ollas son lavados con detergentes, agua caliente y desinfectante y un enjuague minucioso.</p> <p>Finalmente los pisos y paredes de la fábrica son trapeados con detergentes y agua.</p>
<b>SALIDAS</b>	<p>1. Maquinaria e infraestructura limpia</p> <p>2. Desechos</p>

**Recursos necesarios:**

- Presupuesto
- Personal
- Materiales de limpieza

**Documentación generada:**

- No aplicable

## FICHA DE PROCESO

<b>Código:</b> SGC-0015	<b>Mantenimiento</b>	<b>Edición: 01 30/05/2011</b>
		<b>Revisión: 01 30/05/2011</b>

<b>ENTRADAS</b>	1. Plan de mantenimiento
<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de plan de mantenimiento</li> <li>- Seguimiento al cumplimiento del plan de mantenimiento</li> <li>- Mantenimiento preventivo</li> <li>- Mantenimiento correctivo</li> <li>- Firma hojas de trabajo</li> </ul> <p>Detalle de la Actividad:</p> <p>El mantenimiento se lo realiza periódicamente la parte mecánica, como es la limpieza de grasas utilizadas como lubricación de los rodamientos, siendo repuestos con grasa nueva, la misma que es una grasa vegetal evitando así una posible contaminación de los alimentos.</p> <p>Se cuenta con una cronograma establecido de mantenimiento de las maquinas, asegurando así una eficacia total de un buen funcionamiento.</p>
<b>SALIDAS</b>	1. Maquinas en buen estado

**Recursos necesarios:**

- Maquinaria
- Personal
- Plan de mantenimiento

**Documentación generada:**

- No aplicable

## FICHA DE PROCESO

<b>Código:</b> SGC-0016	<b>Finanzas</b>	<b>Edición: 01 30/05/2011</b>
		<b>Revisión: 01 30/05/2011</b>

<b>ENTRADAS</b>	1. Notas de pedido
<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto con clientes</li> <li>• Recepción de pedidos</li> <li>• Facturación</li> <li>• Procesos de exportación</li> <li>• Pagos a proveedores</li> <li>• Cobros a clientes</li> </ul> <p>Desarrollo de actividades:</p> <p>Entre las principales actividades que se realiza en la parte financiera se pueden detallar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingreso al sistema contable de pedidos.</li> <li>- Facturación de pedidos</li> <li>- Emisión de comprobante de retención</li> <li>- Aprobación y revisión de registros de facturas para pagos</li> <li>- Elaboración de comprobantes de diario</li> <li>- Emisión de facturación mensuales en base a los contratos</li> <li>- Elaboración de estados financieros consolidados</li> <li>- Elaboración de anexos de cuentas contables</li> <li>- Elaboración de declaraciones de impuestos</li> <li>- Elaboración de Balance General, estado de resultados,</li> </ul>

	<p>estado de flujo de efectivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de documentos soportes para pagos</li> <li>- Elaboración y programación de pagos semanales</li> <li>- Optimización de recursos a través de inversiones</li> <li>- Archivo y custodia de comprobantes de egresos</li> <li>- Procesos de exportación</li> </ul>
<b>SALIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago</li> </ul>

**Recursos necesarios:**

- Maquinaria
- Personal
- Infraestructura (Bodega)
- Equipo informático

**Documentación generada:**

- Declaraciones de impuestos
- Comprobantes de retención
- Facturas
- Cheques





## ANALISIS FODA

### AMENAZAS

	<b>Criterio/Amenazas</b>	<b>Peso (Nuestra organización)</b>	<b>Clasificación (Nuestra organización)</b>	<b>PxC (Nuestra organización)</b>	<b>Clasificación (Organización 2)</b>	<b>PxC (Org. 2)</b>	<b>Clasificación (Organización 3)</b>	<b>PxC (Org.3)</b>
<b>1</b>	Trámites administrativos con entidades del	20	0	0	1	20	2	40
<b>2</b>	Altos costos aduaneros	20	0	0	1	20	2	40
<b>3</b>	Leyes cambiantes del gobierno para	10	1	10	2	20	3	30
<b>4</b>	Incremento en pago de impuestos al estado	25	-1	-25	0	0	2	50
<b>5</b>	Barreras de entrada al mercado	10	1	10	2	20	3	30
<b>6</b>	Variación del PBI - Sectorial	5	2	10	2	10	2	10
<b>7</b>	Variaciones climáticas que afecten la	10	1	10	2	20	2	20
	<b>Suma</b>	<b>100</b>		<b>15</b>		<b>110</b>		<b>220</b>

<b>TABLA DE CLASIFICACION</b>	
<b>3</b>	Ideal - Mejor Imposible - Excelente impresión- Excede las expectativas- Genial
<b>2</b>	Por encima de la media - Mejor que la mayoría - No es habitual
<b>1</b>	En la media - Suficiente - Expectativa mejorable
<b>0</b>	No buena, puede generar problemas - Se puede mejorar
<b>-1</b>	Incipiente

## OPORTUNIDADES

	<b>Criterio/Oportunidades</b>	<b>Peso (Nuestra organización)</b>	<b>Clasificación (Nuestra organización)</b>	<b>PxC (Nuestra organización)</b>	<b>Clasificación (Organización 2)</b>	<b>PxC (Org. 2)</b>	<b>Clasificación (Organización 3)</b>	<b>PxC (Org.3)</b>
<b>1</b>	Crecimiento de exportaciones en mercados	10	1	10	2	20	3	30
<b>2</b>	Créditos del estado para microempresarios	25	-1	-25	2	50	3	75
<b>3</b>	No existe muchas empresas dedicadas a	10	1	10	2	20	3	30
<b>4</b>	Adecuados argumentos de venta	20	0	0	1	20	2	40
<b>5</b>	Tecnología de punta y computarizada	15	1	15	2	30	3	45
<b>6</b>	Producto de fácil ingreso al mercado	10	1	10	2	20	3	30
<b>7</b>	Apoyo a la industria nacional por restricción	10	1	10	2	20	3	30
	<b>Suma</b>	<b>100</b>		<b>30</b>		<b>180</b>		<b>280</b>

<b>TABLA DE CLASIFICACION</b>	
<b>3</b>	Ideal - Mejor Imposible - Excelente impresión- Excede las expectativas- Genial
<b>2</b>	Por encima de la media - Mejor que la mayoría - No es habitual
<b>1</b>	En la media - Suficiente - Expectativa mejorable
<b>0</b>	No buena, puede generar problemas - Se puede mejorar
<b>-1</b>	Incipiente

## DEBILIDADES

	<b>Criterio/Debilidades</b>	<b>Peso (Nuestra organización)</b>	<b>Clasificación (Nuestra organización)</b>	<b>PxC (Nuestra organización)</b>	<b>Clasificación (Organización 2)</b>	<b>PxC (Org. 2)</b>	<b>Clasificación (Organización 3)</b>	<b>PxC (Org.3)</b>
<b>1</b>	Escasa promoción de productos, no cuentan	20	-1	-20	1	20	2	40
<b>2</b>	Falta de capacitación a colaboradores	20	0	0	1	20	3	60
<b>3</b>	El personal desconoce la política y la visión	10	0	0	1	10	3	30
<b>4</b>	No se cuenta con un análisis de acciones	10	-1	-10	0	0	1	10
<b>5</b>	No se cuenta con indicadores de gestión,	10	-1	-10	0	0	1	10
<b>6</b>	Actualmente no se cuenta con	20	0	0	1	20	2	40
<b>7</b>	Desconocimiento de la cultura	10	-1	-10	0	0	3	30
	<b>Suma</b>	<b>100</b>		<b>-50</b>		<b>70</b>		<b>220</b>

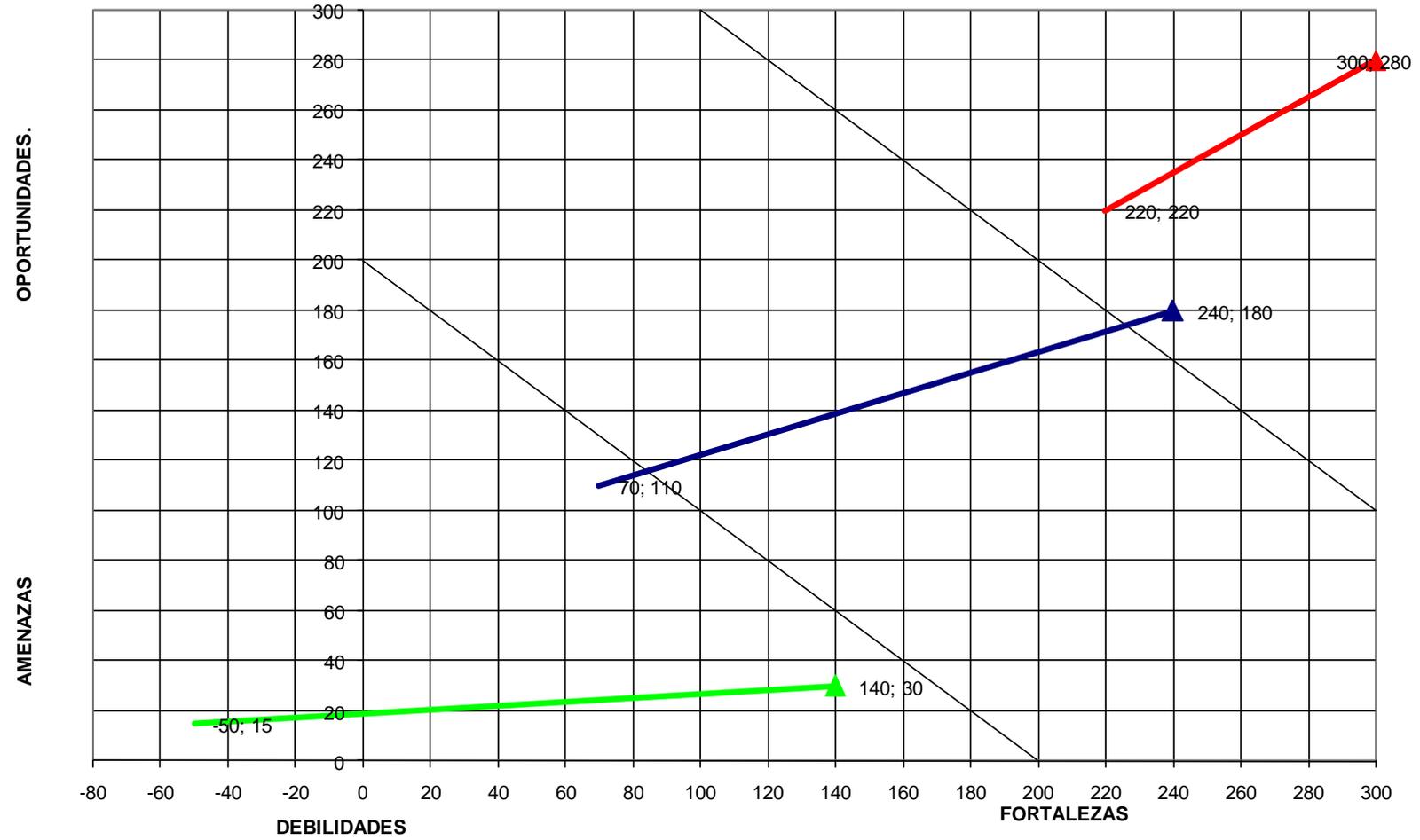
<b>TABLA DE CLASIFICACION</b>	
<b>3</b>	Ideal - Mejor Imposible - Excelente impresión- Excede las expectativas- Genial
<b>2</b>	Por encima de la media - Mejor que la mayoría - No es habitual
<b>1</b>	En la media - Suficiente - Expectativa mejorable
<b>0</b>	No buena, puede generar problemas - Se puede mejorar
<b>-1</b>	Incipiente

## FORTALEZAS

	<b>Criterio/Fortalezas</b>	<b>Peso (Nuestra organización)</b>	<b>Clasificación (Nuestra organización)</b>	<b>PxC (Nuestra organización)</b>	<b>Clasificación (Organización 2)</b>	<b>PxC (Org. 2)</b>	<b>Clasificación (Organización 3)</b>	<b>PxC (Org.3)</b>
<b>1</b>	Comunicación personalizada con cada	25	2	50	3	75	3	75
<b>2</b>	Aseguramiento permanente de recursos	15	2	30	3	45	3	45
<b>3</b>	Baja rotación de personal	5	1	5	2	10	3	15
<b>4</b>	El personal tiene apertura al cambio	10	1	10	2	20	3	30
<b>5</b>	Experiencia en la realización de los	10	1	10	2	20	3	30
<b>6</b>	Proveedores fijos, con lo cual se aseguran el	15	1	15	2	30	3	45
<b>7</b>	Maquinaria adecuada y moderna	20	1	20	2	40	3	60
	<b>Suma</b>	<b>100</b>		<b>140</b>		<b>240</b>		<b>300</b>

<b>TABLA DE CLASIFICACION</b>	
<b>3</b>	Ideal - Mejor Imposible - Excelente impresión- Excede las expectativas- Genial
<b>2</b>	Por encima de la media - Mejor que la mayoría - No es habitual
<b>1</b>	En la media - Suficiente - Expectativa mejorable
<b>0</b>	No buena, puede generar problemas - Se puede mejorar
<b>-1</b>	Incipiente

# CUADRO FINAL FODA



1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo	ADMINISTRADOR DE OPERACIONES

2. MISIÓN
Planificar, controlar y administrar el correcto desenvolvimiento de la planta de producción siguiendo las normativas preestablecidas tanto de calidad así como propias de la organización.

3. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES Y ACTIVIDADES	
<b>3.1 Responsabilidades:</b>	
1	Control operativo de la planta de producción
2	Supervisar el trabajo de los operadores de producción
3	Gestionar los pedidos necesarios para el correcto desenvolvimiento de la planta

4. PERFIL PROFESIONAL	
<b>4.1 Educación Formal:</b>	
✚ Título superior en Ingeniería de alimentos	
<b>4.2 Conocimientos específicos del cargo:</b>	
<b>De Selección</b>	<b>De Capacitación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Administración de empresas</li> <li>✚ Organización y Planificación</li> <li>✚ Leyes aplicables en Ecuador</li> <li>✚ Reglamentos y leyes de seguridad, calidad y medio ambiente.</li> <li>✚ Liderazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Ley del trabajo, Código laboral</li> </ul>
<b>4.3 Destrezas Generales:</b>	
<b>4.3.1 Idioma Inglés:</b>	100%
<b>4.3.2 Programas</b>	Microsoft Office: 1000%

<b>Informáticos:</b>	
<b>4.3.3 Operación de Máquinas:</b>	N/A
<b>4.4 Experiencia:</b>	
<b>4.4.1 Tiempo:</b>	5 años
<b>4.4.2 Tipo de Organización:</b>	Empresas Alimenticias

<b>5. CONDICIONES GENERALES Y AMBIENTALES DEL PUESTO:</b>
Oficina (100%) Visitas (0%)

## 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Cargo

GERENTE GENERAL

## 2. MISIÓN

Asegurar la implementación de estrategias corporativas para generar crecimiento y rentabilidad del negocio, a través de una efectiva administración de los recursos económicos, tecnológicos, financieros y humanos y el cumplimiento de disposiciones legales y tributarias; además de apoyar a la Presidencia ejecutiva en los procesos de decisión y el establecimiento de políticas.

## 3. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES Y ACTIVIDADES

### 3.1 Responsabilidades:

- 1 Asegurar la ejecución de proyectos corporativos asignados bajo su responsabilidad.
- 2 Brindar el soporte requerido por la Presidencia ejecutiva.
- 3 Controlar que las actividades se ajusten a las políticas y procedimientos internos y a las leyes ecuatorianas pertinentes y recomendar, acorde a las necesidades, los cambios que sean necesarios.
- 4 Asegurar la rentabilidad sobre los excedentes del negocio, a través de una efectiva administración de los recursos económicos, financieros y humanos y el cumplimiento de disposiciones legales y tributarias.
- 5 Aprobar el presupuesto anual de su área de responsabilidad y asegurar su cumplimiento.
- 6 Asegurar que la organización cuente con políticas, procesos y procedimientos clara y oportunamente difundidos.
- 7 Búsqueda de mercado nacional y contacto directo con clientes para recibir retroalimentación
- 8 Realizar procesos de selección de personal

#### 4. PERFIL PROFESIONAL

##### 4.1 Educación Formal:

- ✚ Título superior en Finanzas, Ingeniería Comercial, Administración, o afines
- ✚ MBA o Post grados en áreas relacionadas

##### 4.2 Conocimientos específicos del cargo:

###### De Selección

- ✚ Administración de empresas
- ✚ Finanzas corporativas
- ✚ Organización y Planificación Estratégica
- ✚ Leyes aplicables en Ecuador
- ✚ Modelos económicos y Sistemas de control
- ✚ Reglamentos y leyes de seguridad, calidad y medio ambiente.
- ✚ Project Management

###### De Capacitación

- ✚ Ley del trabajo, Código laboral

##### 4.3 Destrezas Generales:

4.3.1 Idioma Inglés:	100%
4.3.2 Programas Informáticos:	Microsoft Office: 80%
4.3.3 Operación de Máquinas:	N/A

##### 4.4 Experiencia:

4.4.1 Tiempo:	5 a 10 años
4.4.2 Tipo de Organización:	Empresas Alimenticias

#### 5. CONDICIONES GENERALES Y AMBIENTALES DEL PUESTO:

Oficina (60%) Visitas (40%)

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo	PRESIDENTE EJECUTIVO

2. MISIÓN
Asegurar la consecución de los objetivos de producción y control de costos y gastos de la empresa Mesón del Valle Lojano, administrando los recursos humanos, económicos y físicos, para asegurar el cumplimiento de los programas y presupuestos aprobados, bajo las normas de calidad, control ambiental y responsabilidad social establecidas por la organización y la normativa legal ecuatoriana.

3. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES Y ACTIVIDADES	
<b>3.1 Responsabilidades:</b>	
1	Asegurar rentabilidad dentro de la organización
2	Gestionar estrategias corporativas
3	Liderar los procesos de la organización.
4	Hacer cumplir con políticas y procedimientos preestablecidos.
5	Búsqueda de mercados internacionales.

4. PERFIL PROFESIONAL	
<b>4.1 Educación Formal:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Título superior en Finanzas, Ingeniería Comercial, Administración, o afines</li> <li>✚ MBA o Post grados en áreas relacionadas</li> </ul>	
<b>4.2 Conocimientos específicos del cargo:</b>	
<b>De Selección</b>	<b>De Capacitación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Administración de empresas</li> <li>✚ Finanzas corporativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Ley del trabajo, Código laboral</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Organización y Planificación Estratégica</li> <li>✚ Leyes aplicables en Ecuador</li> <li>✚ Modelos económicos y Sistemas de control</li> <li>✚ Reglamentos y leyes de seguridad, calidad y medio ambiente.</li> <li>✚ Project Management</li> <li>✚ Técnicas de gerenciamiento</li> <li>✚ Liderazgo</li> </ul>	
---	--

**4.3 Destrezas Generales:**

<b>4.3.1 Idioma Inglés:</b>	100%
<b>4.3.2 Programas Informáticos:</b>	Microsoft Office: 1000%
<b>4.3.3 Operación de Máquinas:</b>	N/A
<b>4.4 Experiencia:</b>	
<b>4.4.1 Tiempo:</b>	10 años
<b>4.4.2 Tipo de Organización:</b>	Empresas Alimenticias

**5. CONDICIONES GENERALES Y AMBIENTALES DEL PUESTO:**

Oficina (30%) Visitas (70%)

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo	ASISTENTE ADMINISTRATIVO

2. MISIÓN
Brindar soporte como área administrativa y atender los requerimientos de las áreas usuarias, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa, y la norma de calidad ISO 9001:2008.

3. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES Y ACTIVIDADES	
<b>3.1 Responsabilidades:</b>	
1	Llevar los procesos contables de la organización
2	Administrar los pedidos solicitados
3	Realizar pago
4	Llevar un inventario de la materia prima
5	Apoyar en cualquier tema logístico

4. PERFIL PROFESIONAL	
<b>4.1 Educación Formal:</b>	
✚ Título superior en Ingeniería comercial	
<b>4.2 Conocimientos específicos del cargo:</b>	
<b>De Selección</b>	<b>De Capacitación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Manejo de documentación</li> <li>✚ Conocimiento contables</li> <li>✚ Archivo</li> <li>✚ Servicio al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Ley del trabajo, Código laboral</li> </ul>
<b>4.3 Destrezas Generales:</b>	
<b>4.3.1 Idioma Inglés:</b>	70%
<b>4.3.2 Programas</b>	Microsoft Office: 70%

<b>Informáticos:</b>	
<b>4.3.3 Operación de Máquinas:</b>	N/A
<b>4.4 Experiencia:</b>	
<b>4.4.1 Tiempo:</b>	1 año
<b>4.4.2 Tipo de Organización:</b>	Empresas Alimenticias

<b>5. CONDICIONES GENERALES Y AMBIENTALES DEL PUESTO:</b>
Oficina (100%) Visitas (0%)

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo	CHOFER

2. MISIÓN
Recibir, clasificar y entregar pedidos y documentación a los diferentes clientes, de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos por el área administrativa

3. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES Y ACTIVIDADES	
<b>3.1 Responsabilidades:</b>	
1	Asegurar que la entrega de los pedidos y demás trámites asignados a su rol se realicen dentro de los tiempos asignados y con la calidad esperada.
2	Realizar cobros y /o pagos a las diferentes empresas

4. PERFIL PROFESIONAL	
<b>4.1 Educación Formal:</b>	
✚ Título bachiller en cualquier especialidad	
<b>4.2 Conocimientos específicos del cargo:</b>	
<b>De Selección</b>	<b>De Capacitación</b>
✚ Servicio al cliente ✚ Manejo de vehículos pesados	✚ Ley del trabajo, Código laboral
<b>4.3 Destrezas Generales:</b>	
<b>4.3.1 Idioma Inglés:</b>	20%
<b>4.3.2 Programas Informáticos:</b>	N/A
<b>4.3.3 Operación de Máquinas:</b>	N/A
<b>4.4 Experiencia:</b>	
<b>4.4.1 Tiempo:</b>	1 año

**4.4.2 Tipo de Organización:**

Empresas Alimenticias

**5. CONDICIONES GENERALES Y AMBIENTALES DEL PUESTO:**

Oficina (20%) Visitas (80%)

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo	OPERARIOS

2. MISIÓN
Controlar y ejecutar los procesos de operación de la empresa Mesón del Valle Lojano para asegurar que el producto entregado al cliente se encuentre dentro de las especificaciones y las normas ISO 9001:2008.

3. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES Y ACTIVIDADES	
<b>3.1 Responsabilidades:</b>	
1	Elaborar los productos que fabrica Mesón del Valle Lojano
2	Cumplir con los pedidos diarios de producción

4. PERFIL PROFESIONAL	
<b>4.1 Educación Formal:</b>	
✚ Tecnólogo en gastronomía o afines	
<b>4.2 Conocimientos específicos del cargo:</b>	
<b>De Selección</b>	<b>De Capacitación</b>
✚ Manejo de alimentos ✚ Buenas prácticas de manufactura	✚ Ley del trabajo, Código laboral
<b>4.3 Destrezas Generales:</b>	
<b>4.3.1 Idioma Inglés:</b>	30%
<b>4.3.2 Programas Informáticos:</b>	Microsoft Office: 70%
<b>4.3.3 Operación de Máquinas:</b>	Alimenticias
<b>4.4 Experiencia:</b>	
<b>4.4.1 Tiempo:</b>	2 año

**4.4.2 Tipo de Organización:**

Empresas Alimenticias

**5. CONDICIONES GENERALES Y AMBIENTALES DEL PUESTO:**

Oficina (100%) Visitas (0%)