DISEÑO METODOLÓGICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S. CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2015.

JOSÈ HERNANDO GÒMEZ GÒNGORA

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS
FACULTAD DE INGENIERIA
INGENIERIA INDUSTRIAL
BOGOTA
2020

JOSÈ HERNANDO GÒMEZ GÒNGORA
CÓDIGO 20132015083

PROYECTO DE PASANTÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

DOCENTE DIRECTOR

FLOR DE MARIA UMAÑA VILLAMIZAR
INGENIERA INDUSTRIAL

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS
FACULTAD DE INGENIERIA
INGENIERIA INDUSTRIAL
BOGOTA
2020

Tabla de Contenidos

1. INTRODUCCIÓN 7
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 8
   2.1. Formulación del problema 8
3. OBJETIVOS 9
   3.1. Objetivo general 9
   3.2. Objetivos específicos 9
4. JUSTIFICACIÓN 10
5. MARCO TEÓRICO 11
6. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S 15
   6.1. Información de la entidad 15
      6.1.1. Generalidades: 15
      6.1.2. Descripción 15
      6.1.3. Misión 15
      6.1.4. Visión 16
      6.1.5. Estructura organizacional 16
      6.1.6. Productos 16
7. ALCANCES Y LIMITACIONES 17
8. METODOLOGÍA 18
   8.1. Tipo de investigación 19
   8.2. Recolección de información 19
9. RECURSOS 20
10. PRESUPUESTO 21
11. CRONOGRAMA 22
12. HIPOTESIS 25
13. RESULTADOS 25
   13.1. Diagnostico inicial del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 25
   13.2. Presentación del proyecto 31
   13.3. Diseño del sistema de gestión de calidad 33
      13.3.1. Planeación estratégica 33
      13.3.2. Aplicación principales principios de calidad, según la norma ISO 9001:2015 41
      13.3.3. Documentación del sistema de gestión de calidad 42
   13.4. Verificación del sistema de gestión de calidad 51
      13.4.1. Auditoria interna 51
      13.4.2. Programa de auditoria. 53
14. CONCLUSIONES 57
15. RECOMENDASIONES 57
16. BIBLIOGRAFIA 58

Lista de tablas

Tabla 1. Presupuesto de la pasantía. 21
Tabla 2. Cronograma pasantía. 24
Tabla 3. Diagnóstico inicial de cumplimiento de la organización. 30
Tabla 4. Matriz DOFA general Chef Masters 39
Tabla 5. Matriz Riesgos identificados 41
Tabla 6. Ejemplo formato caracterización de proceso. 47
Tabla 7. Ejemplo perfil de cargo, líderes de proceso. 51
Tabla 8. Actividades de la auditoria. 55
Tabla 9. Descripción actividades de la auditoria. 56

Contenido De Ilustraciones

Ilustración 1. Esquema de la Norma ISO 9001:2015 13
Ilustración 2. Organigrama Chef Masters 16
Ilustración 3. Organigrama propuesto Chef Masters. 36
Ilustración 4. Mapa de procesos Chef Masters 43

Contenido de anexos

ANEXO 1. Portafolio de productos de Industrias Chef Masters S.A.S.

ANEXO 2. Caracterización de procesos.

ANEXO 3. Manual de calidad.

ANEXO 4. Perfil de cargos.

ANEXO 5. Matrices de riesgos.

ANEXO 7. Procedimiento de gestión de riesgo.

ANEXO 6. Auditoria.

1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo se hará con el fin de dar a la empresa INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S. un valor agregado frente a las demás empresas realizando un diseño metodológico para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

Inicialmente se identificarán procesos relacionados con la administración del personal, este estudio se realizará con la investigación de un marco teórico y referencias, que nos servirá a establecer mecanismos y herramientas adecuadas para la documentación de los procesos, diseño de indicadores, identificación y tratamiento de riesgo del área de Gestión Humana de la compañía.

Posterior a esta revisión teórica, se procederá a la elaboración de un diagnostico organizacional del área para conocer el estado en el que se encuentra la organización y finalmente definir las metodologías para desarrollar los objetivos propuestos.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo el diseño metodológico para la implementación de un sistema de gestión de la calidad para la empresa INDUSTRIA CHEF MASTERS S.A.S. con base en la norma ISO 9001:2015 podrá incrementar su competitividad, reconocimiento y satisfacción de sus clientes?

2.1. Formulación del problema

Actualmente muchas empresas no cuentan con un sistema de gestión de calidad adecuado o peor aún, no cuentan con uno, por eso con esta pasantía se pretende implementar la aplicación de herramientas adquiridas durante la formación académica del estudiante a la empresa INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S. con el fin de contribuir al beneficio de la empresa y también del mismo, ya que esta será su opción para obtener el título de ingeniero industrial.

Es de suma importancia que una empresa tenga un sistema de gestión de calidad, por lo cual se considera fundamental diseñar una metodología donde se pueda implementar un sistema de gestión, ya que este proporcionara disponibilidad y compresión de la información en el momento oportuno y requerido, además que facilitara el manejo de las funciones que se ejecutan en los diferentes departamentos de la organización.

Es categórico para una organización estar en constante mejora por lo cual INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S pretende estar prepara para los cambios del mercado global, por lo que le impacienta implementar acciones que le permitan garantizar calidad y mejora continua, con los cuales puedan competir frente a las demás organizaciones con estándares de alta calidad.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Diseñar una metodología para la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S., basado en las normas ISO 9001:2015.

3.2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual la empresa INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S (diagnóstico inicial).
- Recopilar la información necesaria relacionada con el ámbito de estudio, mediante la observación directa de los procesos que se ejecutan actualmente en la organización, con el propósito de dar una mejora.
- Identificar y documentar los procesos realizados por la empresa que se encuentran requeridos por el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 con el fin de facilitar su implementación y correcto mantenimiento.
- Proponer acciones de mejora en la empresa INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S.
- Eliminar las deficiencias de comunicación y establecer una cultura de calidad en la empresa INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S.
- Retroalimentar y verificar que se diseñó una buena metodología en la implementación del sistema de gestión de calidad en la organización.

4. JUSTIFICACIÓN

Dada la competencia actual en el mercado y el constante cambio es de suma importancia que la organización tenga un sistema de gestión de calidad y mejora continua, por esto se considera de suma importancia diseñar en la organización una metodología de sistema de gestión, dado que esto le generará comprensión y disponibilidad a la información en el momento oportuno y hará más fácil interpretar las funciones que se deben ejecutar en cada área.

La realización del presente proyecto permitirá al estudiante que realizará la pasantía aplicar las herramientas adquiridas durante la formación académica INDUSTRIAS CHEFMASTERS S.A.S generando un beneficio en ambas partes, puesto que con esto el estudiante podrá obtener el título de Ingeniero industrial.

Al finalizar este proyecto se pretende a un nivel organizacional realizar el diseño metodológico del sistema de gestión para INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S con el cual este logre un fortalecimiento en:

-Evaluación y gestión de riesgos.

-Comunicación integral en todos los niveles de la organización.

-Liderazgo estratégico.

En ámbitos generales que la organización en sus procesos internos obtenga una mayor eficacia, que estén enfocados a las acciones de la compañía, además de generar un valor agregado a la compañía.

5. MARCO TEÓRICO

La gestión de la calidad es un concepto que es transversal a la administración general de una empresa, cualquiera que sea su tipo y sector económico. La principal dificultad que se presenta en una PyMES a la hora de afrontar la implementación de sistemas de gestión de la calidad es el cómo. Mediante la propuesta metodológica presentada a la empresa ENACERO se pretendió generar un modelo ajustado a la norma ISO 9001:2015 para que logrará realizar esta labor y así poder estandarizar sus labores y aumentar la eficiencia de los procesos productivos que allí se presentan. (Gutiérrez García, M. F.)

En la actualidad, el mercado se modifica a pasos agigantados. Hace algunos años, las empresas comercializaban sus productos y servicios en el escenario local. Esto, de algún modo, les permitía mantener cierto grado de competitividad suficiente para mantenerse y, en no pocos casos, para crecer y desarrollarse. Sin embargo, hoy esta situación ha cambiado. En el presente, las compañías de múltiples países, tanto de Naciones desarrolladas como de economías emergentes. (Lizarzaburu Bolaños, E. (2016).)

Según la investigación de (Castro-Silva, H. F., & Rodríguez, F.. (2017)) que está enfocada a establecer la incidencia que ha generado la implementación y certificación de la norma ISO 9001 nos dice que el estudio permitió concluir que los esfuerzos de las empresas por lograr la certificación de calidad ISO 9001 provocan impactos positivos en su desempeño, específicamente en aspectos como mejoramiento de procesos, planificación y diseño de productos, y satisfacción del cliente. La investigación pretende ayudar a los practicantes de la gestión de la calidad a

comprender mejor las posibles consecuencias de la implantación y certificación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001.

Considerando la necesidad y el impacto positivo que genera documentar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Pyme Happy Donut's Exquisitas SAS, se decidió realizar la presente propuesta con el objeto de que la Pyme aborde su conocimiento y de esta forma pueda mejorar la dirección administrativa de la Pyme, la calidad del producto, aumentar la productividad de los empleados y satisfacer los clientes tanto internos como externos.(Bohorquez Triana, Y. E. (2018).)

El diseño de un nuevo esquema de producción como se propone en este trabajo permitirá a la empresa tener una visión más ordenada y clara de todos los procesos que se realizan en el área de producción; este proyecto ha llevado a atacar esta problemática planteando un modelo organizado, claro y congruente con las directrices de la empresa, lo que permitirá un crecimiento organizacional y empresarial, esto a corto plazo y a largo plazo se percibe que este modelo permita a la empresa generar más utilidades para sus propietarios y bienestar para sus colaboradores. (Carabalí Murillo, J. M. (2014))

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son: la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente; abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos; la capacidad de demostrar la conformidad

con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.(Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos, 2015)

Esquema general de la norma ISO 9001:2015

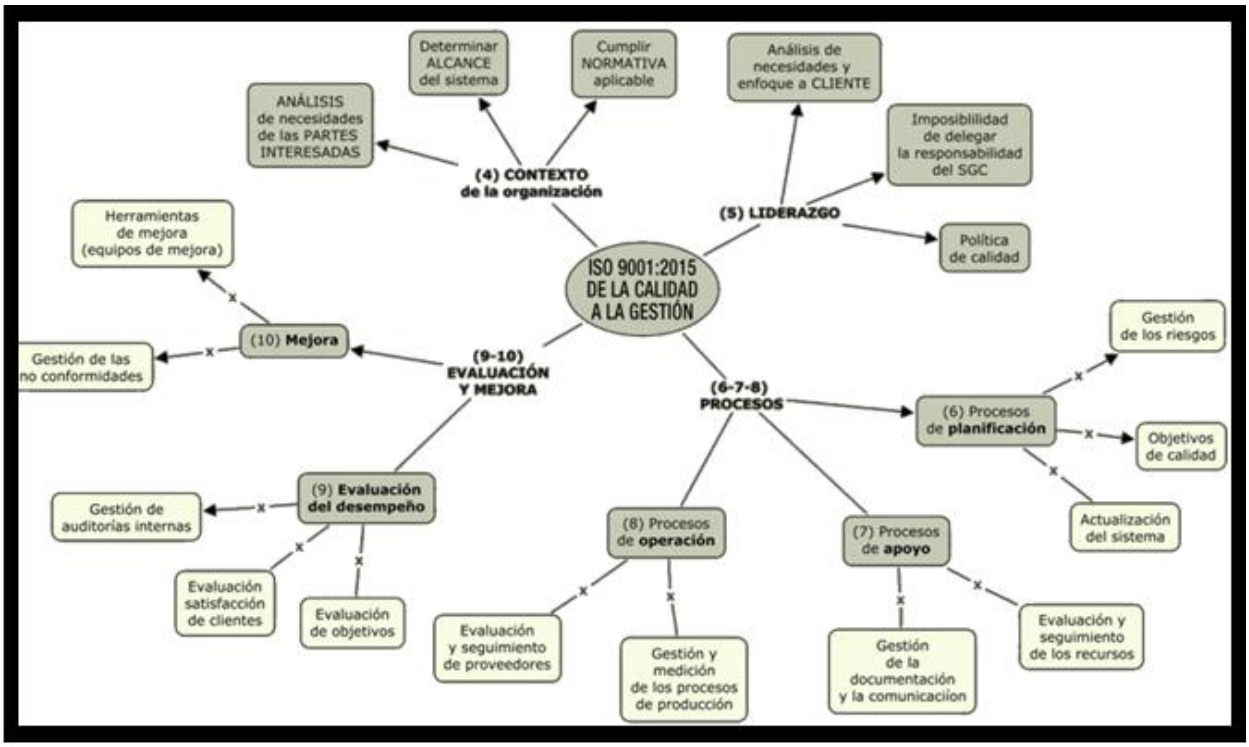


Ilustración 1. Esquema de la Norma ISO 9001:2015

Fuente: Pere Jiménez Profesor Calidad ISO de EducaciOnline

En la actualidad la globalización ha hecho que el mercado en general se vuelva bastante competitivo, además de los constantes e inesperados cambios que estos conllevan, por eso las empresas deben estar a la vanguardia con dichos acontecimientos para lograr mantenerse y poder competir frente a las demás organizaciones.

Una forma muy eficaz de contrarrestar dichas problemáticas es adoptar un sistema de gestión de calidad que tendrá como objetivo dentro de la organización llevar un mayor control de los procesos productivos y obtener una mejora constante de estos además de una mayor gestión de la calidad.

Para esto la norma ISO 9001 con más de 25 años de historia hace referencia para cumplir el objetivo de un buen sistema de aseguramiento y gestión de calidad.

Para dicho proyecto se utilizará la versión del año 2015 que implementa numerosos cambios en el enfoque, la estructura, los requisitos e incluso en los términos y definiciones, lo que la convierte en una de las versiones más importantes y significativas de la norma. (Kearley Melgar, A. B., Escalante, U., & Carlos, J. (2017)).

6. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S

6.1. Información de la entidad

6.1.1. Generalidades:

- Razón social: INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S
- Identificación NIT: 901.148.726-3
- ARL: Positiva.
- Dirección:

- Principal: Carrera 29 #12-30 Barrio Ricaurte
- Planta: Calle 12 # 28-55 Barrio Ricaurte.

- Teléfono: 3034039.
- Página web: https://www.cheffmasters.com

6.1.2. Descripción

CHEF MASTERS es una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de equipos de cocción y muebles en acero inoxidable para la industria gastronómica, la cual busca innovar los productos que desarrolla.

CHEF MASTERS se ha dedicado a desarrollar e innovar productos que sean rentables para nuestros clientes, entendemos que cada restaurante o empresa dedicada al procesamiento de alimentos busca maximizar sus ingresos, por eso en CHEF MASTERS estamos trabajando continuamente para ayudar a cumplir con los objetivos mutuos. Al trabajar juntos continuaremos desarrollando soluciones y mirando hacia el futuro.

6.1.3. Misión

Producir equipos de cocina de alto rendimiento y de alta calidad para suplir las necesidades de la industria gastronómica.

6.1.4. Visión

Para el año 2030 Ser uno de los mejores productores de equipos de gastronomía a nivel latinoamericano y posteriormente competir a nivel mundial.

6.1.5. Estructura organizacional

La empresa cuenta con una estructura organizacional general, la cual no está actualizada dado su crecimiento.

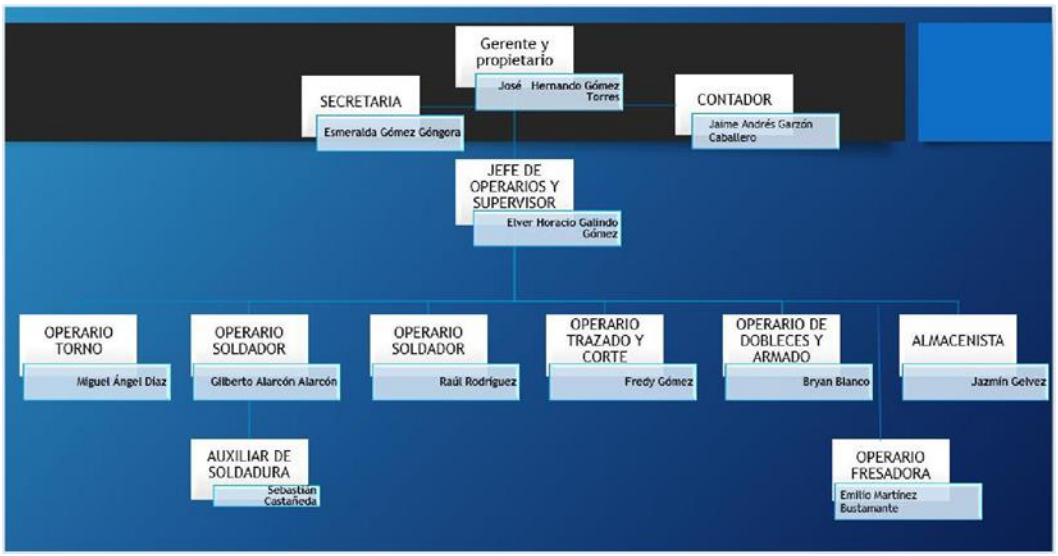


Ilustración 2. Organigrama Chef Masters

Fuente: Elaborado por Industrias Chefmasters

6.1.6. Productos

La empresa como se ha dicho anteriormente se dedica a producir y comercializar equipos para la gastronomía, entre sus principales productos esta la freidora de alto rendimiento , planchas , BBq, campanas y demás equipos especiales para cada cocina dedicada al tráfico masivo de alimentos como las hay en hoteles y grandes restaurantes.

Se incluirá en los anexos el portafolio de productos que la empresa maneja.

7. ALCANCES Y LIMITACIONES

El principal alcance con este proyecto es que el pasante cree bases sólidas en la organización al diseñar una metodología para la implementación del sistema de gestión de calidad dada la norma NTC ISO 9001:2015 para la empresa INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S lo cual le permitirá a este implementar esta norma a un futuro y así poder certificarse.

El principal alcance es el asesoramiento que se le da a la empresa empapándola en el tema de poder una certificación de calidad en una norma como estas además que esto le generara a sus clientes mayor confianza al momento de adquirir sus productos.

La principal limitante fue la llegada de la pandemia y la entrada de una cuarentena obligatoria lo que hizo que se perdiera algo de tiempo al momento de recolectar información para poder realizar el proyecto ya hablado anteriormente.

Una de las limitantes que tiene la organización es que carece de mucha información referente al tema de calidad, entonces se tiene que empezar prácticamente desde cero, sin embargo, la empresa está muy comprometida a esta implementación por lo que al momento de generar datos de sus procesos o realizar entrevistas a sus empleados, dan ciertos tiempos para realizarlos sin que esto afecte su producción.

8. METODOLOGÍA

El proyecto iniciará con un diagnostico organizacional inicial, el cual permitirá determinar las deficiencias, identificar el contexto general que maneja la organización y conocer las características de los procedimientos que esta realiza. Aunque se identifica que la empresa no tiene un sistema de gestión de calidad conformado, hay que evaluar como realiza sus procesos y si en algunos de estos tiene aciertos según la norma ISO 9001:2015. Esta etapa inicial se realiza con el fin de determinar qué plan de acción se desarrollará para el mejoramiento de los procesos con los que la empresa cuenta y una buena implementación del sistema de gestión de calidad.

Seguido de esto se realizará una etapa de sensibilización en el cual se informará al personal de la organización la importancia de tener un sistema de gestión de calidad con el fin de instruir al personal y dar un contexto del proceso que va realizar la organización, además del papel que cada uno de ellos va ocupar en este.

Luego se comenzará con la etapa de direccionamiento estratégico, en el cual se va definir y establecer la misión, visión, política de calidad, valores, matriz de responsabilidades, objetivos de calidad y la estructura organizacional.

Finalmente se realizará la respectiva documentación del sistema de gestión de calidad, en el cual se tomarán los procesos identificados en la organización, se les realizara un análisis para así implementar la documentación requerida según la norma ISO 9001:2015.

8.1. Tipo de investigación

Para el desarrollo de la pasantía se utilizo un tipo de investigación descriptiva.

Según (Arias, 2006, p.24) la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. La investigación descriptiva se clasifica en estudios de medición de variables independientes, su misión es observar y cuantificar la modificación de las características de un grupo, las variables se analizan de manera autónoma e independiente y la investigación correlacional la cual tiene como finalidad determinar el grado de relación existente entre dos variables o más.

8.2. Recolección de información

Según (Moreno-Cevallos, J. R., & Dueñas-Holguín, B. L. (2018).) la información obtenida describe y se determina, en base a factores como la globalización, la tecnología y la competencia, partes principales en un sistema de calidad , por eso la importancia de la información actualizada y oportuna para la toma de decisiones, con el fin de crear estrategias que garanticen el correcto funcionamiento de la organización.

La creciente globalización, el proceso de internacionalización de la empresa, el incremento de la competencia en los mercados de bienes y servicios, la rapidez en el desarrollo de las tecnologías de información, el aumento de la incertidumbre en el entorno y la reducción de los ciclos de vida de los productos, originan que la información se convierta en un elemento clave para la gestión, así como para la supervivencia y crecimiento de la organización empresarial.

Por lo cual es necesario clasificar la información obtenida , dándole una ponderación en relevancia con el tema a tratar , que el siguiente proyecto seria toda aquella que haga parte del diseño de una metodología basada en la norma ISO 9001:2015, además de incorporar la información que nos

pueda brindar el área administrativa y productiva por medio de entrevistas, ya que ellas son quien mas conocen la forma de realizar los procesos, lo que haremos es hacer una estandarización de dichos procesos.

9. RECURSOS

Se utilizarán tres tipos de recursos, humano, físico y económico esenciales para realizar el proyecto de una mejor calidad:

Recurso humano: Se contará con el personal de la empresa donde se realizará la pasantía con entrevistas y solución de inquietudes, además el contar con un tutor de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas lo que da un mayor valor agregado.

Recurso Físico:

- Computadora
- Acceso ilimitado a Internet
- Red de impresoras
- Teléfono
- Oficina
- Papelería e insumos básicos
- Infraestructura básica
- Sala de juntas
- Ayudas audiovisuales.
- Otros

Recurso humano: Se dará al pasante un valor promedio de: $900.000 mensuales durante la realización del proyecto por servicios de asesoría para un total aproximado de: $5`400.000.

10. PRESUPUESTO

Para la elaboración del proyecto se tiene contemplado el siguiente presupuesto:

CONCEPTO	VALOR MENSUAL	TOTAL
Mano de obra	$ 900.000,00	$ 5.400.000,00
Auxilio de transporte	$ 102.859,00	$ 617.154,00
ARL riesgo tipo 3	$ 21.924,00	$ 131.544,00
Salud (Famisanar)	$ 76.500,00	$ 459.000,00
Elementos de protección personal	$ 65.000,00	$ 390.000,00
Elementos de oficina	$ 32.000,00	$ 192.000,00
Papelería	$ 8.000,00	$ 48.000,00
TOTAL	$ 1.206.283,00	$ 7.237.698,00

Tabla 1. Presupuesto de la pasantía.

Fuente: El autor

11. CRONOGRAMA

PRIMER SEMESTRE DE 2020																					
ITEM	ACTIVIDAD	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMPRE				OCTUBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
DIAGÓSTICO	1. Revisión detallada de la situación actual de los documentos de INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S.																				
	2. Grado de documentación de las instrucciones de trabajo y revisión de las políticas institucionales existentes de la empresa.																				
SENSIBILIZACIÓN	3. Presentar el proyecto "DISEÑO METODOLOGICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S BAJO LOS PARAMETROS DE LA NORMA ISO 9001:2015". Emitido a la alta dirección de																				

	INDUSTRIAS CHEFMASTERS S.A.S.																			
DISEÑO DEL SISTMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	4. Establecer y documentar una metodología que le permita a la organización INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S. Desarrollar y mantener un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015																			
	5. Realizar una Misión, Visión, Política de calidad y Objetivos de calidad.																			
	6. Matriz de factores externos e internos, DOFA, informe situacional en un contexto estratégico.																			
	7. Elaboración y diseño del mapa de procesos, creación y																			

	construcción de procedimientos.																			
	8. Elaboración de un manual de calidad que describa todo SGC de la organización, aprobarlo difundirlo.																			
	9. Matriz de riesgos, identificación de los riesgos por proceso, procedimiento de gestión y administración de riesgos.																			
	10. Perfil de los líderes de procesos, representantes de la alta dirección y gestores de calidad.																			
VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	11. Conformación de un equipo auditor.																			
	12. Plan de auditoría, programa de auditoría, asesoría en formulación y planes de mejoramiento.																			

Tabla 2. Cronograma pasantía.

Fuente: El autor.

12. HIPOTESIS

La realización de un diseño metodológico para la implementación de un sistema de gestión de calidad en la organización Industrias Chef Masters S.A.S con base en la norma 9001:2015, buscara darle a la empresa procesos estandarizados, con el fin de generar en el cliente una mayor fidelización y satisfacción al momento de adquirir sus productos, además que generara en el mercado mayor competitividad y reconocimiento.

13. RESULTADOS

13.1. Diagnostico inicial del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Para conocer el estado en el que se encuentra la organización industrias Chef Masters S.A.S respecto a los requisitos de documentación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015, se realizara un diagnóstico del grado de estandarización de las tareas, además verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma en su estado actual y de documentación en procedimiento, planes, políticas y programas en el sistema de calidad mediante una clasificación inicial que tendrá en cuenta los siguientes parámetros:

- Entrevistas.
- Observación de puestos de trabajo.
- Revisión de la información documentada en la empresa.

Para realizar este chequeo se realiza una ponderación según la conformidad del cumplimiento de los ítems dados sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 de la siguiente manera:

- **A.** (100 puntos) Para un nivel de cumplimiento alto u óptimo.
- **B.** (50 puntos) Para un nivel de cumplimiento parcial, el cual exige medidas.
- **C.** (0 puntos) Para un nivel cumplimiento muy bajo o nulo.

Para conocer el nivel de cumplimiento en cada requisito general propuesto por la norma se realiza la siguiente operación :

$$\%\ de\ cumplimiento\ segun\ items\ generales\ = \frac{A + B + C}{\#\ de\ subitems * 10}$$

DISPOCISIÓN			A	B	C
Cumplimiento	10,0%	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
	0,0%	4.1 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO			
Ítem	Sub Ítem				
1	1	La organización determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes propósito y su dirección estratégica y que afecta a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de calidad.			x
	2	La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas.			x
Cumplimiento	16,7%	4.2 COMPRENSION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS			
2	1	La organización determina las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad.		x	
	2	La organización determina los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de calidad			x
	3	La organización realiza el seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas.			x
Cumplimiento	0,0%	4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.			
3	1	La organización determina los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer el alcance, teniendo en cuenta, las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas, los productos y/o servicios de la organización.			x
Cumplimiento	12,5%	4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.			
4	1	La organización ha establecido e implementado un sistema de gestión de la calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001 2015.			x
	2	Se han determinado las entradas requeridas y las salidas esperas, la secuencia e interacción de los procesos, los recursos necesarios para los procesos y la asignación de responsables y autoridades para estos procesos.		x	

	3	La organización mantiene información documentada para el apoyo de sus procesos.			x
	4	La organización conserva la información documentada para tener la confianza que los procesos se realizan según lo planificado			x
Cumplimiento	15,8%	5. LIDERAZGO			
	11,1%	5.1 LIDERAZGO Y COMPRENSION			
5	1	La alta dirección de la organización demuestra liderazgo y compromiso, asumiendo responsabilidades y obligaciones con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			x
	2	La alta dirección establece la política de calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad.			x
	3	La alta dirección se asegura de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.			x
	4	La alta dirección promueve el uso del enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos.			x
	5	La alta dirección asegura los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.		x	
	6	La alta dirección comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema.			x
	7	La alta dirección se asegura que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos			x
	8	La alta dirección promueve la mejora continua en la organización		x	
	9	La alta dirección apoya otros roles pertinentes para el cumplimento de la gestión de la calidad.			x
Cumplimiento	33,3%	5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE			
6	1	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque del cliente asegurándose que se determinan, se comprenden y se cumplen los requisitos del cliente y los requisitos legales a que aplique la organización.		x	
	2	La alta dirección determina y considera los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			x
	3	La alta dirección mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.		x	
Cumplimiento	0,0%	5.2 POLITICA			
7	1	La alta dirección establece e implementa una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.			x
	2	La política de calidad proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.			x
	3	La política incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables y de mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad.			x

	4	Comunicación de la política de calidad			x
	5	La política de calidad se encuentra disponible para las partes interesadas y cuanta con información documentada.			x
Cumplimiento	50%	5.3 ROLES, RESPOSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN			
8	1	La alta dirección se asegura de la asignación de responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes.		x	
	2	La alta dirección se asegura que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas y que se promueve en enfoque al cliente en toda la organización.		x	
Cumplimiento	0,0%	6. PLANIFICACIÓN			
	0,0%	6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
9	1	La organización determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos.			x
	2	La organización tiene en cuenta los riesgos y oportunidades con el fin de aumentar los efectos deseables; prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora continua.			x
	3	La organización planifica las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.			x
	4	La organización planifica la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de calidad.			x
	5	La organización planifica la manera de evaluar la eficacia de estas acciones.			x
Cumplimiento	0,0%	6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS			
10	1	La organización establece objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad			x
	2	Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de calidad			x
	3	Los objetivos se pueden medir, es decir son medibles			x
	4	Los objetivos de calidad tienen en cuenta los requisitos aplicables			x
	5	Los objetivos son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.			x
	6	Los objetivos se comunican y actualizan según corresponda			x
	7	La organización planifica como lograr sus objetivos de la calidad determinando que se va a hacer; que recursos se requieren; quien será responsable; cuando finalizara y como se evalúan los resultados.			x
Cumplimiento	0%	7. APOYO			
	0%	7.1 RECURSOS			
11	1	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación y, mantenimientos y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.			x

	2	La organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.			x
	3	La organización considera lo que se necesita obtener de los proveedores externos.			x
	4	La organización determina y proporciona el personal necesario para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.			x
	5	La organización determina y proporciona, y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios (edificios y servicios asociados, equipos hardware y software y tecnologías de la información y comunicación).			x
	6	La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. (ambiente adecuado es la combinación de factores humanos y físicos).			x
Cumplimiento	0%	7.2 COMPETENCIA			
12	1	La organización establece la competencia de las personas que llevan a cabo un trabajo que puede afectar al desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.			x
	2	La organización se asegura de que las personas sean competentes, basándose en su educación, formación o experiencia laboral.			x
Cumplimiento	0%	7.3 TOMA DE CONCIENCIA			
13	1	La organización se asegura de que las personas que llevan a cabo un trabajo en el proyecto tomen conciencia acerca de la política de calidad, los objetivos de la calidad, la mejora y lo que implica el incumplimiento del sistema de gestión de la calidad.			x
Cumplimiento		7.4 COMUNICACIÓN			
14	1	La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad que incluyen que comunicar; cuando comunicar; a quien comunicar; como comunicar y quien comunica.			x
Cumplimiento	0%	7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
15	1	El sistema de gestión de la calidad de la organización incluye la información documentada requerida por esta norma internacional.			x
	2	El sistema de gestión de la calidad de la organización incluye la información documentada que La organización determina como necesaria para la eficacia del sistema.			x
	3	La organización al momento de crear y actualizar la información documentada se asegura de que tenga la identificación y descripción (título, fecha, número de referencia), el formato y los medios de soporte (electrónico o papel, versión de software y gráficos).			x
Cumplimiento	0%	7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA			

16	1	La información documentada que maneja la organización es controlada, asegurándose de que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite y esté protegida adecuadamente.			x
	2	La organización para el control de la información documentada maneja actividades como distribución, acceso, recuperación y uso.			x
	3	La organización para el control de la información documentada maneja actividades como almacenamiento y preservación, control de cambios, conservación y disposición.			x
Cumplimiento del sistema de gestión de calidad de la organización.			7,0%		

Tabla 3. Diagnóstico inicial de cumplimiento de la organización.

Fuente: Adaptado de (ISO,2015)

De la tabla anterior podemos observar que la organización esta muy corta en información que puede ayudar a la realización de la metodología del sistema de gestión de calidad, sin embargo, esta mínima información será bastante útil para la realización del proyecto, en algunos ámbitos la información que se contiene es de gran ayuda y da bases con las que se pueden contar para dar mayor cumplimiento a la norma.

Además de la evaluación inicial dada por la norma se realizaron foros y entrevistas con el personal de la empresa para observar y ver que tanto sabían o conocían de la importancia de tener un sistema de gestión de calidad en su organización, lo que en resumen ellos como lo que se puede apreciar en la tabla no era relevante para ellos, sin embargo, están en toda la disposición para mejorar y poder darle una implementación.

En ámbitos generales como se puede observar al final de la tabla que ámbitos de cumplimiento basados en la norma realiza tan solo un siete por ciento, lo cual requiere realizar todo un diseño metodológico basado en la norma como se había propuesto y reforzar lo mínimo que ya se tiene.

13.2. Presentación del proyecto

Al aterrizar el estado actual de la empresa frente a un sistema de gestión de calidad y observar como los resultados son demasiado bajos se requiere sensibilizar a la organización de lo que se tiene actualmente y a lo que se quiere llegar, para esto se reúne a cada sector de la empresa para comunicar, explicar y socializar la importancia de tener este sistema en la empresa.

Lo primero que se hizo fue hablar con la alta gerencia quien es la mas motiva a la ejecución de este proyecto, donde se le hablo de la situación actual, de los pasos a seguir y la importancia de que todo el personal se entere del proyecto y por supuesto su colaboración para realizarlo.

Se realizo un foro general donde se encontraba todo el personal de la empresa y luego otros por cada sector especifico de esta, donde se informaba ¿qué era un sistema de gestión de calidad?, ¿para qué servía? Y finalmente cuál era su propósito.

Siendo muy generales lo que se informo en los foros fue:

- Un Sistema de Gestión de Calidad teniendo en cuenta a López (2006). Es una estructura organizada que incluye la definición de responsabilidades, de procedimientos, de procesos, y de los recursos que se necesitan para su adecuada ejecución. Los sistemas de calidad pueden aplicarse a cualquier tipo de organización, desde una gran industria, hasta una empresa familiar.
- **Principios de la calidad (ISO,2015):**

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora continua

- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones

- **Ciclo PHVA**

El ciclo PLANIFICAR- HACER- VERIFICAR-ACTUAR es aplicable a todos los procesos de un sistema de gestión de la calidad, se divide en cuatro etapas las cuales teniendo en cuenta la NTC 9001:2015 se describen a continuación:

- Planificar: se deben establecer los objetivos del sistema, así como sus procesos y los recursos necesarios para conseguir los resultados esperados relacionados a los objetivos de calidad y los requisitos del cliente, teniendo en cuenta las políticas de la organización y los riesgos y oportunidades que se puedan presentar.
- Hacer: implementación de lo planificado. Posibles controles y punto de control para hacer el seguimiento del desempeño y medirlo. Procesos posteriores por ejemplo clientes. Fuentes de entradas Receptores de las salidas Entradas Actividades Salidas Inicio Fin Materia, energía e información. Procesos precedentes, por ejemplo, clientes. Materia, energía e información.
- Verificar: se trata de realizar el seguimiento y la medición de los procesos, productos o servicios que resultan de las actividades de la etapa de planificación. Se debe realizar un informe con los resultados.
- Actuar: consiste en la toma de decisiones y acciones para mejorar el desempeño cuando se requiera.

13.3. Diseño del sistema de gestión de calidad

13.3.1. Planeación estratégica

La empresa contaba con cierta información en planeación estratégica en lo que es la misión y visión, sin embargo, se realizaron cambios dados el enfoque que tiene actualmente la organización, por lo cual este proceso se realizó nuevamente.

- **Sobre Chef Masters**

Chef Masters es una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de equipos de cocción y refrigeración en acero inoxidable para la industria gastronómica, la cual busca innovar los productos que desarrolla.

- **Misión**

Ofrecer una amplia gama de productos y herramientas de cocina con buen diseño y funcionalidad, que al momento de ser utilizada generen rendimiento y utilidad en el trabajo de nuestros clientes.

- **Visión**

Convertirnos en la empresa líder del mercado colombiano hacia el año 2025, y posteriormente conquistar el mercado latinoamericano, compitiendo con calidad y precios justos.

- **Objetivos de calidad**

- Ampliar la participación de los productos en el mercado.
- Industrias Chef Masters contará con personal altamente capacitado, competente y motivado. Al cual se le brindaran las condiciones y posibilidades para que logre su desarrollo a nivel personal y profesional.
- Lograr que nuestros clientes reciban nuestros productos en termino de calidad, costo, tiempo y servicio, satisfaciendo todas sus necesidades y requerimientos.

- Industrias Chef Masters generará procesos de mejoramiento continuo que acercaran a la organización a elevar sus estándares de calidad.
- Realizar una adecuada gestión tecnológica referente a maquinaria, equipos y tecnología de información; que permita la maximización de oportunidades en el mercado.
- Mejorar el área de contabilidad de la empresa para así, de igual forma, mejorar la gestión de recursos de la empresa.
- Buscar nuevos mercados a nivel local, departamental y nacional por medio de distribuidores para fortalecer la posición con los mercados ya existentes.
- Capacitar completamente al personal, adecuándose a la nueva estructura de la empresa.
- Generar punto de ventas en las principales ciudades del país.

- **Política de calidad**

Chef Masters se ha dedicado a desarrollar e innovar productos que sean rentables para nuestros clientes, entendemos que cada restaurante o empresa dedicada al procesamiento de alimentos busca maximizar sus ingresos, por eso en Chef Masters estamos trabajando continuamente para ayudar a cumplir con los objetivos mutuos. Al trabajar juntos continuaremos desarrollando soluciones y mirando hacia el futuro.

- **Políticas**

- Promover el desarrollo de la eficiencia y la capacidad competitiva en todas las actividades, de manera que se garantice el abastecimiento de los productos, procurando los menores costos en cada proceso productivo.
- Evaluar periódicamente la gestión de la Empresa, con el propósito de verificar si sus actuaciones se ajustan a lo planificado; para tal efecto utilizará los indicadores propios especificados en el plan de desarrollo de cada área y a nivel global.

- Gestionar la promoción del talento humano, la idoneidad en todos y cada uno de los puestos existentes en la empresa, con el propósito de retribuir salarialmente a los sus trabajadores según su conocimiento, experiencia y desempeño.
- Chef Masters aplicará la valoración de riesgos de forma sistemática y permanente, para generar información que apoye la toma de decisiones y que permita ubicar a la Empresa en un nivel de riesgo aceptable y así promover de manera razonable el logro de los objetivos.

- **Valores corporativos**

- Profesionalidad: Comprendemos las claves del negocio. Somos rigurosos, eficaces y ágiles. Perseguimos incansablemente la mejora. Fomentamos comportamientos transparentes y éticos.
- Respeto: Chef Masters se caracteriza por tener en su ámbito empresarial, un trato ameno con sus trabajadores, clientes y proveedores.
- Compromiso: Con el cliente buscamos sus necesidades y trabajamos para proporcionarle útiles y servicios excelentes, con nuestros productos siguiendo las especificaciones de estos.
- Responsabilidad: Cumplir con lo se acordado dentro de la organización y fuera de ella con algún representante oportunamente.
- Espíritu de equipo: Compartimos un proyecto de Grupo. Creamos un ambiente de trabajo respetuoso basado en el trabajo en equipo, el desarrollo profesional, la cohesión y la comunicación.
- Honestidad: Conducta recta y honrada por parte de la organización que la hace actuar con la verdad y sinceridad.

- **Organigrama**

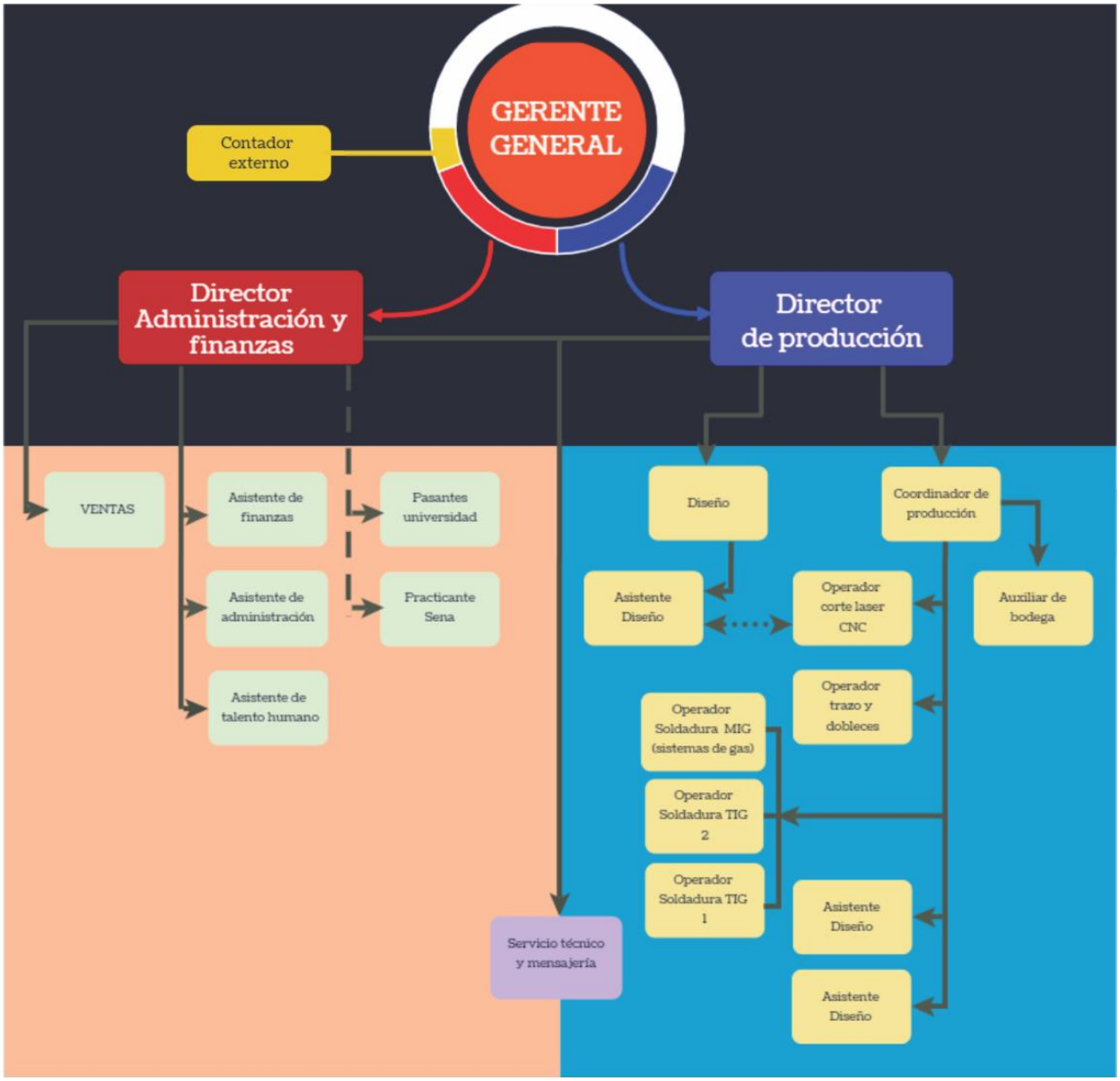


Ilustración 3. Organigrama propuesto Chef Masters.

Fuente: El autor.

El organigrama propuesto por el pasante cuenta con todos los cargos que tiene actualmente la empresa, donde se muestra la participación de cada cargo en los dos departamentos principales que tiene por ahora la organización, ya que va en constante crecimiento.

- **Matriz DOFA**

En la siguiente matriz se mostrará las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas con las que cuenta la organización tanto internamente, como externamente que se consideran importantes a nivel general en la empresa. Hallado el análisis DOFA, se formularón estrategias en donde la organización aproveche positivamente sus fortalezas y oportunidades, mientras que con sus debilidades y amenazas pueda afrontarlos para que con el pasar del tiempo vayan mejorando o desapareciendo.

		O	OPORTUNIDADES	**A**	AMENAZAS
		O1	Nuevos mercados por explorar en equipos especializados para la gastronomía en el mercado nacional e internacional.	A1	Competencia con prácticas comerciales desleales
		O2	Mercado Internacional	A2	Comercialización de equipos provenientes del exterior
		O3	Orientarnos hacia el consumidor final en las principales ciudades y distribuidores en donde no lo sean	A3	Cambios en las políticas tributarias del país.
		O4	Participación en ferias internacionales para el conocimiento de nuevas tecnologías.	A4	Falta de certificación ISO 9001:2015
		O5	Aumento en la utilización de redes sociales	A5	Competencia extranjera y nacional con productos sustitutos.
F	FORTALEZAS		ESTRATEGIAS **FO** (Ataque)		ESTRATEGIAS **FA** (Defensivas)

F1	Servicio post venta de la compañía con servicio técnico y representación	FO1	F2 - O2 Aprovechar la experiencia en el mercado nacional para incursionar en el mercado internacional.	FA1	F1 - A1, A5 Aprovechar la confianza con los clientes para estar informados de competencia desleal y sustituta.
F2	Experiencia y reconocimiento de la marca a nivel nacional	FO2	F3 - O1, O2, O3 y O4 Aprovechar el portafolio y lograr una mayor participación en el mercado.	FA2	F2 - A4 Explotar el conocimiento que se tiene del mercado para abrir a nuevos clientes.
F3	Diversificación de portafolio.	FO3	F4 - O6 Usar la buena reputación en las entidades financieras y aprovecharlas al máximo.	FA3	F5 - A1, A6 Mediante la elaboración de nuevos artículos suplir las necesidades del mercado y evitar competencias desleales y sustitutas.
F4	Buena reputación con las entidades financieras.	FO4	F3 - O5 Explotar las redes sociales para mostrar el portafolio y pagina web.		
F5	Personal altamente calificado en el ámbito de producción.	FO5	F4 - O4, O7 Usar el sistema financiero y ayudas del Estado para participar en ferias internacionales.		
F6	Procesos de diseño y fabricación eficientes.				
D	DEBILIDADES		ESTRATEGIAS **DO** **(**Refuerzo o Mejora)		ESTRATEGIAS **DA** (Mejora o retirada)
D1	No hay un plan de mercadeo	DO1	D1 - 01 Realizar un plan de mercadeo	DA1	D2 - A1 Contacto permanente con el cliente para identificar prácticas que perjudiquen la empresa.
D2	Falta de base de datos de clientes (conocer el mapa de valor)	DO2	D1 - 02 Realizar un plan de mercados Internacional	DA2	D5 – A4 Implementar políticas, procesos y manuales en busca de una certificación de calidad.
D3	falta de aprovechamiento de la información para la toma de decisiones	DO3	O5 - D2 Utilización de softwares especializados para la generación de bases de datos de los clientes.	DA3	A1 - D9 Plan de mercadeo dirigido a obtener mayor cantidad de clientes.

D4	Falta de capacitación del personal continuamente o periódicamente.	DO4	D8 - O6 leasing para adquirir predio para unificar producción.	DA4	D3 - A3 Tener información constante sobre los cambios tributarios del país.
D5	Falta de políticas, procesos y manuales de funciones.	DO5	D4 - O3 Mayor capacitación al personal general de la empresa para llegar de una manera adecuada al cliente y consumidor final.	DA5	D4 – A5 Capacitación sobre tendencias de nuevos productos y tecnología en el ámbito de producción
D6	Falta de personal (administrativo, financiero y de calidad)	DO6	D2 - O3 Generar en el cliente una fidelización	DA6	D6-A3 Hacer una reevaluación del personal que se tiene actualmente e identificar si son realmente importantes en la organización y potenciarlo en la parte administrativa, financiera y de calidad.
D7	Manejo integral de Talento Humano.	DO7	D3 - O6 Analizar la información para hacer uso de los recursos que ofrece el sistema financiero.	DA7	D9-A2 Realizar reuniones y estrategias de planeación diariamente en una fecha estipulada para la realización de equipos y el tiempo que toma su realización para que la parte de ventas lo tenga en cuenta y en un futuro no sea inconsistente e irresponsable con las entregas.
D8	No tener predios propios	DO8	O4 - D3 Tener información y participar de las ferias y actividades que se realizan en ámbitos tecnológicos de herramientas y equipos del mercado.		
D9	Falta de planeación en las fechas de entrega hacia los clientes	DO9	D7 Fortalecimiento de la gestión del talento humano.		
		DO10	D3 - O1 Fortalecer el sistema de información gerencial		

Tabla 4. Matriz DOFA general Chef Masters

Fuente: El autor.

- **Gestión del riesgo**

La gestión del riesgo llamada en normas pasadas como acciones preventivas, es uno de los principales y significativos en la nueva norma y actual, la ISO 9001:2015. Para disminuir el riesgo

en la organización se puntualiza en el enfoque basados en riesgos, donde se destaca el liderazgo, los procesos y especialmente en la planificación.

En la gestión del riesgo utilizamos un conjunto de técnicas y herramientas de apoyo y ayuda que le permite a la organización tomar decisiones apropiadas de una forma lógica, teniendo en cuenta la incertidumbre del sistema y la posibilidad de futuros sucesos que la afecten directa e indirectamente a esta, como los efectos sobre los objetivos ya propuestos.

Teniendo en cuenta La Norma ISO 9001:2015 vemos que está orientada hacia un enfoque preventivo que se acentúa con los aspectos referidos a la Gestión del Riesgo, que consisten en reconocer los riesgos dentro de una organización y llevar a cabo las actuaciones necesarias para evitar que se produzcan.

De este modo se podrá obtener una buena producción y alcanzar la satisfacción de los clientes.

- **Etapas de la gestión de riesgos (ISO,2015):**
    1. Identificar riesgos.
    2. Analizar y evaluar riesgos.
    3. Toma de acciones.
    4. Verificación de la toma de decisiones.

Según los objetivos planteados en el presente proyecto, luego de haber realizado una planificación se identificaron tres riesgos que pueden afectar la planificación ya realizada, estos serán descritos en la siguiente tabla en donde se identifica el riesgo se le otorga una clasificación que mostrara quien es el responsable, además tendrá una probabilidad de que este suceda, como será su impacto dentro de la organización y que decisión se tomara para evitarlo.

Además en los anexos se encuentra una matriz de riesgo por cada proceso, que serán identificados en la ilustración 4.

Riesgo	Clasificación	Probabilidad	Impacto	Toma de decisión
Que la falta de compromiso del personal de la empresa para la futura implementación de un sistema de calidad.	Personas	Bajo	Alto	Realizar actividades que promuevan al personal a estar más arraigados con la empresa, además que en estas allá motivaciones por el hecho de ir implementando este sistema
Que no se tenga el conocimiento apropiado en algún departamento en donde se generen errores en la implementación del sistema.	Técnico	Medio	Medio	Es necesario realizar capacitaciones del tema por agentes externos, además que el personal que tenga a cargo esto, posea una responsabilidad de constante estudio e información del tema.
Que el personal encargado de implementar el sistema y los altos directivos no cuenten con el tiempo útil para la realización del proyecto.	Personas	Alto	Alto	Realizar una respectiva planificación en las agendas de los altos directivos en donde tengan un tiempo estipulado para contribuir en el tema, además que la persona encargada de la implementación gestione de manera veraz en donde haya atrasos

Tabla 5. Matriz Riesgos identificados

Fuente: El autor

13.3.2. Aplicación principales principios de calidad, según la norma ISO 9001:2015

- Enfoque al cliente: La organización entiende que el agente mas importante para ellos es el cliente, por lo que todo su trabajo se enfatiza en cumplir sus necesidades y sientan agrado al momento de adquirir su producto y luego de este.
- Liderazgo: La alta dirección de Chef Masters busca generar en la organización condiciones apropiadas en el trabajo, tener en cuenta a cada persona de la empresa y sus opiniones,

haciendo un trabajo en equipo donde ellos sean el guía con el fin de cumplir los objetivos propuestos.

- Compromiso de las personas: Cada persona genera un valor agregado con Chef masters por lo tanto su compromiso y participación es esencial en el proceso de crecimiento y mejora de la organización.
- Enfoque a procesos: Luego de optar por tener un sistema de calidad, Chef Masters entiende que la organización tiene que tener un sistema de gestión donde sus actividades y procesos sean estandarizados con el fin de generar una mayor productividad.
- Mejora continua: Chef Masters entiende que cada proceso, su personal y las herramientas de su organización no pueden quedarse estancados o conformes por lo que deben estar en continuo mejoramiento.
- Toma de decisiones basada en la evidencia: la organización Chef Masters sabe que debe dejar a un lado los prejuicios personales o la subjetividad de cada persona y debe tomar sus decisiones teniendo en cuenta la información obtenida o evidencias dadas por el sistema.
- Gestión de las relaciones: Chef Masters debe generar estrategias para adquirir buenas relaciones con sus clientes y proveedores, lo que le generara una mayor productividad y rentabilidad por medio de alianzas que serán beneficiosas tanto para la organización como para los proveedores y clientes.

13.3.3. Documentación del sistema de gestión de calidad

Luego de haber realizado el direccionamiento estratégico en la organización, donde se desarrollaron objetivos, misión, visión y políticas de calidad entre otros para así tener una identidad organizacional en donde cada departamento tendrá cierto sentido de pertenencia con la empresa, dado esto se continuará con la elaboración de documentos requeridos por la norma ISO

9001:2015 y propuestos en el proyecto con el fin de poder implementar totalmente en un futuro un sistema de gestión de calidad.

- **Mapa de procesos**

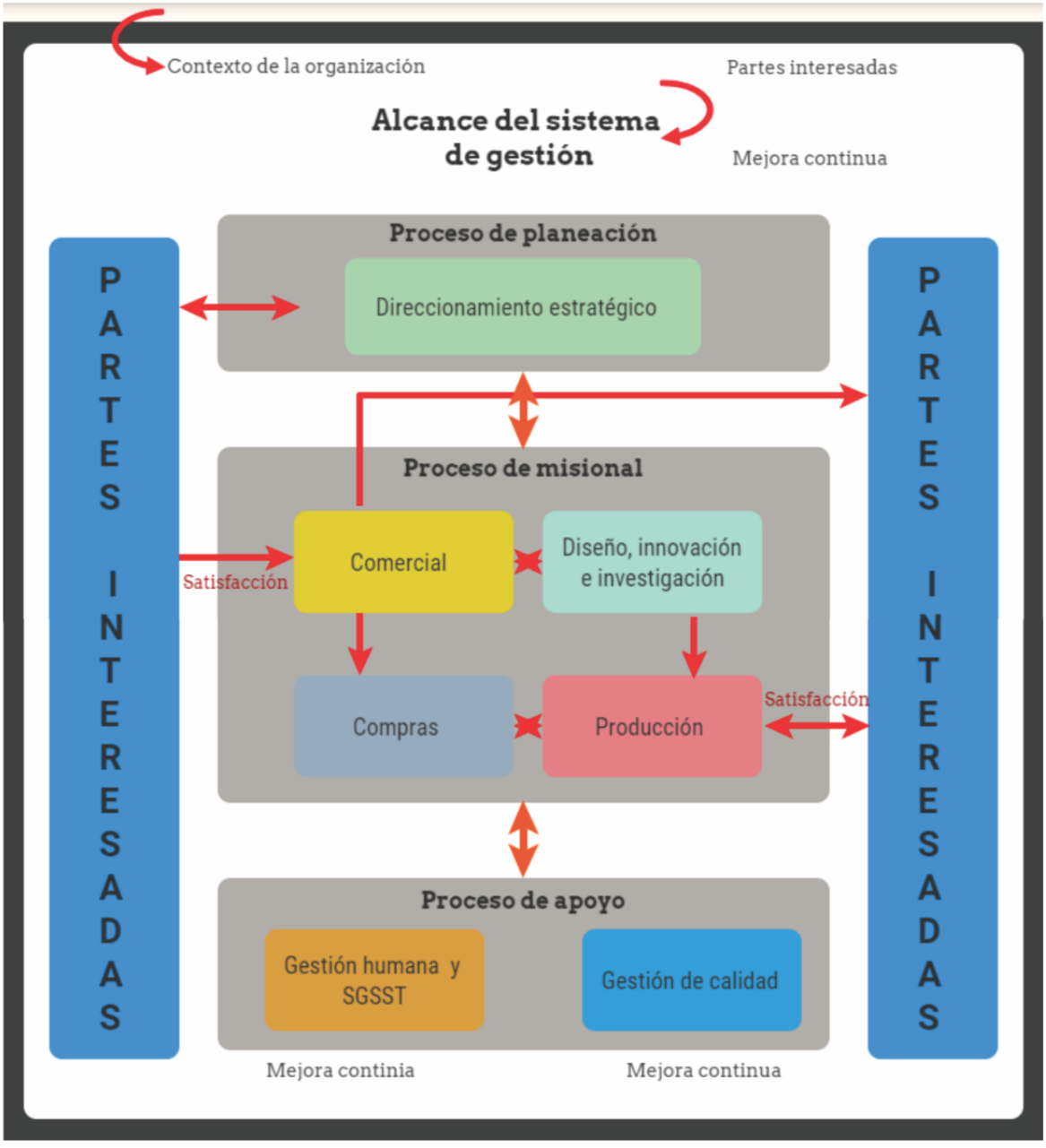


Ilustración 4. Mapa de procesos Chef Masters

Fuente: El autor

- **Caracterización de los procesos**

Según la ISO 9001:2015 Un proceso es un conjunto de actividades que están interrelacionadas y que pueden interactuar entre sí. Estas actividades transforman los elementos de entrada en resultados, para ello es esencial la asignación de recursos con el fin de cumplir las necesidades del cliente y su satisfacción.

Se realiza un documento por cada proceso estipulado en la ilustración anterior en donde se muestra las siguientes características: Objetivo, responsabilidad, entradas, ciclo PHVA, salidas, recursos, documentación, comunicación, requisitos, riesgos, seguimientos y desempeño por medio de una matriz.

En la organización Industrias Chef Masters S.A.S como se puede apreciar en la ilustración anterior tiene los siguientes procesos:

- Proceso de direccionamiento estratégico
- Proceso comercial
- Proceso de compras
- Proceso de diseño, innovación e investigación
- Proceso de producción
- Proceso de gestión humana y SGSST
- Proceso de Gestión de calidad

El pasante realizo la siguiente matriz para la elaboración de la caracterización de cada uno de los procesos:

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	VERSIÓN: 1	07-10-20

PLANEACIÓN DEL PROCESO

OBJETIVO: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el direccionamiento estratégico al cumplimento de las políticas, objetivos, estrategias en Industrias Chef Masters S.A.S que permita el desarrollo social, económico y sostenible de la organización teniendo en cuenta el contexto de la organización

AUTORIDAD: Junta de socios	**RESPONSABILIDAD:** Gerente	**PARTICIPAN:** Todo el personal	**INICIO:** Consideraciones externas	FIN: Tratamiento de riesgo

ENTRADAS

Fuentes	*Información*
Partes interesadas Cliente	• Factores externos • Necesidad y/o requerimientos.
Todos los procesos	• Informe de objetivos • Proyectos de mejora • Análisis
Junta de socios	• Estrategias corporativas.
Gestión de calidad	• Informe de acción correctiva • Informe de auditorías • Listado de documentos • Listado de Evaluación de desempeño
Comercial	• Manual de satisfacción del cliente • Ordenes de pedido Contratos, Cotizaciones.
Estado	• Requisitos legales (Leyes, normas, códigos).
Icontec Asociaciones	• Normas Icontec • Guías técnicas
Gestión Humana y SGSSST	• Manual de roles y responsabilidades • Plan de entrenamiento

PLANEAR	**HACER**
• Establecer la planeación estratégica mediante la identificación de los factores. • Identificar los riesgos • Determinar y establecer los requisitos legales. • Establecer la misión, visión, objetivos y política estratégicos • Establecer los requisitos del Sistema de Gestión • Establecer el plan estratégico • Establecer proyecto de mejora • Establecer presupuesto del S.G.C	• Divulgar la misión, visión, política y objetivos estratégicos. • Aprobar presupuestos, contratos e informes de objetivos y proyectos de mejora • Coordinar la aplicación de los requisitos legales y los requisitos de las partes interesadas en cada uno de los procesos • Realizar la revisión por la dirección • Divulgar los requisitos legales. • Ejecutar proyectos de mejora • Ejecutar presupuesto
ACTUAR	**VERIFICAR**
• Redefinir los objetivos estratégicos y aprobar el cumplimiento de las metas • Proponer estrategias para incrementar la satisfacción de los clientes • Proponer acciones de mejora que permita incrementar la eficacia del sistema de gestión de la calidad • Proponer acciones correctivas • Aprobar el presupuesto del Sistema de Gestión de calidad. • Proponer proyectos de mejora	• Verificar el seguimiento al cumplimiento de la política y objetivos estratégicos mediante los informes de objetivos • Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y del cliente • Controlar los cambios establecidos por el Sistema de Gestión de la calidad • Hacer el seguimiento al plan estratégico • Realizar seguimiento a los proyectos de mejora. • Monitorear el presupuesto evaluando su nivel de cumplimiento

SALIDAS

Información	**Receptores**
• Acta de revisión • Plan Estratégico	Junta de socios
• Misión, visión, política y objetivos estratégicos. • Planificación de los objetivos • Acta de Revisión por Gerencia (aprobada con oportunidades de mejora). • Matriz legal.	Todos los procesos
• Estado Financieros	Dian Junta de socios
• Solicitud general. • Solicitud de cambio de documentos	Gestión de calidad
• Solicitud general. • Calificación de competencias. • Evaluación de desempeño.	Gestión Humana y SGSST
• Ordenes de pedido Contratos, Cotizaciones aprobadas	Comercial
• Solicitud general Solicitud de diseño	Diseño y desarrollo

PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICO			
CONTROLAR EL PROCESO			
RECURSOS	**DOCUMENTACIÓN**	**COMUNICACIÓN**	**RESPONSABILIDADES**
Presupuesto SGI	• Listado de documentos • Listado de registros	• Plan de comunicación Dirección	• Manual de roles y responsabilidades

REQUISITOS		
NORMA NTC- ISO 9001:2015	**LEGALES**	**REQUISITOS DEL CLIENTES**
• 4.1. Compresión de organización y de su contexto • 4.2. Compresión de las necesidades y expectativas partes interesadas • 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad • 4.4. Sistema de gestión la calidad y de sus procesos. • 5.1.1. Generalidades • 5.1.2. Enfoque al Cliente. • 5.2. Política de calidad • 5.3. Roles, responsabilidades y autoridad en la organización. • 6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades. • 6.2. Objetivos de la calidad. • 6.3. Control de cambios. • 7.1.1 Generalidades. • 7.1.6. Gestión de conocimientos. • 7.4. Comunicación. • 9.1.1 Generalidades. • 9.3. Revisión por la dirección • 10.1. Generalidades. • 10.3. Mejora continua	• Matriz legal **NORMAS TÉCNICAS** • NTC 5360 • NTC 2386 • NTC-USNA 006 **CONTRACTUALES** ▪ Contratos, Licitaciones, ordenes de pedido**,** fichas técnicas de referencias.	• Cumplimiento de las especificaciones establecidas en los productos manejados por la empresa. • Cumplimiento de los tiempos de entrega Cumplimiento de pólizas y seguros • Cumplimiento de las garantías • Cumplimento de los requisitos legales • Cumplimiento de los requisitos del contrato • Cantidades de entrega • Asesoría técnica de acuerdo con la necesidad del pedido • Cumplimiento de la Normas técnicas **REQUISITOS PARTES INTERESADOS** • Matriz de partes interesadas en el plan estratégico en el plan estratégico.

VERIFICACIÓN DEL PROCESO			
RIESGOS	**SEGUIMIENTO**	**DESEMPEÑO**	**CAMBIOS**
• Matriz de riesgos de Calidad proceso dirección estratégica	Seguimiento a planificación del Sistema de gestión de la calidad	• Evaluación del desempeño S.G.C. • Cuadro de mando de objetivos	• Procedimiento de control de cambios
	Realizar seguimiento a los objetivos estratégicos para que se cumplan las metas		
	Monitorear que las acciones de mejora permitan incrementar la eficacia del sistema de gestión	• Acta de revisión por la gerencia	

MEJORAMIENTO DEL PROCESO		
OBJETIVOS ESTRATÉGICO	**FRECUENCIA**	**RESPONSABLE**
Incrementar las ventas por encima de 300% trimestralmente que permita mantener la participación en el mercado del sector de equipos gastronómicos sea de tipo industrial o general, que permitan ser competitivos dentro del mercado nacional e internacional, con el fin de generar la continuidad del negocio para aumentar la ventaja competitiva.	Trimestral	Gerente

	ELABORADO POR:	**REVISADO POR:**	**APROBADO POR:**
CARGO	Pasante	Director de Calidad	Gerente
FIRMA			

Tabla 6. Ejemplo formato caracterización de proceso.

Fuente: El autor.

- **Manual de calidad**

Al diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad es bastante significativo mostrar la aplicabilidad de la norma y su eficacia, sin embargo, de acuerdo con la actualización ya no es necesario tener un manual de calidad, sin embargo, como se dijo antes para tener una mayor eficacia e encontrar la información pertinente se realiza el manual de calidad para que allá evidencia del compromiso de la organización y así garantizar la satisfacción del cliente. Este documento se presentará como un anexo y a continuación se apreciará la presentación de este.

- **Presentación del manual**

INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S. Es una empresa que diseña, fabrica equipos y muebles elaborados en acero inoxidable como necesidad a requerimientos en la industria gastronómica en general, ampliamente reconocida por sus clientes, su experiencia y alto nivel competitivo.

El Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO 9001-2015, permite generar cadenas de valor en el cumplimento de los requisitos de las partes interesadas, a través de la gestión de los procesos que se describe en el presente manual.

El Sistema de Gestión de la Calidad pretende, satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes contando con alianzas estratégicas con los proveedores y clientes, que nos dan movilidad y flexibilidad ante las necesidades del mercado.

Con el presente manual, la Gerencia da a conocer el Sistema de Gestión de calidad de CHEF MASTERS S.A.S a todos los empleados de la organización para que contribuyan y participen activamente en satisfacer y superar las necesidades y las expectativas de los clientes, lo que permite mantener y mejorar la productividad dentro de la organización.

La aplicación del enfoque a procesos garantiza la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos, la consideración de los procesos en términos de valor agregado, el logro del

desempeño eficaz del proceso y la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

- **Perfil de los líderes de proceso**

Según la NTC ISO 9001:2015 plantea que la empresa u organización debe determinar las competencias, roles y responsabilidades de las personas que se encuentran dentro del sistema de gestión de calidad.

El pasante elabora un formato de los perfiles de los lideres de proceso que también podrá ser usado para los perfiles de cada cargo que allá en la empresa, los procesos serán aquellos que se plantearon en el mapa de procesos.

GERENTE GENERAL (LIDER DE DIRECCION ESTRATEGICA)

Proceso	Dirección Estratégica	**Objetivo del cargo:** Incrementar la eficacia y eficiencia de INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S, mediante la planeación, ejecución y control del direccionamiento estratégico de cada uno de los procesos, que permita garantizar un crecimiento sostenible de la organización a largo plazo.
Autoridad	Junta Directiva	
Personal a Cargo	Todo el personal	

	FUNCIONES ESPECÍFICAS	***Autoridad***	***Responsabilidad***
1.	Establecer la planeación estratégica que permita conocer, entender y poner en marcha la política de calidad y los objetivos estratégicos de gestión del proceso para el logro de los objetivos de calidad.		X
2.	Definir, divulgar y verificar el entendimiento de la Misión, Visión, Políticas y objetivos de la Calidad mediante canales de comunicación que permitan concientizar a todo el personal de la importancia de satisfacer las necesidades del cliente.		X
3.	Establecer estrategias con el fin de mantener una mejora continua el Sistema de Gestión de Calidad en INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S Mejorando eficiencia y eficacia.		X
4.	Promocionar que todas las actividades que se realicen sean bajo condiciones seguras minimizando el riesgo relacionados con la seguridad y salud ocupacional		X
5.	Establecimiento de los objetivos de la Calidad mediante el desarrollo de planes de acción y objetivos estratégicos establecidos para que sean desplegados en toda la organización.		X
6.	Formular estrategias para el desarrollo estratégico de INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S	X	

FUNCIONES ESPECÍFICAS		*Autoridad*	*Responsabilidad*
7.	Aprobar contratos, Orientar las estrategias de INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S hacia el cliente, permitiendo generar compromiso para que los requisitos se cumplan de manera eficaz.		X
8.	Aprobar toda la documentación requerida por el sistema de gestión de la calidad.		X
9.	Aprobar los informes financieros a la junta de socios en forma periódica asignando necesarios para la eficacia del SGC.	X	
10.	Analizar, revisar y proponer mejoras en los procesos que intervienen en la comercialización y servicio de mantenimiento de sistemas.		X
11.	Analizar y aprobar los cambios requeridos por el sistema y la organización.	X	
12.	Aprobar y monitorear los requisitos legales y otros requisitos.	X	

COMPETENCIAS REQUERIDAS	
Educación	Profesional en ingeniería industrial
Experiencia	Veinticinco años en cargos similares en procesos gerenciales.
Formación	**Capacitación General**: Misión, Visión, Política de calidad, sistema de gestión de la calidad, objetivos de calidad y principios corporativos, procedimiento de control de nivel de eficacia. Plan estratégico, planificación directiva, plan de mejora, procedimiento de requisitos legales manual de calidad, ficha técnica del objetivo estratégico de gestión nivel de eficacia del sistema de gestión, ficha técnica del objetivo estratégico de gestión satisfacción del cliente, ficha técnica del objetivo estratégico de gestión nivel de competencias del personal, ficha técnica del objetivo estratégico de gestión crecimiento comercial. **Capacitación especifica**: Sistema de gestión de la calidad, cursos de gerencia, financieros, costos, planeación estratégica, requisitos legales, objetivos estratégicos de gestión, desarrollo empresarial, presupuestos.

HABILIDADES	
Conocimiento del Trabajo	Manejo de recursos (Lectura, comprensión y manejo de textos contratos, informes), Recursividad (Orientación al logro de resultados), comprensión de procesos (Capacidad analítica, Toma de decisiones) y capacitaciones.
Confiabilidad	Manejo de información, análisis y solución de problemas (Planificación y organización).
Calidad de Trabajo	Análisis numérico, Disposición, Atención, Habilidad mental, habilidad manual.
Trato y Cooperación	Interacción (Expresión Verbal y escucha, Actitud), Autocontrol y tolerancia para trabajar bajo presión, expresión verbal y escucha, actitud, sentido de propiedad.
Organización y desempeño con orientación al logro.	hacia el desempeño, Cumplimento de objetivos y metas, propuestas hacia la mejora, cumplimento de tareas, resultados en la organización.

SEGURIDAD PERSONAL	
Condiciones y Riesgos	**Elementos de Dotación**
▪ Cargo a desarrollar en oficina, con niveles óptimos de iluminación, y disposición de espacio ▪ Elevado esfuerzo mental, visual y leve esfuerzo físico ▪ Riesgos eléctricos y radiación no ionizante causada por el computador ▪ Riesgos ergonómicos.	▪ Muebles y enseres (Escritorio, Silla, Archivador) ▪ Computador, Impresora, Teléfono, Fax, Internet. ▪ Papelería, cosedora, tijeras, pegante, perforadora.

	ELABORADO	APROBADO	RECIBE
NOMBRE:			
CARGO:	**PASANTE**	**GERENTE**	**GERENTE**
FIRMA:			

Tabla 7. Ejemplo perfil de cargo, líderes de proceso.

Fuente: El autor.

13.4. Verificación del sistema de gestión de calidad

13.4.1. Auditoria interna

- **Objetivo**

Planear, ejecutar, verificar, actuar y controlar e informar sobre los resultados de las Auditorías Internas que permita verificar el cumplimiento de los requisitos y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S.

- **Alcance**

Aplica a todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S donde se realizan las auditorías internas aplicadas al diseño, comercialización y fabricación de equipos para la gastronomía en general.

- **Responsable**

Es responsabilidad del Coordinador de Calidad coordinar las actividades correspondientes a la programación, planeación, ejecución y reporte del informe de las auditorías internas de calidad, teniendo un adecuado control de los registros utilizados y realizando seguimiento a las acciones correctivas que se generen.

- **Generalidades**

Las Auditorías Internas aplican a todos los procesos del sistema de gestión de Calidad que son realizadas por auditores competentes independientes al proceso a auditar, cuando sea necesario se programan auditorias de seguimiento a un proceso, cuando sean requeridas por la gerencia.

El Coordinador de Calidad prepara el Informe de Auditorias para la revisión por Gerencia y verifica que se lleven a cabo las acciones correctivas tomadas para eliminar las causas de no conformidades encontradas.

Las auditorías internas o de primera parte se realizan una vez al año, las auditorias de segunda parte realizadas por los clientes que se realizan cuando el cliente lo solicita. Las auditorias de tercera parte se realizan una vez al año por la entidad certificadora cuando realiza auditorias de seguimiento y de renovación.

- **Seleccionar y evaluar al equipo auditor**

La confiabilidad y eficacia de la auditoria depende de la competencia de los auditores que realizan las auditorías que se describen a continuación:

- **Educación:** Bachiller.
- **Entrenamiento en sistema de gestión de gestión:**

  Curso de capacitación en Sistema de Gestión Integral 20 horas bajo la norma NTC- ISO 9001:2015 en Sistemas de Gestión de la calidad.

  Curso de entrenamiento de auditorías de 20 horas bajo la norma NTC –ISO 19011-201.
- **Experiencia:**

  Antigüedad en la empresa de seis meses.

  Horas en prácticas de auditorías internas 8 horas.
- **Atributos personales:**

Ético, de mentalidad abierta, diplomático.

Dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alteros, tacto en las relaciones de las personas

Observador, perceptivo, y versátil: Capacidad de adaptarse, consiente de entender situaciones.

Tenaz, decidido, seguro de sí mismo.

Orientado al logro de los objetivos, capacidad de actuar independiente.

Cuando INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S decide contratar auditores externos las competencias para la selección se realiza con los mismos criterios establecidos para auditores internos realizada por el Gerente General de acuerdo al formato correspondiente, competencias de auditores, teniendo en cuenta los soportes de educación, capacitación y/o entrenamiento, experiencia y los atributos personales (habilidades), que se evalúan las competencias del auditor previas a la auditoria y se determina su participación.

El auditor externo se selecciona, se registra y se evalúa como proveedor de servicios teniendo en cuenta el procedimiento de selección, evaluación y revaluación de proveedores que se encuentra en el proceso de compras.

13.4.2. Programa de auditoria.

- **Criterios de las auditorias:**

Cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2015 y la norma NTC-ISO 19011:2012

Cumplimiento de los requisitos establecidos por el Cliente.

Requisitos legales que se identifican de cuerdo al listado de identificación y monitoreo de requisitos legales.

Cumplimiento de los requisitos establecidos por los documentos controlados en el Sistema de Gestión de Calidad.

- **Gestión del Programa de Auditorías:**

La programación se realiza teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

El establecimiento de objetivos, alcance y programación de las auditorias se efectúan considerando las prioridades de la gerencia, la importancia y complejidad de los procesos por auditar y los requisitos del sistema de Gestión de la Calidad en INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S.

Cada proceso es auditado una vez al año, para tal efecto se tiene en cuenta el plan de auditorías.

A continuación, se describen las actividades a realiza en la auditoria asignadas al auditor líder, auditor acompañante, auditado y al gerente:

ITEM ACTIVIDADES	ACTIVIDADES	AUDITOR LIDER	AUDITOR ACOMPANANTE	AUDITADO	GERENTE – REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
1	**Realizar programa**	**X**			**X**
2	**Realizar plan**	**X**			
3	**Revisión documental**	**X**	**X**		
4	**Realizar lista de verificación**	**X**			
5	**Reunión de apertura**	**X**			
	Verificación y revisión de la información	**X**	**X**		

	Entrevista	**X**	**X**	**X**	
	Generación de Hallazgo	**X**	**X**		
	Realización de reunión de cierre	**X**			
6	**Preparación de informe de auditoria**	**X**			
7	**Finalización de la auditoria**	**X**			
8	**Actividades de seguimiento**	**X**	**X**	**X**	

Tabla 8. Actividades de la auditoria.

Fuente: Por el autor.

La asignación de responsabilidades para la ejecución de la auditoria, se efectúa con base en los resultados de la evaluación del nivel de competencia en formato de evaluación de competencias de auditores. Para selección del auditor se tiene en cuenta la independencia y conocimiento del tema por auditar:

El nivel de competencia para auditores tiene una vigencia de dos años, significa que cada 2 años se realiza la evaluación de competencias de los auditores.

- Se identifican y se evaluación los riesgos relacionados con el programa de las auditorias relacionados con el incumplimiento de los objetivos, alcance, asignación de recursos selección del equipo auditor, seguimiento y revisión del programa, comunicación y riesgos con las no conformidades presentadas.
- El programa de auditoría incluye el calendario de las auditorias y los criterios.

- **Descripción de las actividades de auditoria en Industrias Chef Masters S.A.S**

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
INICIO		
1. SELECCIONAR Y EVALUAR AL EQUIPO AUDITOR	1. Se selecciona y evalúa el personal que conforma el equipo auditor determinándose las competencias del auditor en formato Competencia de Auditores	Gerente Coordinador de Calidad
2. PROGRAMAR AUDITORIAS	2. Se programan las auditorías internas y externas teniendo en cuenta los criterios, objetivo y alcance de la auditoria aplicándose el formato Programa de Auditorias	Gerente Coordinador de Calidad
3. PREPARAR LA AUDITORÍA	3. Se realiza la preparación de la auditoria en el Plan de Auditorias donde se identifica los procesos, auditados., equipo auditor, hora y fecha de la auditoria	Gerente Coordinador de Calidad
4. EJECUTAR LA AUDITORÍA	4. Se ejecuta la auditoria en la hoja de verificación de Auditorias, donde se identifican las no conformidades encontradas en los procesos de **INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S**	Auditor líder Equipo Auditor
5. REALIZAR SEGUIMIENTO	5. Se proponen acciones correctivas de las no conformidades halladas en la en la hoja de verificación de auditorías con el propósito de garantizar la eficacia de las acciones tomadas se aplica el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.	Coordinadores de Procesos
6. PROPONER ACCCIONES DE MEJORA DE LA AUDITORIA	6. Se realizan las acciones de mejora de la auditoria de acuerdo los resultados obtenidos en los procesos relacionándose en el informe de auditorías y se realiza seguimiento en la revisión por la dirección revisión	Coordinadores de Procesos
7. PRESENTAR INFORME	7. Se realiza el Informe de Auditorias, identificando el estado de las acciones correctivas encontradas en la auditoria	Coordinadores de Procesos
FIN		

Tabla 9. Descripción actividades de la auditoria.

Fuente: Por el autor.

14. CONCLUSIONES

Luego de la realización del proyecto se puede concluir que no solo las grandes empresas pueden tener un sistema de gestión de calidad, se puede afirmar que todas las empresas lo pueden tener tanto Pymes como mega empresas. Lo importante es que cada organización tenga claro desde el inicio de su conformación, que el sistema de gestión de calidad existe, es excelente para llevar la empresa de forma organizada, estandarizada, donde tendrá documentando sus procesos y actividades para así tener un aterrizaje de ella misma en cualquier momento.

Lo más importante es que este sistema de calidad crea un sentido de pertenencia del personal con la organización y la lleva a estar en mejora continua.

La mayoría de las empresas no piensan en esta implementación hasta tener un crecimiento y por lo tanto obtener una certificación que los hace más competitivos en el mercado, como lo hace INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S, desde un principio y luego del diagnostico que se realizo podemos observar que la empresa tenia tan solo 7% de información para la implementación de este, por lo cual la realización de este proyecto es muy satisfactoria para la organización ya que le da parámetros y bases muy importantes para una futura certificación de la NORMA ISO 9001:2015.

15. RECOMENDASIONES

Se le recomienda a la alta gerencia de INDUSTRIAS CHEF MASTERS S.A.S que contrate personal cono conocimientos de calidad principalmente para la implementación de un sistema de gestión de calidad, les facilite todas las herramientas y medios para poder obtener prontamente una certificación aprovechando toda la documentación y parámetros que se dejaron en este proyecto.

16. BIBLIOGRAFIA

- Gutiérrez García, M. F. Propuesta Metodológica para la Implementación de un SGC Según la Norma ISO 9001: 2015 en la Empresa" Enacero Cocina en Grande".

- La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Revista Universidad y Empresa.

- Incidencia de la certificación de la norma ISO 9001 en los resultados empresariales. Un caso colombiano. Entre Ciencia e Ingeniería.

- Bohorquez Triana, Y. E. (2018). Pasantía: documentar e implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 en la pyme Happy Donut's exquisitas SAS.

- Carabalí Murillo, J. M. (2014). Desarrollo del sistema de gestión de control estandarizado en el proceso de producción de la empresa Refrimet SAS (Bachelor's thesis, Universidad Autónoma de Occidente).

- Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos, (2015), Norma Técnica Colombiana Ntc-Iso 9001.
- Icontec.Tomadode:http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de Gestión/NTC_ISO_9001_2015.pdf

- Kearley Melgar, A. B., Escalante, U., & Carlos, J. (2017). Diseño de un modelo de sistema de gestión de la calidad con fundamento en las normas ISO 9001: 2015 para las microempresas del sector de metalmecánica de El Salvador (Doctoral dissertation, Universidad de El Salvador).

- Moreno-Cevallos, J. R., & Dueñas-Holguín, B. L. (2018). Sistemas de información empresarial: la información como recurso estratégico. (Dominio de las Ciencias, 4(1), 141-154).

- ARIAS, F (2006) el Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas Venezuela, editorial episteme

- LOPEZ, S, (2006) implantación de un sistema de calidad. Los diferentes sistemas de calidad existen en la organización, , Vigo España, IDEASPROPIAS editorial.

ANEXOS