Fábricas de Productividad

- Cerrar ventana
- Imprimir esta página
- Ampliar todo | Plegar todo

Plan de Trabajo PRONAL LA NINA

Nombre de Plan de trabajo	Plan de Trabajo PRONAL LA NINA	**Empresa**	PRONAL LA NINA
Visita	A-0000099185	**Línea de Servicio**	Gestión de la Calidad
Tipo documento		**Número Documento**	816.004.634
Rango de la empresa	Pequeña	**Nombre del consultor**	LISETH SERJE LOGREIRA
Fecha inicio intervención	5/08/2024	**Número de identificación Consultor**	44191373
Fecha fin intervención	8/11/2024	**Correo electrónico consultor**	asesoriaslyfconsultores@gmail.com
Nombre/Razón social Extensionista	LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA	**Teléfono del consultor**	3017188277
Número indicadores	5	**Valor total intervención**	$ 14.100.000
Visita parte 2	A-0000111751	**Total horas intervención**	60
Gestor	Marcelo Gutierrez Angel	**Total horas presenciales proyectadas**	
Líder de línea	Sonia Marcela Buitrago Morales	**Total horas virtuales proyectadas**	
Departamento	RISARALDA	**Teléfono Extensionista**	3017188277
Ubicación	CARRERA 16 # 69-70 Vía la Romelia	**Líder del Proyecto**	Jimmy Alexander Hernández Bustamante
Municipio Ubicación	DOSQUEBRADAS	**Representante legal**	Viviana Gaviria Mejia
		Supervisor de FP	Kris Eliana Zapata Pérez

Hallazgos y Oportunidades de Mejora

Hallazgos	1- Se evidencian quejas del producto ROSQUILLAS; Donde aducen que llegan quemadas, o empaques vacíos debido a que las rosquillas se van muy pequeñas y mas pesadas por que no tienen un proceso de fabricación de rosquillas estandarizado, están resecas, chicludas o partidas. Sin embargo no se evidencia plan de acción o mejora en el proceso para disminuir estas quejas y costos de no calidad. 2- No se cuenta con el proceso de fabricación de rosquitas estandarizado en cuanto a tiempos de amasado, reposo, reposo (en algunos casos lo hacen en otros no) y de horneado, control de temperatura lo que permite que las rosquitas no tengan un tiempo controlado y estandarizado de horneado. Y por esta razón tengan muchos no conformes durante el proceso y se deba hacer disposición de las mismas.	**Oportunidades de mejora**	1- Reducir las quejas sobre el producto rosquillas y mejorar los indicadores de calidad mediante la estandarización del proceso de fabricación y la capacitación del personal. Se debe iniciar con la revisión y estandarización del procedimiento de PQR, donde se evidencie un sistema para recopilar y analizar las quejas de clientes de manera sistemática, establecer el plan de acción y así hacerle seguimiento. 2- Estandarizar el proceso de fabricación de rosquitas para mejorar la calidad del producto y reducir la cantidad de no conformidades durante la producción; Revisar el proceso actual de fabricación y documentar las variaciones en tiempos y temperaturas; Establecer tiempos específicos para el amasado, reposo y horneado, así como los rangos de temperatura. Crear un manual que documente el proceso estandarizado de

3- No se cuenta con controles de calidad durante el proceso de fabricación de rosquitas, ya que en algunos baches utilizan los tiempos de reposo y en otros no, y en el horneado no tienen tiempos estandarizados como en baches utilizan 12 en otros 14 y otros 16 minutos lo que hace que salgan productos chicludos, partidos, o quemados, y no hay una inspección continua y controlada del proceso de fabricación.

4- No se evidencian encuestas de satisfacción del cliente (distribuidores) donde se de una retroalimentación como reciben los pedidos o como es el proceso post venta por lo tanto no se tiene claro procesos de mejora establecidos para aumentar la satisfacción del cliente.

5- No se evidencia que se asignen recursos para mantener la infraestructura en adecuadas condiciones de mantenimiento, limpieza y organización. Ya que se evidencian pisos en mal estado, grietas en paredes, bichos dentro de la planta, el área de lavado en pésimo estado, no cuentan con un adecuado sistema o tecnología de la información para la custodia de los documentos pertenecientes al SGIA.

6- No se evidencia batch records en el proceso productivo, no se evidencia instructivo de fabricación durante el proceso, ni tampoco se observa verificación de adición de materias primas para hacer la masa de las rosquitas, se deja a la memoria del operario y no se evidencia verificación del mismo.

7- No se evidencia recurrencia del lavado de manos en cambios de proceso, ya que durante la visita se observa que los operarios cambian de una actividad a otra sin lavado de manos. No se encuentra establecido.

8- No se cumple con los procesos de limpieza y desinfección ya que durante el recorrido se observa áreas sucias, con mucho polvo, equipos en muy mal estado de limpieza y desinfección, canastas sucias, extintores llenos de polvo, no se verifican las limpiezas de los operarios. No se evidencia identificación del área o equipo acorde a su estado sucio, limpio en uso.

9- Se cuenta con programa de control de plagas, sin embargo durante el recorrido se evidencian cucarachas, moscas, y bichos que pueden ser fuente de contaminación cruzada.

10- No se evidencia que se tengan en cuenta los costos de no calidad acorde a

fabricación de rosquitas.

3- Establecer controles de calidad sistemáticos durante el proceso de fabricación de rosquitas para asegurar la consistencia en tiempos de reposo y horneado, reduciendo así los productos defectuosos; Evaluar el proceso actual de fabricación y documentar las variaciones en los tiempos de reposo y horneado; Establecer tiempos de reposo y horneado específicos, así como criterios de aceptación para los productos; Desarrollar un plan que incluya inspecciones periódicas y registros de tiempo para cada lote de producción;

4- Establecer un sistema de encuestas de satisfacción para recopilar retroalimentación de los distribuidores y utilizar la información para mejorar los procesos de producción y post-venta, aumentando así la satisfacción del cliente; Evaluar el servicio de despachos; Recopilar y analizar las respuestas de la encuesta para identificar áreas de mejora; Programar una segunda encuesta después de 3 meses para medir la evolución de la satisfacción del cliente.

5- Realizar un informe con las recomendaciones de intervención de la infraestructura de la planta y socializarle con el jefe de producción y gerencia para que se elabore un plan de acción y se aseguren que se asignen y gestionen los recursos necesarios para el adecuado mantenimiento, limpieza y organización de la infraestructura, Elaboración de un Plan de Mantenimiento Correctivo para Reparar Pisos, Paredes y Áreas de la Planta, Implementación de un Programa de Limpieza y Desinfección de la Planta y Control de Plagas, Rehabilitación y Mantenimiento del Área de Lavado.

6- Implementar y mantener un sistema de registros de lotes y procedimientos documentados para la fabricación, y asegurar la verificación adecuada de la adición de materias primas en el proceso productivo; Creación y Documentación de Instructivos de Fabricación para Todos los Procesos Productivos; Establecimiento de Procedimientos para la Verificación de Adición de Materias Primas; Capacitación del Personal en el Uso de Batch Records, Instructivos de Fabricación y Procedimientos de Verificación; Implementación de un Sistema de Control y Revisión para Asegurar la Cumplimentación de los Requisitos de Documentación y Verificación; Auditorías Internas para Evaluar la Eficacia de los Registros de Lotes y Procedimientos de Verificación.

los no conformes, devoluciones o quejas presentadas, no hay un análisis que intervengan los costos de no calidad para realizar mejoras en los procesos.

11- No se cuenta con personal suficiente para la realización de las actividades relacionadas a los controles de calidad, ya que dentro de los colaboradores hay un jefe de producción, un líder de producción y un líder de calidad, solo 1 persona responsable de todos los procesos de verificación de calidad.

12- No se evidencia un buen control documental y procesos estandarizados acorde a los documentos evidenciados, no se evidencia un control de registros, durante la auditoria no se evidencian procedimientos actualizados desde 2015.

7- Establecer y mantener un procedimiento claro para el lavado de manos durante los cambios de proceso, garantizando su implementación y cumplimiento por parte de todos los operarios. Capacitación del Personal sobre el Procedimiento de Lavado de Manos y la Importancia de su Cumplimiento; Establecimiento de un Sistema de Monitoreo y Verificación para Asegurar el Cumplimiento del Procedimiento;

8- Estandarizar y mantener procedimientos efectivos de limpieza y desinfección, garantizar la correcta verificación de las limpiezas y establecer un sistema de identificación para las áreas y equipos según su estado; Revisión y Reparación de Equipos de Limpieza y Mantenimiento de Áreas; Establecimiento de un Sistema de Verificación de Limpieza y Desinfección de Áreas y Equipos; Implementación de un Sistema de Identificación para Áreas y Equipos Según su Estado (Sucia, Limpia, en Uso); Capacitación del Personal en Procedimientos de Limpieza, Desinfección y Verificación;

9- Fortalecer el programa de control de plagas para asegurar la eliminación efectiva de plagas y prevenir la contaminación cruzada en el área de producción;
Revisión y Actualización del Programa de Control de Plagas; Implementación de Medidas Adicionales de Control de Plagas Basadas en la Evaluación de Riesgos; Inspecciones Regulares y Monitoreo de la Efectividad del Control de Plagas; Capacitación del Personal en Medidas Preventivas y Manejo de Plagas; Implementación de un Sistema de Registro y Reporte de Plagas y Acciones Correctivas; Revisión y Mejora Continua del Programa de Control de Plagas Basada en Resultados de Inspecciones y Retroalimentación

10- 10- Establecer un sistema de análisis y seguimiento de los costos asociados a la no calidad para identificar áreas de mejora en los procesos de fabricación y reducir las pérdidas económicas. Establecer métricas claras para medir los costos asociados a productos no conformes, devoluciones y quejas. Compilar datos históricos sobre devoluciones, quejas y productos no conformes para tener una línea base. Realizar un análisis exhaustivo de los costos asociados a los productos no conformes identificados. Presentar los resultados del análisis a los equipos de producción, calidad y finanzas para discutir las implicaciones. Definir acciones de mejora específicas basadas en el análisis de costos para minimizar

la no calidad. Establecer un sistema para monitorear la efectividad de las acciones de mejora y su impacto en los costos de no calidad. Elaborar informes trimestrales que muestren la evolución de los costos de no calidad y la efectividad de las mejoras implementadas.

11- Se recomienda la contratación de un practicante u otro asistente de calidad, con el fin de estar realizando continuamente inspecciones en planta en todos los procesos, o de los operarios capacitar y formar en procesos de calidad y que hagan labores de inspecciones.

12- Establecer un sistema de control documental que garantice la disponibilidad, actualización y seguimiento de los procedimientos y registros necesarios para la implementación del plan HACCP; Realizar una revisión exhaustiva de todos los documentos y procedimientos actuales para identificar cuáles requieren actualización;

Análisis de la Situación Actual

Situación actual

PRONAL S.A.S lleva en el mercado 38 años, cuya unica planta (1 planta) queda ubicada en Dos quebradas con dirección Cra 16 #69-70 vía la Romelia Dosquebradas Risaralda, el proyecto inició como una panadería llamada la Niña, la cual es adquirida por la familia Barberi en el año 1986 en la ciudad de Pereira, cambiando su razón social a Barberi y Cía. En 1987 se adquieren las primeras máquinas para la producción y comercialización de Rosquillas.
En 1990 se adquieren las instalaciones de la empresa ubicadas en la carrera. 16 #69-70 vía la Romelia Dosquebradas, lo que permitió proyectarse para manejo de volúmenes superiores de producción y almacenamiento. En 1994 se recibe condecoración por ACOPI en el grado de desarrollo empresarial. En 1996 se realiza la primera exportación a Estados Unidos y en el año 2000 a Europa. En el 2000 se cambia de razón social a PRODUCTORA NACIONAL DE ALIMENTOS PRONAL S.A.S.
SECTOR ECONOMICO: Industrial de manufactura de productos alimentos.
En la actualidad se tienen productos horneados (rosquillas, besitos y pandeyuca) y productos fritos saborizados y no saborizados (papas, tocineta, chicharrones, trocitos, platanitos, maduritos. Se atiende el eje cafetero y norte del valle; Los principales destinos de las exportaciones son Estados Unidos (Nueva York y Miami), Aruba y Australia.
Actualmente la empresa cuenta con

Problemática actual

Actualmente presentan productos terminados no conformes de rosquitas por falta de estandarización en el proceso de amasado, tiempos de reposo, tiempos de horneado y controles de temperatura donde se evidencian quejas de proucto terminado rosquitas quemadas, chicludas, resecas, pequeñas, partidas, bolsas vacias por rosquitas pesadas y mas pequeñas; falta de Controles sanitarios eficaces y medibles para garantizar que la instalación se mantenga en condiciones sanitarias óptimas y libres de contaminación por plaga; como limpieza y desinfección, control de plagas, que ayuden a minimizar o prevenir peligros que afecten la calidad del producto final. Estos productos terminados que no cumplen con especificicaciones en apariencia (quemados, partidos, chicludos, resecos, en los productos terminados no conformes de rosquillas disminuye la aceptación de los consumidores; Se deben estandarizar los procesos y procedimientos fabricación de rosquitas, gestión de plagas, limpieza y desinfección que son transversales a las áreas de producción y calidad.
El proyecto se enfocará en actualizar y estandarizar procesos de controles de calidad durante el proceso productivo y calidad, que incluyan capacitaciones, tener personal calificado, y áreas con cumplimientos de normativa legal vigente en cuanto a inocuidad de alimentos, higiene, limpieza y

autorización para fabricación y comercialización de productos alimentos bajo el estándar de calidad emitido por el INVIMA, Resolución 2674 de 2013 - Por la cual se reglamenta el artículo 126 del Decreto-ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones. como lo es todas las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos. Decreto 60 de 2002 - Por el cual se promueve la aplicación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico - HACCP. Y en proceso de implementación de IFS Food Norma para auditar el cumplimiento del producto y el proceso en relación a la seguridad alimentaria y la calidad.
Pronal cuenta con UNA planta de producción primer piso área de oficinas de producción, calidad, área de recepción de materias primas, área de despacho, área de almacenamiento de materias primas, material de empaque, planta de producción que tiene área de mojes, cortar trocitos, horneado, cocción, frituras, linea de fritura de plátano, empaque de rosquitas, área de pelado de plátano y linea de pelado y lavado de papa. Cuenta con 11 empleados con contratos por pronal directamente.
El perfil de los clientes: Tienen clientes a nivel nacional e internacional son principalmente grandes superficies, supermercados, y grandes distribuidores. (Grupo Unidos, exito) Tiendas de barrio.

Objetivo de la intervención

Disminuir las fallas de calidad que llevan a la insatisfacción de los clientes y devolucion de productos terminados rosquitas por (quemadas, partidas) en el proceso de fabricación de horneados y controles de calidad durante el proceso,; Mediante la estandarización de los procesos de fabricación de rosquitas y establecer los puntos críticos de calidad y control; estandarizar el proceso de limpieza y desinfeccion, bajo el estándar de calidad ISO 22000 Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos el segundo semestre del año 2024

Metodología a utilizar

ISO 22000: Seguridad en el sector de la alimentación

¿Cuál?

Metodología de Buenas prácticas de manufactura para alimentos Y HACCP e para optimizar espacios, orden y limpieza, ISO 22000; Seguimiento a las tareas propuestas, Repartir eficazmente el trabajo garantizando un adecuado reparto del esfuerzo entre todos los miembros del equipo en los procesos de implementación y ajustes de la documentación e indicadores. Medir objetivamente la eficacia y rendimiento individual y agregado de los equipos de organización, calidad para minimizar las devoluciones, quejas y productos no conformes en las áreas de control de calidad, producción. Y así mismo obtener resultados positivos en las encuestas de satisfacción del cliente; así como implementar la mejora continua, verificación de la eficacia de la implementación de procesos de control y gestión de la calidad que minimicen la obtención de productos no conformes, disminución de quejas, reclamos y devoluciones de productos no conformes por parte de los clientes; Establecer indicadores que nos permitan realizar seguimiento y medición de los procesos y de igual forma verificando la mejora continua; Así mismo realizar un proceso de revisión y simplificación documental que permita la implementación y estandarización de los mismos y verificación de la eficacia en el tiempo.

Línea, producto y/o servicio

Todas las referencias, principalmente a las que corresponden al área de horneado (Rosquitas)

Modalidad atención

Mixto (presencial y virtual)

calidad y producción, ejecutando las actividades de controles preventivos para minimizar el riesgo de producción de peligros

Estado de Aprobación

Estado Aprobación Parte1	Aprobado	**Estado Aprobación Parte 2**	Aprobado
Creado por	LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA, 4/09/2024, 4:50 p. m.	**Última modificación por**	Usuario16938573621432043417, 7/11/2024, 3:14 p. m.

Historial de Plan de trabajo

7/11/2024, 3:14 p. m.

Usuario **Usuario16938573621432043417**
Acción **Se ha cambiado Estado Aprobación Parte 2 de Pendiente a Aprobado. Registro bloqueado.**

7/11/2024, 9:05 a. m.

Usuario **Usuario17123323053507920323**
Acción **Registro bloqueado.**

7/11/2024, 8:58 a. m.

Usuario **Sonia Marcela Buitrago Morales**
Acción **Registro bloqueado.**

7/11/2024, 8:51 a. m.

Usuario **fabricasrisaraldag7**
Acción **Registro bloqueado.**

6/11/2024, 10:13 p. m.

Usuario **LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción **Se ha cambiado Estado Aprobación Parte 2 de Rechazado a Pendiente. Registro bloqueado.**

6/11/2024, 10:24 a. m.

Usuario **Usuario17123323053507920323**
Acción **Se ha cambiado Estado Aprobación Parte 2 de Pendiente a Rechazado. Registro desbloqueado.**

30/10/2024, 8:22 a. m.

Usuario **fabricasrisaraldag7**
Acción **Registro bloqueado.**

29/10/2024, 9:48 p. m.

Usuario **LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción **Se ha cambiado Estado Aprobación Parte 2 de Rechazado a Pendiente.**

29/10/2024, 9:47 p. m.

Usuario **LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción **Registro bloqueado.**

29/10/2024, 8:29 a. m.

Usuario **Usuario17123323053507920323**
Acción **Se ha cambiado Estado Aprobación Parte 2 de Pendiente a Rechazado. Registro desbloqueado.**

25/10/2024, 9:19 a. m.

Usuario **fabricasrisaraldag7**
Acción **Registro bloqueado.**

24/10/2024, 9:36 p. m.

Usuario **LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción **Se ha cambiado Estado Aprobación Parte 2 de Rechazado a Pendiente. Registro bloqueado.**

24/10/2024, 6:13 p. m.

Usuario **fabricasrisaraldag7**
Acción **Se ha cambiado Estado Aprobación Parte 2 de Pendiente a Rechazado. Registro desbloqueado.**

23/10/2024, 11:14 p. m.

Usuario **LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción **Se ha cambiado Estado Aprobación Parte 2 de Nuevo a Pendiente.**

23/10/2024, 11:14 p. m.

Usuario **LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción **Registro bloqueado.**

15/10/2024, 11:09 a. m.

Usuario **LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción **Se ha cambiado Estado Aprobación Parte 2 a Nuevo**

5/10/2024, 12:54 p. m.

Usuario **Usuario17123323053507920323**
Acción **Se ha cambiado Estado Aprobación Parte1 de Pendiente a Aprobado.**

5/10/2024, 12:54 p. m.

Usuario **Usuario17123323053507920323**
Acción **Registro desbloqueado.**

4/10/2024, 9:51 a. m.

Usuario **Lina Ruiz**
Acción **Registro bloqueado.**

3/10/2024, 3:29 p. m.

Usuario **fabricasrisaraldag7**
Acción **Registro bloqueado.**

3/10/2024, 9:30 a. m.

Usuario **LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción **Se ha cambiado Estado Aprobación Parte1 de Rechazado a Pendiente.**

3/10/2024, 9:30 a. m.

Usuario **LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción **Registro bloqueado.**

2/10/2024, 10:21 p. m.

Usuario **LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción **Se ha cambiado Objetivo de la intervención.**

2/10/2024, 10:17 p. m.

Usuario **LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**

Acción **Se ha cambiado Objetivo de la intervención.**

2/10/2024, 10:00 p. m.

Usuario **LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción **Se ha cambiado Situación actual.**

2/10/2024, 5:34 a. m.

Usuario **Usuario17123323053507920323**
Acción **Se ha cambiado Estado Aprobación Parte1 de Pendiente a Rechazado. Registro desbloqueado.**

27/09/2024, 11:53 a. m.

Usuario **fabricasrisaraldag7**
Acción **Registro bloqueado.**

26/09/2024, 2:19 p. m.

Usuario **LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción **Se ha cambiado Estado Aprobación Parte1 de Rechazado a Pendiente.**

26/09/2024, 2:19 p. m.

Usuario **LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción **Registro bloqueado.**

26/09/2024, 1:35 p. m.

Usuario **LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción **Se ha cambiado Situación actual. Se ha cambiado Problemática actual. Se ha cambiado Objetivo de la intervención.**

26/09/2024, 1:31 p. m.

Usuario **LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción **Se ha cambiado Oportunidades de mejora. Se ha cambiado Hallazgos.**

19/09/2024, 4:18 p. m.

Usuario **Usuario17123323053507920323**
Acción **Se ha cambiado Estado Aprobación Parte1 de Pendiente a Rechazado.**

19/09/2024, 4:18 p. m.

Usuario **Usuario17123323053507920323**
Acción **Registro desbloqueado.**

16/09/2024, 9:50 a. m.

Usuario **fabricasrisaraldag7**
Acción **Registro bloqueado.**

13/09/2024, 5:21 p. m.

Usuario **LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción **Se ha cambiado Estado Aprobación Parte1 de Rechazado a Pendiente.**

13/09/2024, 5:21 p. m.

Usuario **LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción **Registro bloqueado.**

13/09/2024, 5:21 p. m.

Usuario **LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción **Se ha cambiado Situación actual. Se ha cambiado Oportunidades de mejora. Se ha cambiado Hallazgos.**

11/09/2024, 1:58 p. m.

Usuario	**fabricasrisaraldag7**
Acción	**Se ha cambiado Estado Aprobación Parte1 de Pendiente a Rechazado.**

11/09/2024, 1:58 p. m.

Usuario	**fabricasrisaraldag7**
Acción	**Registro desbloqueado.**

5/09/2024, 4:26 p. m.

Usuario	**LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción	**Registro bloqueado.**

4/09/2024, 4:53 p. m.

Usuario	**LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción	**Se ha cambiado Situación actual. Se ha cambiado Oportunidades de mejora. Se ha cambiado Hallazgos.**

4/09/2024, 4:50 p. m.

Usuario	**LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Acción	**Creado.**

Indicadores por plan de trabajo

IPT-29829

Diligenciado	
Indicador	**Productos no conformes (PNC)**
Línea base	**1,40500**
Unidad de medida	**Porcentaje**
Cálculo de la medición	**Se Revisa en conjunto con el jefe de calidad y lider de producción, la cantidad de productos rosquillas producidos y cuantas unidades de rosquitas se devolvieron o tuvieron el mayor numero de quejas y se observa matriz de indicadores, donde estan especificadas y consolidadas las quejas recibidas durante todo el año, en la matriz de indicadores Código: FO-RI_GER** **Fecha: Marzo de 2023** **Versión: 1 en pestaña 1 calidad inocuidad, casilla de color amarillo, se observan las quejas y devoluciones del mes de agosto de 2024, asi mismo se evidencia un comunicado informando la novedad de las devoluciones de rosquillas** **Agosto de 2024:** **1000 unidades devueltas de Rosquilla chesse x 36 g partida / 71124 unidades producidas de rosquillas cheese por 36 g** **(1000 und PNC/ 71124 UND PRODUCIDAS)X 100= 1,405**
Período de la medición	**AGOSTO 2024**
Meta del indicador	**0,70200**
Variación porcentual esperada	**-50,04**

IPT-29830

Diligenciado	
Indicador	**Nivel de control (NC).**
Línea base	**0,00000**
Unidad de medida	**Porcentaje**
Cálculo de la medición	**En el mapa de procesos de PRONAL evidencia PROCESOS ESTRATEGICOS (Gerencia y SIGIA) PROCESOS MISIONALES (Compras, PRODUCCIÓN, comercial, Logística y almacenes) PROCESOS DE APOYO (Mantenimiento y gestión del talento humano) lo que quiere decir 3 macroprocesos 8 procesos. La intervención se va a centrar en el proceso de PRODUCCIÓN Y SUS SUBPROCESOS** **El proceso de PRODUCCIÓN tiene 8 sub procesos. 1- Proceso de fabricación de horneado de Rosquilla 2- horneado de besitos, 3. horneado de pan de yuca 4- Fritura de papas 5- fritura de plátano verde y maduro 6- fritura de trocito 7- fritura pellets de tocineta 8- fritura pellets de chicharrón. De los cuales 0 están estandarizados (0/8 subprocesos) =0**
Período de la medición	**Agosto de 2024**

Meta del indicador	**12,50000**
Variación porcentual esperada	**12.5**

IPT-29831

Diligenciado	
Indicador	**Costos de No Calidad (CNC)**
Línea base	**2.000.000,00000**
Unidad de medida	**Pesos**
Cálculo de la medición	**Los costos asociados a este indicador, se obtuvieron por parte del jefe de calidad y un comunicado de devoluciones verificado por el comite de calidad, en donde informan el valor por unidad (2000 pesos) de las 1000 unidades de rosquillas chesse x 36 gramos reprocesadas teniendo en cuenta desperdicio de lámina y mano de obra. Costos sacados de contabilidad.**
Período de la medición	**Agosto de 2024**
Meta del indicador	**1.000.000,00000**
Variación porcentual esperada	**-50,00**

IPT-29832

Diligenciado	
Indicador	**Satisfacción del cliente (ISC)**
Línea base	**16,66000**
Unidad de medida	**Según variable elegida en la empresa.**
Cálculo de la medición	**En la revisión y establecimiento de la linea base de los indicadores, informan que no hay un proceso de medición de satisfacción del cliente, que solo se mide la satisfacción por medio de las quejas o reclamos presentados. No se cuenta con un procedimiento estandrizado de como medir la satisfacción del cliente o verificación de recibido de los despachos. En este momento creamos un formato para realizar una medicion de la satisfacción del cliente realizando llamadas 3 días despues de despachado los pedidos durante el mes de agosto de 2024. Se despacha producto a 6 clientes y realizo encuesta a 6 clientes incluyendo distribuidores, y grandes superficies. 1 El número de clientes con 100% de satisfacción por entregas a tiempo en el mes de agosto de 2024 / 6 total de clientes en el mes de agosto de 2024 = 16,66 (1/6)**
Período de la medición	**agosto de 2024**
Meta del indicador	**83,33000**
Variación porcentual esperada	**400,18**

IPT-29833

Diligenciado	
Indicador	**Equipo de Gestión de Calidad (EC)**
Línea base	**6,25000**
Unidad de medida	**Porcentaje**
Cálculo de la medición	**El organigrama esta en construcción y aun no ha sido socializado, por el momento lo que ya se tienen definido es lo siguiente: Gerente de producción: Jhon Arcila Lider de producción: Verónica Piedrahita Coordinador de planta: Jimmy Hernández Auxiliar de calidad: Laura Marín Diego López: Jefe de bodega de producto terminado Santiago Duque: Líder de bodega de materias primas Operarios de planta: 6 hombres 4 mujeres TOTAL DE COLABORADORES 16 Como se puede observar solo 1 colaborador con el cargo de lider de calidad es quien realiza actividades de control de calidad (1/16)*100 = 6,25**
Período de la medición	**Julio - agosto de 2024**
Meta del indicador	**12,50000**
Variación porcentual esperada	**100,00**

Detalle de Plan de Trabajo

Medición de la línea base inicial para los 2 indicadores fijos y los 3 variables

Duración estimada	**2**
Descripción de la actividad	**realizar la reunión con comité de calidad, para el análisis de y revisión de la línea base de los indicadores fijos y variables**

CAPACITAR PERSONAL EQUIPO DE INOCUIDAD, CONTROL DE CALIDAD Y PRODUCCIÓN EN HACCP

Duración estimada	**2**
Descripción de la actividad	**Capacitar el personal de Calidad y producción en la normativa legal vigente aplicable al modelo de negocio de PRONAL, en lo relativo a ISO 22000, HACCP Y seguridad alimentaria, IFS**

Estandarizar el proceso de fabricación de rosquitas para mejorar la calidad del

Duración estimada	**25**
Descripción de la actividad	**1- Revisar el proceso actual de fabricación y documentar las variaciones en tiempos y temperaturas;** **2-Establecer tiempos específicos para el amasado, reposo y horneado, así como los rangos de temperatura. Acompañar el proceso de fabricación de rosquitas de un turno completo, para tomar tiempos y verificar los controles de temperatura, tiempos etc. Minimo 3 días de fabricación diferente, si es el caso que sen operarios diferentes para tener repetibilidad y reproducibilidad. Establecer un sistema de registros donde se documenten los tiempos de reposo y horneado para cada lote.** **3- Revisar, actualizar, estandarizar y Verificar los diagramas de fujo en el proceso de horneado o fabricación de rosquitas para establecer y verificar su uso y la toma de decisión.**

DESARROLLAR LA MATRIZ HACCP PROCESO DE FABRICACION ROSQUITAS

Duración estimada	**12**
Descripción de la actividad	**Desarrollar una matriz de peligros HACCP específica para el proceso de horneado de rosquitas, identificando y estableciendo los puntos críticos de control para asegurar la inocuidad y calidad del producto; Reactivar el comité HACCP.**

REVISAR, ACTUALIZAR Y ESTANDARIZAR EL PROCESO DE PQR

Duración estimada	**2**
Descripción de la actividad	**Revisar y estandarizar el procedimiento de PQR, donde se evidencie un sistema para recopilar y analizar las quejas de clientes de manera sistematica.** **2- establecer el plan de acción y asi hacerle seguimiento.** **3- Dentro del plan de acción realizar una matriz de quejas donde se evidencie cuantas quejas han llegado por el mismo defecto y el mismo producto** **4- iniciar las respuestas a los clientes, y con el area de producción establecer los tiempos para analizar la causa raiz y asi atacar el problema directamente. Elaborar un informe mensual sobre los indicadores de calidad y quejas recibidas.**

REALIZAR ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Duración estimada	**6**
Descripción de la actividad	**Establecer un sistema de encuestas de satisfacción para recopilar retroalimentación de los distribuidores y utilizar la información para mejorar los procesos de producción y post-venta, aumentando así la satisfacción del cliente;** **1- Evaluar el servicio de despachos; Mensualmente se debe hacer un muestreo aleatorio dependiendo de la cantidad de distribuidores o clientes acorde a todos los despachos realizados y aleatoriamente escoger unos clientes y hacerle las encuestas de recibido a satisfacción. medir y cuantificar el porcentaje de satisfacción.** **2- Revisar y si es caso actualizar un formato de encuesta que incluya preguntas sobre la calidad del producto, tiempos de entrega y atención post-venta, si ya se cuenta con el estandarizarlo y realizar las encuestas de estos ultimos trimestres;** **3-Hacer un listado de los principales distribuidores a quienes se les enviará la encuesta.;** **4- Enviar la encuesta a los distribuidores y establecer un plazo para recibir respuesta;** **5- Recopilar y analizar las respuestas de la encuesta para identificar áreas de mejora;** **6-Realizar una reunión con el equipo de producción y ventas para discutir los resultados y planificar acciones de mejora;** **7- Definir un plan de acción basado en los resultados de la encuesta y asignar responsabilidades para su implementación** **8- Monitorear la efectividad de las acciones de mejora y realizar ajustes según sea necesario;** **9- Programar una segunda encuesta después de 3 meses para medir la evolución de la satisfacción del cliente.**

REALIZAR INFORME CON RECOMENDACIONES ADECUACIONES INFRAESTRUCTURA

Duración estimada	**2**
Descripción de la actividad	**Realizar un informe con las recomendaciones de intervencion de la infraestructura de la planta y socializarla con el jefe de producción y gerencia para que se elabore un plan de acción y se aseguren que se asignen y gestionen los recursos necesarios para el adecuado mantenimiento, limpieza y organización de la infraestructura, así como un mejoramiento en el control de plagas desde las mejoras de la infraestructura.** **1- Elaborar un Plan de Mantenimiento Correctivo para Reparar Pisos, Paredes y Áreas de la Planta.** **2- Inspecciones periodicas a la eficacia del Programa de Limpieza y Desinfección de la Planta y Control de Plagas,** **3- Capacitación del Personal en Procedimientos de Limpieza, Mantenimiento y Gestión Documental**

SOLICITUD DE AUMENTAR EL EQUIPO DE CALIDAD

Duración estimada	**1**
Descripción de la actividad	**Acompañar en el proceso de solicitud a la gerencia para Reforzar el equipo de control de calidad para asegurar que todas las actividades de verificación y control se realicen de manera efectiva y oportuna, mejorando así la calidad del producto.** **2- Acompañar en el desarrollo de las descripciones de puestos para el personal adicional necesario, incluyendo responsabilidades y requisitos** **2- Acompañar en el proceso de inducción en temas asociados en la intervención (Estandarización del proceso de fabricación de rosquitas, limpieza)**

ESTABLECER LOS COSTOS ASOCIADOA A NO CALIDAD

Duración estimada	**2**
Descripción de la actividad	**Establecer un sistema de análisis y seguimiento de los costos asociados a la no calidad para identificar áreas de mejora en los procesos de fabricación y reducir las pérdidas económicas.** **1- Establecer métricas claras para medir los costos asociados a productos no conformes, devoluciones y quejas.** **2- Compilar datos históricos sobre devoluciones, quejas y productos no conformes para tener una línea base.** **3-Realizar un análisis exhaustivo de los costos asociados a los productos no conformes identificados.** **4- Presentar los resultados del análisis a los equipos de producción, calidad y finanzas para discutir las implicaciones.** **5-Definir acciones de mejora específicas basadas en el análisis de costos para minimizar la no calidad.**

MEDICION INDICADORES CIERRE DE INTERVENCIÓN

Duración estimada	**2**
Descripción de la actividad	**Medición de indicadores de cierre de la intervención**

REVISAR Y ACTUALIZAR EL SISTEMA CONTROL DOCUMENTAL

Duración estimada	**4**
Descripción de la actividad	**Revisar y estandarizar un sistema de control documental que garantice la disponibilidad, actualización y seguimiento de los procedimientos y registros necesarios para el plan HACCP, asociados al proceso de fabricación de rosquitas** **1- Realizar una revisión de todos los documentos y procedimientos actuales de los procesos de control de calidad y procesos de fabricación de horneado para identificar cuáles requieren actualización y opciones de mejora, cuales se podrían eliminar o simplificar o crear nuevos. Todos estos que reflejen las prácticas actuales y los requisitos Haccp.** **2- Divulgar los documentos actualizados. Y acompañar en el proceso de estandarización a los asociados a proceso de fabricación de horneado o fabricación de rosquitas,**

Historial de aprobaciones

7/11/2024, 3:14 p. m.

Estado	
Asignado a	**Usuario16920481898445640769**
Aprobador real	
Comentarios	

7/11/2024, 3:14 p. m.

Estado	**Aprobado**
Asignado a	**Usuario16938573621432043417**
Aprobador real	**Usuario16938573621432043417**
Comentarios	

7/11/2024, 9:05 a. m.

Estado	**Aprobado**
Asignado a	**Usuario17123323053507920323**
Aprobador real	**Usuario17123323053507920323**
Comentarios	**Aprobado.**

7/11/2024, 8:58 a. m.

Estado	**Aprobado**
Asignado a	**Sonia Marcela Buitrago Morales**
Aprobador real	**Sonia Marcela Buitrago Morales**
Comentarios	**Aprobado**

7/11/2024, 8:51 a. m.

Estado	**Aprobado**
Asignado a	**fabricasrisaraldag7**
Aprobador real	**fabricasrisaraldag7**
Comentarios	**Buen día. se identifica la subsanación de la observación. Gracias**

6/11/2024, 10:13 p. m.

Estado	**Enviado**
Asignado a	**LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Aprobador real	**LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Comentarios	**Submitting request for approval.**

6/11/2024, 10:24 a. m.

Estado	**Rechazado**
Asignado a	**Sonia Marcela Buitrago Morales**
Aprobador real	**Usuario17123323053507920323**
Comentarios	**Rechazado.** **De acuerdo con la reunión sostenida el día 6 de noviembre de 2024 con al Líder de Línea, se solicita ajustar plan de trabajo y remitir de nuevo para revisión.**

31/10/2024, 8:06 p. m.

Estado	**Reasignada**
Asignado a	**Sonia Marcela Buitrago Morales**
Aprobador real	**Usuario17123323053507920323**
Comentarios	**Buenas noches Kris, remito comentario que aún no se ha subsanado y que persiste en las revisiones:** **Aún no son claros los procesos totales de la empresa, ya que en el entregable se indican documentos y programas. Si aún el concepto no es claro, se sugiere solicitar una reunión para comprender que es lo que se busca para la medición del indicador, además se recomienda revisar el material del programa de fábricas de productividad y sostenibilidad para un mejor entendimiento.** **Muchas gracias** **LMRG**

30/10/2024, 10:33 a. m.

Estado	**Reasignada**
Asignado a	**Sonia Marcela Buitrago Morales**
Aprobador real	**Lina Ruiz**

Comentarios	

30/10/2024, 8:22 a. m.

Estado	**Aprobado**
Asignado a	**fabricasrisaraldag7**
Aprobador real	**fabricasrisaraldag7**
Comentarios	**Se identifica la respuesta a la observación** **Indicador NC: Se verifica y evidencia - en 11 procesos** **Gracias**

29/10/2024, 9:47 p. m.

Estado	**Enviado**
Asignado a	**LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Aprobador real	**LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Comentarios	**Submitting request for approval.**

29/10/2024, 8:29 a. m.

Estado	**Rechazado**
Asignado a	**Sonia Marcela Buitrago Morales**
Aprobador real	**Usuario171233230535079203 23**
Comentarios	**Rechazado.** **Se confirma con el gestor que el extensionista tiene un error que corregirá y enviará el plan de trabajo P2 para nueva revisión.**

28/10/2024, 7:18 a. m.

Estado	**Reasignada**
Asignado a	**Sonia Marcela Buitrago Morales**
Aprobador real	**Usuario171233230535079203 23**
Comentarios	**Kris buenos días.** **Me gustaría elevar una consulta:** **Indicador NC: se reporta línea base 0 entendiendo que no hay procesos estandarizados, sin embargo, en el entregable que se adjunta solo se coloca un listado de documentos. No es claro cuáles son los procesos que se van a intervenir y el total de procesos de la empresa, lo anterior descrito por metodología del ciclo 5. podrían revisarlo con el Gestor o por favor solicitemos una reunión.** **Gracias.** **Sonia Buitrago**

25/10/2024, 9:19 a. m.

Estado	**Aprobado**
Asignado a	**fabricasrisaraldag7**
Aprobador real	**fabricasrisaraldag7**
Comentarios	**Observaciones atendidas, Gracias. Atentos**

24/10/2024, 9:36 p. m.

Estado	**Enviado**
Asignado a	**LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Aprobador real	**LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Comentarios	**Submitting request for approval.**

24/10/2024, 6:13 p. m.

Estado	**Rechazado**
Asignado a	**fabricasrisaraldag7**
Aprobador real	**fabricasrisaraldag7**

Comentarios	**Cálculo de la mediciónExplique cuál fue el procedimiento implementado para obtener la medición y el periodo al que corresponde la medición (día de la semana, trimestre, año)** **En la revisión y establecimiento de la linea base de los indicadores, informan que no hay un proceso de medición de satisfacción del cliente o revisión de despachos, sin embargo realizamos una medición en el mes de agosto de 2024 a los clientes despachados; Se realizo encuesta a 6 clientes incluyendo distribuidores, y grandes superficies, se adjunta excel donde se evidencia los clientes que se encuestaron, y la calificacion donde se evidencian la baja satisfacción de los clientes por el recibimiento de rosquillas partidas. El número de clientes con 100% de satisfacción por entregas a tie…** **Y este Indicador, en el correo q se adjunta se evidencia en total 16 trabajadores:** **Indicador** **Equipo de Gestión de Calidad (EC)** **El organigrama esta en construcción y aun no ha sido socializado, por el momento lo que ya se tienen definido es lo siguiente:** **Gerente de producción: Jhon Arcila** **Lider de producción: Verónica Piedrahita** **Coordinador de planta: Jimmy Hernández** **Auxiliar de calidad: Laura Marín** **Diego López: Jefe de bodega de producto terminado** **Santiago Duque: Líder de bodega de materias primas** **Operarios de planta:** **6 hombres** **4 mujeres** **Como se puede observar solo 1 colaborador con el cargo de lider de calidad es quien realiza actividades de control de calidad (1/21)*100** **Y en la formula aplicamos por 21 trabajadores en total??**

23/10/2024, 11:14 p. m.

Estado	**Enviado**
Asignado a	**LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Aprobador real	**LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Comentarios	**Submitting request for approval.**

5/10/2024, 12:54 p. m.

Estado	**Aprobado**
Asignado a	**Usuario17123323053507920323**
Aprobador real	**Usuario17123323053507920323**
Comentarios	**Aprobado.**

4/10/2024, 9:51 a. m.

Estado	**Aprobado**
Asignado a	**Sonia Marcela Buitrago Morales**
Aprobador real	**Lina Ruiz**
Comentarios	**Buenos días Kris, aprobado**

4/10/2024, 8:52 a. m.

Estado	**Reasignada**
Asignado a	**Sonia Marcela Buitrago Morales**
Aprobador real	**Lina Ruiz**
Comentarios	

4/10/2024, 8:30 a. m.

Estado	**Reasignada**
Asignado a	**Sonia Marcela Buitrago Morales**
Aprobador real	**Johana María Maya Gómez**
Comentarios	

3/10/2024, 3:29 p. m.

Estado	**Aprobado**
Asignado a	**fabricasrisaraldag7**
Aprobador real	**fabricasrisaraldag7**
Comentarios	**Se verifica la acción positiva de las observaciones realizadas. Gracias**

3/10/2024, 9:30 a. m.

Estado	**Enviado**
Asignado a	**LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Aprobador real	**LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Comentarios	**Submitting request for approval.**

2/10/2024, 5:34 a. m.

Estado	**Rechazado**
Asignado a	**Sonia Marcela Buitrago Morales**
Aprobador real	**Usuario171233230535079203 23**
Comentarios	**Rechazado.** **Por favor indicarnos si requieren de una reunión para aclarar dudas.** **Comentarios de la Líder de Línea:** **A pesar de que se corrigieron muchas de las observaciones realizadas en la anterior revisión, aún permanecen estos aspectos a considerar:** **1. En el análisis de la situación actual especificar los años de experiencia en el mercado, sector económico, perfil de los clientes y número y ubicación de los locales de la empresa.** **2. En el objetivo de intervención es importante 1. reflejar la problemática que se tiene con respecto a la insatisfacción de los clientes y 2. surge una pregunta ¿por qué se están manejando tantos estándares de referencia en calidad para la intervención? Se habla de BPM, resolución 2674 de 2013, HACCP, ISO 22000, IFS Food, si bien todos están relacionados con el sector de alimentos, se recomienda que se limite los estándares que guían la intervención para una orientación clara del plan de trabajo.** **3. Según las actividades descritas en el detalle del plan de trabajo se recomienda que el estándar de referencia en calidad sea la ISO 22000 ya que esta norma contempla temas de BPM y HACCP.** **4. En la actividad relacionada con "SOLICITUD DE AUMENTAR EL EQUIPO DE CALIDAD" se habla sobre análisis de carga de trabajo, recuerde que esto no hace parte del objetivo y alcance de la línea, revisar y ajustar.**

30/09/2024, 11:39 a. m.

Estado	**Reasignada**
Asignado a	**Sonia Marcela Buitrago Morales**
Aprobador real	**Usuario171233230535079203 23**
Comentarios	**Buenos días Kris. A pesar de que se corrigieron muchas de las observaciones realizadas en la anterior revisión, aún permanecen estos aspectos a considerar:** **1. En el análisis de la situación actual especificar los años de experiencia en el mercado, sector económico, perfil de los clientes y número y ubicación de los locales de la empresa.** **2. En el objetivo de intervención es importante 1. reflejar la problemática que se tiene con respecto a la insatisfacción de los clientes y 2. surge una pregunta ¿por qué se están manejando tantos estándares de referencia en calidad para la intervención? Se habla de BPM, resolución 2674 de 2013, HACCP, ISO 22000, IFS Food, si bien todos están relacionados con el sector de alimentos, se recomienda que se limite los estándares que guían la intervención para una orientación clara del plan de trabajo.** **3. Según las actividades descritas en el detalle del plan de trabajo se recomienda que el estándar de referencia en calidad sea la ISO 22000 ya que esta norma contempla temas de BPM y HACCP.** **4. En la actividad relacionada con "SOLICITUD DE AUMENTAR EL EQUIPO DE CALIDAD" se habla sobre análisis de carga de trabajo, recuerde que esto no hace parte del objetivo y alcance de la línea, revisar y ajustar.**

Muchas gracias
LMRG

30/09/2024, 10:40 a. m.

Estado	**Reasignada**
Asignado a	**Sonia Marcela Buitrago Morales**
Aprobador real	**Lina Ruiz**
Comentarios	

30/09/2024, 7:12 a. m.

Estado	**Reasignada**
Asignado a	**Sonia Marcela Buitrago Morales**
Aprobador real	**Johana María Maya Gómez**
Comentarios	

27/09/2024, 11:53 a. m.

Estado	**Aprobado**
Asignado a	**fabricasrisaraldag7**
Aprobador real	**fabricasrisaraldag7**
Comentarios	**Gracias por atender las observaciones, pendientes de los otros actores aprobadores!**

26/09/2024, 2:19 p. m.

Estado	**Enviado**
Asignado a	**LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Aprobador real	**LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Comentarios	**Submitting request for approval.**

19/09/2024, 4:18 p. m.

Estado	**Rechazado**
Asignado a	**Sonia Marcela Buitrago Morales**
Aprobador real	**Usuario171233230535079203 23**
Comentarios	**Rechazado.**

Revisar y ajustar según los comentarios de la líder de línea:
1. Recuerde que en el análisis de la situación actual debe dar a conocer la información de la empresa y no describir las complicaciones o problemas que se tienen frente a al línea, ya que para esto hay otros espacios del documento (se recomienda eliminar la parte donde se mencionan los productos no conformes.

2. En cuanto a los hallazgos recuerde que estos deben ir orientados a la información relacionada con productos y servicios no conformes, debido a que la mayoría de los hallazgos evidencian falencias en documentación y aspectos de implementación de requisitos de la norma que guía la intervención, lo cual no es parte de objetivo y alcance de la línea de gestión de calidad.

3. Surge una pregunta ¿el hallazgo 7 está relacionado con productos o servicios no conformes, o simplemente es algo que se maneja inapropiadamente porque si es así no hace parte del objetivo de la línea.

4. El hallazgo 11 habla sobre productos no conformes, en este caso se recomienda detallar lo que sucede de una manera más específica como lo descrito en la situación actual que se sugirió colocar en otro espacio.

5. Igualmente no se evidencian aspectos de quejas y reclamos de los clientes frente a los productos no conformes, por favor revisar.

6. A nivel general se recomienda revisar todos los hallazgos y oportunidades de mejora y reformularlos de acuerdo al objetivo de la línea que va orientado principalmente a disminuir los productos o servicios no conformes, aumentar el control de los procesos, reducir pérdidas económicas por falta de calidad, generar cultura de calidad y mejorar la satisfacción de los clientes.

7. De acuerdo a lo anterior, se recomienda hacer los debidos ajustes en la problemática actual, ya que este aspecto debe estar redactado en función de los hallazgos y oportunidades de mejora establecidos, detallando las complicaciones que tiene la empresa frente a la línea de gestión de calidad.

8. El objetivo de intervención debe ajustarse teniendo en cuenta las observaciones anteriores, además no se evidencia los problemas relacionados con las rosquillas que se menciona dentro de los productos no conformes, tener en cuenta también en la información de la línea, producto y/o servicio ya que se habla sólo sobre los maduritos.

9. En el detalle del plan de trabajo se recomienda agrupar las actividades para mayor entendimiento, recuerde que estas fases deben tener un secuencia lógica de las actividades a realizar, además tener en cuenta que ninguna de ellas debe sobrepasar las 30 horas, igualmente de acuerdo a los cambios hechos en los hallazgos también se debe ajustar el plan, ya que muchas actividades responden a implementación de requisitos de la norma.

18/09/2024, 10:14 a. m.

Estado	**Reasignada**
Asignado a	**Sonia Marcela Buitrago Morales**
Aprobador real	**Usuario17123323053507920323**
Comentarios	**Buenos días Kris, envío los comentarios para su revisión y ajuste:** **1. Recuerde que en el análisis de la situación actual debe dar a conocer la información de la empresa y no describir las complicaciones o problemas que se tienen frente a al línea, ya que para esto hay otros espacios del documento (se recomienda eliminar la parte donde se mencionan los productos no conformes.** **2. En cuanto a los hallazgos recuerde que estos deben ir orientados a la información relacionada con productos y servicios no conformes, debido a que la mayoría de los hallazgos evidencian falencias en documentación y aspectos de implementación de requisitos de la norma que guía la intervención, lo cual no es parte de objetivo y alcance de la línea de gestión de calidad.** **3. Surge una pregunta ¿el hallazgo 7 está relacionado con productos o servicios no conformes, o simplemente es algo que se maneja inapropiadamente porque si es así no hace parte del objetivo de la línea.** **4. El hallazgo 11 habla sobre productos no conformes, en este caso se recomienda detallar lo que sucede de una manera más específica como lo descrito en la situación actual que se sugirió colocar en otro espacio.** **5. Igualmente no se evidencian aspectos de quejas y reclamos de los clientes frente a los productos no conformes, por favor revisar.** **6. A nivel general se recomienda revisar todos los hallazgos y oportunidades de mejora y reformularlos de acuerdo al objetivo de la línea que va orientado principalmente a disminuir los productos o servicios no conformes, aumentar el control de los procesos, reducir pérdidas económicas por falta de calidad, generar cultura de calidad y mejorar la satisfacción de los clientes.** **7. De acuerdo a lo anterior, se recomienda hacer los debidos ajustes en la problemática actual, ya que este aspecto debe estar redactado en función de los hallazgos y oportunidades de mejora establecidos, detallando las complicaciones que tiene la empresa frente a la línea de gestión de calidad.** **8. El objetivo de intervención debe ajustarse teniendo en cuenta las observaciones anteriores, además no se evidencia los problemas relacionados con las rosquillas que se menciona dentro de los productos no conformes, tener en cuenta también en la información de la línea, producto y/o servicio ya que se habla sólo sobre los maduritos.** **9. En el detalle del plan de trabajo se recomienda agrupar las actividades para mayor entendimiento, recuerde que estas fases deben tener un secuencia lógica de las actividades a realizar, además tener en cuenta que ninguna de ellas debe sobrepasar las 30 horas, igualmente de acuerdo a los cambios hechos en los hallazgos también se debe ajustar el plan, ya que muchas actividades responden a implementación de requisitos de la norma.** **Muchas gracias.** **LMRG**

18/09/2024, 6:53 a. m.

Estado	**Reasignada**
Asignado a	**Sonia Marcela Buitrago Morales**
Aprobador real	**Lina Ruiz**
Comentarios	**Lina, para tu revisión.** **Gracias.**

Sonia Buitrago

16/09/2024, 9:50 a. m.

Estado	**Aprobado**
Asignado a	**fabricasrisaraldag7**
Aprobador real	**fabricasrisaraldag7**
Comentarios	**Gracias por atender a las observaciones realizadas. Quedamos pendientes de los demás aprobadores!**

13/09/2024, 5:21 p. m.

Estado	**Enviado**
Asignado a	**LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Aprobador real	**LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Comentarios	**Submitting request for approval.**

11/09/2024, 1:58 p. m.

Estado	**Rechazado**
Asignado a	**fabricasrisaraldag7**
Aprobador real	**fabricasrisaraldag7**
Comentarios	**Observaciones realizadas, según lista de chequeo:** **Esta información del encabezado corresponde a la información que tiene registrada la empresa Pronal – No es la del extensionista. La misma que relaciona en Análisis de situación actual.** **Departamento CALDAS** **Ubicación Carrera 17A # 8B - 63** **Municipio Ubicación CHINCHINÁ** **ANALISIS DE SITUACIÓN ACTUAL, Identificar claramente:** *** Sector económico al que pertenece** *** Describa el perfil de clientes de la empresa** *** Número y ubicación de establecimientos / locales que tiene la empresa** **HALLAZGOS Y OPORTUNIDAD DE MEJORA** **Esta bastante extenso y con mucha información, en ocasiones tiende a confundir. Recordar que debe ser un texto de conexión y fácil entendimiento para cualquier lector, por si desea realizar algún cambio, se deja como recomendación.**

5/09/2024, 4:26 p. m.

Estado	**Enviado**
Asignado a	**LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Aprobador real	**LISETH PAOLA SERJE LOGREIRA**
Comentarios	**Submitting request for approval.**