

Culinary

Elaborado por:	Juan José Rivas	Revisado por:	Comité de Calidad	Aprobado por:	Trinidad Riesco
Cargo:	Coordinador de Calidad	Cargo:	No aplica	Cargo:	Rectora

POLÍTICA DE CALIDAD DE BODEGA

Control de Cambios			
Versión	Cambios realizados	Responsable	Fecha
0	Creación	Felipe Ubeira	19-07-2022
1	Ajuste sección 6.2	Felipe Ubeira	13-12-2022
2	Revisión	Juan José Rivas	22-12-2023



POLÍTICA	CÓDIGO	SGC001.7
	VERSIÓN	2
	FECHA:	22-12-2023
	PÁGINA	2 de 20


Índice

1. Objetivo, alcance y usuarios.....	4
2. Documentos de referencia.....	4
3. Validez y gestión de documentos.....	4
4. Vocabulario.....	5
5. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.....	5
5.1. Procesos del SGC.....	6
5.2. Planificación y Gestión de los cambios del SGC.....	6
Implementación de los cambios al SGC.....	7
5.2.1. Implementación de los cambios al SGC.....	7
5.3. Mejora continua.....	8
5.3.1. Actividades.....	8
5.3.2. Registros relacionados.....	9
5.3.3. Cargos responsables.....	9
6. Liderazgo.....	9
6.1. Liderazgo y compromiso.....	9
6.2. Política.....	11
6.2.1. Establecimiento de la Política de Calidad.....	11
6.2.2. Comunicación de la Política de Calidad de Bodega.....	11
6.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	11
6.3.1. El Comité de Calidad.....	12
6.3.2. Los roles de todos los colaboradores, respecto al SGC.....	12
6.3.2.1. Competencia.....	13
6.3.2.2. Toma de conciencia.....	14
6.3.2.3. Procedimiento de La actividad de difusión.....	14
6.3.2.4. Recomendaciones.....	15
6.3.2.5. Actividades Proceso de difusión.....	15
6.3.2.6. Cargos responsables.....	15
6.3.2.7. Registros relacionados.....	16



POLÍTICA	CÓDIGO	SGC001.7
	VERSIÓN	2
	FECHA:	22-12-2023
	PÁGINA	3 de 20

6.3.2.8.	Puntos de contacto para información adicional	16
6.3.2.9.	Resumen	16
6.3.3.	Los roles de los auditores internos, respecto al SGC.....	16
6.3.4.	Los roles para el SGC	17
6.3.5.	Los roles de cada jefatura, respecto al SGC	18
6.3.6.	Los roles del Área de Matrículas y RRHH, respecto al SGC	18
7.	Apoyo.....	19
7.1.	Recursos	19
7.1.1.	Generalidades.....	19
7.1.2.	Personas	19
7.1.3.	Infraestructura y ambiente para la operación de los procesos.....	19
7.1.4.	Recursos de seguimiento y medición	19
7.1.4.1.	Generalidades.....	19
7.1.4.2.	Trazabilidad de las mediciones.....	19
7.1.5.	Conocimientos de la Bodega de CULINARY.....	20

	POLÍTICA	CÓDIGO	SGC001.7
	CALIDAD DE BODEGA	VERSIÓN	2
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA:	22-12-2023
		PÁGINA	4 de 20

1. Objetivo, alcance y usuarios

El propósito de esta Política de alto nivel es definir el objetivo, dirección, principios y reglas básicas para poder garantizar la correcta gestión de la trazabilidad para la gestión de la Calidad de la Bodega de CULINARY, incluyendo la trazabilidad de la satisfacción del cliente, sea interno o final.

Esta Política se aplica a todo el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), según se define en el Documento “Definiciones Estratégicas”.

Los usuarios de este documento son todos los colaboradores de CULINARY, contratistas y terceros que, en su calidad de externos, tengan acceso o hagan uso de algún activo de calidad de la organización.


2. Documentos de referencia

- ❖ Norma ISO/IEC 9001, capítulo 4.4, 5, 6.3, 7.1, 7.2, 7.3, 10.3
- ❖ Definiciones Estratégicas

3. Validez y gestión de documentos

Cada documento del SGC es válido entre 12 y hasta 36 meses o cuando ocurran cambios significativos, después de la última fecha en Control de cambios, a menos que dentro del mismo documento se especifique otra vigencia.

El propietario de los documentos del SGC, es el Comité de Calidad, que debe verificar y si es necesario actualizarlos, a menos que dentro del mismo documento se establezca otro responsable.

	POLÍTICA	CÓDIGO	SGC001.7
	CALIDAD DE BODEGA	VERSIÓN	2
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA:	22-12-2023
		PÁGINA	5 de 20

4. Vocabulario

- ❖ **Sistema de gestión de la Calidad (SGC):** parte de los procesos generales de gestión que se encarga de planificar, implementar, mantener, revisar y mejorar la Calidad.
- ❖ **Oficial de Calidad (OC):** Rol responsable que ejecuta un cargo dentro de la organización, con el fin de mantener el SGC con la colaboración de las partes interesadas y representando al Comité de Calidad.
- ❖ **Comité de Calidad:** Equipo encargado de coordinar y gestionar el SGC apoyando al Oficial de Calidad.
- ❖ **Rectoría o Alta Dirección:** Equipo encargado de coordinar la gestión de las diversas áreas o departamentos de la organización, según sus objetivos. Está compuesto por: Todos los miembros de Rectoría.
- ❖ **Encargado designado del área:** Rol que consiste en asegurar el cumplimiento de las políticas y/o procedimientos del SGC.
- ❖ **Colaborador:** es todo personal contratado, ya sea interno o externo de la organización.


5. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

El Sistema de Gestión de la Calidad, se compone de toda la documentación que conforma la gestión de la Calidad, CULINARY:

- Establece, este SGC, según todos los documentos listados en “Lista Documental 9001”
- Implementa, este SGC, según la evidencia que corresponda a cada documentación del SGC
- Mantiene, Su vigencia y visación corresponde a lo definido en Política de Calidad de Bodega sección 3
- Mejora, este SGC, según las mejoras aplicadas por las revisiones de auditoría o aquellas mencionadas en ficha CONTROL DE CAMBIOS.

Respecto a la Vigencia, el SGC:

- Se considera vigente desde laX fecha de activación, fecha acorde a la actividad “Difusión ISO 9001” descrita en documento “Calendario de actividades de la Calidad”
- El tiempo definido está establecido en este documento, sección 3.

	POLÍTICA	CÓDIGO	SGC001.7
	CALIDAD DE BODEGA	VERSIÓN	2
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA:	22-12-2023
		PÁGINA	6 de 20

5.1. Procesos del SGC

Los procesos establecidos por CULINARY como necesarios y sus correspondientes interacciones, respecto al SGC, están definidos en documento “Mapa de procesos”.

La vigencia del Mapa de Procesos, asegura la disponibilidad de los mismos.

Cada proceso de operación, cuenta con una Ficha de Proceso (FP), que determina los recursos necesarios, entre estos recursos se detalla:

Las responsabilidades y autoridades para cada FP

La evaluación de estos procesos, se implementa mediante lo definido en FP, apartados:

- Indicadores de Gestión
- Controles del Proceso

El seguimiento de esta actividad ayuda a determinar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos, siendo el encargado definido en FP como Dueño del proceso.

Se abordan los riesgos y/o oportunidades relacionados según documento “Definiciones estratégicas”

5.2. Planificación y Gestión de los cambios del SGC


Cuando la Rectoría de CULINARY determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se reflejan en los procesos que conforman el documento “Mapa de Procesos”, quedando registrada la modificación en la ficha “Control de Cambios”.

Los cambios deben ser evaluados por Comité de Calidad, según los siguientes criterios:

- a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales sobre el servicio y la trazabilidad respecto a los clientes.
- b) la integridad del sistema de gestión de la calidad, aplicando las modificaciones necesarias después de cada revisión por la dirección y/o auditoría
- c) la disponibilidad de recursos se demuestra en el presente documento, sección 6.1 letra e
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades respecto al SGC corresponde a las Fichas de Proceso (FP) correspondientes.

La aprobación la realiza la Rectoría, mediante mail organizacional, dirigido a las partes interesadas.

Los cambios autorizados se consideran un requerimiento.

	POLÍTICA	CÓDIGO	SGC001.7
	CALIDAD DE BODEGA	VERSIÓN	2
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA:	22-12-2023
		PÁGINA	7 de 20

Implementación de los cambios al SGC

Los cambios al SGC pueden originarse desde:

- Operación diaria
- Solicitud de la Dirección
- Auditoría

Cuando existe una necesidad de cambio, se considera un requerimiento, este requerimiento debe ser implementado por el Comité de Calidad o por algún proveedor designado.

El Comité de Calidad es el responsable de:

- verificar que los cambios se han implementado de acuerdo al requerimiento. En caso de que los cambios se implementen por un tercero designado, el Comité de Calidad, es el responsable de verificar que los cambios se han implementado de acuerdo al requerimiento.
- Probar y verificar el cumplimiento del requerimiento
- Informar el resultado solicitando Revisión por la Dirección a: Rectoría.

Los cambios al SGC, no deben ser puesto en producción antes de haber realizado pruebas acordes, por a la exigencia del requerimiento (ejemplo: auditoría).

- La implementación de los cambios debe ser reportada solicitando la Revisión por la Dirección a:
 - Rectoría

Registros relacionados

Entrada: Mail organizacional, informe de auditoría o revisión por la Dirección.


Salida: Ajustes en control de cambios de documentos del SGC y Revisión por la dirección.

5.2.1. Implementación de los cambios al SGC

El requerimiento debe ser implementado por el Comité de Calidad o por algún proveedor designado.

El Comité de Calidad es el responsable de:

- verificar que los cambios se han implementado de acuerdo al requerimiento. En caso de que los cambios se implementen por un tercero designado, el Comité de Calidad, es el responsable de verificar que los cambios se han implementado de acuerdo al requerimiento.
- Probar y verificar el cumplimiento del requerimiento
- Informar el resultado solicitando Revisión por la Dirección a: Rectoría.

	POLÍTICA	CÓDIGO	SGC001.7
	CALIDAD DE BODEGA	VERSIÓN	2
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA:	22-12-2023
		PÁGINA	8 de 20

Los cambios al SGC, no deben ser puesto en producción antes de haber realizado pruebas acordes, por a la exigencia del requerimiento (ejemplo: auditoría).

- La implementación de los cambios debe ser reportada solicitando la Revisión por la Dirección a:
 - Rectoría

Registros relacionados

Entrada: Mail organizacional

Salida: Ajustes en control de cambios de documentos del SGC y Revisión por la dirección.

5.3. Mejora continua


CULINARY demuestra que mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad a través del proceso de auditoría.

Se consideran los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. Esto demuestra la implementación de la mejora de los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

5.3.1. Actividades

Con el objetivo de mejorar el SGC:

1. Se planifica la auditoría
2. Se ejecuta la auditoría
3. En caso que corresponda, se establecen las acciones correctivas
4. En caso que corresponda, se aprueban las acciones correctivas
5. En caso que corresponda, se hace seguimiento de las acciones correctivas

	POLÍTICA	CÓDIGO	SGC001.7
	CALIDAD DE BODEGA	VERSIÓN	2
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA:	22-12-2023
		PÁGINA	9 de 20

5.3.2. Registros relacionados

1. Programa o Plan de auditoría
2. Informe de auditoría
3. Formulario Medidas Correctivas NC
4. Revisión por la Dirección
5. Formulario Medidas Correctivas NC

5.3.3. Cargos responsables


1. Equipo auditor
2. Equipo auditor
3. Comité de Calidad
4. Rectoría
5. Comité de Calidad

6. Liderazgo

6.1. Liderazgo y compromiso

La Rectoría demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- a) Al asumir la responsabilidad aprobando el SGC en cada documento, evidenciando su aprobación en el documento “Revisión por la Dirección” con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- b) Otorga al Comité de Calidad la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que se establezcan el SGC
- c) Integrando los requisitos del SGC en los procesos operacionales relevantes para el alcance, según su correspondiente Ficha de Proceso.
- d) Los procesos correspondientes al alcance, se identifican y controlan, para mantener su trazabilidad, por esto deben definir si corresponde, sus controles, indicadores de gestión y salidas no conformes

	POLÍTICA	CÓDIGO	SGC001.7
	CALIDAD DE BODEGA	VERSIÓN	2
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA:	22-12-2023
		PÁGINA	10 de 20

- e) Los recursos para cada proceso se determinan en FP, para el conjunto del SGC.

A través del presente, Rectoría declara que en la implementación y mejora continua del SGC contará con el apoyo de los recursos adecuados para lograr todos los objetivos establecidos en esta Política, como también para cumplir con todos los requisitos identificados.


La determinación y entrega de los recursos estará dada en razón a las necesidades que requiere el SGC tanto a los recursos relacionados a las personas (tiempo de trabajo, capacitación, etc.) y recursos de inversión (mantención de infraestructura, tecnología, recursos externos, etc.). Cada Jefatura es responsable de la gestión y solicitud de los recursos, los cuales pueden ser solicitados en las reuniones de coordinación o vía mail organizacional, la adecuación de recursos, es aprobada por Rectoría según las consideraciones aplicables para mejora continua de SGC, en coherencia con la revisión por la Dirección.

Esta determinación busca dirigir y apoyar a las personas para que contribuyan a la eficacia del sistema de gestión de la seguridad de la información y promover la mejora continua de acuerdo a los compromisos de esta política.

- f) Asegurando de que los colaboradores, tomen conciencia de la Política de Calidad y los objetivos de Calidad, los roles y responsabilidades relacionados, se definen según la sección 6.3 de este documento.

También se determinó un Comité de Calidad que pueda apoyar otros roles de gestión relevantes, según corresponda a sus áreas de responsabilidad

- g) Asegurando que el SGC alcanza sus resultados según las mediciones de cada FP operacional y el documento "Panel de indicadores y Objetivos SGC" que establecen el seguimiento, para establecer la evidencia adecuada.
- h) Segregando las responsabilidades respecto a la Calidad y al SGC según sección 6.3 de este documento e informando según sección 5.1 letra f de este documento
- i) Promoviendo la mejora según se establece en sección 5.2 de este documento.
- j) Establecer el Comité de Calidad y las FP Operacionales para apoyar la gestión del SGC respecto a las diversas áreas de responsabilidad.

	POLÍTICA	CÓDIGO	SGC001.7
	CALIDAD DE BODEGA	VERSIÓN	2
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA:	22-12-2023
		PÁGINA	11 de 20

6.2. Política

6.2.1. Establecimiento de la Política de Calidad

La Rectoría declara que esta política:

a) es pertinente al objetivo de la organización, según lo definido en “Definiciones Estratégicas” hoja “Alcance (4.3)”.

b) en documento “Política de Calidad de Bodega (Objetivos)” se incluye el marco de trabajo para establecer los objetivos de calidad. El detalle de estos objetivos está documentado en “Panel de indicadores y objetivos SGC”.

Además:

- Se incluye un compromiso para satisfacer los requisitos aplicables, relacionados a la calidad
- Se incluye un compromiso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

6.2.2. Comunicación de la Política de Calidad de Bodega

La política de calidad:


- Se comunica dentro de la organización, según sección 6.1 letra f, de este documento.
- El documento “Política de Calidad de Bodega (Objetivos)” está disponible para las partes interesadas, publicado en página web.

6.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Rectoría asegura que los roles y autoridades relativos a la calidad se asignan mediante:

- Los roles y autoridades están definidos en el organigrama, las responsabilidades están definidas en descriptor de cargos.
- En el descriptor de cargos se describen las competencias, las competencias se complementan con el documento “Calendario de actividades de la Calidad”.
- Las responsabilidades sobre calidad se detallan en los documentos del SGC respectivos. Si es necesario, la Rectoría define responsabilidades adicionales.

Rectoría asegura que los roles y autoridades relativos a la calidad se informan, según sección 6.1 letra f, de este documento.

	POLÍTICA	CÓDIGO	SGC001.7
	CALIDAD DE BODEGA	VERSIÓN	2
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA:	22-12-2023
		PÁGINA	12 de 20

6.3.1. El Comité de Calidad

Actualmente el OC es: Juan José Rivas

Actualmente el Comité de Calidad, está compuesto por:

- Juan José Rivas, Coordinador de Calidad
- Sebastián Farías, Administrativo de Bodega, Sede Santiago
- Marco Lecaros Mora, Administrativo de Bodega, Sede Viña del Mar


Respecto al SGC el rol del Comité de Calidad es:

1. asegurar que el SGC cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
2. informar a Rectoría sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad, según lo establecido en sección 6.1 letra g de este documento.
3. informar a Rectoría sobre las mejoras para el sistema de gestión de la calidad, según lo establecido en sección 5.2 de este documento.
4. Representar a la organización ante las auditorías y entes fiscalizadores.
5. Gestionar la documentación del SGC, con el objetivo de asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios.
6. Apoyar a las jefaturas de Bodegas respecto al manejo y entendimiento de la calidad según el SGC.

El rol del OC es representar al Comité de Calidad.

6.3.2. Los roles de todos los colaboradores, respecto al SGC

Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, es conocer y aplicar las políticas, procedimientos y demás documentos que conforman el SGC.

	POLÍTICA	CÓDIGO	SGC001.7
	CALIDAD DE BODEGA	VERSIÓN	2
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA:	22-12-2023
		PÁGINA	13 de 20

6.3.2.1. Competencia

Mediante ficha de personal, el área de RRHH, respecto a la BODEGA de CULINARY:


a) Evidencia que determina, mediante DESCRIPTOR DE CARGO, la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, el trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC.

b) Se asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, revisando la documentación de la ficha de personal y/o entrevistando a los colaboradores, según corresponda.

c) toma acciones para adquirir la competencia necesaria, mediante su planificación en documento "Calendario de actividades de la Calidad" y sección 6.3.2.2 de este documento, se realizan las acciones para adquirir la competencia necesaria. La evaluación de la eficacia de las acciones tomadas corresponde a "Panel de indicadores y Objetivos SGC" o indicador de gestión correspondiente.

Evalúa la eficacia de las acciones tomadas, mediante la revisión del SGC en auditoría.

d) conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia en ficha de personal y DESCRIPTOR DE CARGO.

	POLÍTICA	CÓDIGO	SGC001.7
	CALIDAD DE BODEGA	VERSIÓN	2
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA:	22-12-2023
		PÁGINA	14 de 20

6.3.2.2. Toma de conciencia

Mediante difusión y capacitación relativos a Calidad, los colaboradores son conscientes de su importancia y cómo cumplir con las políticas del SGC.

Estas actividades se realizan mediante difusión, charla o capacitación, cada vez que ingresa un nuevo colaborador y se calendarizan para todos los colaboradores internos en documento “Calendario de actividades de la Calidad”

Esta difusión, charla o capacitación es coherente con la “Política de Calidad de Bodega”, afirmando el compromiso de la Rectoría y Bodega con la trazabilidad.

Está enfocada a las capacitaciones en Calidad, estas capacitaciones deben:

- Tener acceso para todos los colaboradores de la organización dentro del alcance del SGC
- Ser permanentes en el tiempo
- Tratar asuntos del SGC


Su acceso se define por la difusión del SGC. La educación y entrenamiento iniciales se suministran a quienes se transfieren a nuevos cargos o roles con requisitos que impactan los procesos del alcance del SGC (definidos en Mapa de Procesos), no sólo para los recién llegados, y se deben llevar a cabo antes de que se active el rol.

El Programa de concientización corresponde a la sección 6.3.2.3 letra d de este documento

6.3.2.3. Procedimiento de La actividad de difusión

Se hace cargo de informar respecto a:

- a) El compromiso de BODEGA, respecto a la Calidad, según se define en “Política de Calidad de Bodega”.
- b) La necesidad de familiarizarse con las reglas y obligaciones del SGC aplicables y de cumplir con ellas, como se definen en las políticas, normas, leyes, reglamentos, contratos y acuerdos. La jefatura directa debe, informar a sus colaboradores de la existencia del SGC, mediante este procedimiento.

	POLÍTICA	CÓDIGO	SGC001.7
	CALIDAD DE BODEGA	VERSIÓN	2
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA:	22-12-2023
		PÁGINA	15 de 20

- c) Las consecuencias del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, pueden incluir sanciones disciplinarias según “Reglamento Interno de OHyS” o tener consecuencias legales, esto se debe a que, al no seguir las políticas y procedimientos del SGC se acepta un riesgo

Para proteger a cada colaborador, CULINARY, evalúa y refuerza, según “Mapa de Procesos”, los procesos del alcance, es por esto que, ante una incidencia, se evalúa y refuerza el proceso no el rendimiento personal, si un colaborador decide no seguir las políticas y procedimientos, se expone a la aceptación de estos riesgos.

- d) los procedimientos básicos de Calidad, son los siguientes:
1. Política de Calidad de Bodega (Objetivos)
 2. Organigrama
 3. Mapa de Procesos
 4. Fichas de procesos operacionales
 5. Fichas de procesos de control de calidad

6.3.2.4. Recomendaciones


Se recomienda realizar la actividad de difusión, antes de cada auditoría.

6.3.2.5. Actividades Proceso de difusión

1. Definir contenidos de difusión en sección 6.3.2.3 letra d, en este documento
2. Calendarizar las actividades en el “Calendario de actividades de la Calidad”
3. Ejecutar el proceso mediante documento “Difusión”
4. Comprobación de la asistencia mediante “Lista de asistencia” o equivalente
5. Revisión de cumplimiento en “Panel de indicadores y objetivos SGC”

6.3.2.6. Cargos responsables

1. Comité de Calidad
2. Comité de Calidad
3. Jefatura correspondiente
4. Jefatura correspondiente
5. Comité de Calidad

	POLÍTICA	CÓDIGO	SGC001.7
	CALIDAD DE BODEGA	VERSIÓN	2
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA:	22-12-2023
		PÁGINA	16 de 20

6.3.2.7. Registros relacionados

1. Sección 6.3.2.3 letra d, en este documento
2. Calendario de actividades de la Calidad
3. Difusión
4. Lista de asistencia
5. Panel de indicadores y objetivos SGC

6.3.2.8. Puntos de contacto para información adicional

La carpeta de publicación del SGC es el punto de contacto y contiene los recursos para información sobre asuntos del SGC, la asesoría en la comprensión de estos temas se puede solicitar a Jefatura directa, Comité de Calidad o Consultor.

Los materiales de educación y formación sobre Calidad, se encuentran publicados junto a los documentos del SGC.

6.3.2.9. Resumen


- a) qué se va a hacer: Educar, concientizar y capacitar respecto al SGC
- b) qué recursos se requerirán: Difusión, asistencia de los colaboradores
- c) quién será responsable: Comité de Calidad y Jefatura correspondiente
- d) cuándo se finalizará: según “Calendario de actividades de la Calidad”
- e) cómo se evaluarán los resultados: según “Panel de indicadores y objetivos SGC”.

6.3.3. Los roles de los auditores internos, respecto al SGC

Cumplir con las actividades de auditoría interna, con el fin de determinar la conformidad del sistema de gestión o parte de este bajo criterios de auditoría y las siguientes características:

- Capacidad de asegurar que se está cumpliendo con los requisitos reglamentarios pertinentes, reguladores y contractuales.
- Eficacia para asegurar que el cliente puede esperar alcanzar los objetivos especificados de manera razonable.
- Identificar las áreas en las que la mejora continua es aplicable.


Se recomienda formalizar “Procedimiento para auditoría interna”.

	POLÍTICA	CÓDIGO	SGC001.7
	CALIDAD DE BODEGA	VERSIÓN	2
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA:	22-12-2023
		PÁGINA	17 de 20

6.3.4. Los roles para el SGC

asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;

1. Rectoría es el responsable de asegurar que el SGC sea implementado y mantenido de acuerdo con esta Política y de garantizar que todos los recursos necesarios estén disponibles.
2. El Comité de Calidad es el responsable de la coordinación operativa del SGC, como también de informar su desempeño.
3. La Rectoría debe revisar el SGC al menos después de cada auditoría o cada vez que se produzca una modificación significativa y debe elaborar minutas, actas o informes de dichas reuniones. El objetivo de las verificaciones por parte de la dirección es establecer la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.
4. El Comité de Calidad junto a la Jefatura correspondiente, implementarán programas de capacitación y concienciación de colaboradores sobre calidad, que corresponde a todas las personas que cumplen una función en la gestión de la calidad.
5. La trazabilidad del proceso es responsabilidad de la jefatura correspondiente o el encargado del proceso.
6. Todos los incidentes y requerimientos, incluyendo los de clientes, deben ser informados según los canales definidos para cada proceso.
7. Las necesidades de comunicación internas y externas estarán documentadas en el “Instructivo de Comunicaciones”. De ser necesarias responsabilidades adicionales, las definirá Rectoría.


	POLÍTICA	CÓDIGO	SGC001.7
	CALIDAD DE BODEGA	VERSIÓN	2
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA:	22-12-2023
		PÁGINA	18 de 20

6.3.5. Los roles de cada jefatura, respecto al SGC

1. Conocer sus roles y responsabilidades en SGC (Sistema de Gestión de la Calidad) enfocado a Bodega.
2. Cumplir con la documentación del SGC.
3. En los casos que corresponda, mantener y actualizar el inventario, respecto a todos los activos del cual sea propietario.
4. Mantener registro de incidentes en su área.
5. Informar al personal a su cargo del SGC.
6. Detección, análisis de causa raíz y seguimiento de NC (No conformidades) como resultado de auditorías internas y externas.
7. Ejecutar proceso de ingreso y salida de personal, en conjunto con el Área de Matrículas y RRHH.

6.3.6. Los roles del Área de Matrículas y RRHH, respecto al SGC

1. Actualizar y mantener organigrama.
2. Mantener y actualizar descriptor de cargos y fichas de personal.
3. Mantener la ejecución del “Calendario de Actividades de la Calidad”, en conjunto con el Comité de Calidad.
4. Ejecutar proceso de ingreso y salida de personal, en conjunto con la jefatura de área correspondiente.

	POLÍTICA	CÓDIGO	SGC001.7
	CALIDAD DE BODEGA	VERSIÓN	2
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA:	22-12-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	PÁGINA	19 de 20

7. Apoyo

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

Según sección 6.1 letra E de este documento, la Bodega de CULINARY determina y proporciona los recursos necesarios para:

- Establecer, en cada Ficha de Proceso Operacional
- Implementar, en cada proceso dentro del alcance del SGC
- Mantener, de acuerdo a la vigencia de cada proceso
- mejorar continuamente el SGC, aplicando la revisión de la dirección sobre la vigencia de cada proceso.

7.1.2. Personas

La Bodega de CULINARY determina y proporciona las personas necesarias para:

- la implementación eficaz de su SGC, según sección 6.3.1 de este documento.
- la operación y control de sus procesos, según cada ficha de proceso operacional.

7.1.3. Infraestructura y ambiente para la operación de los procesos

La Bodega de CULINARY determina, proporciona y mantiene la infraestructura y ambientes necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, según documento “Programa Mantenimiento Infraestructura y Equipos”.

7.1.4. Recursos de seguimiento y medición


7.1.4.1. Generalidades

La Bodega de CULINARY determinar y proporciona los recursos necesarios, definidos en fichas de procesos operacionales, para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

Su vigencia se determina de acuerdo a sección 3 de este documento.

7.1.4.2. Trazabilidad de las mediciones

No aplica, debido a los servicios dentro del alcance, no es un requisito la trazabilidad de las mediciones, debido a que el uso del equipamiento no afecta la validez de los resultados.

	POLÍTICA	CÓDIGO	SGC001.7
	CALIDAD DE BODEGA	VERSIÓN	2
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	FECHA:	22-12-2023
		PÁGINA	20 de 20

7.1.5. Conocimientos de la Bodega de CULINARY

La Bodega de CULINARY determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, mediante las fichas de procesos operacionales y sus correspondientes diagramas de flujo.

Los conocimientos necesarios para la operación, corresponden a los solicitados en DESCRIPTOR DE CARGO.

En los casos que corresponda, la Bodega de CULINARY, mediante documento “Calendario de actividades de la Calidad” determinar cómo acceder a los conocimientos adicionales necesarios y/o las actualizaciones requeridas. Estos conocimientos se informan mediante difusión y se encuentran a disposición en la medida en que sea necesario.