



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la avícola Flor María, cantón Alausí, provincia de Chimborazo.

DAVID SAMUEL YUNGÁN YUNGÁN

Trabajo de Titulación modalidad: Proyectos de Investigación y Desarrollo, presentado ante el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la ESPOCH, como requisito parcial para la obtención del grado de:

MAGÍSTER EN AGROINDUSTRIA MENCIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

RIOBAMBA-ECUADOR

Diciembre - 2023

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y CESION DE DERECHO DE AUTOR

Yo, DAVID SAMUEL YUNGÁN YUNGÁN declaro que el presente **Trabajo de titulación modalidad Proyecto de investigación y Desarrollo** es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este proyecto de investigación de maestría.



Firmado electrónicamente por:
DAVID SAMUEL YUNGAN
YUNGAN

DAVID SAMUEL YUNGÁN YUNGÁN

N° Cédula: 060509964-7

©2023, David Samuel Yungán Yungán

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

EL TRIBUNAL DE TRABAJO DE TITULACION CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo, denominado Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Avícola Flor María, cantón Alausí, provincia de Chimborazo, de responsabilidad del señor DAVID SAMUEL YUNGÁN YUNGÁN ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos, científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación

Ing. Maritza Lucia Vaca Cárdenas, Mgtr.

PRESIDENTA



Firmado electrónicamente por:
MARITZA LUCIA VACA
CARDENAS

Ing. Byron Adrián Herrera Chávez, Mgtr.

DIRECTOR



Firmado electrónicamente por:
BYRON ADRIAN
HERRERA CHAVEZ

Ing. Diego David Moposita Vásquez, Mgtr.

MIEMBRO



Firmado electrónicamente por:
DIEGO DAVID
MOPOSITA VASQUEZ

Ing. Sebastián Alberto Guerrero Luzuriaga, Mgtr.

MIEMBRO



Firmado electrónicamente por:
SEBASTIAN ALBERTO
GUERRERO LUZURIAGA

Riobamba, diciembre 2023

DEDICATORIA

A Dios por darme vida, por amarme, su fidelidad y siempre acompañarme en todos los momentos de mi vida, a mis padres por su infinito amor y porque han puesto su confianza en mí, a mis hermanos que siempre han sido mi inspiración y el motor para cumplir mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Por sobre todas las cosas agradezco a Dios por su fidelidad, a la granja avícola Flor María por abrirme sus puertas y brindarme su apoyo para realizar esta investigación, a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por compartir los conocimientos sin ninguna reserva, y a los docentes de todas las materias impartidas.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN xiv

SUMMARY xv

CAPÍTULO I..... 1

1. INTRODUCCIÓN 1

1.1. Planteamiento del problema 1

1.1.1 *Situación problemática* 2

1.1.2 Formulación del problema 3

1.1.3 *Preguntas directrices o específicas de la investigación*..... 3

1.2. Justificación de la investigación..... 3

1.3. Objetivos de la investigación 4

1.3.1. *Objetivo General*..... 4

1.3.2. *Objetivos específicos*..... 4

CAPÍTULO II 6

2. MARCO TEÓRICO 6

2.1. Antecedentes de la investigación 6

2.2. Fundamentación teóricas..... 7

2.2.1. *Norma ISO 9001:2015* 7

2.2.2. *Buenas prácticas de manufactura*..... 8

2.2.3. *Sistemas de Gestión de Calidad*..... 8

2.2.4. *Principios de gestión de calidad*..... 9

2.2.5.	<i>Estructura de la Norma ISO</i>	10
2.3.	Hipótesis.....	13
2.3.1	<i>Hipótesis General</i>	13
2.3.2.	<i>Hipótesis Específicas</i>	13
2.4.	Identificación de variables	13
2.4.1.	<i>Variable Independiente</i>	13
2.4.2.	<i>Variables Dependientes</i>	13
2.4.3.	Operacionalización de las variables	14
2.5.	Matriz de consistencia.....	15

CAPÍTULO III..... 17

3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN..... 17

3.1.	Tipo y Diseño de la Investigación.....	17
3.2.	Métodos de investigación.....	17
3.3.	Enfoque de la investigación	17
3.4.	Alcance de la investigación.....	17
3.5.	Población y muestra	18
3.5.1.	<i>Población de estudio</i>	18
3.5.2.	<i>Selección de la muestra</i>	18
3.6.	Técnicas estadísticas	18

CAPÍTULO IV..... 19

4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN 19

4.1	Check list de diagnóstico de la Norma ISO 9001:2015 en la Avícola Flor María	19
-----	---	----

CAPÍTULO V	47
5. PROPUESTA	47
5.1 Alcance.....	47
5.2 Referencias normativas	47
5.3 Contexto de la Organización.....	47
5.4 Liderazgo y compromiso.....	51
5.6 Planificación.....	54
5.7 Soporte	54
5.8 Operación.....	58
5.9 Evaluación del desempeño	63
5.10 Mejora	65
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES.....	67
GLOSARIO	
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2	Operacionalización de variables	14
Tabla 2-2	Matriz de consistencia	15
Tabla 3-4	Análisis de implementación.....	19
Tabla 4-4	Contexto de la organización	19
Tabla 5-4	Liderazgo	21
Tabla 6-4	Planificación	23
Tabla 7-4	Apoyo	25
Tabla 8-4	Planificación	28
Tabla 9-4	Evaluación del desempeño.....	35
Tabla 10-4	Mejora.....	38
Tabla 11-4	Apartado 4, Norma ISO 9001:2015	40
Tabla 12-4	Apartado 5, Norma ISO 9001:2015	41
Tabla 13-4	Apartado 6, Norma ISO 9001:2015	41
Tabla 14-4	Apartado 7, Norma ISO 9001:2015	42
Tabla 15-4	Apartado 8, Norma ISO 9001:2015	43
Tabla 16-4	Apartado 9, Norma ISO 9001:2015	44
Tabla 17-4	Apartado 10, Norma ISO 9001:2015	44
Tabla 18-4	Porcentaje de implementación por cláusula.....	45
Tabla 19-4	Porcentaje de implementación	46
Tabla 20-5	Aspectos internos que afectan el desempeño de la Avícola Flor María	48
Tabla 21-5	Aspectos externos que afectan el desempeño de la Avícola Flor María.....	49
Tabla 22-5	Roles y funciones.....	53
Tabla 23-5	Matriz de comunicaciones	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1	Estructura del Sistema de Gestión de Calidad	10
Gráfico 2-4	Contexto de la organización	40
Gráfico 3-4	Liderazgo	41
Gráfico 4-4	Planificación	42
Gráfico 5-4	Apoyo	43
Gráfico 6-4	Operación.....	43
Gráfico 7-4	Evaluación del desempeño.....	44
Gráfico 8-4	Mejora.....	45
Gráfico 9-4	Implementación por clausula.....	46
Gráfico 10-5	Sistema de Gestión de Calidad	47

ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo A** Registro de requerimientos de cambio del SGC
- Anexo B** Registro de planificación de cambios del SGC.
- Anexo C** Registro de análisis de riesgos y oportunidades en procesos.
- Anexo D** Registro de máquinas y equipos
- Anexo E** Check List de limpieza.
- Anexo F** Plan de capacitaciones.
- Anexo G** Registro de competencia del personal.
- Anexo H** Registro de asistencia a capacitaciones.
- Anexo I** Formato para creación de información documentada.
- Anexo J** Lista maestra de documentos y registros
- Anexo K** Orden de trabajo.
- Anexo L** Check list de producción
- Anexo M** Encuesta de satisfacción al cliente.
- Anexo N** Registro de planificación de diseño y desarrollo
- Anexo O** Registro de salidas de diseño y desarrollo.
- Anexo P** Registro de cambios en el proceso de diseño y desarrollo
- Anexo Q** Registro de compra recepción.
- Anexo R** Registro de evaluación de proveedores.
- Anexo S** Registro de entrega recepción de herramientas.
- Anexo T** Registro de indicadores de gestión.
- Anexo U** Registro para calificación de auditores.
- Anexo V** Registro para planificación de auditorías.
- Anexo W** Programa de auditorías.
- Anexo X** Registro de verificación de requisitos.
- Anexo Y** Registro de informe final de auditoría.

Anexo Z Convocatoria para reunión gerencial.

Anexo AA Registro de resultados de reunión gerencial.

Anexo BB Registro de no conformidades y acciones correctivas.

Anexo CC Registro resultados de acciones de mejora.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue el Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma técnica ISO 9001:2015, para mejorar los procesos de producción en la avícola Flor María. La investigación fue de tipología descriptiva, observacional, y transversal, se tomó en cuenta las medidas cualitativas y cuantitativas mediante la revisión documental y el diagnóstico de la situación actual de la avícola mediante aplicación de un check list al personal de la organización, están incluidos los ítems 4, 5, 6, 7, 8, 9, y 10. Se levantó la información, valoró, tabuló y se analizó el grado de cumplimiento, los resultados fueron tabulados mediante la hoja de cálculo Excel la cual arrojó un valor por debajo del promedio esperado, el contexto de la organización cumple en un 36% valor más alto y el planificación 31%, operación 29%, liderazgo 27%, mejora 22%, apoyo 17%, evaluación del desempeño 3% valor más bajo. Lo que significa que la empresa debe tomar la decisión de implementar este Sistema Internacional, tendrá un impacto positivo en el mejoramiento de la imagen de la empresa, satisfacción de clientes, optimización en toma de decisiones y una mejora continua. La propuesta se basó en realizar un manual SGC basado en la norma técnica ISO 9001:2015 mediante un análisis F.O.D.A, matriz de las partes interesadas, responsabilidades gerenciales, políticas de la organización, roles y funciones, plan de capacitaciones, encuesta de satisfacción al cliente, planificación de diseño y desarrollo, infraestructuras, toma de conciencia, comunicación, y la mejora continua, que la avícola Flor María deberá implementar para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

PALABRAS CLAVES: NORMA ISO 9001:2015, SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, AVÍCOLA, PROCESOS DE PRODUCCIÓN, CALIDAD



Firmado electrónicamente por:
LUIS ALBERTO
CAMINOS VARGAS



0159-DBRA-UPT-IPEC-2023
23-11-2023

SUMMARY

The objective of this research was to design a Quality Management System (QMS) based on the technical standard ISO 9001:2015, to improve the production processes in the Flor María poultry farm. The research was descriptive, observational, and cross-sectional, taking into account qualitative and quantitative measures through documentary review and diagnosis of the current situation of the poultry through the application of a checklist to the staff of the organization, including items 4, 5, 6, 7, 8, 9 and 10. The information was collected, evaluated, and tabulated and the degree of compliance was analyzed, the results were tabulated using the Excel spreadsheet which showed a value below the expected average, the context of the organization meets 36% higher value, and planning 31%, operations 29%, leadership 27%, improvement 22%, support 17%, performance evaluation 3% lower value. This means that the company must decide to implement this International System, which will have a positive impact on improving the company's image, customer satisfaction, optimizing decision-making, and continuous improvement. The proposal was based on the creation of a QMS Manual based on the technical standard ISO 9001:2015 through an analysis of F.O.D.A, stakeholder matrix, management responsibilities, organizational policies, roles and functions, training plan, customer satisfaction survey, design and development planning, infrastructure, awareness, communication, and continuous improvement, which Flor María poultry should implement to comply with ISO 9001:2015.

KEYWORDS: ISO 9001:2015 STANDARD, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, POULTRY, PRODUCTION PROCESS, QUALITY.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el término calidad en el ámbito empresarial ha generado diversos enfoques con el fin de implementar metodologías que impulsen la competitividad y mejoren los productos o servicios ofrecidos por las organizaciones, al mismo tiempo que satisfacen las necesidades de los clientes. (Muñoz & Salazar, 2021)

La norma ISO proporciona un marco común que establece las acciones que una empresa debe tomar para garantizar el éxito, de forma que sea aplicable en todo tipo de empresa, como es la industria avícola, se debe tener presente que al obtener una certificación, la imagen de la empresa mejora, permitiéndole posicionarse en el mercado, reducción de gastos y aumento en la productividad, todo enmarcado en el ámbito internacional relacionado con la calidad, seguridad, vigencia y competitividad a futuro, como beneficio a corto y largo plazo (Allaica, et al,2020).

El presente trabajo consiste en un estudio diagnóstico para evaluar la preparación actual de la organización frente a un sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015. Se utilizó una lista de verificación y encuestas estructuradas aplicadas a los colaboradores para determinar el nivel de conocimiento actual sobre los principios de gestión de calidad. Esto permitió identificar las actividades clave de cada proceso involucrado y desarrollar la documentación requerida para mejorar la eficiencia de la empresa dirigiendo estratégicamente a la empresa hacia el desarrollo competitivo y de calidad

1.1. Planteamiento del problema

Flor María, es una empresa avícola que está en funcionamiento desde hace 1 década en el Austro Ecuatoriano y es muy importante que opte por implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015) ya que actualmente, se encuentran algo desorganizados, con tareas inadecuados, una falta de conocimiento acerca del sistema internacional y sus beneficios, además la avícola esta con miras de crecimiento empresarial, y para esto optan por la posibilidad de implementar el sistema, gozar de sus beneficios y trabajar con un enfoque sistémico, bajo el principio de mejora continua. (Maurate, 2019)

Debido a que carecen de conocimiento de los beneficios que ofrecen el implementar el sistema de Gestión de Calidad, ocasionan errores que afectan directamente en la satisfacción del cliente, puede ser en precio, disponibilidad del producto (quien, cuando, como, donde), la credibilidad y la imagen de la organización. (Alape, 2008)

La mayoría de las empresas que no cuentan de manera formal con un sistema de gestión de calidad, carecen de algunos elementos vitales, y aunque algunos que tratan de llevar de la manera más ordenada aun no utilizan todo el potencial que ofrece la norma internacional.

Debido a esto enfrentan a riesgos como: la falta de un proceso de mejora continua, debilidad en la fuerza laboral, falta de un programa de satisfacción del cliente, falta de un sistema de control y gestión de documentos y la falta de formalidad en el sistema de gestión etc. Sin este programa, la organización no progresará de una manera predecible y será difícil alcanzar todo su potencial. (Koneggi, 2020)

El incremento de las empresas avícolas que han optado por implementar este sistema de calidad es muy evidente, la norma ISO 9001 sigue siendo la más difundida en Ecuador. Cabe resaltar un crecimiento pronunciado durante los últimos diez años, lo que supone un incremento del 3%, (38 certificados) que han sido emitidos de acuerdo con la edición de 2015. (SAE, 2017)

Para cumplir con la conformidad de los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015, una organización necesitará planificar e implementar acciones que aborden riesgos y oportunidades. Estas acciones aumentan la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) alcanza mejores resultados y evita efectos negativos.

1.1.1 Situación problemática

Las empresas ecuatorianas en su mayoría no cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo, con el tiempo han venido adaptándose y conociendo el sistema, de esta manera se pretende mejorar: la calidad de producto final, la credibilidad, la satisfacción del cliente, la integración de los procesos y la imagen de la organización.

Flor María es la granja avícola perteneciente a una persona natural, el mismo que inició sus actividades desde el 26 de febrero del 2001. Se encuentra en el Recinto Guamanpata, Parroquia Multitud, Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo, contando con más de 200000 aves actualmente y formando parte del programa de integración con el consorcio PRONACA desde el año 2001. Desde sus inicios se ha mantenido en la producción de pollos en pie.

La avícola Flor María tiene como problema principal, el desconocimiento de los requisitos del SGC establecidos en la norma ISO 9001:2015, por lo que omite las ventajas que esta ofrece. Además, sus procesos son ambiguos y la falta de comunicación de los objetivos de calidad que esta empresa persigue.

Para la empresa es muy importante tener una certificación de calidad, ya que esto nos permite ser más competitivos en un mercado donde cada día exige un mayor valor agregado, de continuar con los problemas detectados en la avícola, no podrán dar el cumplimiento de los objetivos que

esta empresa mantiene desde sus inicios, por ende, es necesario contar con una información oportuna, veraz y confiable que permita analizar y tomar las mejores decisiones de mejora ante los problemas que se presente, por lo que es necesario realizar un estudio profundo para la aplicación de este sistema y optimización de la empresa.

1.1.2 Formulación del problema

¿De qué manera el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 mejorará el proceso productivo en la avícola Flor María, Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo?

1.1.3 Preguntas directrices o específicas de la investigación

- ¿El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 mejorará los procesos productivos en la avícola Flor María, Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo?
- ¿Realizando un diagnóstico situacional, documental y físico de la Avícola Flor María identificará el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015?
- ¿Fundamentar mediante soporte técnico, teórico y metodológico el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma técnica ISO 9001:2015 determinará la necesidad de implementar la norma en los procesos de producción avícola?
- ¿Diseñar el manual del Sistema de Gestión de Calidad fundamentados en la norma ISO 9001:2015 ayudará a ser más competitivos en el mercado?

1.2. Justificación de la investigación

1.2.1. Justificación teórica

Este trabajo de investigación se realizó con el propósito de otorgar un documento que permita a la avícola Flor María llegar a ser eficaz en un mercado competitivo y así un aumento en la productividad que se alcanzará tras la ejecución del trabajo desarrollado y por consiguiente la mejora de los procesos al disponer de mejor documentación y de un control de los procesos.

Es necesario que los empleados de la empresa cuenten con información precisa para resolver los problemas que se puedan presentar, ya que los sistemas se vuelven integrados y todos trabajan para un mismo fin, aumentar el grado de satisfacción de los clientes al tener en cuenta sus

necesidades, en el momento de haber apertura de nuevos mercados la empresa se vuelve competitiva porque está en la capacidad de alcanzar las características requeridas por grandes clientes que establecen como requisito en muchas ocasiones poseer un SGC ISO 9001 implantado y certificado; Todo esto lleva a beneficios económicos, que son la recompensa por el arduo trabajo e inversión en la implementación de un sistema de gestión de la calidad y normas que le apliquen en el área de alimentos y la satisfacción de que su organización está trabajando en pro a la mejora continua, y se está contribuyendo al futuro éxito y rentabilidad de su empresa y creación de una empresa sólida y sostenible.

Para la eficacia de un SGC ISO 9001 es necesario el proceso de automatización. Para ello existen herramientas que cuenta con las características adecuadas para dar respuesta a los requerimientos de este estándar y a los de la propia organización.

1.2.2. Justificación Metodológica

La elaboración de un SGC basado en la Norma ISO 9001:2015, para cumplir con los requisitos normativos y mejorar la gestión por procesos de producción de aves y sus derivados, es por esto que el desarrollo de esta investigación será un precedente para similares.

1.2.3. Justificación Práctica

Brindar productos de calidad e inocuos, ayudará al crecimiento de las empresas, así como abrir nuevos mercados tanto nacionales como internacionales teniendo en si un beneficio muy alto para el empresario y el consumidor. La motivación para el desarrollo de la presente investigación es el diseñar un sistema de gestión el cual brinde beneficios y nuevos servicios a las empresas y con ello se busca llegar al consumidor.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para aumentar y optimizar los procesos de producción de la avícola Flor María, Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Realizar un diagnóstico situacional, documental y físico de la avícola Flor María.

- b) Fundamentar mediante soporte técnico, teórico y metodológico las necesidades para el cumplimiento de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma técnica ISO 9001:2015.

- c) Diseñar el manual del Sistema de Gestión de Calidad con todos los componentes que nos rigen la norma ISO 9001:2015.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En la Universidad de Guayaquil se realizó un trabajo titulado “Propuesta de mejora basado en la Norma ISO 9001-2015, en la Empresa Avícola Incunbandina S.A.” que pretende desarrollar un modelo de gestión de la calidad basado en procesos como un elemento estratégico para mejorar la eficiencia y calidad en todas sus áreas organizativas (Cárdenas,2017)

En la Universidad Agustiniana en Bogotá se realizó una investigación por Arias et al., (2019) Propuesta del Sistema de Gestión de Calidad para la organización Avícola del Tequendama M. S.A.S su finalidad la implementación de la Norma ISO 9001:2015, así como analizar los aspectos fundamentales técnicos y económicos, y la posibilidad de la implementación permita la estandarización de sus procesos y el compromiso por parte de toda la organización, para generar un trabajo en equipo que contribuya a la satisfacción de las necesidades del cliente y la fidelización de los mismos.

En la Universidad Católica San Pablo en la ciudad de Perú se desarrolló “Diseño de una propuesta de mejora del Sistema de Gestión de Calidad e Inocuidad basada en la ISO 9001:2015 integrada a las Buenas Prácticas Avícolas, para la “Avícola Don Quijote” ubicada en la ciudad de Arequipa” con el propósito de tener un diagnóstico de la actualidad y de esta manera mejorar sus procesos y programas de calidad para tener inocuidad alimentaria en su producto final que es el Huevo Pardo (Delgado & Martínez ,2018).

Vélez & Vélez , (2021) escribieron el artículo científico acerca de “El sistema de gestión de calidad con ISO 9001:2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora” La meta del artículo fue establecer los aspectos de la gestión de calidad determinados por la normativa vigente como estrategia de mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM siendo esta uno de los principales medios para lograr el crecimiento de las empresas.

La Granja Avícola Flor María inició sus actividades en Noviembre del año 1999 en el Recinto Santa Rosa de Agua Clara, Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar. Con un volumen de producción de 14.000 aves por lote, con un capital inicial de \$ 8.000,00 dólares repartidos en 4 galpones, dos con capacidad de 5.000 aves, otro con 2.500 y un pequeño con 1.500 para las empresas FINAVES e IMPROSA, la estructura de los galpones era de caña cubierta de hoja de palma, para mantener el ambiente fresco. El convenio con estas empresas era que el integrado (Avícola Flor María) ponía la infraestructura y administración. La entidad entró a un programa

de integración con el Consorcio PRONACA el 15 de marzo del 2001 en el sector avícola, producción de pollos en pie.

El convenio de integración se basa en 9 cláusulas que deben ser cumplidas en forma estricta, comienza a producir con una capacidad de 200.000 aves. Una de las condiciones es el aporte del 50% del costo de producción que será descontado en 2 años un porcentaje en cada lote. Este capital toma el nombre de inversiones temporales transcurrido un año el cupo aumento en 60.000 pollos, ésta granja se reubicó en el Recinto Guamampata Cantón Alausí, provincia de Chimborazo, en el Km. 22 vía Bucay - Pallatanga, hasta mayo del 2008 la Granja criaba 80.000 aves, y para junio del 2009 su capacidad aumento a 110.000 aves, actualmente cuenta con una capacidad de producción de 110.000 aves. El Administrador y dueño de la granja es Ingeniero Zootecnista, especialista en aves (pollo de engorde), ex funcionario de la Empresa PRONACA, con experiencia de 25 años en la crianza de aves. 2 Según la integración PRONACA el contrato se renueva automáticamente en cada lote de crianza, el mismo que es programado por la empresa con cinco y medio lotes de crianza al año, de ésta programación depende que el capital se vaya acumulando como consecuencia de los resultados obtenidos y tablas establecidas. El convenio de integración se circunscribe en base a lo siguiente: La empresa PRONACA entrega pollitos BB, alimento balanceado, vacunas, y asesoría técnica. En cambio, el Integrado se compromete con la infraestructura requerida como es: galpones adecuados e instalados, carretera, energía eléctrica, agua y mano de obra, factores importantes para realizar una buena crianza de los pollitos. La zona debe ser aislada, libre de contaminación para asegurar una buena bioseguridad para el pollito BB los cuales llegan a la granja de horas de nacidos (Cazco,2020).

2.2. Fundamentación teóricas

2.2.1. Norma ISO 9001:2015

Es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del 13 consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades (Carillo, 2022).

La familia de ISO 9000 es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen

las guías y herramientas específicas de implementación, como los métodos de auditoría. La ISO 9000 especifica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio. Existen más de 20 elementos en los estándares de esta ISO que se relacionan con la manera en que los sistemas operan (Cazco, 2020).

2.2.2. Buenas prácticas de manufactura

Las BPM no solo son un requisito de mero cumplimiento por parte de los empresarios, sino también una necesidad que debe ser implementada a través de los procedimientos y técnicas correspondientes, según lo establece en la resolución arcosa-de-2022-016-akrg, para facilitar la consecución de los fines organizacionales de la industria alimenticia (Grovas & Valdivia,2022).

La importancia de la obtención de la certificación empresarial con las BPM, es de gran trascendencia para las entidades, no solo para evitar ser objeto de sanciones económicas por parte de las autoridades sanitarias y de control estatal respectivas, sino también porque se requiere garantizar a los clientes que el producto que se ofrece en el mercado, guarda los requisitos de inocuidad y calidad proteica que buscan los consumidores.

Rueda (2018), denota que las plantas procesadoras de alimentos deben conocer y cumplir con los requisitos normativos y requerimientos legales para producir y comercializar alimentos sin afectar a la salud del consumidor.

Bajo estos preceptos teóricos, se pone de manifiesto la importancia de la aplicación de las normativas BPM en la industria alimenticia, porque contribuyen a satisfacer necesidades esenciales de los consumidores que requieren alimentos sanos, saludables y libres de contaminación, para la generación del anhelado buen vivir de la ciudadanía. (Koneguy, 2020)

2.2.3. Sistemas de Gestión de Calidad

El acogimiento de un SGC es una alternativa para una organización en el crecimiento empresarial de manera global y una consolidación como base sólida para la continuidad del desarrollo sostenible.

El SGC se define como una herramienta que permite establecer actividades de manera coherente. La madurez de cualquier organización depende del sistema de gestión que utilice y es determinante para la calidad del producto. El objetivo de dicho SGC es garantizar un alto grado de compromiso por parte del personal, además aporta al mejoramiento continuo para enfrentar los cambios internos y externos (De Oca et al ,2021).

La norma ISO 9001 permite planificar estratégicamente las operaciones de su organización, entendiendo su contexto interno y externo. Así, se construyen bases sólidas implementando políticas, objetivos, indicadores y reingeniería de procesos. En paralelo, la ISO 9001 gestiona

eficazmente los riesgos, permitiendo a la organización estar preparada ante cualquier contingencia y perseguir mejores oportunidades (Granizo, 2023).

En el mundo globalizado de hoy, la calidad se ha convertido en una condición necesaria para mantenerse en el mercado. Por tanto, el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 refleja el consenso internacional en esta materia. Horton, Edward y Evans (2011) creen que se han vuelto muy populares, y muchas organizaciones han decidido implementar este método con el fin de mejorar continuamente los procesos en diversas áreas de la empresa, y estos procesos implican que el producto final sea de alta calidad y satisfacer la demanda del mercado (Giraldo & Monsalve, 2022).

2.2.4. Principios de gestión de calidad

Los principios de calidad están siendo revisados entre ellos, el relativo a la “participación de personas”, el cual ha sido redefinido con la siguiente declaración: “Es esencial para la organización que todas las personas sean competentes, estén capacitadas y comprometidas con la generación de valor. La organización así, mejora su capacidad para generar valor a través de personas competentes, capacitadas y comprometidas” (International Organization for Standardization ISO, 2013).

La norma se basa en ocho principios de gestión de la calidad. El Comité Técnico ISO/TC 176 (2008) los define de la siguiente manera:

- 1.-Enfoque al cliente: Podemos decir que el recurso más importante que tiene una organización, son los clientes y su capacidad de mantenerlos, el objetivo principal de una las organizaciones debe ser la satisfacción del cliente mediante la interpretación de las necesidades presentes y futuras, esto nos garantiza un crecimiento empresarial, ser más competitivos y ser confiable como empresa.
- 2.-Liderazgo: los líderes fomentan un propósito y un objetivo estableciendo, la unidad con todos los integrantes de la organización además deben conocer el camino para llegar al objetivo e impulsar al grupo para que puedan involucrarse por completo en el mejoramiento de la empresa
- 3.-Participación del personal: el personal es el motor de la empresa, depende mucho de la organización el preparar, formar y entrenar en todas las áreas que se requiera cubrir.
- 4.- Enfoque basado en procesos: Un objetivo puede darse en cumplimiento con más eficacia, cuando todas las actividades se coordinan de una manera concatenadas y una comunicación clara, entendible y veras.

5.-Enfoques del sistema para la gestión: identificado, entendiendo y mediante esto, gestionando todos los procesos que son relacionados con un sistema, ayuda a la eficacia y eficiencia a una organización a llegar a sus objetivos.

6. Mejora continua: la mejora continua de toda la organización debe ser su prioridad ante cualquier otra acción.

7.- Enfoque basado hechos: La manera como se debe tomar una decisión es sustentarse en el análisis en interpretación de datos veraces.

8.-Relaciones beneficiosas con el proveedor: tanto la empresa como el cliente se necesitan de uno al otro por el servicio o producto que cada uno ofrece, es una relación en la que los dos son beneficiarios y esto permite aumentar valor equitativamente (Norma ISO 9001:2015).

2.2.5. Estructura de la Norma ISO

La nueva norma internacional, se encuentra ordenada en diez numerales a tener en cuenta en la implantación de sistema de gestión de calidad. Del numeral 1 al 3 presentan; el alcance, referencias normativas y definiciones de la norma respectivamente. Las cláusulas del 4 al 10 presentes los principales aspectos para desarrollar, implementar y garantizar las sostenibilidades del Sistema de Gestión de calidad en cualquier tipo de Organización (Norma ISO 9001:2015).

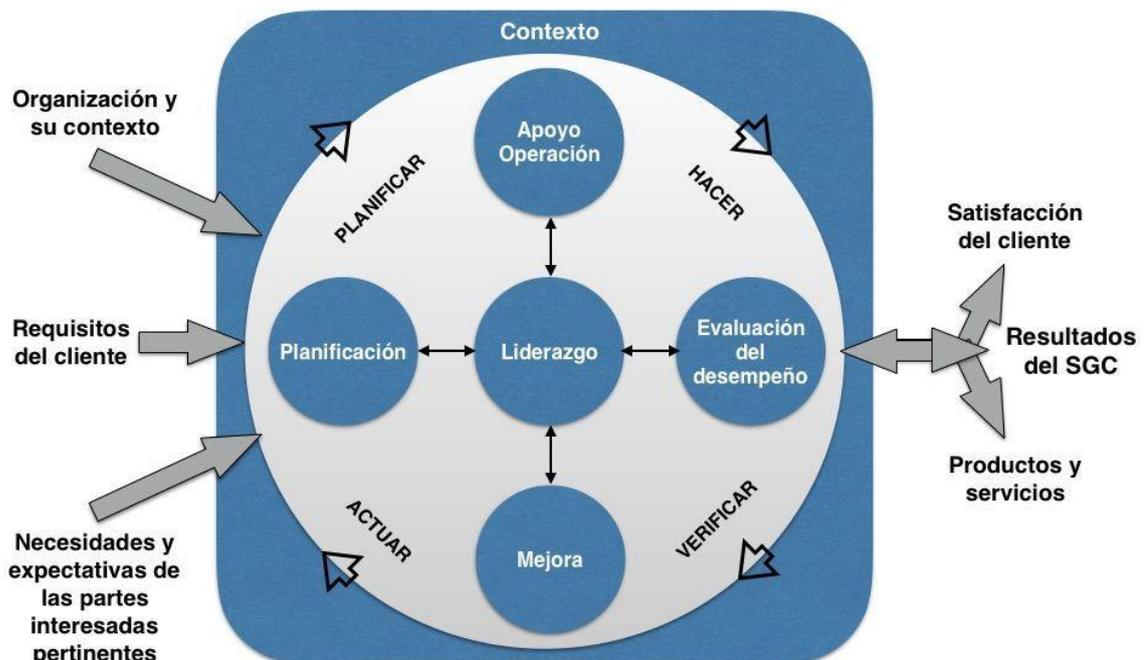


Gráfico 1-1 Estructura del Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: Norma ISO 9001:2015

2.2.5.1. Dimensiones del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015

2.2.5.1.1. Dimensión 1: Mejora continua de la calidad del producto y servicios.

La mejora continua es la médula central del sistema de gestión de la calidad, que consiste en planificar, ejecutar, medir y evaluar (ciclo PDCA) para tomar acciones de mejora en su totalidad de la organización. Como también existen acciones de mejora continua que no salen del ciclo mencionado, sino se cuenta con las especificaciones de la norma relativa a la mejora que están orientados a los enfoques de los riesgos y oportunidades, así como sucede en las acciones correctivas. Lo mismo se pueden comenzar los planes de mejora para que la empresa sea sostenible en el tiempo con la innovación, reorganización, fusiones y otras, que permite a la organización sea capaz de satisfacer las necesidades futuras de los usuarios (Hernandez,2019).

2.2.5.1.2. Dimensión 2: Control de riesgo.

El control de riesgo es la probabilidad de que una amenaza ocurra aprovechándose la vulnerabilidad para materializarse y tener un impacto positivo o también pueden ser negativo sobre algún escenario o proceso de la empresa. Describiremos algunas condiciones del control de riesgo en una organización: Aceptar: Lo importante es identificar los riesgos y su impacto que podría tener dentro de la organización, con la finalidad de asimilar para aceptar o no aceptar en controlar y manejar dicho riesgo. Mitigar o evitar: Cuando se identifica un riesgo se tiene que reducir el riesgo mediante medidas y controles. También teniendo identificado el riesgo existe la posibilidad de tercerizar para que los demás se encarguen de su tratamiento, que normalmente son las aseguradoras. Los riesgos normalmente no se pueden eliminar, pero si trabajamos con anticipación si podemos eliminar los orígenes o fuente del riesgo (ISO 9001:2015).

2.2.5.1.3. Dimensión 3: Productividad y eficacia.

La productividad es la relación que existe entre la producción lograda por un sistema de producción o servicios y los recursos que se han utilizado para lograrlo, es decir es el uso eficiente de recursos es decir hacer más producción y servicios con menores recursos que se emplea en el proceso.

También podemos definir la productividad como la relación de los resultados y el tiempo que se ha utilizado para conseguirlos. Cuanto los resultados de la producción y servicios se logran en un tiempo deseado, más productivo es el sistema de gestión de la calidad el indicador que utiliza la empresa para presentar resultados, es ahí donde la importancia radica en la productividad de manera inteligente y eficiente. (ISO 9001:2015).

2.2.5.1.4. Dimensión 4: Atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La atención al cliente es una ventaja competitiva la cual brinda de la mejor manera el servicio ofertado, busca lograr la mejora del funcionamiento ya que el cliente es el centro de la empresa que la catapulte o fracasa esto mediante una serie de acciones técnicas y otras herramientas que se utiliza para satisfacer al usuario y conseguir la fidelidad del cliente para la sostenibilidad de la empresa.

2.2.5.1.5. Dimensión 5: Mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos.

Los objetivos de la calidad son metas y retos que se definen en la etapa de la planificación estratégica y la política de la calidad de la empresa, estos son fijados por la misma empresa para alcanzar todo lo propuesto en el SGC, cada objetivo establecido debe ser coherente y medible a la política de calidad (ISO 9001:2015).

2.2.5.1.6. Dimensión 6: Reducción de costos y el logro de la competitividad.

Los costos de la calidad son aquellos necesarios para alcanzar la diferenciación con características propias en una organización resaltando la calidad del producto ofertado que incluye diferentes tipos de costos, como directos, ocultos, de creación, identificación, reparación, prevención de defectos entre otros (ISO 9001:2015).

2.2.5.2. *Requisitos de la norma*

Para el desarrollo de un sistema de gestión calidad ISO 9001:2015, es necesario la aplicación de algunos requisitos para la correcta ejecución del plan, siempre y cuando se mantenga una organización y desarrollo.

- Es necesario demostrar la capacidad para proporcionar de forma regular las necesidades en características y volumen que los clientes necesitan, además tener en cuenta el mantenimiento de la legibilidad y veracidad en todo el proceso.
- Se debe proyectar el incremento del grado de satisfacción de los clientes, aplicando un sistema eficaz, incluyendo procesos detallados para mejorar el sistema y solventar los requerimientos de los clientes la cual se refleja en su lealtad y su adopción a las normas empresariales. (Ihue,2022).

2.2.5.3. *Auditoría interna*

La auditoría interna es una actividad autónoma de la organización su objetivo es el aseguramiento y verificación la cual es concebida mediante parámetros que reflejen el estado de la organización para mejorar todas las operaciones que se incluyen. Ayuda a crecer como empresa mediante el cumplimiento de objetivos pues aporta un enfoque sistemático y organizado con la que podemos evaluar y mejorar la efectividad de los procesos.

Se deben llevar auditorías internas para efectuar o verificar el cumplimiento del SGC con las disposiciones planificadas, y con los requisitos del sistema establecidos por la organización de una forma planificada para ir tomando en consideración cada área y proceso auditado definiendo criterios, alcances y metodologías, esto también incluye la selección del personal a cargo con un pensamiento objetivo e imparcial, para que el informe de resultados sea claro y veraz (Cárdenas,2017).

2.3. Hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

¿El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma técnica ISO 9001:2015 para la avícola Flor María, cantón Alausí, provincia de Chimborazo podría mejorar los procesos de producción?

2.3.2. Hipótesis Específicas

- ¿El cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 de forma bibliográfica y conceptual si podría mejorar el diseño de un sistema de gestión de calidad en la avícola Flor María?
- ¿El diagnóstico metodológico de la situación actual de los procesos operativos y aseguramiento de la calidad de la línea avícola si permite diseñar un sistema de gestión de calidad?
- ¿El desarrollo de normativas, instructivos, manual de procedimientos son documentos de la norma ISO 9001:2015 en un sistema de gestión podría mejorar los procesos operativos y aseguran la calidad de la línea avícola Flor María?

2.4. Identificación de variables

2.4.1. Variable Independiente

Aplicación del apartado número ocho de la norma ISO 9001-2015

2.4.2. Variables Dependientes

Optimización de la producción en la avícola Flor María.

2.4.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1-2 Operacionalización de variables

Título: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA AVÍCOLA FLOR MARÍA, CANTÓN ALAUSÍ, PROVINCIA DE CHIMBORAZO					
Variable	Tipo de variable	Concepto	Indicador	Descripción	Instrumentos
Indicadores de Sistema de Gestión calidad	Independiente	Los indicadores de calidad son instrumentos de medición que se basan en hechos y datos, los cuales permiten hacer una evaluación sobre la calidad de los procesos, productos y servicios con el propósito de garantizar la satisfacción de los clientes, midiendo el nivel del cumplimiento de las especificaciones establecidas para un proceso de gestión o actividad.	Indicadores de Sistema de Gestión calidad		Norma ISO 9001:2015
Optimización de la producción en la Avícola “Flor María”	Dependiente	Proceso de producción al conjunto de diversos procesos a los cuales es sometida la materia prima para transformarla, con el fin de elaborar un producto destinado a la venta.	Complejidad del Sistema de Gestión		Norma ISO 9001:2015

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

2.5. Matriz de consistencia

En la tabla 2-2 se describe la Matriz de consistencia que se aplicó en la presente investigación

Tabla 2-2 Matriz de consistencia

<p>Título: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA AVÍCOLA FLOR MARÍA, CANTÓN ALAUSÍ, PROVINCIA DE CHIMBORAZO</p> <p>Autor: Samuel Yungán</p> <p>ASPECTOS GENERALES</p>						
Formulación del problema	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
¿El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma técnica ISO 9001:2015 para la avícola Flor María, Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo si mejora los procesos de producción?	Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la avícola Flor María, Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo.	Se aplicará el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en el proceso de producción	Aplicación del Apartado 8 de la Norma ISO 9001:2015	Generalidades Apartado 8	Utilización de la NORMA TECNICA ISO 9001:2015	Computadora Portátil Hojas Esferos
ASPECTOS ESPECÍFICOS						
Preguntas Especificas	Objetivo específico	Hipótesis especificas	Variables	Indicadores	Técnicas	Instrumentos

¿El diagnóstico inicial, documental y físico de la avícola Flor María, si permite conocer el estado en la que se encuentra actualmente?	Realizar un diagnóstico inicial documental y físico de la avícola Flor María”.	Será posible implementar el sistema de gestión de calidad con el diseño de la norma ISO 9001:2015 en el proceso de producción de aves en pie.	Comportamiento productivo de la parvada	Calidad Cantidad	Diagnóstico Aplicación de un checklist	Computadora portátil Hojas Esferos
¿En qué parámetros técnicos aplicados según el apartado 8 del sistema ISO 9001-2015 se evidencia mejoras en el proceso?	Comparar las mejoras en los parámetros técnicos al aplicar el apartado 8 del sistema de gestión ISO 9001:2015	Será factible la aplicación de los principios de gestión de calidad para aumentar la producción mediante parámetros técnicos.	Parámetro técnicos	Desarrollo Producción Producto final	Utilización de la NORMA TÉCNICA ISO 9001:2015	Computadora portátil Hojas Esferos
¿El diseño de un manual de un sistema de gestión de calidad basado en la norma técnica ISO 9001:2015, si mejora los procesos de producción?	Diseñar el manual del Sistema de Gestión de Calidad con todos los componentes que nos rigen la norma ISO 9001:2015	Mediante la creación de una manual basado en el SGC se podrá mejorar los diferentes parámetros en la producción de aves en pie.	Sistema de Gestión de Calidad	Productividad Proceso	Lista de verificación	Computadora portátil Esferos Hojas

Elaborado por: Yungán Samuel, (2023)

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

La presente investigación es de tipología descriptiva, puesto que se incluye medidas cualitativas y cuantitativas, partiendo desde el diagnóstico de la situación inicial, mediante la recopilación y análisis de datos observados sin modificar las variables de forma directa.

La observación: Se toman medidas de acuerdo a la evolución que se da el cumplimiento del SGC desde el inicio y final del proceso de producción.

Transversal: las mediciones se lo toman de acuerdo al diagnóstico y el cumplimiento, y esto se obtiene mediante la auditoria.

3.2. Métodos de investigación

Debido a que la presente investigación es de tipo no experimental, se aplicarán métodos deductivos para analizar este tema, ya que se propone adaptar la Norma ISO 9001-2015 al proceso productivo mediante un estudio individual del cual se obtendrá conclusiones generales, y así se hablará del tema generalizado y la creación del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad a partir de una observación no participante, así también el uso de la técnica de PHVA que es una representación esquemática del proceso.

3.3. Enfoque de la investigación

Una vez planteado el problema y los métodos de investigación a utilizarse, su enfoque será cualitativo puesto que se basó en datos y variables descriptivos que se obtuvo mediante la recolección, indagación e investigación obteniendo resultados no numéricos que permitirán conocer la aplicación de la Norma ISO 9001-2015 en la empresa avícola Flor María.

3.4. Alcance de la investigación

El objetivo de este trabajo de investigación es implementar la Norma ISO 9001-2015 a través de un sistema de gestión de calidad basado en una representación esquemática y lograr una mejora continua en el proceso de crianza de aves para una empresa de producción.

En este proyecto, se utilizó un enfoque deductivo, que abarcará desde la observación hasta la aplicación. Es importante destacar que el propósito no es realizar un análisis exhaustivo, sino más bien detallar el sistema de calidad que se pretende aplicar.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población de estudio

Procesos de producción de la avícola Flor María, Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo.

3.5.2. Selección de la muestra

No existe muestra se trabaja con el universo de la empresa avícola

3.6. Técnicas estadísticas

La técnica que se utilizó en esta investigación fue mediante:

La observación in situ: donde se levantó la información de manera que sea posible comprobar lo presentado por el técnico del lugar, además se pudo apreciar todo el proceso de producción de la avícola mediante un recorrido pausado con el apoyo en fichas de levantamiento de procesos.

Encuesta: Se realizó una encuesta de tipo *transversal* la cual nos permitió conocer el nivel de conocimiento que tienen acerca del sistema de gestión de calidad y sus beneficios

Entrevista: Es de tipo entrevista no estructurada en la cual se adaptó toda clase de situaciones y a diferentes sujetos la cual nos ayudó a fortalecer la información y proseguir de manera correcta.

Método estadístico: En la presente investigación se obtuvieron datos cualitativos y cuantitativos, los que fueron analizados mediante gráficos estadísticos y hoja de cálculo Excel.

CAPÍTULO IV

4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Check list de diagnóstico de la Norma ISO 9001:2015 en la avícola Flor María

El presente trabajo de investigación se basó en el levantamiento de información diagnóstica en la avícola Flor María, mediante aplicación de la norma ISO 9001:2015.

Tabla 3-4 Análisis de implementación

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001:2015				
<p>Modo de uso: Con el texto de la norma ISO 9001:2015 como guía y para cada punto normativo, responda marcando con una X si cumple, no cumple o no parece relevante a las actividades de la empresa.</p> <p>Valores: Cumple (C), No Cumple (NC), No Aplica (NA)</p>				
N°-	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001: 2015. REQUISITOS.	CRITERIO DE CALIFICACIÓN		
		C	NC	NA

Tabla 4-4 Contexto de la organización

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
4.1 Comprensión de la organización y su contexto			
La organización:	C	NC	NA
¿La organización define las cuestiones externas e internas que corresponden a su propósito y dirección que afecte la capacidad para lograr los objetivos planteados?		x	
¿La organización da el seguimiento y la respectiva revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas?	x		
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
La organización:			
¿La organización define las partes interesadas que se incluyen al SGC?	x		

¿La organización define los requisitos que se requiere para la implementación del SGC?			x
¿La organización da el seguimiento mediante la revisión de la información sobre los requisitos pertinentes al SGC?			x
4.3 Determinación del alcance del SGC			
La organización:			
¿La organización define los parámetros y la aplicabilidad del SGC estableciendo alcances claros?		x	
¿La organización define las cuestiones externas e internas que son considerados en el apartado?		x	
¿La organización verifica los productos y servicios que ofrece mediante documentación actualizada?	x		
¿La organización detallada los productos y servicios que se ofrece y además documentan como justificante para cualquier requisito que requiera de esta norma internacional que determina que no es aplicable o viable para el alcance de su SGC?	x		
4.4 SGC y sus procesos			
4.4.1 La organización Debe:			
¿La organización establece, implementa y mantiene una mejora continuamente del SGC, incluye los procesos que sean necesarios para que cumplan como requisitos para esta norma internacional?		x	
¿La organización define los procesos que se requieren para el SGC y la aplicación con la organización?	x		
¿La organización define las entradas y las salidas necesarias para este proceso?			x
¿La organización define secuencialmente todos los procesos?	x		
¿La organización define pone en ejecución los criterios y métodos referentes al seguimiento, mediciones o los indicadores que nos muestran el compromiso.	x		
¿La organización distribuye recursos suficientes para los procesos relacionados al SGC y mantiene siempre disponibles?		x	
¿La organización asigna al personal que sean preparados con experiencia y seriedad en este proceso?	x		
¿La organización aborda riesgos relacionando al proceso del SGC?		x	

¿La organización realiza evaluaciones a este proceso y verifica cualquier cambio que sea necesario con el fin de asegurarse de que exista resultados previos?		x	
¿La organización mantiene una mejora contante en los procesos y el SGC?		x	
4.4.2 En la medida en que sea necesario la organización debe:			
¿La organización tiene al acceso la información veraz que ayude a la operación de sus procesos?		x	
¿La organización mantiene la información documentada para brindar confianza y verificar que los procesos se realizan según el plan?		x	

Fuente: Avícola Flor María

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

Tabla 5-4 Liderazgo

5. LIDERAZGO			
5.1 Liderazgo y compromiso			
5.1.1 Generalidades.			
La alta dirección:	C	NC	NA
¿La alta dirección demuestra un liderazgo y compromiso con respecto al SGC?			x
¿La alta dirección toma responsabilidad y se obligan a dar cuentas todo lo relacionado a la eficacia del SGC?		x	
¿La alta dirección establece la política de calidad y los objetivos relacionados al SGC y que sean compatibles con el contexto y la dirección?		x	
¿La alta dirección integra todo lo relacionado a requisitos del SGC en los procesos de negocio que realiza?			x
¿La alta dirección incentiva a mantenerse enfocados en los procesos y el pensamiento basado en riesgos?	x		
¿La alta dirección mantiene a disposición los recursos que sean necesarios para el SGC y verifican su constante disponibilidad en cualquier momento?		x	
¿La alta dirección mantiene una comunicación claro acerca de la importancia del SGC eficiente y los requisitos del mismo?		x	
¿La alta dirección promueve que el SGC se logre en tiempo cortos y sean visibles?		x	

¿La alta dirección se compromete, da dirección, y apoya a los trabajadores para llevar con eficacia el SGC?		x	
¿La alta dirección incentiva a la mejora continua?	x		
¿La alta dirección promueve a otros roles que sean relacionados a la dirección, con el fin de demostrar su liderazgo con firmeza y constancia?	x		
5.1.2 Enfoque al cliente. La alta dirección Debe:			
¿La alta dirección se compromete en el liderazgo y el compromiso enfocados al cliente?	x		
¿La alta dirección se asegura que se ejecuten, sean comprensibles y se cumplan con los requisitos del cliente en la parte legal y reglamentos internos?	x		
5.2 Política			
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad. La alta dirección Debe:			
¿La alta dirección implanta, implementa y mantiene la política de la organización?		x	
¿La alta dirección implanta, implementa y mantiene las políticas que sean las apropiadas de acuerdo al propósito y contexto de la organización, en conjunto a la dirección estratégica?		x	
¿La organización da disposición, decreta y mantiene una política de calidad que fortalezca un marco de referencia basados en los objetivos de la calidad?		x	
¿La alta dirección dispone, decreta y mantiene la política de calidad que permita un compromiso de cumplir los requisitos aplicables?		x	
¿La alta dirección dispone, decreta y mantiene la política de calidad que les comprometa a la mejora continua del SGC?		x	
5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad:			
¿La política de calidad está disponible, es legible, entendible y se mantiene documentado toda la información?		x	
¿La política de calidad es fácil de entender, fácil de visualizar y es aplicable dentro de la organización?		x	
¿La política de calidad está disponible para cualquiera que requiera según corresponda?		x	
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			

La alta dirección:			
¿La alta dirección se asegura de cumplir sus responsabilidades y de designar las autoridades para los roles obligatorios, mediante una comunicación clara y entendible por parte de toda la organización?	x		
¿La alta dirección designa las responsabilidades de acuerdo al compromiso que se necesita para que el SGC sea conforme a los requisitos de esta norma internacional?		x	
¿La alta dirección nombra a los responsables para asegurarse que los procesos estén resultando de acuerdo a lo planteado al inicio del proyecto?		x	
¿La alta dirección Asigna la responsabilidad y autoridad para informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora?		x	
¿La alta dirección se asegura que se impulse el enfoque al cliente en toda la organización?	x		
¿La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad con el fin de asegurar la integridad del SGC en la cual se mantenga o implemente cambios a la norma internacional?		x	

Fuente: Avícola Flor María

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

Tabla 6-4 Planificación

6. PLANIFICACIÓN			
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades			
6.1.1 Al planificar el SGC			
La organización:	C	NC	NA
¿La organización mantiene en cuenta las cuestiones que se refieren en el apartado 4.1 y los requisitos que son mencionados en el apartado 4.2 y toma los riesgos y oportunidades que se presentan?		x	
¿La organización define los riesgos y oportunidades que son obligatorios abordar, con el fin de dar el aseguramiento de cumplimiento de los resultados en el SGC?		x	
¿La organización define los riesgos y oportunidades que son importantes implementar con el fin de dar un incremento en los efectos deseables?	x		
¿La organización estable los riesgos y oportunidades que son necesarios plantear con el fin de prevenir o reducir los defectos que la empresa no necesita?		x	

¿La organización define los riesgos y oportunidades indispensables que se requieren para la ejecución, con el fin de mantener una mejora continua?		x	
6.1.2 La organización planifica:			
¿La organización ejerce acciones para la ejecución de riesgos y oportunidades?	x		
¿La organización planifica de manera minuciosa la manera de integrar e implementar las acciones en el proceso del SGC?		x	
¿La organización planifica las formas de evaluar la eficacia de las acciones que se da en el proceso del SGC?		x	
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos			
6.2.1 La organización:			
¿La organización dispone de los objetivos de calidad acerca de las funciones, los niveles pertinentes, y los procesos que se requiere para el SGC?		x	
¿La organización dispone de información documentada sobre los objetivos de la calidad que se mantienen?		x	
Los objetivos de la calidad:			
¿Los objetivos de la calidad son acorde a la política de calidad?		x	
¿Los objetivos de la calidad son medibles y comprobables?		x	
¿Los objetivos de la calidad son aplicables a los requisitos?		x	
¿Los objetivos de la calidad son relacionados con la conformidad de los productos y servicios en el incremento de la satisfacción al cliente?		x	
¿Los objetivos de la calidad son medibles?		x	
¿Los objetivos de la calidad son comunicables?		x	
¿Los objetivos de la calidad se mantienen actualizados constantemente?	x		
6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización:			
¿La organización define qué se va a hacer?	x		
¿La organización define qué recursos son necesarios?	x		
¿La organización define los responsables para cada proceso?	x		

¿La organización define las fechas de término?	x		
¿La organización define como se está evaluando los resultados?	x		
6.3. Planificación de los cambios			
La organización Debe:			
¿La organización determine la necesidad de cambios en el SGC, y estos son de manera ordenada y planificada?			x
¿La organización valora los propósitos, los cambios y las consecuencias potenciales?			x
¿La organización comunica los beneficios del SGC?		x	
¿La organización verifica la existencia de responsabilidades y autoridades para el proceso necesario?		x	

Fuente: Avícola Flor María

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

Tabla 7-4 Apoyo

7. APOYO			
7.1 Recursos			
7.1.1 Generalidades. La organización:	C	NC	NA
¿La organización define y dispone de los recursos que requiere para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?		x	
¿La organización regula los recursos existentes para el proceso?	x		
¿La organización verifica la necesidad de obtener proveedores externos?	x		
7.1.2 Personas. La organización Debe:			
¿La organización define y proporciona los recursos humanos necesarios para la implementación eficaz del SGC?		x	
7.1.3 Infraestructura. La organización Debe:			
¿La organización proporciona y mantiene los recursos en infraestructura necesaria para la ejecución de sus procesos?		x	
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización Debe:			

¿La organización define y proporciona un ambiente manejable o necesario para la ejecución de sus procesos y llegar a la conformidad de los productos?			X
7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición. La organización Debe:			
7.1.5.1 Generalidades. La organización:			
¿La organización define y provee de recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados en el proceso de seguimiento de la verificación de conformidades de los productos y servicios?	X		
¿La organización garantiza de que los recursos entregados son óptimos para las actividades de seguimiento y medición?		X	
¿La organización verifica que los recursos destinados se mantengan con el propósito de asegurar la idoneidad de su propósito?		X	
¿La organización mantiene la información documentada y verifican si son aptos para ser usado como una evidencia del seguimiento y medición del proceso de SGC?		X	
7.1.5.2 Trazabilidad de la Medición, el equipo de medición:			
¿La organización calibra y verifica los intervalos especificados, antes de su utilización?		X	
¿La organización se autoevalúa y determina su estado?		X	
¿La organización está comprometido con la protección contra daños o desajustes que puedan variar los resultados en la medición?		X	
¿La organización define si la validez de los resultados de medición tuvieron algún defecto de manera adversa, señalando como equipo no apto para medición se ser el caso se toman medidas y acciones?			X
7.1.6 Conocimientos de la Organización			
¿La organización provee los conocimientos suficientes para operar los procesos y lograr la conformidad esperado en los productos y servicios?		X	
¿La organización conserva y mantiene en disposición cualquier medida necesaria?	X		
¿La organización exige tener conocimientos actuales, pone a disposición recursos adicionales para solventar?	X		
7.2 Competencia			
La organización:			

¿La organización define la preparación de las personas que están a cargo del proceso, bajo su control, y un trabajo que refleja el desempeño y eficacia del SGC?		x	
¿La organización garantiza que los responsables de este proceso sean competentes, mediante la experiencia y la preparación?	x		
¿La organización se encarga de inyectar conocimiento a las personas que estén comprometidos en este proceso, y toman acciones necesarias para que se cumplan de la mejor manera?	x		
¿La organización mantiene la información documentada y que sea visibles, como evidencia de contar con personal competente?		x	
7.3 Toma de Conciencia			
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia de:			
¿Usted tiene conocimiento acerca de la Política de calidad?	x		
¿Usted está consciente de los objetivos de la calidad que mantiene la organización?		x	
¿La organización aporta a la eficacia del SGC, incluyendo los beneficios que esta ofrece en relación a la mejora del desempeño?		x	
¿Usted está al tanto de las consecuencias del incumplimiento de los requisitos del SGC?		x	
7.4 Comunicación			
La organización:			
¿La organización comunica de una manera clara y entendible sobre el SGC?			x
¿La organización tiene organizado el tiempo o el cronograma, de cuando comunicar sobre el SGC?			x
¿La organización tiene la persona responsable quien va a comunicar sobre el SGC?			x
¿La organización tiene métodos para hacer llegar el comunicado sobre el SGC?			x
¿La organización tiene designado a la persona quien va a comunicar sobre el SGC?			x
7.5 Información Documentada			
7.5.1 Generalidades: El SGC de la organización:			
¿El SGC de la organización dispone de información documentada exigido por la Norma Internacional?			x
¿La organización dispone de información actualizada y veraz donde pueden notar la importancia que tiene adoptar el SGC?			x
7.5.2 Creación y actualización.			

Creación y actuación de la información documentada:			
¿La organización se asegura la identificación y detalla la información de una manera minuciosa?			X
¿La organización dispone de formatos y los medios accesibles que faciliten la información?			X
¿La organización se encarga de la revisión y la aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación?			X
7.5.3 Control de la información Documentada			
7.5.3.La información documentada que requiere el SGC y por la Norma Internacional se debe:			
¿La Norma Internacional es accesible y es apto para su uso, manteniendo el donde y cuando?		X	
¿La Norma Internacional está establecido con fundamentos concretos y protegido adecuadamente?		X	
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización:			
¿La organización reserva y mantiene la legibilidad de toda la información relacionado al SGC?		X	
¿La organización mantiene los controles en los cambios que sean necesarios o cuando se actualice?		X	
La organización mantiene los documentos actualizados y está a disposición?		X	
¿La organización verifica y mantiene el control de la información de origen externo, la organización determinar si es o no necesaria para la planificación y operación del SGC?		X	
¿La organización preserva la información y mantiene como evidencia de la inconformidad?	X		

Fuente: Avícola Flor María

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

Tabla 8-4 Planificación

8. PLANIFICACIÓN			
8.1 Planificación y control operacional			
La organización:	C	NC	NA
¿La organización se encarga de planificar, implementar y controlar los procesos?	X		

¿La organización define los requisitos específicos para los productos y servicios?	x		
¿La organización mantiene principios para los procesos?	x		
¿La organización define los parámetros para aceptar productos y servicios?	x		
¿La organización define los recursos necesarios para obtener la conformidad con los requisitos de los productos y servicios?		x	
¿La organización establece el control de procesos de acuerdo a los parámetros?	x		
¿La organización define el mantenimiento y la conservación de la información documentada lo necesario para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado?		x	
¿La organización define, el mantenimiento y la conservación de la información documentada lo necesario para que nos permita para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos?		x	
¿La organización es apto para las operaciones que se realizan dentro de la organización?		x	
¿La organización mantiene los controles planificados y están revisados los cambios no previstos, teniendo en cuenta los efectos desfavorables?		x	
¿La organización Asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados?		x	
8.2 Requisitos para los productos y servicios			
8.2.1 Comunicación con el cliente			
¿La organización provee de información concerniente a los productos y servicios?	x		
¿La organización verifica las consultas, los contratos o los pedidos que incluyen los cambios?	x		
¿La organización dispone de trazabilidad de los productos y servicios, incluyendo la calificación o queja del cliente?		x	
¿La organización opera o maneja la propiedad referente al cliente?			x
¿La organización mantiene las obligaciones específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?		x	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios			

¿Los requisitos exigidos para los productos y servicios están definidos incluyendo el reglamentario aplicable?	x		
¿Los requisitos necesarios para los productos y servicios están definidos, incluyendo aquellos considerados necesarios por la organización?	x		
¿La organización cumple con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece?			x
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios			
8.2.3.1 La organización:			
¿La organización se encarga de asegurar de demostrar que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que está ofreciendo a los clientes?		x	
¿La organización da una revisión antes de ponerse en compromiso en la suministración de productos y servicios a un cliente?		x	
¿La organización tiene en conocimiento las características o requisitos exigidos por el cliente, incluyendo los documentos para la entrega y seguimiento del producto?		x	
¿La organización esta consiente de los requisitos que no son necesarios o exigidos por el cliente, pero necesario cuando exista el uso especificado?			x
¿La organización conserva los requisitos específicos planteados por la organización?			x
¿La organización está al tanto de los requisitos legales y reglamentarios que son aplicables a los productos y servicios?			x
¿La organización está al tanto de la variabilidad de pedido, con detalles diferentes y clientes específicos?			x
¿La organización se encarga de dar solución rápida cuando haya algún inconforme con los requisitos del pedido?			x
¿La organización verifica y aprueba las especificaciones del cliente antes de cualquier acuerdo, en caso de que el cliente no se presente con algún documento que resalte un pedido especial o específico?			x
8.2.3.2 Conservación de la información documentada, la organización debe:			
¿La organización mantiene la información en documentos sobre los resultados de la revisión?			x
¿La organización mantiene la información en documentos sobre cualquier pedido nuevo de algún cliente y sus respectivas especificaciones?	x		

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios			
¿La organización asegura que cualquier cambio que se realice en algún requisito de un producto para clientes específicos, asegura que se pueda informarse el cliente como la organización?		x	
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios			
¿La organización constituye, implementa y sostiene un proceso en el diseño y desarrollo que sea apto para los productos futuros que se presente?	x		
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente			
8.4.1 Generalidades			
¿La organización garantiza que los procesos, productos y servicios brindados externamente son bajo los requisitos?			x
¿La organización ejecuta los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios brindados externamente, cuando los productos y servicios de proveedores externos son seleccionados como una opción de incorporación dentro de los propios productos y servicios?			x
¿La organización define el control que se va aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados, cuando son proporcionados a clientes por proveedores externos en nombre de la empresa?			x
¿La organización define los controles que se va aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente, cuando los procesos son abastecidos por un proveedor externo como resultado de una decisión?			x
¿La organización define aplica los criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la verificación del nivel de competencia que mantienen los proveedores externos?			x
¿La organización mantiene la información documentada de las actividades y las acciones que suelen suceder como resultado de la evaluación?	x		
8.4.2 Tipo y alcance del control			
¿La organización está comprometido en asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no haya inconvenientes con la capacidad de la organización y los tiempos de entrega a los clientes?	x		
¿La organización garantiza que las acciones o procesos realizadas por éstos externos permanecen dentro del control de su SGC?		x	

¿La organización pone en claro los lineamientos que pretende aplicar a un proveedor externo y los requisitos que se exige a la salidas resultantes?		x	
¿La organización esta consiente de los beneficios o impacto que tiene los procesos, productos y servicios ofrecidos, con la finalidad de cumplir los requisitos que son exigidos por el cliente?		x	
¿La organización está al tanto de la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?	x		
¿La organización define, controla y mantiene los controles para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos?	x		
8.4.3 Información para los proveedores externos			
¿La organización asegura que los proveedores externos estén al tanto de los requisitos exigidos por los mismos?	x		
¿La organización mantiene una comunicación con los proveedores externos, requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar?	x		
¿La organización aprueba los productos y servicios bajo estándares propios?	x		
¿La organización se encarga de dar aprobación a métodos usados, procesos y equipos?			x
¿La organización es la encargada de aprobar y dar la liberación de productos y servicios?			x
¿La organización está al tanto de la competencia incluyendo el personal con la que compite?			x
¿La organización se encarga de tomar decisiones con los proveedores externos?			x
¿La organización mantiene el control y el seguimiento del cumplimiento del proveedor externo a aplicar por parte de la organización?	x		
¿La organización está al tanto de cualquier suceso que se dé con los proveedores externos, incluyendo las mínimas acciones?		x	
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio			
¿La organización es la encargada de la implementación de los recursos que se incluyen en la producción y provisión del servicio bajo condiciones exigidas por el mismo?	x		
¿La organización está pendiente que exista la información en documentos, definiendo las características de los productos y servicios que se ofrece?		x	
¿La organización tiene a disposición la información en documentos que define los resultados		x	

que desea alcanzar?			
¿La organización dispone de recursos para dar el seguimiento y medición adecuada?			
¿La organización registra todas las actividades o procesos que tiene que ver con el seguimiento de criterios de control en las entradas y salidas de los productos o servicios?		x	
¿La organización esta ala tanto de la infraestructura y el entono óptimo donde se va a realizar la operación de los procesos?	x		
¿La organización asigna al personal competente por experiencias y el nivel de formación profesional que disponga?	x		
¿La organización verifica la validación y re validación dentro de un periodo de tiempo detallando la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio?		x	
¿La organización presenta las acciones que se debe dar para la prevención de errores humanos?		x	
¿La organización efectúa las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?		x	
8.5.2 Identificación y trazabilidad			
¿La organización dispone de elementos apropiados para la identificación de las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?			x
¿La organización detalla el estado de las salidas con relación a los requisitos de seguimiento y medición mediante la producción?		x	
¿La organización identifica las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y conserva la información en documentos suficientes para permitir la trazabilidad?		x	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos			
¿La organización está comprometido en mantener bajo cuidado, la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos?	x		
¿La organización se toma muy enserio en guardar toda la información relacionado a los clientes o proveedores?	x		
¿La organización mantiene una información actualizada con los clientes y los proveedores externos sobre sucesos o acciones que se involucren a ambas partes?		x	
8.5.4 Preservación			

¿La organización protege las salidas durante la producción y prestación del servicio, proveyendo los recursos suficientes para asegurarse la conformidad de los requisitos?	x		
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega			
¿La organización mantiene los controles para las actividades que se presentan posteriores a la entrega relacionados a los productos y servicios?	x		
¿La organización define el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se necesite?		x	
¿La organización define los lineamientos de las actividades posteriores a la entrega que se necesiten?		x	
¿La organización define el seguimiento de las actividades posteriores a la entrega que se necesite, considera los requisitos del cliente?		x	
¿La organización define el seguimiento de las actividades posteriores a la entrega que se necesite, debe tener en cuenta la retroalimentación del cliente?		x	
8.5.6 Controles de los cambios			
¿La organización se encarga de la revisión y el control de los cambios para la producción o la prestación del servicio, se asegura que haya una conformidad constante en todos los procesos?			x
¿La organización conserva la información en documentos, la descripción de los resultados de los cambios, además la información de las personas quienes ejecutaron los cambios y todo lo necesario para la revisión?			x
8.6 Liberación de los productos y servicios			
¿La organización ejecuta los objetivos planificados, en las etapas adecuadas, verificando los requisitos de los productos y servicios?		x	
¿La organización se mantiene en ejecución del proceso, hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado por la alta dirección, por una autoridad pertinente o por necesidad de un cliente específico?		x	
¿La organización mantiene la información en documentos sobre liberación de los productos y servicios?		x	
¿La organización mantiene las evidencias de las conformidades con los criterios aceptados?		x	
¿La organización se compromete en realizar la trazabilidad en el momento que sea necesario o a las personas que autorizan la liberación de los productos o servicios?		x	

8.7 Control de las salidas no conformes			
8.7.1 La organización:			
¿La organización verifica que las salidas sean conformes a los requerimientos del clientes, y en caso de existir inconformidad, controlan y evita su entrega?		X	
¿La organización toma las acciones adecuadas frente a la no conformidad, además sobre la conformidad de los productos y servicios?		X	
¿La organización toma importancia a las salidas no conformes dando su respectiva corrección?		X	
¿La organización toma control de las salidas no conformes a través de separación de todos los productos relacionados a este grupo o lote?		X	
¿La organización informa a los clientes de las salidas no conformes y mediante esto busca una corrección instantánea?		X	
¿La organización se encarga de responsabilizarse de las salidas no conformes a través de la obtención de autorización, para la aceptación bajo parámetros y su concepción?		X	
¿La organización da la revisión y verificación a la conformidad y los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes?		X	
8.7.2 La organización			
¿La organización detalla la no conformidad?			X
¿La organización define las actividades tomadas?			X
¿La organización detalla las aprobaciones obtenidas?			X
¿La organización reconoce la autoridad que va a dar acción sobre la no conformidad?			X

Fuente: Avícola Flor María

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

Tabla 9-4 Evaluación del desempeño

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO			
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
9.1.1 Generalidades la organización:	C	NC	NA

¿La organización define sobre la necesidad de dar el seguimiento y medición?		x	
¿La organización define los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación requerida para llegar a los resultados esperados?		x	
¿La organización pone en marcha seguimiento y la medición?		x	
¿La organización verifica y determina los resultados que se obtiene en el seguimiento y la medición?		x	
¿La organización determina el cumplimiento y la eficacia del SGC?		x	
¿La organización mantiene la información en documentos aptos y que sean como evidencia de los resultados?		x	
9.1.2 Satisfacción del cliente			
¿La organización se encarga de investigar y profundizar las necesidades del cliente y el grado en el que se cumple?			x
¿La organización define la metodología para obtener y dar el seguimiento de la información?			x
9.1.3 Análisis y evaluación			
¿La organización detalla y determina los datos y la información que se tiene al dar el seguimiento y la medición?			x
¿La organización utiliza los resultados para la verificación de la no conformidad de los productos y servicios?			x
¿La organización usa los resultados del análisis para conocer el nivel de satisfacción del cliente frente a los productos y servicios?			x
¿La organización utiliza los resultados del análisis para dar una evaluación del desempeño y la eficacia del SGC?		x	
¿La organización utiliza los resultados del análisis para evaluar si lo planificado está en cumplimiento o se está implementando de manera eficaz?		x	
¿La organización determina los resultados para la verificación eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?			x
¿La organización toma los resultados para la evaluación del desempeño de los proveedores externos?			x
La organización realiza el análisis de los resultados para evaluar las necesidades de mejorar			x

el SGC?			
9.2 Auditoría interna			
9.2.1 La organización debe			
¿La organización realiza auditorías internas en un cronograma de tiempo para levantar la información acerca de si el SGC?		x	
¿La organización cuenta con los requisitos propios para su SGC?		x	
¿La organización está constituido con los requisitos de la Norma Internacional?	x		
¿La organización se implementa y se mantiene eficazmente?		x	
9.2.2 La organización:			
¿La organización mantiene varios programas de auditoria, que son programados en cada cierto tiempo, están definidos la responsabilidad, los métodos, los requisitos y la elaboración de informes con relación a la importancia de los procesos, y de estos los debidos cambios que se requieran?		x	
¿La organización define los parámetros de la auditoria y el alcance?		x	
¿La organización se encarga de elegir a los auditores y llevar a cabo el proceso de la auditoria, asegurándose la objetividad y la imparcialidad?		x	
¿La organización se involucra en el aseguramiento de la información de resultados del proceso de la auditoria y estas son informadas a la dirección pertinente?		x	
¿La organización genera las correcciones necesarias y toma las acciones correctas de manera rápida?		x	
¿La organización mantiene la información en documentos como evidencia de ejecutar el programa de auditoria y el levantamiento de resultados?		x	
9.3 Revisión por la dirección			
9.3.1 Generalidades			
¿La alta dirección revisa el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización?			x
9.3.2 La revisión por la dirección debe planificarse			

¿La revisión por la dirección planifica y lleva los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC?		x	
¿La revisión por la dirección planifica y lleva a cabo la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC?		x	
¿La revisión por la dirección planifica incluyendo las tendencias relativas al desempeño de los proveedores externos?		x	
¿La revisión por la dirección realiza la planificación incluyendo el acondicionamiento de los recursos?		x	
¿La revisión por la dirección planifica mediante la inclusión de la eficacia de las acciones tomadas para tomar los riesgos y las oportunidades?		x	
¿La revisión por la dirección planifica verificando las oportunidades de mejora?		x	
9.3.3 Las salidas de la revisión por la dirección			
¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas a las oportunidades de mejora?		x	
¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC?		x	
¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las necesidades de recursos?		x	
¿La organización conserva la información en documentos como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?		x	

Fuente: Avícola Flor María

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

Tabla 10-4 Mejora

10. MEJORA			
10.1 Generalidades			
La organización:	C	NC	NA
¿La organización define y selecciona las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?	x		
¿La organización da una mejoría a los productos y servicios para cumplir con los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras?		x	

¿La organización se encarga de corregir, prevenir, y reducir los efectos no deseados?		x	
¿La organización mejora el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad?		x	
10.2 No conformidad y acción correctiva			
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización:			
¿La organización alerta ante la no conformidad y, inmediato toma acciones para controlarla y corregirla?			x
¿La organización toma acciones ante la no conformidad y, cuando sea aplicable hacer frente a las consecuencias?	x		
¿La organización se encarga de evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte?		x	
¿La organización determina la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte la determinación de las causas de la no conformidad?		x	
¿La organización determina las acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte la determinación de si existen no conformidades similares, que potencialmente puedan ocurrir?		x	
¿La organización ejecuta cualquier acción necesaria?		x	
¿La organización da revisión a la eficacia de cualquier acción correctiva que se haya tomado?	x		
¿La organización actualiza los riesgos y oportunidades en caso de ser necesarios y determina durante la planificación?	x		
¿La organización hace cambios siempre y cuando sean necesarios?			x
¿La organización toma lugar a las acciones correctivas apropiadas para los efectos de las no conformidades encontradas?		x	
10.2.2 La organización			
¿La organización conserva la información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente?		x	
¿La organización conserva la información documentada como evidencia de los resultados de cualquier acción correctiva?		x	
10.3 Mejora continua			

¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad?			X
¿La organización considera 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?			X

Fuente: Avícola Flor María

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

Luego de las encuestas, los resultados obtenidos se interpretan mediante un resumen estadístico obteniendo lo siguiente:

Tabla 11-4 Apartado 4, Norma ISO 9001:2015

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
Apartado (ISO)	Cumple	No cumple	No aplica	Total
4	8	11	3	22
	36.36%	50.00%	13.64%	100.00%

Fuente: Avícola Flor María

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN: 36%



Gráfico 2-4 Contexto de la organización

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

Interpretación: Mediante la aplicación de chek list se determinó que la organización de la empresa Avícola Flor María, no cumple en un 50% con el contexto de la organización, debido al desconocimiento de la norma y limitada gestión empresarial. Esto significa que necesita definir las influencias de varios de los elementos de la organización, y cómo estos se reflejan en el SGC,

la cultura de la organización, los objetivos y metas, complejidad de los productos, flujo de procesos e información, tamaño de la organización, mercados y clientes. (Stojanovic, 2016)

Tabla 12-4 Apartado 5, Norma ISO 9001:2015

5. LIDERAZGO				
Apartado (ISO)	Cumple	No cumple	No aplica	Total
5	11	28	2	41
	26.83%	68.29%	4.88%	100.00%

Fuente: Avícola Flor María
Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN: 27%

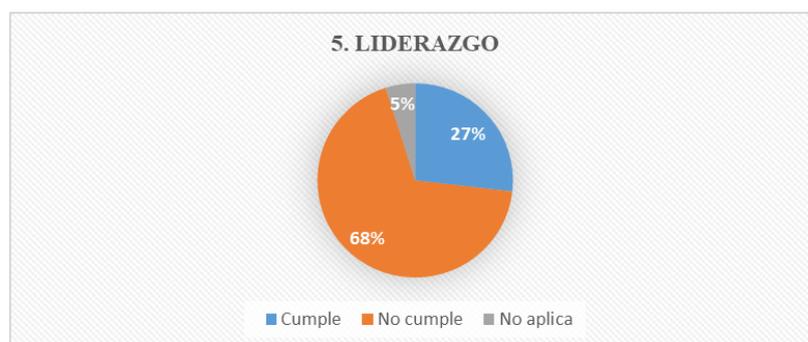


Gráfico 3-4 Liderazgo

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

Interpretación: Con un porcentaje de solo el 27% de cumplimiento y el 68% de incumplimiento, nos indica que la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso, ser más comunicativos mediante la elaboración y publicación de la política de calidad, asegurándose de que todos los miembros de la organización conozcan y sean fáciles de entender, además se debe asignar responsabilidades e implementar recursos que se requiera para implementar el Sistema.

Tabla 13-4 Apartado 6, Norma ISO 9001:2015

6. PLANIFICACIÓN				
Apartado (ISO)	Cumple	No cumple	No aplica	Total
6	8	16	2	26
	30.77%	61.54%	7.69%	100.00%

Fuente: Avícola Flor María
Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN: 31%



Gráfico 4-4 Planificación

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

Interpretación: Con un porcentaje del 31 % de cumplimiento y un 61% de incumplimiento, nos indica que existe un deficiente identificación de los riesgos y oportunidades para cada proceso de la organización. Según el gráfico la planificación es un factor de decadencia en la empresa, considerando que la mitad de los factores no son aplicables, es una cifra preocupante con respecto a la organización del sistema de calidad. Se debe elaborar formulario para identificación, evaluación y seguimiento de los cambios en el módulo Gestión documental.

Tabla 14-4 Apartado 7, Norma ISO 9001:2015

7. APOYO				
Apartado (ISO)	Cumple	No cumple	No aplica	Total
7	7	20	13	40
	17.50%	50.00%	32.50%	100.00%

Fuente: Avícola Flor María

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN 17%

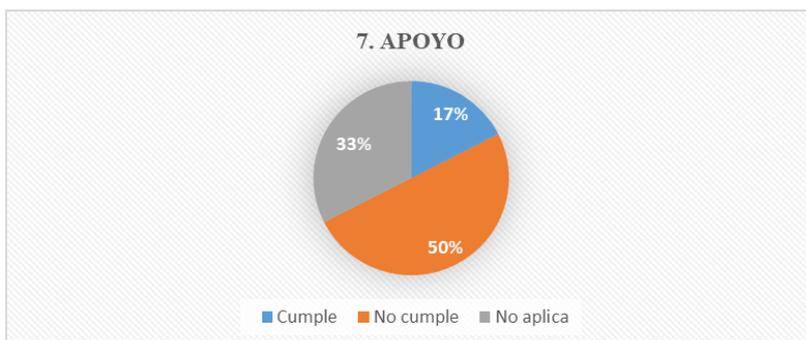


Gráfico 5-4 Apoyo

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

Interpretación: según los resultados arrojados observamos el cumplimiento de un 17%, y el no cumplimiento de 50%, esto refleja la falta de programas de formación y capacitación a empleados, la alta dirección es responsable de proporcionar y asignar recursos humanos, financieros, de infraestructuras, tecnológicos, y de instalaciones, que sea requerido para mantener la calidad del producto o servicio.

Tabla 15-4 Apartado 8, Norma ISO 9001:2015

8. OPERACIÓN				
Apartado (ISO)	Cumple	No cumple	No aplica	Total
8	26	40	25	91
	28.26%	43.48%	27.17%	100.00%

Fuente: Avícola Flor María

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN 29%



Gráfico 6-4 Operación

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

Interpretación: Con un porcentaje del 29%, refleja que el soporte de la empresa con respecto a las salidas y entradas es deficiente considerando que se trabaja con un solo tipo de producto final, se debe planificar e implementar controles necesarios para cumplir las exigencias de los clientes sobre los productos, servicios, proveedores externos, producción, prestación de servicios, lanzamiento de productos y salidas no conformes.

Tabla 16-4 Apartado 9, Norma ISO 9001:2015

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
Apartado (ISO)	Cumple	No cumple	No aplica	Total
9	1	27	9	37
	2.70%	72.97%	24.32%	100.00%

Fuente: Avícola Flor María
Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN: 3%

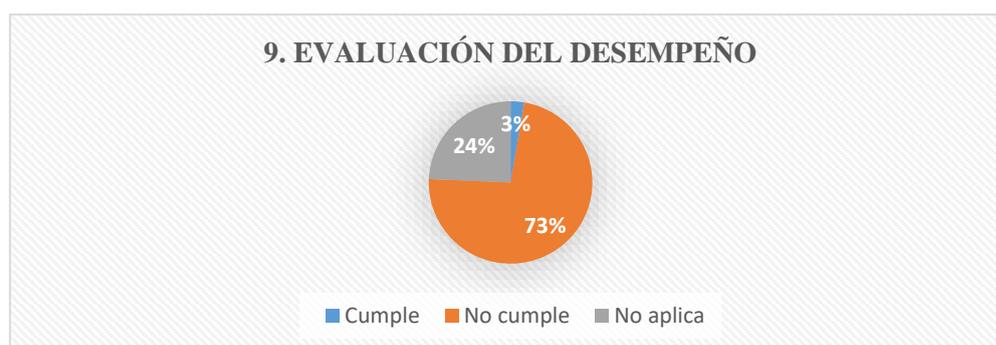


Gráfico 7-4 Evaluación del desempeño

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

Interpretación: Con el 3%, hacemos referencia al porcentaje más bajo del sistema de gestión de calidad identificando que es necesario un programa de aplicación no solo en el proceso de producción si no en el personal.

Tabla 17-4 Apartado 10, Norma ISO 9001:2015

10. MEJORA				
Apartado (ISO)	Cumple	No cumple	No aplica	Total
10	4	10	4	18
	22.22%	55.56%	22.22%	100.00%

Fuente: Avícola Flor María
Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN 22%

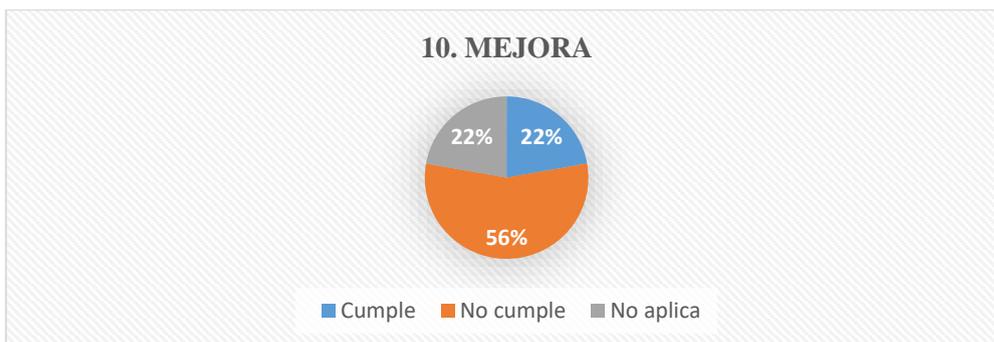


Gráfico 8-4 Mejora

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

Interpretación: Con un porcentaje del 22%, demuestra que existe mejora en la Avícola Flor María, no es el valor adecuado pero es un valor significativo para el avance y aplicación.

Tabla 18-4 Porcentaje de implementación por cláusula

	% IMPLEMENTACIÓN POR CLÁUSULA		Porcentaje obtenido
	Cumple	Totales	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	8	22	36%
5. LIDERAZGO	11	41	27%
6. PLANIFICACIÓN	8	26	31%
7. SOPORTE	7	40	17%
8. OPERACIÓN	26	91	29%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	1	37	3%
10. MEJORA	4	18	22%
	65	275	

Fuente: Avícola Flor María

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023



Gráfico 9-4 Implementación por cláusula

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

Interpretación: El gráfico muestra el balance entre cada apartado que contiene la norma ISO 9001:2015, el contexto de la organización tiene un 36%, la planificación con un 31%, operación el 29%, liderazgo muestra un 27%, la mejora un 22%, el soporte un 17%, y la evaluación un 3%, mostrando así un mayor enfoque en el contexto de la organización es decir las cuestiones internas y externas que pueden impactar a sus objetivos estratégicos y a la planificación del SGC.

Tabla 19-4 Porcentaje de implementación

IMPLEMENTACIÓN SGC (%)		
PORCENTAJE OBTENIDO	65	23,63%
MÍNIMO NORMA	275	100%
BRECHA	210	76.37%

Fuente: Avícola Flor María

Elaborado por: Yungán Samuel, 2023

Interpretación: Al evaluar toda la norma se obtuvo un porcentaje del 23,68% de porcentaje obtenido y el 76,37% es la brecha que existe en la Avícola Flor María lo que propone el sistema de gestión de calidad.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

Una vez hecho el diagnóstico del parámetro de la norma se propone el siguiente sistema de gestión de calidad

Gráfico 10-5 Sistema de Gestión de Calidad

	GRANJA AVÍCOLA FLOR MARÍA MANUAL DE CALIDAD PRODUCCIÓN DE AVES EN PIE PROPUESTA	FECHA: Junio 2023
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015
5.1 Alcance <p>El presente Manual de Calidad tiene como objetivo describir el Sistema de gestión de la Avícola Flor María en base a la norma Internacional ISO 9001:2015, para proporcionar evidencia documental y difundirlo a las partes interesadas del sistema, alineándose con el cumplimiento de la visión estratégica de la empresa.</p> <p>El manual de calidad se complementa con la integración de procedimientos y registros aplicables en cada área de trabajo de la empresa, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes.</p>		
5.2 Referencias normativas <p>El manual de Calidad toma como base la normativa internacional ISO 9001:2015 (Sistema de gestión de calidad – Requisitos).</p>		
5.3 Contexto de la Organización 5.3.1 Información de la empresa <p>Nombre de la Empresa: Avícola Flor María Propietario: Ing. Gustavo Cazo Ruc: 0601126055001</p>		



GRANJA AVÍCOLA FLOR MARÍA
MANUAL DE CALIDAD
PRODUCCIÓN DE AVES EN PIE
PROPUESTA

FECHA: Junio 2023

VERSIÓN: 01

REFERENCIA:
 NORMA ISO
 9001:2015

Tipo de empresa: Mediana

Ubicación de la empresa: La Avícola Flor María está ubicada en el Km. 22 Vía Bucay – Pallatanga, en el Recinto Guamampata, Parroquia Multitud, Cantón Alausí, Provincia de Chimborazo.

5.3.2 Matriz FODA

En el caso de la implementación de un manual de sistema de gestión, la matriz FODA es una herramienta que nos permite denotar los aspectos de la empresa con respecto a su lado fuerte y débil, de esta manera el auditor puede centrarse en los aspectos a identificar.

Tabla 20-5 Aspectos internos que afectan el desempeño de la Avícola Flor María

ASPECTOS INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Personal capacitado.	Falta de guía de procesos
Experiencia 5 años en el mercado.	Falta de conocimiento técnico.
Infraestructura adecuada	Riesgo de enfermedades por falta de desinfección por lote
Expectativas de crecimiento.	Falta de políticas para evaluar el desempeño del personal.
Buen clima laboral	Falta de socialización de reglamentos de la empresa.
Personal con experiencia	Falta de capacitación del personal
Áreas de trabajo señalizadas y delimitadas	Único proveedor

	GRANJA AVÍCOLA FLOR MARÍA MANUAL DE CALIDAD PRODUCCIÓN DE AVES EN PIE PROPUESTA	FECHA: Junio 2023
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015

Tabla 21-5 Aspectos externos que afectan el desempeño de la Avícola Flor María

ASPECTOS EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Ubicación geográfica favorable	Competencia desleal
Calidad comprobada	Falta de imagen empresarial
Calidad de productos	Falta de marketing
Disponibilidad de recursos	Delimitación de tipos de productos
Espacio de Expansión	Sistema de crianza manual

5.3.3 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Las necesidades y expectativas de todas las partes involucradas en la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) deben ser tomadas en cuenta minuciosamente como un requisito esencial para garantizar el cumplimiento y satisfacción de los parámetros solicitados. A continuación, se proporciona la documentación necesaria que presenta estas necesidades y expectativas.

	GRANJA AVÍCOLA FLOR MARÍA MANUAL DE CALIDAD PRODUCCIÓN DE AVES EN PIE PROPUESTA	FECHA: Junio 2023
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015

MATRIZ DE LAS PARTES INTERESADAS					
PARTES INTERESADAS	INTERES PARTE INTERESADA	INTERES EMPRESA	REQUISITO	PROCESO RESPONSABLE	METODO DE CONTROL
Cliente	Buena calidad	Fidelidad del cliente	Aves en condiciones óptimas	Comercialización	Registro de entrega conforme
	Servicio PostVenta	Buena imagen	Cumplir INEN 2346:2010	Comercialización	Registro de productos entregados
	Excelente atención	Incrementar ventas	Cumplir con requerimientos	Comercialización	Encuestas de satisfacción
Empleados	Buen ambiente laboral	Bienestar	Satisfacción personal	Administrativo	Registro de accidentes y enfermedades laborales
	Estabilidad Laboral	Experiencia	Competencias	Administrativo	Registro de labores
	Desarrollo económico	Bienestar	Cumplimiento de todos los beneficios de ley	Administrativo	Implementación de incentivos y comisiones
Proveedores	Solicitudes documentadas	Entrega a tiempo	Planificación	Operarios	Cumplimiento de Cronograma
Sociedad	Cuidado Ambiental	No dañar ningún sistema de la zona	Afectación mínima	Sistema Integrado	Informe de controles ambientales

	GRANJA AVÍCOLA FLOR MARÍA	FECHA: Junio 2023
	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN: 01
	PRODUCCIÓN DE AVES EN PIE PROPUESTA	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015

5.3.4 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

La Avícola Flor María establece su Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015. Este sistema se aplica a los procesos administrativos, operativos y de apoyo relacionados con los servicios de producción de aves en pie, crianza y control. La organización también considera los requisitos legales aplicables para garantizar el cumplimiento con las partes interesadas.

5.3.5 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

La Avícola Flor María busca mejorar continuamente su Sistema de Gestión de Calidad, para lo cual incorpora un enfoque en procesos donde la empresa asegura establecer las entradas, salidas recursos y controles para alcanzar los resultados esperados en cantidad y calidad, así como la interacción final con el cliente según la Norma ISO 9001:2015 los cuales se mantienen como información disponible en (IA-GC-M-PSGC-01).

5.4 Liderazgo y compromiso

5.4.1 Generalidades

En relación a la gestión de la Avícola, se destaca su liderazgo y dedicación en el progreso, la implementación y el constante mejoramiento del Sistema de gestión de calidad. Se establecen canales de comunicación para todas las partes involucradas en la organización, transmitiendo la importancia de los principios de la gestión de calidad. Se fomenta el enfoque en el cumplimiento de los procesos establecidos y se garantiza la disponibilidad de los recursos necesarios para que el Sistema de gestión de calidad logre los resultados planificados.

5.4.2 Responsabilidades gerenciales

- Fomentar el desarrollo y sostenibilidad del SGC, mediante el control de sus procesos y optimización de objetivos en pro de la mejora de la empresa.

	GRANJA AVÍCOLA FLOR MARÍA MANUAL DE CALIDAD PRODUCCIÓN DE AVES EN PIE PROPUESTA	FECHA: Junio 2023
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer una socialización de los objetivos determinados y la política de calidad a emplearse. • Determinar metodologías eficientes para conseguir los resultados esperados que se propuso como salida de la organización • Monitorear el SGC de forma periódica para disminuir las causas de no conformidad. • Comprometer a todos los miembros de la empresa, en las diferentes áreas, para contribuir en la eficacia del SGC. <p>5.4.3 Enfoque al cliente</p> <p>El compromiso de la empresa en relación al enfoque al cliente implica la voluntad de comprender el nivel de satisfacción del cliente con el servicio ofrecido. De esta manera, se busca evaluar si se cumplen tanto los requisitos legales como los de calidad. Además, a largo plazo, se pretende analizar los posibles riesgos y oportunidades presentes en todas las áreas de la industria avícola y el servicio proporcionado.</p> <p>5.4.4 Política de calidad</p> <p><i>5.4.4.1 Establecimiento de la política de calidad</i></p> <p><i>“La avícola Flor María empresa dedicada a la crianza, sanidad y salud de aves de consumo, busca la satisfacción de su cliente mayorista, utilizando los procesos adecuados y un equipo de profesionales que realizan sus actividades de acuerdo a los requisitos y sus estudios con eficiencia e integridad bajo el cumplimiento de los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad y el compromiso de la empresa enfocada a la mejor continua de sus procesos.</i></p>		

	GRANJA AVÍCOLA FLOR MARÍA MANUAL DE CALIDAD PRODUCCIÓN DE AVES EN PIE PROPUESTA	FECHA: Junio 2023
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015

5.4.4.2 Comunicación de la política de calidad

La política de calidad de la avícola Flor María es aplicada en la empresa productora, se mantendrá como información documentada para encontrarse documentada en el manual a realizarse para las partes interesadas del sistema de gestión de calidad, además se socializará de forma visual para operarios y área administrativa en caso de necesitarse .

5.4.4.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Dentro de la avícola Flor María con el fin de cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001: 2015, se procede a establecer roles, responsabilidades y sector administrativo de la organización manteniendo el enfoque hacia la calidad de servicio al cliente.

Tabla 22-5 Roles y funciones

ROLES	RESPONSABILIDADES
Administrativos	Capacitación de personal y trazabilidad
	Salud, seguridad, bienestar laboral
	Sistema de documentos y registros básicos estandarizados
Técnicos	Garantizar que todo el proceso sea inocuo
	Sanidad y bienestar animal
	Seguridad ambiental
	Seguridad, higiene y salud de los trabajadores
Operarios	Manejo y control de granjas
	Uso y calidad del agua y alimentación animal
	Medidas higiénicas y de bioseguridad en la granja
Transporte	Transportar las aves de forma correcta para evitar pérdidas
	Verificar el estado de las aves transportadas
	Higiene de los implementos de transporte

	<p align="center">GRANJA AVÍCOLA FLOR MARÍA</p> <p align="center">MANUAL DE CALIDAD</p> <p align="center">PRODUCCIÓN DE AVES EN PIE</p> <p align="center">PROPUESTA</p>	<p>FECHA: Junio 2023</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
		<p>REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015</p>
<p>5.6 Planificación</p> <p>5.6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades</p> <p>Dentro de la avícola Flor María se abordan los riesgos y oportunidades de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, siendo objeto de análisis mediante el registro (IA-GC-R-RO-01), con el fin de minimizar las causas de no conformidades, y aprovechar al máximo las oportunidades de mejora, en la organización.</p> <p>5.6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</p> <p>Los propósitos de avícola Flor María en términos de calidad son lograr una mejora constante en su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), siguiendo la política de calidad establecida. Su enfoque principal es garantizar la conformidad del servicio brinda hacia la multinacional, al tiempo que se cumple todos los requisitos. Estos objetivos se planifican y supervisan en toda la empresa para asegurar su cumplimiento, y pueden ser actualizados según sea necesario.</p> <p>5.6.3 Planificación de los cambios</p> <p>La planificación de cambios del Sistema de Gestión de Calidad se la realiza mediante el Procedimiento (IA-GC-P-PC-01), con el fin de asegurar la sostenibilidad del sistema y el análisis del propósito de los cambios con sus consecuencias potenciales.</p> <p>5.7 Soporte</p> <p>5.7.1 Generalidades</p> <p>La empresa avícola Flor María se encarga de obtener y proporcionar los elementos requeridos para la implementación del SGC, incluyendo tecnología, materiales y conocimientos técnicos, considerando las restricciones y habilidades disponibles en la compañía.</p>		

	<p style="text-align: center;">GRANJA AVÍCOLA FLOR MARÍA MANUAL DE CALIDAD PRODUCCIÓN DE AVES EN PIE PROPUESTA</p>	FECHA: Junio 2023
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015
<p>5.7.2 Personas</p> <p>Los colaboradores de la avícola Flor María han sido seleccionados por la alta dirección y recursos humanos buscando personal apto y con conocimiento necesario, de tal forma que ayuden al cumplimiento e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, con visión hacia su formación profesional y aumento de competitividad de la empresa.</p> <p>5.7.3 Infraestructura</p> <p>La avícola Flor María posee una infraestructura física adecuada para la ejecución de sus actividades tanto operativas como administrativas, garantizando un correcto aspecto de las mismas bajo el procedimiento de mejora de ambiente de trabajo (IA- GC-P-MA-01), en busca de obtener la conformidad con los servicios brindados por la organización y brindar la mejor presentación a sus clientes.</p> <p>5.7.4 Ambiente para la operación de sus procesos</p> <p>El ambiente de trabajo dentro de las instalaciones se encuentra libre de factores tanto físicos, sociales y psicológicos que afecten la correcta operación de sus procesos, y asegurando un ambiente adecuado para el óptimo desempeño de los colaboradores.</p> <p>5.7.5 Recurso de seguimiento y medición</p> <p>La dirección la avícola Flor María proporciona recursos necesarios para mantener la conformidad con los servicios brindados, cumpliendo con los requisitos de sus clientes. Además, se mantiene registros para los inventarios de los equipos y maquinaria utilizada por la empresa (IA-GC-R-ME-01).</p>		

	GRANJA AVÍCOLA FLOR MARÍA MANUAL DE CALIDAD PRODUCCIÓN DE AVES EN PIE PROPUESTA	FECHA: Junio 2023
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015

5.7.5 Trazabilidad de mediciones

La avícola Flor María mantendrá un proceso como información documentada en el manual de procesos (IA-GC-M-PR-01), para el mantenimiento de equipos utilizados dentro de sus procesos en actividades que dispongan zonas tecnológicas, además guarda registros de los mismos y se los protege contra ajustes, daño, o deterioro que pudieran invalidar sus resultados de medición.

5.7.7 Conocimientos de la organización

La empresa toma en cuenta las necesidades cambiantes del mercado, y los conocimientos que esto requiere por lo cual a la empresa determinan planes de capacitación (IA-GC-R-PC-01) para cubrir dichos conocimientos necesarios para la ejecución de los procesos administrativos, operativos y de apoyo en la avícola, además se adjunta levantamiento procesos con diagramas de flujo, para la verificación del proceso en la avícola, toda esta información debe estar disponible para operarios y administrativos que necesiten de la información en su área de trabajo para conseguir la conformidad en el servicio prestado.

5.7.9 Toma de conciencia

El personal directivo de la compañía avícola se encarga de fomentar el conocimiento entre sus empleados acerca del Sistema de Gestión de Calidad. Esto implica que los empleados entiendan la política y los objetivos de calidad, así como las implicaciones que tienen en el sistema, tanto en su implementación como en su desarrollo, con el propósito de impulsar la obtención de resultados favorables. Para lograrlo, se realizan reuniones periódicas que involucran a todo el personal de la organización y se brindan capacitaciones pertinentes.

	GRANJA AVÍCOLA FLOR MARÍA MANUAL DE CALIDAD PRODUCCIÓN DE AVES EN PIE PROPUESTA	FECHA: Junio 2023
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015

5.7.10 Comunicación

En la avícola con el fin de identificar el flujo de las comunicaciones dentro del Sistema de Gestión de Calidad, incorporará una matriz de comunicaciones ya que es una de las faltantes de la empresa en cuanto a imagen y la comunicación para la optimización tanto de forma interna y externa.

Tabla 23-5 Matriz de comunicaciones

GESTIÓN DE CALIDAD					
Crianza de pollos	Estado de salud integral de las aves en pie	Sector administrativo de la empresa	Cliente Pronaca	Finalizado el proceso de Crianza	Mediante informe técnico del proceso

5.7.11 Información documentada

5.7.11.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión documentada del sistema de gestión de calidad de la avícola los documentos y registros demandados por la norma ISO 9001: 2015 como son:

- Informe de ingreso de aves en buen estado, vacunadas y clasificadas
- Procedimientos y registros de sistema de gestión de calidad.
- Manual de calidad ISO 9001: 2015
- Documentación asociada a los procesos operativos, administrativos y de apoyo de la empresa.

5.7.11.2 Creación y actualización

Se establece el procedimiento (IA-GC-P-CID-01), para la creación de nuevos documentos y registros según las necesidades de la empresa, mantenimiento y actualización de información documentada, procurando conseguir la satisfacción de las partes interesadas del SGC.

	<p style="text-align: center;">GRANJA AVÍCOLA FLOR MARÍA MANUAL DE CALIDAD PRODUCCIÓN DE AVES EN PIE PROPUESTA</p>	FECHA: Junio 2023
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015
<p><i>5.7.11.3 Control de la información documentada</i></p> <p>El personal administrativo mantiene control sobre el almacenamiento, control de cambios, tiempo de retención e información de los documentos en el registro (IA-GC-R-LMD-01), con el objetivo de mantener de forma óptima la documentación asociada al SGC.</p> <p>5.8 Operación</p> <p>5.8.1 Planificación y control operacional</p> <p>Los procesos dentro de la avícola se encuentran controlados mediante indicadores apropiados para el monitoreo de las salidas de cada uno de ellos, de igual manera se han establecido metas de cumplimiento que permitan mejorar su desempeño. Se garantiza excelencia en la prestación de servicios de crianza mediante una descripción detallada del trabajo realizado en la orden de trabajo (IA-GC-R-OT-01), y un diagnóstico inicial de las aves ingresadas en un Check list (IA-GC-R-CL-01), con el fin de garantizar el cumplimiento de las expectativas del cliente.</p> <p>5.8.2 Requisitos para los productos y servicios</p> <p><i>5.8.2.1 Comunicación con el cliente</i></p> <p>En la Avícola la comunicación se realiza al momento de la entrega por parte del departamento administrativo el encargo de comunicar toda novedad sucedida de manera profesional, de igual manera se registran y analizan las sugerencias mediante encuestas de satisfacción al cliente realizadas por periodo de entrega. (IA-GC-E-SC-01).</p> <p><i>5.8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</i></p> <p>Los requisitos del servicio brindado son determinados a partir de las especificaciones proporcionadas por el cliente, incluyendo los que la empresa considera necesarios y los preceptos legales aplicables, garantizando su cumplimiento para el cliente</p>		

	GRANJA AVÍCOLA FLOR MARÍA MANUAL DE CALIDAD PRODUCCIÓN DE AVES EN PIE PROPUESTA	FECHA: Junio 2023
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015
<p><i>5.8.2.3 Revisión de los requisitos de productos y servicios</i></p> <p>La avícola utiliza al máximo la capacidad de trabajo instaurada y brinda la seguridad a sus clientes de poder cumplir con los requerimientos del servicio brindado, manteniendo información documental del proceso de crianza de aves (IA-GC-R- OT-01).</p> <p><i>5.8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</i></p> <p>Los cambios en los productos y servicios brindados no aplican en la empresa.</p> <p><i>5.8.2.5 Diseño y desarrollo de los productos y servicios</i></p> <p>En la Avícola se establece el procedimiento (IA-GC-P-DD-01), con el fin de determinar la metodología de implementación de un nuevo producto o servicio en la empresa tomando en cuenta análisis de factibilidad necesarios, para asegurar su correcta provisión en su etapa de ejecución.</p> <p><i>5.8.2.6 Planificación del diseño y desarrollo</i></p> <p>Durante la etapa de planificación y desarrollo de nuevos servicios o productos para la empresa Flor María, se establecen actividades programadas para supervisar su progreso tanto parcial como final, manteniendo un registro documentado de ello (IA-GC-R-PDD-01). Se tienen en cuenta los recursos disponibles, los responsables designados y el presupuesto necesario para llevar a cabo el proyecto.</p> <p><i>5.8.2.7 Entradas para el diseño y desarrollo</i></p> <p>La dirección ejecutiva, en colaboración con el líder de Gestión de Calidad, establece la información y elementos necesarios para el proceso de diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios, teniendo en cuenta los requisitos de los clientes, de la organización y las normativas aplicables. Esto se realiza con el objetivo de garantizar la satisfacción de las necesidades de los clientes y promover la mejora continua de la empresa.</p>		

	<p style="text-align: center;">GRANJA AVÍCOLA FLOR MARÍA MANUAL DE CALIDAD PRODUCCIÓN DE AVES EN PIE PROPUESTA</p>	FECHA: Junio 2023
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015
<p><i>5.8.2.8 Controles del diseño y desarrollo</i></p> <p>Con el propósito de lograr la plena satisfacción de las expectativas del cliente y de la organización, se implementan medidas de control en el proceso de diseño y desarrollo desde su etapa de planificación. Esto implica tener un seguimiento continuo del avance del proyecto y establecer etapas de control y monitoreo (IA-GC-R-PDD-01) para asegurar su progreso gradual.</p> <p><i>5.8.2.9 Salidas del diseño y desarrollo</i></p> <p>Se mantendrá la información documentada de respaldo acerca de los resultados obtenidos del proceso de diseño y desarrollo (IA-GC-R-SDD-01), para la aprobación y socialización de las características del producto o servicio final en caso de ser implementado.</p> <p><i>5.8.2.9 Cambios del diseño y desarrollo</i></p> <p>Para evitar el incumplimiento de los requerimientos del nuevo producto y servicio, se registra los cambios realizados en el diseño y desarrollo del nuevo producto o servicio en el registro (IA-GC-R-CDD-01).</p> <p>5.8.3 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</p> <p><i>5.8.3.1 Generalidades</i></p> <p>La avícola Flor maría posee una línea de producción definida para un solo proveedor conservando información documentada de entregas y recepciones (IA- GC-R-RC-01), de igual manera estable el procedimiento para selección y evaluación de proveedores (IA-GC-P-SEP-01) con sus respectivos registros de evaluación , resultados y proveedores certificados (IA-GC-R-EP-01) , (IA-GC-R-RP-01) respectivamente, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las exigencias para la venta de repuestos , servicios y procesos de la empresa.</p>		

	<p align="center">GRANJA AVÍCOLA FLOR MARÍA</p> <p align="center">MANUAL DE CALIDAD</p> <p align="center">PRODUCCIÓN DE AVES EN PIE</p> <p align="center">PROPUESTA</p>	FECHA: Junio 2023
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015
<p><i>5.8.3.2 Tipo y alcance de control</i></p> <p>El alcance de control para los productos y servicios contratados externamente por la empresa se encuentra como información documentada en su procedimiento de selección y evaluación de proveedores, constituido desde la finalización del proceso de compras hasta la evaluación, selección y seguimiento de los mismos, con el fin de garantizar que los recursos adquiridos para las actividades operativas de la empresa satisfagan totalmente los requisitos de la organización.</p> <p><i>5.8.3.3 Información para los proveedores externos</i></p> <p>La avícola genera documentación en el proceso de compras detallando la información necesaria para el conocimiento de sus proveedores acerca de sus requisitos para la ejecución de sus actividades operativas, conservando un convenio común, para evitar el incumplimiento de los requerimientos de las partes interesadas de SGC.</p> <p>5.8.4 Producción y provisión del servicio</p> <p><i>5.8.4.1 Control de la producción y la provisión del servicio</i></p> <p>La Avícola proporciona recursos necesarios para la provisión del servicio de crianza de aves, manteniéndolos como información documentada en la orden de (IA-GC-R-OT-01) , conjuntamente con la monitorización de sus indicadores de eficiencia especificados en el proceso de crecimiento y control en las diferentes áreas registrando sus salidas en (IA-GC-R-HM- 01) , donde se especifica el personal operativo los métodos de control o fallas que se encontraron para evitar inconformidades con las salidas de sus procesos.</p>		

	GRANJA AVÍCOLA FLOR MARÍA MANUAL DE CALIDAD PRODUCCIÓN DE AVES EN PIE PROPUESTA	FECHA: Junio 2023
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015
<p><i>5.8.4.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</i></p> <p>La avícola resguarda la propiedad de sus clientes y proveedores externos, cuando se mantiene bajo su responsabilidad directa. Se mantiene un registro de propiedad perteneciente a sus clientes, con el propósito de evitar efectos negativos o daños de sus bienes.</p> <p><i>5.8.4.4 Preservación</i></p> <p>Una vez finalizado el proceso de crianza la empresa garantiza la preservación de los recursos y herramientas utilizadas para la ejecución de sus actividades operativas, se mantiene registros de entrega recepción de herramientas (IA-GC-R-EH-01), para evitar problemas en el área de producción o con el personal encargado.</p> <p><i>5.8.4.5 Actividades posteriores a la entrega</i></p> <p>La avícola considera las actividades posteriores a la entrega tomando en cuenta los requisitos establecidos entre el cliente y la organización manteniendo la garantía del servicio de entrega de pollos en pie, de igual manera se basa en la retroalimentación del cliente analizando sus sugerencias obtenidas del registro de satisfacción del cliente (IA-GC-E-SC-01) y fomentando la mejora continua de los procesos operativos de la empresa.</p> <p><i>5.8.4.6 Control de los cambios</i></p> <p>El personal administrativo de la organización se encarga de mantener informado cerca del proceso de cambios en la cantidad o alimentación de las aves, y registra los cambios que se pueden generar acerca de los requerimientos acordados inicialmente en su orden de trabajo.</p> <p><i>5.8.5 Liberación de los productos y servicios</i></p> <p>Una vez finalizada la prestación de servicios de la empresa de forma correcta con la ejecución de todas las especificaciones planificadas, el personal administrativo registra las órdenes de entrega en el registro implementado.</p>		

	<p style="text-align: center;">GRANJA AVÍCOLA FLOR MARÍA</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">PRODUCCIÓN DE AVES EN PIE</p> <p style="text-align: center;">PROPUESTA</p>	FECHA: Junio 2023
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015
<p>5.8.6 Control de las salidas no conformes</p> <p>Flor María presta atención a los inconvenientes ocurridos en los servicios brindados (IA-GC-R-AG- 01), se los analiza mediante métodos de causa efecto y se elabora planes de acción para corregir las garantías detectadas.</p> <p>5.9 Evaluación del desempeño</p> <p>5.9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p> <p>5.9.1.2 Generalidades</p> <p>Con el fin de garantizar resultados validos del SGC se establecieron indicadores de gestión a cada uno de los procesos involucrados en la producción de aves y conserva información documentada en el registro (IA-GC-R-IG-01), de igual manera se evalúan el cumplimiento de los objetivos del SGC en el Balance Score Card.</p> <p>5.9.1.3 Satisfacción del cliente</p> <p>La avícola Flor María establecerá una encuesta de satisfacción de clientes en su caso a su único cliente externo que permita la interacción directa mediante un test previamente analizado con el fin de determinar el nivel de satisfacción.</p> <p>5.9.1.4 Análisis y evaluación</p> <p>Es imprescindible llevar a cabo evaluaciones periódicas y programadas de los logros alcanzados mediante el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Estas evaluaciones deben realizarse en conjunto con los encargados y la alta dirección de la empresa. Durante dichas evaluaciones, se verifica la conformidad de los productos y servicios de la organización, se analiza el grado de satisfacción de los clientes, se evalúa el rendimiento de los colaboradores y se identifican oportunidades de mejora para el sistema.</p>		

	<p style="text-align: center;">GRANJA AVÍCOLA FLOR MARÍA MANUAL DE CALIDAD PRODUCCIÓN DE AVES EN PIE PROPUESTA</p>	FECHA: Junio 2023
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015
<p>5.9.2 Auditoría interna</p> <p>Las auditorías se llevan a cabo siguiendo el procedimiento establecido para la realización de auditorías internas (IA-GC-P-AI-01). Este procedimiento define la metodología para la selección y calificación de los auditores internos (IA-GC-R-CA-01), así como los registros utilizados para la planificación y programación de las auditorías (IA-GC-R-PA-01) y (IA-GC-R-PRA-01), respectivamente. También se registra los criterios utilizados para llevar a cabo las actividades de auditoría (IA-GC-R-VR-01) y se utiliza un modelo de informe final de auditoría (IA-GC-R-IFA-01). Todo esto se realiza con el objetivo de garantizar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y generar acciones de mejora para abordar las observaciones encontradas y aprovechar al máximo las oportunidades identificadas en los procesos de la empresa, enfocándose en la mejora continua.</p> <p>5.9.2 Revisión por la dirección</p> <p>5.9.3.1 Generalidades</p> <p>La dirección de la empresa avícola puede realizar una revisión semestral del sistema de gestión de calidad con el objetivo de analizar las actividades planificadas en relación al SGC, los indicadores de gestión, los objetivos, las metas y el direccionamiento estratégico, entre otros aspectos. Para respaldar esta revisión, se documentan las reuniones llevadas a cabo con los procesos, utilizando registros como el de convocatoria (IA-GC-R-CRG-01) que incluye los puntos a tratar en la reunión. Además, se registran los resultados de la revisión al SGC en el documento (IA-GC-R-RRG-01).</p>		

	<p style="text-align: center;">GRANJA AVÍCOLA FLOR MARÍA MANUAL DE CALIDAD PRODUCCIÓN DE AVES EN PIE PROPUESTA</p>	FECHA: Junio 2023
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015
<p>5.10 Mejora</p> <p>5.10.1 Generalidades</p> <p>La empresa avícola promueve una cultura de mejora continua, implementando métodos en todos los niveles de la organización para identificar y seleccionar oportunidades de mejora en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). El objetivo es planificar y satisfacer las necesidades de los clientes, así como mejorar los productos y servicios ofrecidos por la empresa.</p> <p>5.10.3 No conformidad y acción correctiva</p> <p>Con respecto a las no conformidades detectadas en la línea de producción de crianza de ave podemos decir que son cambios que necesitan adecuaciones e inversión, por eso es necesario el correcto análisis para el posterior establecimiento de acciones de mejora de forma planificada registrando el análisis de las no conformidades y acciones correctivas en (IA-GC-R-NC-01), y los resultados de las acciones de mejora en el formato (IA-GC-R-RAM-01).</p> <p>5.10.4 Mejora continua</p> <p>Cada directriz descrita en el presente manual, está dirigido al concepto de mejora continua, decir la medición después de cierto tiempo de las actividades partiendo desde la planificación finalizando con la verificación de los resultados que cada una de las partes interesadas del SC solicita y manteniendo siempre la documentación debida para el control.</p>		

CONCLUSIONES

- Mediante el diseño de un manual para la Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la avícola Flor María se pudo determinar diferentes parámetros para la aplicación de cada apartado de la normativa vigente, de esta manera el usuario reconoce las indicaciones a cumplir para mejorar la empresa productora, no solo de forma teórica si no el uso de anexos y documentos pertinentes para su utilización.
- Mediante la utilización de herramientas estadísticas como encuestas y entrevistas se pudo realizar un diagnóstico situacional, documental y físico de la avícola Flor María, obteniéndose como resultado una ineficiencia en el sistema de producción lo que significa, que la implementación de un sistema de calidad podría mejorar las condiciones de la empresa no solo para el producto final si no empleadores y sector administrativo
- De forma metodológica y teórica se fundamentó las necesidades de la empresa con respecto a un sistema de gestión de calidad mediante el análisis de resultados de cada ítem encuestado, especificando los puntos a cambiar y mejorar, y si no era aplicable a la gestión por el tipo de empresa, el manual del SGC es una guía para la implementación y además para la mejora del proceso de producción mediante la aplicación de los formatos establecidos en este documento.

RECOMENDACIONES

- La implementación en la empresa de un registro de seguimiento para todas las actividades a realizarse en el área de producción, recordemos que, al ser una empresa encargada del crecimiento de aves, es necesario evitar pérdidas por enfermedades o que el producto final no contenga las características según la normativa vigente.
- La creación de un área de marketing y desarrollo social debido a que la empresa no cuenta con un logo característico, en un mundo más competitivo y globalizado mantenerse en el área de manejo de telecomunicaciones permite a la empresa que más clientes conozcan su trabajo, no conformarse con el nicho de mercado actual si no buscar avanzar a la creación de más empresas o servicios.
- Un manual aplicable en la empresa permitirá la mejora de la calidad, sin embargo es necesario un proceso de auditoría interna para verificar que todo sea aplicado a corto o largo plazo, además de que resulte en beneficios económicos, sociales y empresariales.

GLOSARIO

- **Auditoría** Una auditoría es un proceso de verificación y/o validación del cumplimiento de una actividad según lo planeado y las directrices estipuladas. Según la ISO (Organización Internacional de Normalización) es un proceso sistemático independiente y documentado que permite obtener evidencia de auditoría y realizar una evaluación objetiva para determinar en qué medida son alcanzados los criterios de auditoría (conjunto de políticas, procedimientos o requisitos a revisar).
- **Avícola** Se denomina avicultura a las técnicas, los procedimientos y los saberes que permiten el desarrollo de la cría de aves. Se trata de una práctica que implica el cuidado de estos animales a nivel doméstico, con algún tipo de fin.
- **Buenas Prácticas de Manufactura (BPM):** Conjunto de medidas preventivas y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan así los riesgos potenciales o peligros para su inocuidad.
- **Cláusula** Disposición de un contrato, tratado, testamento o cualquier otro documento similar, público o privado, que expresa alguna condición.
- **Conformidad** Aprobación, consentimiento o autorización escrita u oral.
- **Desinfección:** Es el tratamiento físico o químico aplicado a instrumentos y superficies limpias en contacto con el alimento con el fin de eliminar los microorganismos indeseables a niveles aceptables, sin que dicho tratamiento afecte adversamente la calidad e inocuidad del alimento.
- **Equipo:** Es el conjunto de instrumentos, maquinarias, utensilios y demás accesorios que se empleen en la producción, preparación, control, distribución, comercialización y transporte de alimentos. Faenado: Proceso secuenciado realizado al interior de un matadero, mediante el cual, partiendo de un animal vivo, se obtiene carne, subproductos comestibles y no comestibles. Inocuidad: Garantía que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan.

- **Instalaciones:** Local y área hasta el cerco perimetral que lo rodea, en el cual se llevan a cabo un conjunto de operaciones y procesos con la finalidad de obtener un alimento elaborado.
Higiene de los alimentos: Todas las condiciones y medidas necesarias para asegurar la inocuidad y la aptitud de los alimentos en todas las fases de la cadena alimentaria.

BIBLIOGRAFÍA

- Allaica C, Allaica, J, Medina, P., & Parra S. (2020). Los costos de producción y su incidencia en la rentabilidad de una empresa avícola integrada del Ecuador: caso de estudio. *Revista Visionario Digital*, Vol. 4(1), Pág43-66.
- Arias-Perez, J. S., Gutierrez-Hernandez, M. A., & Ramirez-Rodriguez, M. O. (2020). Propuesta del Sistema de Gestión de Calidad para la organización Avícola del Tequendama MSAS.
- Cárdenas Zambrano, A. L. (2017). Propuesta de mejora basado en el Norma ISO 9001-2015, en la Empresa Avícola Incunbandina SA (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial.).
- Carrillo Porras, J. (2022). Diseño del sistema integrado de gestión de calidad e inocuidad alimentaria bajo la norma ISO 9001: 2015 y la norma ISO 22000: 2018 para los procesos misionales de la planta de harinas de Avidesa Mac Pollo SA en la ciudad de Bucaramanga-Santander.
- Cazco Barba, L. (2020). Diseño e implementación de un sistema automático de suministro trifásico permanente y optimización del consumo energético para la Avícola “Flor María”.
- De Oca, J, Rodríguez, R, Gavilánez J, & Rondón, G . (2021). Auditoría administrativa en la avícola PROAVEC. *Universidad y Sociedad*, Vol. 13(S1), Pág 381-388.
- Delgado, L. C., & Martínez, F. L. (2018). Diseño de una propuesta de mejora del Sistema de Gestión de Calidad e Inocuidad basada en la ISO 9001: 2015 integrada a las Buenas Prácticas Avícolas, para la “Avícola Don Quijote” ubicada en la ciudad de Arequipa.

- Fortun Diaz, G. F. (2019). Mantenimiento preventivo utilizando promodel para disminuir los costos por paradas imprevistas en el área de molienda de la empresa El Rocío SA en el año 2018.
- Giraldo-Serna, A., & Monsalve-Henao, J. (2022). Diseño e implementación parcial de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 en Avícola San Martín SA [Tesis de Grado] Universidad de las Américas.
- Granizo E. (2023). Gestión por procesos para el área de producción en empresas avícolas, [Tesis de Grado], Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Grovas G., & Valdivia Loaiza, A. (2022). Propuesta de implementación del Sistema de Gestión de calidad según la Norma ISO 9001: 2015 para la mejora del área de logística del sector avícola, caso Súper Fresquitos, Arequipa 2021.
- Hernández A. (2019). Integración, implementación y certificación de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001: 2015, para la mejora y eficiencia de la operación.
- Hernández, Rodríguez, L, Nexys, C, & Belkis C. (2022). Gestión estratégica en la empresa avícola de Pinar del Río, Cuba. Costos y Gestión, Vol. 102, Pág 45-74.
- Ihue Ramírez, L. (2022). Auditoría interna y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Full Terra Umasi SRL-Cusco, año 2020.
- ISO. (2015). NORMA INTERNACIONAL Traducción oficial Official translation Traduction
- Lípez Camargo, C. (2019). Valoración de empresas como herramientas de gestión de valor: caso de una empresa avícola colombiana.
- Londo G. (2018). Manual de calidad con enfoque de la norma ISO 9001-2015, Exibal en la ciudad de Riobamba [Tesis de Grado] Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Luviano D., Pérez L., Magallan A., Yohana, K., & Mojica, S. (2020). Simulación de balanceo de línea con Promodel. Instituto de Ingeniería y Tecnología.

- Marín L. & González M. (2014). Actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa: Colectivos del café Ltda. a la norma ISO-9001: 2015 [Tesis de Maestría], Universidad Tecnológica de Pereira.
- Mezones Rivera, M. (2022). Simulación del proceso de producción de la empresa Todo Sport para incrementar la eficiencia mediante el Software ProModel.
- Morales, A, Pérez L, & Sánchez-Mojica, K. (2019). CAPÍTULO VII SIMULACIÓN DE BALANCEO DE LÍNEA CON PROMODEL officielle. Ginebra: Organización Internacional de Normalización.
- Otalora A., Bonilla, J. & Becerra Y. (2020) Criterios de implementación ISO 14000: 2015 Caso Estudio Sector Avícola Granja Agrícola el Jordán Paipa Boyacá [Tesis de Grado]. Universidad Abierta a Distancia.
- Pastor-Fernández, A., & Otero-Mateo, M. (2016). Impacto de la norma ISO 9001: 2015 en el ámbito de la ingeniería: integración en las PYMEs. Editorial Dyna, Vol. 2(91), Pág 118-121.
- Pérez Ramos, C. (2022). Diseño de un sistema de gestión de inocuidad alimentaria aplicando la Norma ISO 22000: 2018 para la Granja Avícola San Bernardo.
- Quinchiguango C. (2023). Diseño del sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001: 2015 para la empresa Proavicea Cía. Ltda [Tesis de Grado]. Universidad Técnica del Norte.
- Rueda Ospina, K. J. (2018). Diseño de un modelo de gestión empresarial bajo el esquema de la norma ISO 9001 versión 2015 para mypimes.
- Sánchez, J. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001: 2015). ICB editores.
- Toapanta Casa, S. (2022). Estudio del proceso de crianza de aves reproductoras pesadas y la productividad en la Granja Avícola AVELASSO [Tesis de Grado]. Universidad Tecnológica Indoamérica.

- Urteaga Espino, C. (2023). Control interno para la gestión administrativa de la Empresa Avícola Molino La Perla SAC 2019.
- Vélez, G. L. G., & Vélez, M. R. (2021). El sistema de gestión de calidad con ISO 9001: 2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 6(4), 270-294.
- Alape, J. (2008). LA INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA INDUSTRIA AVÍCOLA. *Calameo*, 2.
- Koneggi. (2020). Principales riesgos de no tener un sistema de gestion de calidad . *Koneggi*, 2.
- Muñoz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como erramienta estrategica para la gestion empresarial. *SCIELO*, 1.
- SAE. (2017). Encuesta ISO 2016. *SERVICIO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO* , 2.
- Stojanovic, S. (2016). Base de conocimiento ISO 9001. *Advisera*, 1.

ANEXOS

MANUAL DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS PARA LA AVÍCOLA FLOR MARÍA.

Anexo A Registro de requerimientos de cambio del SGC

	REGISTROS FLOR MARÍA		CÓDIGO: IA-GC-R-RC-01		
			FECHA:		
	REGISTRO DE REQUERIMIENTO DE CAMBIOS DEL SGC.		VERSIÓN: 01		
			REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015		
Fecha:					
Área:					
Responsable de reporte:					
CAMBIO SOLICITADO					
DESCRIPCIÓN DETALLADA					
PRIORIDAD DE CAMBIO					
ALTO		MEDIO		BAJO	
OBSERVACIONES					

Anexo B Registro de planificación de cambios del SGC.

	REGISTROS DE FLOR MARÍA	CÓDIGO: IA-GC-R-PC-01
		FECHA:
	REGISTRO DE PLANIFICACIÓN DE CAMBIO DEL SGC.	VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015

INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO RESPONSABLE:	Gestión de calidad
PROYECTO:	Control de cambios en el SGC
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN:	Alta dirección

PLAN DE EJECUCIÓN

Cambio aprobado para el SGC	DELIMITACIÓN TEMPORAL		Responsable de ejecución	Área	Estado de ejecución
	Fecha de inicio	Fecha de finalización			

INDICADOR

% cumplimiento de cambios = $\frac{\text{numero de cambios ejecutados}}{\text{numero de cambios planificados}} * 100\%$	Resultado
---	-----------

OBSERVACIONES:	
-----------------------	--

Anexo C Registro de análisis de riesgos y oportunidades en procesos.

		REGISTROS FLOR MARÍA					Fecha:	
		REGISTRO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES					Revisión:	
							Código: IA-GC-R-RO-01	
RIESGO Y OPORTUNIDADES								
GESTIÓN DE CALIDAD								
IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS								
N°	Fecha de Identificación	Proceso	Evento	Oportunidad	Riesgo	Consecuencia	Causas	
VALORACIÓN								
N°	PROBABILIDAD	CONSECUE NCIA	NIVEL DE RIESGO	CATEGORIZACI ON	ACCIONES	PLAZO	RESPONSABLE	
Categorización de riesgo		Prioridad						
BAJO (1-10)		Registro para posibles acciones de mejora no esenciales						
MEDIO(11-20)		Análisis de factibilidad en relación beneficio versus recursos para ejecución						
ALTO(21-30)		De acción inmediata						
probabilidad	Frecuente	5	10	15	20	25	30	
	Moderado	4	9	14	19	24	29	
	Ocasional	3	8	13	18	23	28	
	Remoto	2	7	12	17	22	27	
	Improbable	1	6	11	16	21	26	
	Insignific ante	Menor		Medio	Crítico	Muy Crítico	Catastrófico	
				Consecuencia				

Anexo E Check List de limpieza.

	REGISTROS FLOR MARÍA	CÓDIGO: IA-GC-CL-L-01
		FECHA:
	CHECK LIST DE LIMPIEZA	VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015

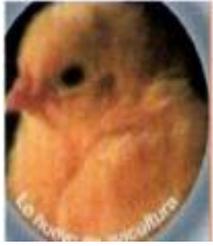
CHECK LIST DE LIMPIEZA					
GESTIÓN DE CALIDAD					
PERIODO (DIAS):					
DESDE:			HASTA:		
ÁREA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESTADO	RECURRENCIA	HORARIO
OFICINAS	Desalojo de basura de tachos de la Oficina				
	Limpiar muebles de oficina				
	Limpiar archivadores				
	Limpiar equipos de oficina.				
	Barrer y trapear de pisos				
	Limpiar anaqueles de monitores				
	Limpiar estantes				
	Limpiar vidrios y ventanas				
BAÑOS	Desalojo de basura de tachos				
	Limpiar y desinfectar de inodoros				
	Limpiar y desinfectar de lavabos				
	Barrer pisos				
GALPONES	Barrido profundo de piso				
	Desinfección física con el flameador en piso y paredes.				
	Encortinar el galpón totalmente con la fibra limpia y desinfectada				
	Colocar un cielo falso				
	Desinfección química de piso				
	Desinfectar los tanques y tuberías con el desinfectante				
	Instalación de bandejas de recibimiento y bebederos manuales y báscula, previamente lavados y desinfectados.				
	Instalación de todo el equipo a usar en la producción del pollo				
	Instalación de la criadora, guarda criadora y termómetro				
	Realizar una nueva fumigación				
OBSERVACIONES:					

RESPONSABLE DE REVISIÓN: _____

Anexo F Plan de capacitaciones.

		REGISTROS FLOR MARÍA				Fecha:							
		PLAN DE CAPACITACIONES				Revisión:0.0							
						Código: IA-GC-R-PC-01							
PLAN DE CAPACITACIONES													
GESTIÓN DE CALIDAD													
IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS													
N°	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	PROCESO	JUSTIFICACIÓN	PROPÓSITO DE CAPACITACIÓN	FECHAS DE CAPACITACIÓN								
CRONOGRAMA													
	CAPACITACIÓN:	MES1	MES2	MES3	MES4	MES5	MES6	MES7	MES8	MES9	MES10	MES11	MES12
Elaborado por:		Revisado por:					Aprobado por:						

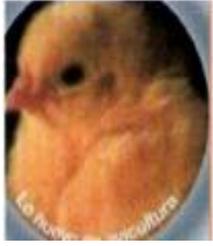
Anexo G Registro de competencia del personal.

	REGISTROS FLOR MARÍA	CÓDIGO: IA-GC-R-CP-01
	REGISTRO DE COMPETENCIA DEL PERSONAL	FECHA:
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015

REGISTRO DE COMPETENCIA DEL PERSONAL				
GESTIÓN DE CALIDAD				
Nombre:				
C.I.:				
Puesto:				
Título:				
Tiempo en la empresa:				
Experiencia	Conocimientos, Aptitudes para puesto de trabajo	Ha recibido capacitaciones en la empresa	Capacitaciones recibidas	N° de horas de capacitaciones
Observaciones				

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Anexo H Registro de asistencia a capacitaciones.

	REGISTROS FLOR MARÍA	CÓDIGO: IA-GC-R-AS-01
		FECHA:
	REGISTRO ASISTENCIA A CAPACITACIONES	VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015

REGISTRO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES				
GESTIÓN DE CALIDAD				
Tema :				
N° horas :				
Fecha :				
Instructor:				
N°	Nombre	Cargo	C.I.	Firma
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
Observaciones				

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

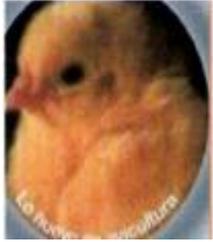
Anexo I Formato para creación de información documentada.

	REGISTROS FLOR MARÍA		CÓDIGO:								
			FECHA:								
	INFORMACIÓN DOCUMENTADA		VERSIÓN: 01								
			REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="3" style="width: 30%; text-align: center; vertical-align: middle;">LOGO</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">TÍTULO GENERAL</td> <td style="text-align: center;">Fecha:</td> </tr> <tr> <td colspan="2" rowspan="2" style="text-align: center;">TÍTULO ESPECÍFICO</td> <td style="text-align: center;">Revisión:</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Código:</td> </tr> </table>				LOGO	TÍTULO GENERAL		Fecha:	TÍTULO ESPECÍFICO		Revisión:	Código:
LOGO	TÍTULO GENERAL		Fecha:								
	TÍTULO ESPECÍFICO		Revisión:								
			Código:								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Elaborado por:</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Revisado por:</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Aprobado por:</td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:						
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:									

Anexo J Lista maestra de documentos y registros

		REGISTROS FLOR MARÍA						Fecha			
		LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS						Revisión:			
								Código: IA-GC-R-LMD-01			
LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS											
GESTIÓN DE CALIDAD											
N°	INFORMACIÓN DOCUMENTADA					ALMACENAMIENTO			CONTROL DE CAMBIOS	TIEMPO DE RETENCIÓN	
	Tipo de documento	Nombre / identificación	Código	Versión	Fecha de aprobación	Proceso / responsable archivo	Tipo	Ubicación acceso	Historial de cambios	Activo	Pasivo
1											
2											
3											
4											
5											
Elaborado por:					Revisado por:				Aprobado por:		

Anexo K Orden de trabajo.

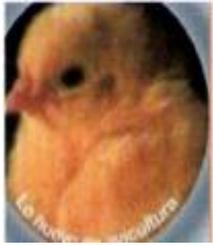
	REGISTROS FLOR MARÍA	CÓDIGO: IA-GC-R-OT-01
	CONTROL DE PRODUCCIÓN	FECHA:
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015

CONTROL DE PRODUCCIÓN		
Fecha y hora de entrada:		N° de lote
Nombre:		Ci/Ruc
Dirección :		Teléfono:
PROCESOS		
EQUIPOS		
TOTAL		

OBSERVACIONES

Técnico:	Supervisor:	Cliente :
-----------------	--------------------	------------------

Anexo L Check list de producción

	REGISTROS FLOR MARÍA	CÓDIGO: IA-GC-R-CL-01
	CHECK LIST DE MANTENIMIENTO	FECHA:
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015

CHECK LIST DE MANTENIMIENTO						
PARÁMETROS		Bueno	Regular	Malo	Observaciones	Costo aprox.
Pienso	Tamaño					
	Presentación					
	Forma					
Arranque	Precalentar nave					
	Esparcir cama					
	Control ambiental					
	Descarga					
	Control de buches					
Comedores y bebederos	Altura					
	Limpieza					
	Aspecto del agua					
	Limpieza del sistema					
Ventilación y temperatura	Ambiente nave					
	Panel de frio					
	Entrada de aire					
Iluminación	Distribuida uniformemente					
	Programa de anochecer y amanecer					
	Control de tiempo					
Bioseguridad	Bioseguridad externa					
	Bioseguridad interna					
Control de peso vivo	Pesaje					
	Clasificación					
Pre procesado	Verificación de hematomas					
	Arañazos					
	Comportamiento					
Otros						
DESCRIPCIÓN DE FALLAS:						
SOLUCIÓN:						

Anexo M Encuesta de satisfacción al cliente.

	REGISTROS FLOR MARÍA			Fecha:
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE			Revisión:0.0
				Código: IA-GC-E-SC-01
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE				
GESTIÓN DE CALIDAD				
N°	Pregunta	SI	NO	Observaciones
2	¿Las aves se encuentran en buen estado de salud?			
3	¿La entrega se realizó a tiempo?			
4	¿Hubo pérdida de producción considerable?			
ANÁLISIS DE SUGERENCIAS				
Sugerencia		Acción de mejora	Responsable	Plazo

Elaborado por	Revisado por:	Aprobado por:

Anexo N Registro de planificación de diseño y desarrollo

	REGISTROS FLOR MARÍA				Fecha:		
	REGISTRO DE PLANIFICACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO				Revisión:0.0		
					Código: IA-GC-R-PDD-01		
REGISTRÓ DE PLANIFICACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO							
PROYECTO:							
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN:							
ENTRADAS DE DISEÑO Y DESARROLLO							
REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE				REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN			
PLAN DE EJECUCIÓN							
INDICADOR DE ÉXITO GLOBAL				100 %			
ETAPA DE DISEÑO Y DESARROLLO	AÑO				% EJECUCIÓN	RECURSO	PRESUPUESTO
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4			
DELIMITACIÓN TEMPORAL							
SEGUIMIENTO							
VERIFICACIÓN PARCIAL INICIAL							
VERIFICACIÓN FINAL							

Elaborado por	Revisado por:	Aprobado por:

Anexo O Registro de salidas de diseño y desarrollo.

	REGISTROS FLOR MARÍA	CÓDIGO: IA-GC-R-SDD-01
		FECHA:
	REGISTRO DE SALIDAS DE DISEÑO Y DESARROLLO	VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015

REGISTRO DE SALIDAS DE DISEÑO Y DESARROLLO	
GESTIÓN DE CALIDAD	
FECHA: (dd/mm/aaa)	
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN:	
PRODUCTO O SERVICIO:	
ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO:	
ANÁLISIS DE MERCADO: (A quien va dirigido el nuevo producto o servicio)	
DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO:	(Nota: anexar toda la documentación asociada al nuevo producto y servicio)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

Anexo Q Registro de compra recepción.

	REGISTROS FLOR MARÍA	Fecha:
	REGISTRO DE COMPRA Y RECEPCIÓN DE COMPRAS	Revisión:0.0
		Código: IA-GC-R-RC-01

REGISTRO DE COMPRA Y RECEPCIÓN DE COMPRAS								
PROCESO DE COMPRAS								
N°	Fecha de Compra (dd/mm/aaaa)	Detalles de compra (Item/cantidad)	Fecha de recepción (dd/mm/aaaa)	Identificación (Item/ cantidad)	Proveedor	Cantidad recibida	Aprobado (SI/NO)	Observación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

Anexo R Registro de evaluación de proveedores.

	REGISTROS FLOR MARÍA	Fecha:
	REGISTRO DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Revisión:0.0
		Código: IA-GC-R-RP-01

RESULTADO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES							
GESTIÓN DE CALIDAD							
No. de Contrato/ orden	Nombre del Proveedor	Fecha de evaluación	Resultados de evaluación		ESTADO	Correo electrónico del proveedor	Observaciones
			Calificación	Categorización			

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

Anexo S Registro de entrega recepción de herramientas.

		REGISTROS FLOR MARÍA					Fecha:	
		REGISTRO DE ENTREGA RECEPCIÓN DE INSUMOS O EQUIPOS					Revisión:0.0	
							Código: IA-GC-R-EH-01	
REGISTRO DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE EQUIPOS E INSUMOS								
BODEGA								
N°	Fecha y hora de entrega	Detalles de Entrega	Estado del equipo o insumo	Responsable	Firma	Fecha y hora deretorno	Observación	
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:		

Anexo T Registro de indicadores de gestión.

	REGISTROS FLOR MARÍA	Fecha:
	REGISTRO DE INDICADORES DE GESTIÓN OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Revisión:0.0
		Código: IA-GC-R-IG-01

REGISTRO DE INDICADORES DE GESTIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

GESTIÓN DE CALIDAD

N°	INDICADOR	PROCESO	OBJETIVO	META	FECHA DE REVISIÓN	RESULTADO	ESTADO (cumplió / nocumplió)	Acciones de mejora (de ser necesario)	Observaciones

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

Anexo U Registro para calificación de auditores.

	REGISTROS FLOR MARÍA	CÓDIGO: IA-GC-R-CA-01
		FECHA:
	REGISTRO DE CALIFICACIÓN DE AUDITORES	VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015

CALIFICACIÓN DE AUDITORES			
GESTIÓN DE CALIDAD			
TIPO DE AUDITOR A EVALUAR			
Interno		Líder	
Nombre:		Cargo :	Fecha :
I. EDUCACIÓN MÁXIMO 6 PUNTOS			CALIFICACIÓN
Máximo nivel académico alcanzado	Institución	Fecha de culminación	
II. EXPERIENCIA LABORAL MÁXIMO 5 PUNTOS			CALIFICACIÓN
Empresa	Cargo	Tiempo que desarrollo el cargo	
III. EXPERIENCIA EN EL ÁREA DE GESTIÓN DE CALIDAD			CALIFICACIÓN
Empresa	Cargo	Fecha	
IV.- FORMACIÓN COMO AUDITOR			CALIFICACIÓN
Curso de auditoria o sistemasde gestión		Fecha	
V.- EXPERIENCIA EN AUDITORIAS			CALIFICACIÓN
Designación		Fecha	
Calificación Total			CALIFICACIÓN
Calificado por:		Fecha:	Vigencia de Calificación:

Anexo V Registro para planificación de auditorías.

	REGISTROS FLOR MARÍA		Fecha:		
	PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS		Revisión:0.0		
			Código: IA-GC-R-PA-01		
PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS					
GESTIÓN DE CALIDAD					
INFORMACIÓN GENERAL					
PROCESO A AUDITAR					
JEFE DE PROCESO					
EQUIPO AUDITOR	AUDITOR LÍDER				
	AUDITORES INTERNOS				
PLAN DE EJECUCIÓN					
ACTIVIDADES	DELIMITACIÓN TEMPORAL			RECURSOS	OBSERVACIONES
	FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN		
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

Anexo W Programa de auditorías.

		REGISTROS FLOR MARÍA		Fecha:		
		PROGRAMA DE AUDITORÍAS		Revisión:0.0		
				Código: IA-GC-R-PRA-01		
PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍAS						
GESTIÓN DE CALIDAD						
INFORMACIÓN GENERAL						
OBJETIVO DE AUDITORÍA						
EQUIPO AUDITOR			AUDITOR LÍDER			
			AUDITORES INTERNOS			
PLAN DE EJECUCIÓN						
N°	PROCESO	ASPECTOS A AUDITAR	DELIMITACIÓN TEMPORAL		RECURSOS	OBSERVACIONES
			FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN		
Elaborado por:			Revisado por:		Aprobado por:	

Anexo X Registro de verificación de requisitos.

	REGISTROS FLOR MARÍA	CÓDIGO: IA-GC-R-VR-01
		FECHA:
	REGISTRO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS	VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015

REGISTRO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS								
GESTIÓN DE CALIDAD								
INFORMACIÓN GENERAL								
PROCESO A AUDITAR								
FECHA								
EQUIPO AUDITOR	AUDITOR LÍDER							
	AUDITORES INTERNOS							
CRITERIOS PARA EVALUACIÓN								
ESPECIFICACIÓN	No documentado o No existente	Aplicado y No documentado	Documentado y No aplicado	Aplicado y documentado	Aplicado, documentado y controlado	No aplica		
% DE CUMPLIMIENTO	0%	25%	50%	75%	100%	N/A		
EVALUACIÓN								
N° CLAUSULA	REQUISITO	ESTADO						OBSERVACIONES
		0%	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

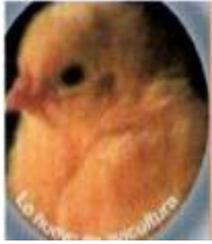
Anexo Y Registro de informe final de auditoría.

	REGISTROS FLOR MARÍA	CÓDIGO: IA-GC-R-IFA-01
		FECHA:
	REGISTRO DE INFORME FINAL DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015

REGISTRO DE INFORME FINAL DE AUDITORÍA				
GESTIÓN DE CALIDAD				
INFORMACIÓN GENERAL				
EQUIPO AUDITOR	AUDITOR LÍDER			
	AUDITORES INTERNOS			
DELIMITACIÓN TEMPORAL	FECHA DE INICIO DE AUDITORÍA			
	FECHA DE FINALIZACIÓN DE AUDITORÍA			
	FECHA DE ELABORACIÓN DE INFORME			
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA				
HALLAZGOS				
PROCESO	DESCRIPCIÓN	CLÁUSULA DE LA NORMA ISO 9001-2015	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO
OPORTUNIDADES DE MEJORA				
PROCESO	DESCRIPCIÓN	ACCIONES PARA IMPLEMENTACIÓN		PLAZO
CONCLUSIONES				

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Anexo AA Registro de resultados de reunión gerencial.

	REGISTROS FLOR MARÍA	CÓDIGO: IA-GC-R-RRG-01
		FECHA: Junio 2023
	REGISTRO RESULTADOS EN REUNIÓN GERENCIAL	VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015

REGISTRO DE RESULTADOS DE REUNIÓN			
GESTIÓN DE CALIDAD			
INFORMACIÓN GENERAL			
N° de revisión:	Fecha:		Hora:
Asistentes:		Firma:	
Aspectos de revisión			
Revisión de :	Estado Presentado / no presentado / no Aplica		Observaciones
Indicadores de proceso			
Salidas de revisión anterior			
Cambios en proceso			
Satisfacción del cliente			
Metas de calidad			
No conformidades de productos o servicios			
Resultados de auditorías			
Evaluación de proveedores de proveedores			
Respaldo documental de actividades planificadas			
Factores externos o internos que afecten al Proceso			
Otros			
ACCIONES DE MEJORA			
DESCRIPCIÓN	ACCIONES PARA IMPLEMENTACIÓN		PLAZO
RESULTADOS			

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Anexo BB Registro de no conformidades y acciones correctivas.

	REGISTROS FLOR MARÍA	CÓDIGO: IA-GC-R-NC-01
	REGISTRO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	FECHA:
		VERSIÓN: 01
		REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2015

REGISTRO DE ANÁLISIS DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS				
GESTIÓN DE CALIDAD				
FECHA DE REALIZACIÓN :				
NO CONFORMIDADES				
TIPO DE NO CONFORMIDAD	DESCRIPCIÓN		CAUSAS	
PLÁN DE ACCIÓN				
NO CONFORMIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
OBSERVACIONES				

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 05 / 12 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: <i>David Samuel Yungán Yungán</i>
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
<i>Instituto de Posgrado y Educación Continua</i>
Título a optar: <i>Magíster en Agroindustrias mención Gestión de la calidad y Seguridad Alimentaria</i>
f. Analista de Biblioteca responsable: Lic. Luis Caminos Vargas Mgs.



Firmado electrónicamente por:
LUIS ALBERTO
CAMINOS VARGAS



00159-DBRA-UTP-IPEC-2023