



**PROAVANCE S.A.C.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL DIPLOMA EN  
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION**

**TITULO DEL TRABAJO**

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION  
DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN UNA  
EMPRESA AVICOLA DE AREQUIPA**

**PRESENTADO POR**  
**Quispe Uscamayta, Raquel Sara**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2023**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por brindarme los conocimientos para poder elaborar el presente trabajo, y a mi familia por siempre apoyarme en cada proyecto, en especial a mis padres por educarme y enseñarme que el esfuerzo siempre tiene sus resultados.

También agradezco a los docentes de PROAVANCE por compartir sus conocimientos y enseñanzas y por el apoyo brindado para la elaboración de este proyecto.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>V</b>
<b>1. EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.3. Objetivo de la investigación.....	2
1.4. Hipótesis de la investigación.....	2
1.5. Justificación de la investigación .....	2
<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>3</b>
2.1. Antecedentes .....	3
2.2. Bases teóricas .....	4
2.2.1. Calidad .....	4
2.2.2. Sistema de gestión de calidad.....	4
2.2.3. Norma ISO 9001:2015.....	5
2.2.4. Principios de gestión de calidad.....	5
2.2.5. Partes Interesadas .....	6
2.2.6. Procesos.....	7
2.2.7. Mapa de procesos.....	7
<b>3. RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>8</b>
3.1. Metodología de la investigación .....	8
3.2. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	8
3.3. Proceso de recolección de datos .....	8
3.4. Sistematización de la información .....	9
3.4.1. Resumen ejecutivo de la empresa .....	9
3.4.2. Diagnóstico de la empresa .....	10
<b>4. PROPUESTA DE MEJORA.....</b>	<b>12</b>
4.1. Contexto de la organización .....	12
4.1.1. Comprensión de la organización .....	12
4.1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	13
4.1.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad .....	15
4.1.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos .....	15
4.2. Liderazgo.....	17
4.2.1. Liderazgo y compromiso .....	17
4.2.2. Política de calidad.....	19

4.2.3.	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	20
4.4.	Apoyo .....	23
4.4.1.	Recursos .....	23
4.4.2.	Competencia .....	25
4.4.3.	Toma de conciencia .....	25
4.4.4.	Comunicación .....	25
4.4.5.	Información documentada.....	26
4.5.	Operación.....	26
4.5.1.	Planificación y control operacional .....	26
4.5.2.	Requisitos para los productos y servicios .....	27
4.5.3.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	29
4.5.4.	Producción y provisión del servicio .....	30
4.5.5.	Liberación de los productos y servicios .....	32
4.5.6.	Control de las salidas no conformes .....	32
4.6.	Evaluación del desempeño .....	33
4.6.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	33
4.6.2.	Auditoría interna.....	34
4.6.3.	Revisión por la dirección .....	35
4.7.	Mejora.....	36
4.7.1.	Generalidades .....	36
4.7.2.	No conformidad y acción correctiva.....	36
4.7.3.	Mejora continua .....	37
5.	CONCLUSIONES .....	37
6.	BIBLIOGRAFÍA.....	38
7.	ANEXOS Y EVIDENCIAS .....	40
7.1.	Anexo 1 .....	40

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cronograma de actividades del proyecto .....	8
Tabla 2 Resultados de la evaluación del sistema de gestión de calidad de la organización.....	10
Tabla 3 Análisis FODA de la organización .....	12
Tabla 4 Estrategias FO, FA, DO, DA.....	13
Tabla 5 Matriz de partes interesadas .....	13
Tabla 6 Formato de Perfil de puesto .....	21
Tabla 7 Formato para la elaboración de la matriz de riesgos y oportunidades .....	21
Tabla 8 Valoración IPER calidad.....	22
Tabla 9 Leyenda valoración del IPER de calidad .....	22
Tabla 10 Objetivos de calidad .....	23
Tabla 11 Encabezado para documentos del SGC .....	26
Tabla 12 Ficha de Procesos.....	27
Tabla 13 Ficha de evaluación de proveedores.....	29
Tabla 14 Monitoreo de Indicadores de Gestión.....	33
Tabla 15 Modelo de encuesta de satisfacción del cliente .....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015.....	10
Figura 2 Diagrama causa - efecto Falta de un SGC en la organización .....	11
Figura 3 Mapa de procesos de la organización.....	15
Figura 4 Diagrama de flujo del proceso de producción de pollo beneficiado .....	17
Figura 5 Organigrama de la empresa.....	20
Figura 6 Formato para reporte de no conformidad.....	37

## RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo se desarrolló la propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para una empresa Avícola ubicada en la ciudad de Arequipa la cual busca corregir algunos problemas de gestión de sus procesos ello con la finalidad de poder satisfacer las necesidades de sus clientes e incrementar su participación en el mercado avícola de la región.

En el capítulo 1 se plantea el problema observado en la organización, así como los objetivos, la hipótesis y la justificación de la investigación.

En el capítulo 2 se realiza la estructuración de las bases teóricas de la investigación, así como los antecedentes.

En el capítulo 3 se realiza la metodología de la investigación, en donde se describen las técnicas de recolección de datos, también se realiza la sistematización de la información con la presentación de resultados del diagnóstico situacional de la empresa la cual evidencia un resultado bajo de implementación del sistema de gestión de calidad (SGC).

En el capítulo 4 se desarrollo la propuesta de implementación del SGC abordando los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015.

**Palabras clave:** calidad, SGC, procesos, objetivos de calidad.

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema

Los sistemas de gestión de calidad establecidos por la norma ISO 9001:2015 se han convertido en una herramienta considerablemente utilizada en la gestión de procesos de las organizaciones ello con el objetivo de establecer en la eficiencia y eficacia de los procesos y garantizar de esa forma la obtención de productos y/o servicios que cumplan con los requerimientos del cliente (*APA | Boletín Julio 2022, 2022*).

La carne de pollo es uno de los alimentos de origen animal más consumidos a nivel nacional e internacional, además de ser una de las más accesibles para los consumidores. El consumo per cápita de carne de pollo en Perú se registró en 55 kg en el 2021, el peruano promedio consume alrededor de 1 kg de carne de pollo por semana. Siendo el Perú el país con mayor consumo per cápita de carne de pollo en Latinoamérica.

La organización en estudio es una empresa mediana que se dedica a la producción de pollo beneficiado y cortes de pollo, la cual opera en Arequipa desde 1996. Se ha identificado que en la organización no tiene implementado un sistema de gestión de calidad para la operación de sus procesos productivo, razón por la cual la gestión de procesos es deficiente, no se observa estandarización de procesos, el personal operario no se encuentra capacitado ni comprometido con la organización, la alta gerencia tampoco muestra compromiso en el manejo de los procesos, todo ello se evidencia en la insatisfacción de los clientes actuales los cuales realizan devoluciones de productos inconformes. De no dar solución al problema mencionado la empresa puede sufrir pérdidas económicas por incremento de mermas, se pueden perder a los clientes estratégicos lo que conllevaría a la reducción de ventas y el estancamiento de la organización en el mercado.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo es el proceso productivo en una empresa avícola de Arequipa para proponer la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015?

## **1.3. Objetivo de la investigación**

Proponer la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el proceso productivo de una empresa avícola de Arequipa.

## **1.4. Hipótesis de la investigación**

Los procesos productivos de la empresa avícola en estudio son deficientes por lo que es probable proponer la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

## **1.5. Justificación de la investigación**

La implementación de un sistema de gestión de calidad en una organización trae muchos beneficios tales como mejora en la productividad, reducción de costos, hace a los procesos más eficaces e incrementa el nivel de satisfacción de los clientes generando credibilidad en la organización y en los productos y/o servicios los cuales cumplirán los más altos estándares de calidad.

A nivel social la investigación se justifica ya que la implantación del sistema de gestión de calidad en la organización permitirá incrementar los niveles de satisfacción del cliente lo cual contribuirá a la mejora de la imagen de la organización; además de ello permitirá plantear mejoras en el ambiente y condiciones de trabajo de los trabajadores.

A nivel práctico, la investigación se justifica ya que esta permitirá realizar el diagnóstico de la empresa avícola y mediante la aplicación de la ISO 9001:2015 se encaminará a la organización para la estandarización de los procesos organizacionales para que sean más eficientes, eficaces y garanticen la calidad del producto en todos los niveles.

A nivel económico la investigación planteada es viable ya que la implantación del SGC ayudará a reducir las pérdidas generadas por



productos defectuosos y reducir las pérdidas por devoluciones de los clientes insatisfechos gracias a la creación de una política de calidad; lo cual permitirá incrementar las ventas y mejorar la imagen de la empresa.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

Pacheco Rodríguez, 2021, en su proyecto de investigación titulado “Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C” tuvo como resultado el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Naylamp Ingenieros S.A.C lo cual permitió la mejora de la gestión administrativa de la empresa, mediante la actualización de sus procedimientos y controles, además del incremento de la satisfacción de los clientes lo cual contribuyo a su vez a mejora de la imagen de la organización en el sector nacional.

(Noriega Salís, 2019) en su trabajo de investigación titulado “Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos administrativos de una universidad pública de Lima” realizo el diseño e implementación de un SGC para los procesos administrativos de una universidad pública de Lima lo cual permitió la mejora de los procesos administrativos de la organización en estudio, ello demostrado mediante la mejora de la comunicación en la organización, la identificación de riegos y la propuesta de mejora para estos, se obtuvo también una mejora en el cumplimiento de los objetivos y metas planteados.

(Ruamchat et al., 2017) desarrollaron el artículo científico denominado “Desarrollo Del Sistema De Gestión De La Calidad Bajo ISO 9001:2015 Y Grupo De Inspección Conjunta (JIG, Joint Inspection Group) Para El Servicio De Combustible De Aviación”, la investigación tuvo como resultado la reducción de conflictos y las duplicaciones entre las normas JIG e ISO 9001:2015, redujo la cantidad de incidentes en el servicio de

abastecimiento de combustible a bordo, como derrames de petróleo, paradas de máquinas, inspecciones y costos de retiro.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad**

En los tiempos actuales la calidad es un término de mucha importancia en las organizaciones ya que permite a una organización a ser competitiva, sin embargo, la calidad es un concepto que presenta cierta dificultad para ser definido de forma general ya que tiene un significado distinto para distintos ámbitos

De acuerdo con el contexto la calidad se puede definir como:

- Atribuida al producto: referida a un grupo de características deseables.
- Atribuida al uso del producto: alusiva a lo acertada que es para la aplicación prevista.
- Atribuida a la producción: referida al cumplimiento de los estándares del proceso.
- Atribuida al valor del producto: referida a la satisfacción del cliente. En la relación calidad-precio.
- Atribuida al contexto ideológico: referida al éxito a nivel empresarial. (Griful, 2005)

Según (Peiró, 2018) la definición técnica de calidad es *“propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto”*. Sin embargo, el concepto de calidad puede ser distinto según la percepción de cada persona y por cada ámbito.

### **2.2.2. Sistema de gestión de calidad**

Conocido también como SGC por sus siglas. Según Yáñez (2008) un Sistema de Gestión de la Calidad es un método de trabajo a través del cual una organización garantiza el cumplimiento de las necesidades y requerimientos de sus clientes. Para poder realizar ello realiza la gestión, la planeación, el monitoreo y la mejora

continúa del desarrollo de sus procesos, aplicando un sistema de eficiencia y eficacia que le faculte el logro de ventajas competitivas.

La implementación de un sistema de gestión de calidad en una organización trae muchos beneficios, tales como: reducción de costos, mejora en los niveles de satisfacción del cliente, mejora en el desarrollo de los procesos, incremento de la productividad y eficiencia de los procesos, entre otros.

### **2.2.3. Norma ISO 9001:2015**

Según (Cortés, 2017) la norma ISO 9001:2015 es una norma internacional la cual es denominada “Sistema de gestión de calidad. Requisitos” la cual define los requisitos que debe cumplir el sistema de gestión de calidad en una organización para que esta pueda brindar productos y/o servicios que cumplan las necesidades y perspectivas.

La norma ISO 9001 se basa en el ciclo de mejora continua o P-H-V-A: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Este ciclo fue desplegado por W. Shewhart en 1920 y se difundió más tarde por E. Deming por lo que se denomina también como ciclo de Deming. La primera versión de la norma salió en 1987 y se ha venido actualizando a través de los años la última versión es la versión del 2015 la cual ha agregado mayor flexibilidad en temas de documentación, dando énfasis a las necesidades de los clientes (EALDE, 2020).

La ISO 9001:2015 se encuentra constituida en 10 capítulos. Los primeros tres son simplemente informativos, en estos se establece el alcance, referencias normativas y términos y definiciones. En cuanto a los requisitos implementables estos se detallan desde el capítulo cuatro al diez (EALDE, 2020).

### **2.2.4. Principios de gestión de calidad**

Según (Alzate-Ibañez, 2018) la norma ISO 9001:2015 establece 7 principios filosóficos para la gestión de la calidad. Los cuales se detallan a continuación:

1. Enfoque al cliente: el objetivo es el de satisfacer las necesidades del cliente y superar sus expectativas.
2. Liderazgo: este principio se debe aplicar en todos los niveles de modo tal que esto permita el logro de los objetivos.
3. Compromiso de las personas: se debe lograr que todos los miembros de la organización tengan mayor compromiso y motivación para alcanzar los objetivos planteados
4. Enfoque a procesos: aplicando este principio la organización podrá gestionar sus procesos de forma eficiente y eficaz para alcanzar los resultados propuestos.
5. Mejora: este principio sucede de manera repetitiva de forma que se mantengan los niveles de desempeño, y sea posible responder a los cambios del contexto interno y externo, así como identificar oportunidades.
6. Toma de decisiones basada en la evidencia: la toma de decisiones se debe realizar en base al análisis de los datos estadísticos que sean confiables y precisos.
7. Gestión de las relaciones: este principio se refiere al manejo de las relaciones en todos los niveles en el entorno interno y externo de modo tal que se satisfagan las necesidades de todas las partes interesadas.

#### **2.2.5. Partes Interesadas**

También denominadas como stakeholders, este término tiene su origen en las investigaciones acerca de la gestión estratégica de las organizaciones empresariales realizadas por Freeman en 1984, el cual se refiere a las partes interesadas como *“cualquier grupo o individuo que puede afectar, o es afectado por, la consecución del propósito de una corporación”*.

Los stakeholders son el público interesado y deben ser considerados como una parte esencial de la planificación estratégica de los negocios de una organización, los stakeholders también se refieren a grupos y organizaciones que muestran interés o participan activamente en un sistema (Fernández, 2010).

#### **2.2.6. Procesos**

El termino proceso proviene del latín *proccesus* cuyo significado es: avance, progreso. Un proceso es un grupo de tareas o actividades de trabajo que se encuentran relacionadas y requieren insumos (inputs) y actividades específicas que permiten agregar valor y lograr resultados específicos (outputs).

*El proceso se define como “una unidad que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y culmina con un cliente o un usuario interno”*

En los procesos industriales la entrada de materia prima termina en un producto con valor agregado mediante la utilización de máquinas, mano de obra, energía, etc.(Ángel, 2010)

#### **2.2.7. Mapa de procesos**

El mapa de procesos es un esquema que unifica los procesos segmentados por cadena, jerarquía o versiones y los señala en una visión de conjunto. Se incluyen las relaciones entre todos los procesos identificados en un cierto ámbito.(Ángel, 2010)

### 3. RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.1. Metodología de la investigación

El método general para la esta investigación será el método hipotético deductivo.

Se utilizarán los métodos específicos de observación directa y medición para el desarrollo de la investigación.

La investigación planteada es de nivel descriptivo propositivo dado que se realizará el diagnóstico de los procesos de una empresa avícola de Arequipa para proponer un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015

#### 3.2. Técnica e instrumento de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos empleadas en la investigación fueron la observación, y el análisis documental específicamente del proceso de beneficio de aves de la organización, para ello se hará el uso de un checklist (ver anexo 1) para identificar el nivel de cumplimiento de los requisitos que establece la norma ISO 9001:2015 en la empresa en estudio.

#### 3.3. Proceso de recolección de datos

Tabla 1 Cronograma de actividades del proyecto

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO									
Ítem	Actividad		SEMANA						
			1	2	3	4	5	6	7
1	Estructuración de la monografía								
2	Definición de la empresa a investigar								
3	Planteamiento del problema								
4	Desarrollo de hipótesis y objetivos								
5	Desarrollo del marco teórico								
6	Establecimiento de la metodología de investigación								
7	Recolección de datos	Observación del proceso de beneficio de aves							
		Análisis documental del proceso							
8	Diagnostico situacional de la empresa								
9	Desarrollo de la propuesta de mejora								
10	Elaboración de las conclusiones y recomendaciones								

### 3.4. Sistematización de la información

#### 3.4.1. Resumen ejecutivo de la empresa

CEPCO AVICOLA E.I.R.L. es una Empresa de capitales peruanos dedicada a la producción de carne de pollo, la cual inicio sus operaciones en 1996, la empresa tiene como giro, actividad y rubro principal la venta al por mayor de materias primas agropecuarias y animales vivos.

CEPCO AVICOLA E.I.R.L. es una de las principales empresas productoras de carne de pollo de la región lo cual permite satisfacer las exigencias y requerimientos de sus clientes.

- **RUC:** 20327230710
- **Razón Social:** CEPCO AVICOLA E.I.R.L.
- **Tipo Empresa:** Empresa Individual de Responsabilidad Limitada
- **Condición:** Activo
- **Fecha Inicio Actividades:** 07 / Octubre / 1996
- **Actividades Comerciales:**
  - Vta. May. a Cambio de Una Retribución.
  - Vta. May. de Materias Primas Agropecuarias
- **Dirección Legal:** Cal. Unanue Mz. 04 lote. 1-2
- **Urbanización:** Semi Rural Pachacútec (Zona D Esq. Calle Moquegua)
- **Distrito / Ciudad:** Cerro Colorado
- **Departamento:** Arequipa, Perú

#### Misión

*“Somos una empresa dedicada a la comercialización y distribución de pollo vivo y beneficiado de alta calidad en el Sur del país. Motivamos y promocionamos el desarrollo de nuestros colaboradores, proveedores y comunidad, para así cumplir con las necesidades de nuestros clientes y maximizar de manera sostenida el valor de nuestra empresa”*

#### Visión

*“Ser la organización líder en el mercado avícola, que distribuya alimentos de consumo masivo de alto estándar a todas las familias del Sur del Perú”*

### 3.4.2. Diagnóstico de la empresa

Se realizó el diagnóstico situacional del sistema de gestión de calidad actual de la empresa avícola de acuerdo con los requisitos expuestos por la norma ISO 9001:2015, se obtuvo como resultado un 23% en nivel de cumplimiento el cual se encuentra detallado en la tabla 2.

Tabla 2 Resultados de la evaluación del sistema de gestión de calidad de la organización

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN		
Capítulo de la norma	% obtenido de implementación	Acciones por realizar
4. Contexto de la organización	15%	Implementar
5. Liderazgo	13%	Implementar
6. Planificación	8%	Implementar
7. Apoyo	24%	Implementar
8. Operación	37%	Implementar
9. Evaluación del desempeño	36%	Implementar
10. Mejora	25%	Implementar
<b>RESULTADO TOTAL IMPLEMENTACION</b>	<b>23 %</b>	
<b>Calificación global en la Gestión de Calidad</b>	<b>BAJO</b>	

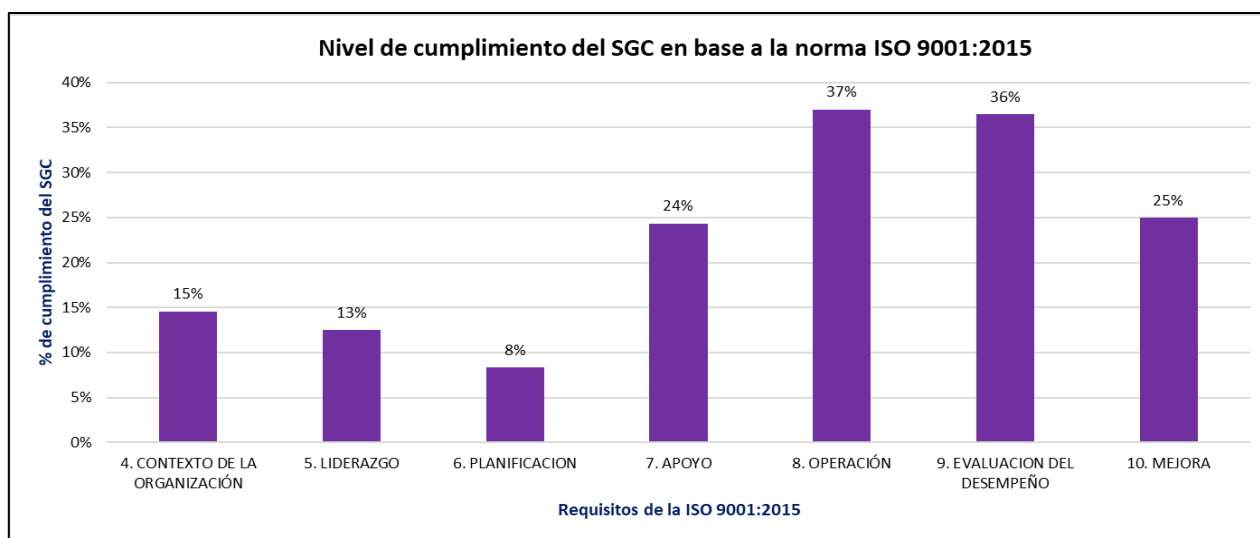


Figura 1 Nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015



Se observa que el nivel global de cumplimiento es bajo, además de ello en la figura 1 se muestra se tiene un nivel bajo de cumplimiento en cuanto al requisito de planificación ya que el resultado fue de 8%, por otro lado, en cuanto al requisito de operación se observa el más alto nivel de cumplimiento el cual representa un 37%. Con estos resultados se evidencia la necesidad de realizar una propuesta de implementación del SGC (Sistema de Gestión de Calidad) en el proceso productivo de la organización

Los problemas identificados se detallan en el diagrama causa y efecto mostrado en la figura 2.

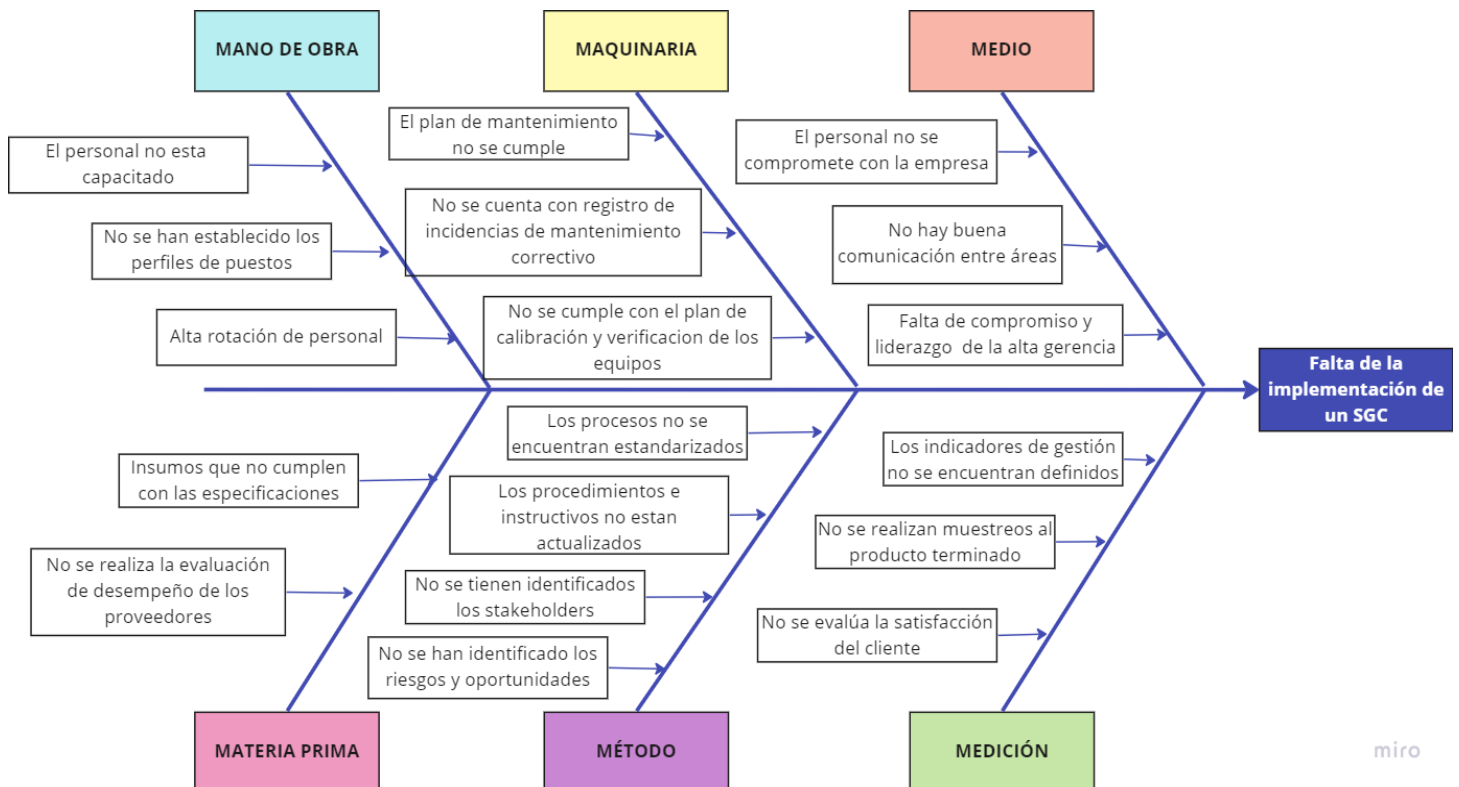


Figura 2 Diagrama causa - efecto Falta de un SGC en la organización

#### 4. PROPUESTA DE MEJORA

##### 4.1. Contexto de la organización

##### 4.1.1. Comprensión de la organización

La organización determina las cuestiones externas e internas que son importantes para su propósito y su gestión estratégica y que afectan a su capacidad para el logro de los resultados previstos de su SGC.

Para el cumplimiento de este requisito se plantea el análisis FODA de la organización.

*Tabla 3 Análisis FODA de la organización*

Fortalezas		Oportunidades	
1	Ambiente amplio para el desarrollo de la actividad industrial	1	Incremento del consumo per cápita de pollo
2	Disponibilidad de materia prima (la empresa posee sus propias granjas)	2	Mercado avícola en crecimiento
3	Personal administrativo que cumple los perfiles de puesto	3	Accesibilidad del producto para el consumidor
4	Los precios de los productos son competitivos	4	Asesoría de la asociación peruana de avicultura (APA)
5	Sistema de distribución de productos eficiente		
6	La organización cuenta como socio estratégico a la empresa San Fernando		
Debilidades		Amenazas	
1	Alta rotación del personal operario	1	Inflación, incremento del costo de vida
2	Falta de liderazgo de la alta gerencia	2	Desastres Naturales, huaicos, lluvias, etc.
3	Procesos ineficientes	3	Crisis políticas, huelgas y bloqueo de carreteras.
3	Política de calidad inexistente	4	Gripe aviar y otras enfermedades aviares
4	Falta de evaluación de la satisfacción del cliente	5	Ingreso de productos importados
5	Plan de mantenimiento de equipos deficiente		

Tabla 4 Estrategias FO, FA, DO, DA

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DA
Incremento de la capacidad de producción para aumentar la participación en el mercado	Gestionar la mejora de los procesos para reducir los costos y reducir los precios de venta
Creación de nuevos productos para aprovechar el crecimiento de la industria	Implementar la política de calidad para la organización de modo que los productos ofrecidos puedan competir con los productos importados
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DO
Implementar un plan de distribución y transporte de contingencia	Implementar un plan de capacitación del personal operario con el apoyo de la APA
Establecer un plan de contingencia en caso de desabastecimiento de materia prima por desastres naturales con el apoyo del socio estratégico	Solicitar asesorías de la APA para mejorar la eficiencia de los procesos de la organización

#### 4.1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización identifica las necesidades y expectativas de las partes interesadas que son importantes para el desarrollo del sistema de gestión de calidad en la matriz de partes interesadas mostrada en la tabla 5. Así mismo se establece la revisión de la información recolectada con una periodicidad semestral.

Tabla 5 Matriz de partes interesadas

ÍTEM	PARTES INTERESADAS	DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	RIESGOS
1	Clientes	Clientes mayoristas y minoristas (clientes de tiendas), clientes de restaurantes y concesionarias.	Obtener un producto de calidad que satisfaga sus necesidades	Pérdida de clientes por incumplimiento de requisitos del producto

2	Trabajadores	Personal operario, administrativo, personal técnico	Recibir la retribución correspondiente según sus actividades realizadas y el acuerdo pactado con la organización.	Renuncias del personal podrían causar una parada en las operaciones de la organización.
			Recibir la capacitación necesaria para el desarrollo de los procesos	Incremento de los productos defectuosos por falta de capacitación del personal
3	Accionistas	Inversionistas, dueños	Obtener utilidades de acuerdo con la inversión realizada	Retiro de la inversión
4	Proveedores	Empresas que proveen productos y/o servicios a la organización	Venta de sus productos y/o servicios a la organización	Entrega de productos o servicios que no cumplen con los requisitos de la organización
5	Área de comercialización	Vendedores, gestores de ventas	El producto cumpla con las necesidades del cliente.	Pérdida de clientes estratégicos, reducción de las ventas

#### 4.1.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

##### **Alcance:**

“Proceso de producción, despacho y distribución de pollo beneficiado”

##### **Aplicabilidad:**

En cuanto a la aplicabilidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 cabe destacar la aplicabilidad de todos sus requisitos excepto: el requisito “8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios” ya que el diseño y fabricación de los productos que ofrece la organización se rigen por las Normas Técnicas Peruanas para carne y productos cárnicos NTP 201.054:2009 aprobado por el Decreto Supremo N.º 009-2019-PRODUCE

#### 4.1.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización para ello se realizó el mapa de proceso el cual se describe en la figura 3, así mismo se elabora el diagrama de flujo del proceso productivo de pollo beneficiado el cual se muestra en la figura

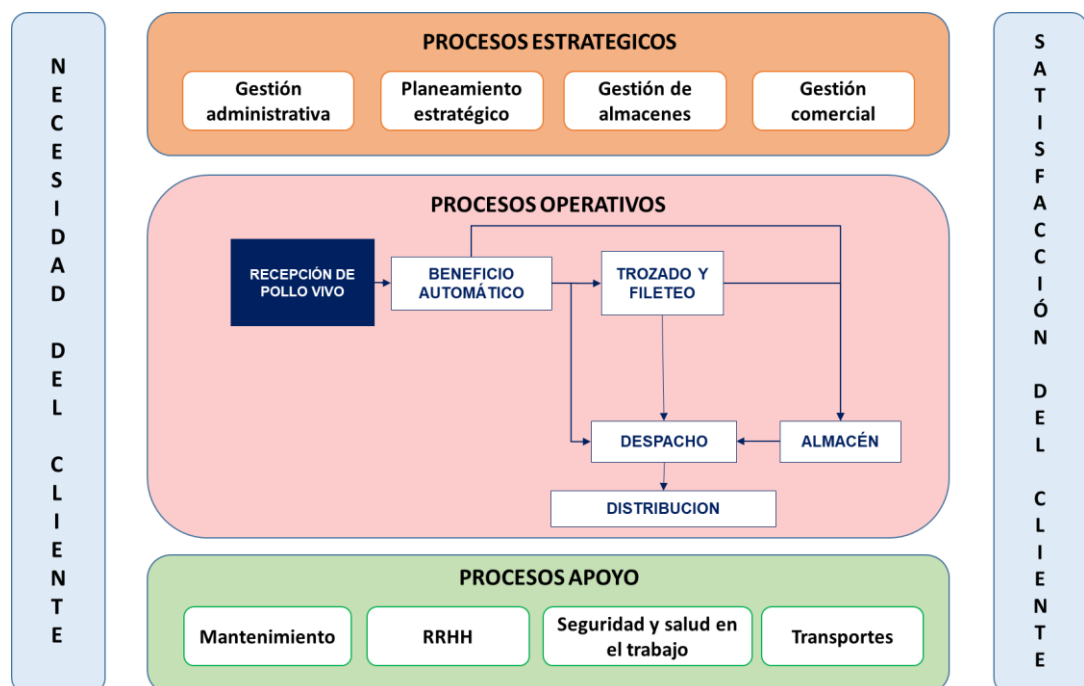
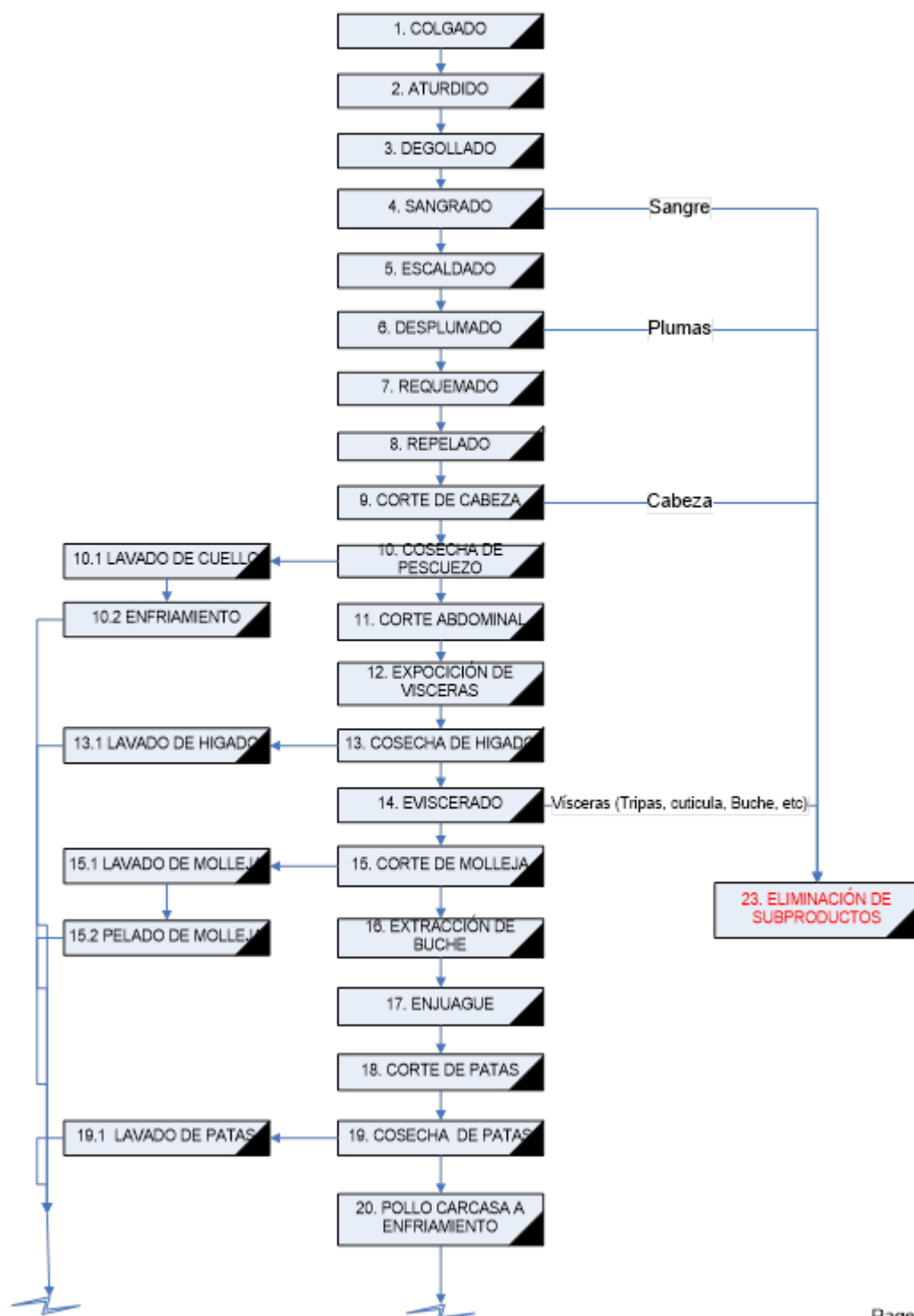


Figura 3 Mapa de procesos de la organización

## PROCESO MECANIZADO – PB3



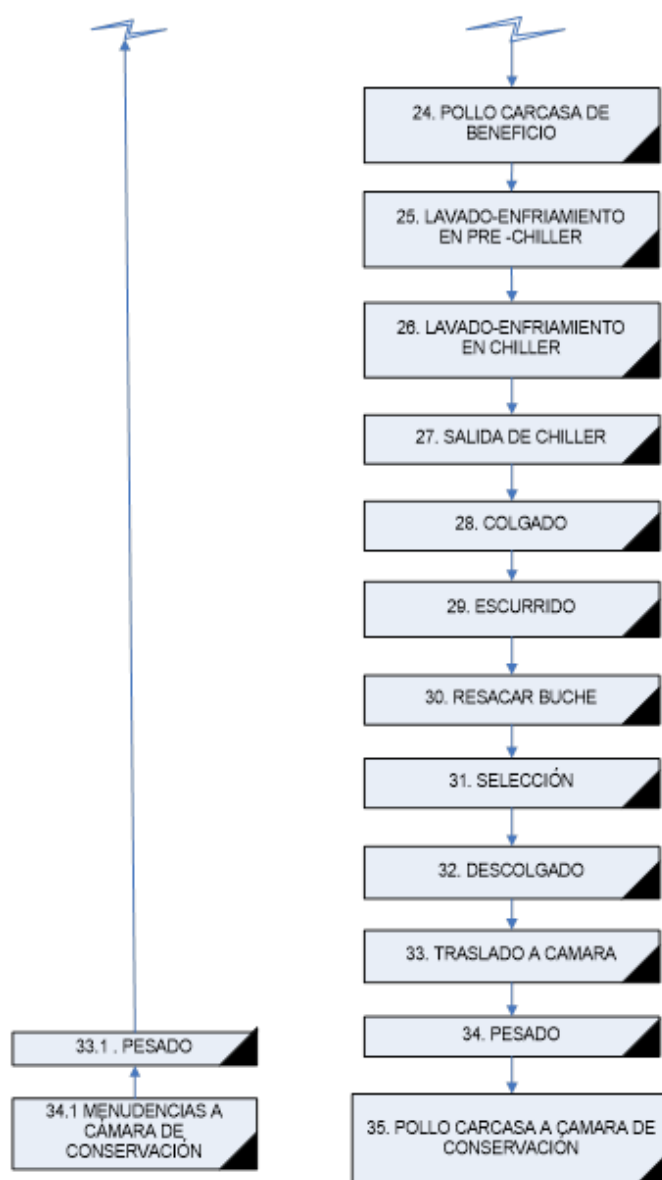


Figura 4 Diagrama de flujo del proceso de producción de pollo beneficiado

La organización mantendrá los procedimientos de cada proceso como información documentada el cual será almacenado en una sección designada.

## 4.2. Liderazgo

### 4.2.1. Liderazgo y compromiso

#### 4.2.1.1. Generalidades

La alta dirección de la organización debe demostrar liderazgo y compromiso respecto al SGC:

- a. Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad ello mediante la revisión anual del comportamiento de los indicadores de gestión establecidos o cuando se presenten cambios en el SGC para lo cual se ha elegido a un representante de la alta dirección.
- b. Se establecerá la política de calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad de la organización de modo tal que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- c. La alta dirección debe asegurarse de la integración de los requisitos del SGC en el proceso de producción de pollo beneficiado.
- d. La alta dirección debe impulsar el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos mediante el establecimiento de **una matriz de riesgos** del proceso de envasado de la organización.
- e. La alta dirección debe asegurarse la disponibilidad de los recursos necesarios para el SGC mediante la planificación de estos.
- f. La alta dirección establece un **plan de capacitaciones e inducción** para asegurarse la adecuada comunicación e importancia de una gestión de la calidad eficaz según los requisitos del SGC para todos sus colaboradores de modo tal que esto contribuya al logro de los resultados previstos.
- g. La alta dirección debe promover la mejora mediante controles y auditorías internas para el monitoreo de sus indicadores de gestión y para medir el cumplimiento de los requisitos del SGC.

#### **4.2.1.2. Enfoque al cliente**

- a. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente ello mediante el monitoreo del nivel de satisfacción del cliente en donde se evaluará el nivel de aceptación del producto mediante la aplicación periódica de encuestas de satisfacción.
- b. Además de ello se realizará el muestreo de productos terminados para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente y los



legales y reglamentarios aplicables el cual será descrito mediante un **procedimiento**.

- c. Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente para lo cual se realizara una matriz de riesgos y oportunidades que puedan afectar la satisfacción del cliente

#### **4.2.2. Política de calidad**

La alta dirección establece la política de calidad para la organización la cual se detalla a continuación:

##### **Política de calidad** **CEPCO AVICOLA E.I.R.L**

CEPCO AVICOLA E.I.R.L. es una empresa dedicada a la producción, despacho y distribución de pollo beneficiado en la región Arequipa.

Nos comprometemos a:

- Cumplir con las necesidades y expectativas de nuestros clientes
- Cumplir con la normativa vigente relacionada a los aspectos de calidad de nuestros productos.
- Garantizar la calidad de los productos que ofrecemos asegurando el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Promover el uso racional de los recursos y la prevención de la contaminación ambiental.
- Impulsar la mejora continua del sistema de gestión de calidad de nuestra organización

La gerencia general se compromete a comunicar, cumplir la política descrita en todos los niveles de la organización.

Gerencia General

La política descrita se difundirá en todos los niveles de la organización, mediante publicaciones en los murales propositivos de la empresa, además de que se transmitirá a los colaboradores mediante capacitaciones durante la inducción de los nuevos colaboradores, la política de calidad se difundirá también en la página web de la organización para que esté disponible para las partes interesadas.

#### 4.2.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección estableció el organigrama de la organización, así como el manual de organización y funciones en donde se detalla las responsabilidades y autoridades pertinentes de cada puesto de la organización.

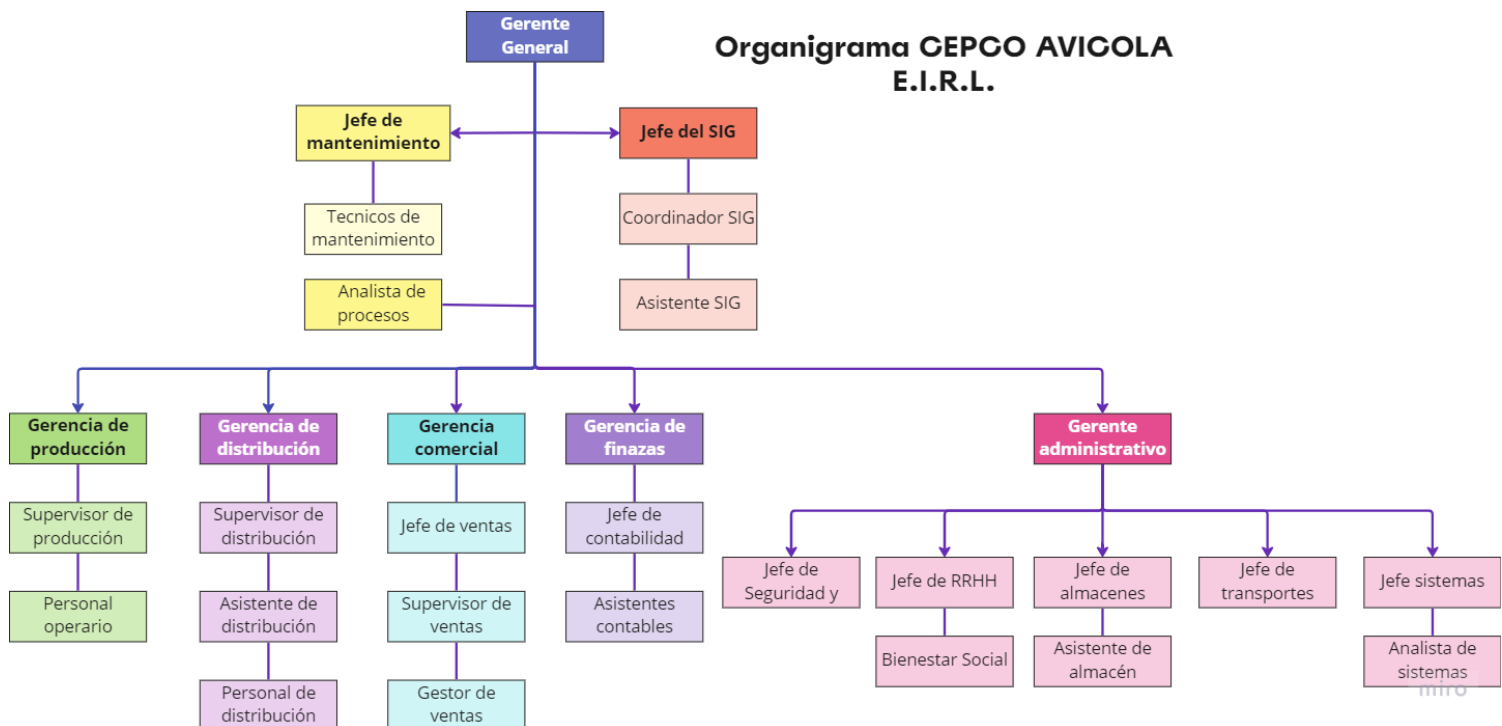


Figura 5 Organigrama de la empresa

En el manual de organización y funciones se establecen los perfiles de puesto para los distintos puestos de la organización siguiendo el formato mostrado en la tabla 3

Tabla 6 Formato de Perfil de puesto

Descripción del perfil de puesto	
Unidad orgánica	
Nombre del puesto estructural	
Nivel	
Función básica del puesto	
Funciones específicas del puesto	
Línea de autoridad	
Dependencia	
Ejerce supervisión sobre	
Requisitos mínimos del puesto	
Educación	
Formación	
Experiencia	
Habilidades	

### 4.3. Planificación

#### 4.3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Para el propósito de abordar estos riesgos y oportunidades se propone la gestión de los riesgos mediante la elaboración de una matriz de riesgos y oportunidades, utilizando el formato mostrado en la tabla 4.

Tabla 7 Formato para la elaboración de la matriz de riesgos y oportunidades

PROCESOS	ACTIVIDADES	CAUSA (PELIGRO)	RIESGO DE CALIDAD	EVALUACIÓN DEL RIESGO DE CALIDAD				MEDIDAS DE CONTROL
				Severidad	Probabilidad de ocurrencia	Nivel del riesgo	Valoración del riesgo	
RECEPCIÓN DE MP	Transporte de materia prima	Fallas mecánicas de las unidades de transporte	Desabastecimiento de Materia Prima	A	1	MEDIO	RIESGO TOLERABLE	Mantenimiento preventivo y predictivo de las unidades de transporte  Verificación del estado de las unidades de transporte

Tabla 8 Valoración IPER calidad

Probabilidad	Severidad (consecuencia)				
	A	B	C	D	E
	Catastrófico	Severo	Moderado	Menor	Insignificante
5 Muy probable	EXTREMO	EXTREMO	EXTREMO	MEDIO	BAJO
4 Probable	EXTREMO	EXTREMO	ALTO	MEDIO	BAJO
3 Poco probable	EXTREMO	ALTO	MEDIO	BAJO	MINIMO
2 Remoto	ALTO	MEDIO	BAJO	BAJO	MINIMO
1 Improbable	MEDIO	MEDIO	BAJO	MINIMO	MINIMO

Tabla 9 Leyenda valoración del IPER de calidad

MINIMO	Riesgo aceptable	No significativo	ISO 9001	No requiere tratamiento debido a que no afecta directamente a la satisfacción del cliente
BAJO	Riesgo Tolerable	No significativo	ISO 9001	Se debe manejar estos riesgos mediante practicas recomendadas para mayor satisfacción del cliente
MEDIO	Riesgo Tolerable	No significativo	ISO 9001	Establecer programas de tratamiento documentado para el seguimiento y mejora de los procesos
ALTO	Riesgo Tolerable	Significativo	ISO 9001	Se requiere programas de manera inmediata, participación de los responsables del proceso
EXTREMO	Riesgo No Tolerable	Significativo	ISO 9001	Se paran las operaciones hasta que se implemente el control de este riesgo

#### 4.3.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

La organización debe establecer los objetivos de calidad para cumplir con los requisitos del sistema de gestión de calidad de modo tal que sean coherentes con la política de calidad establecida, deben ser medibles y ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente, así mismo se le debe dar seguimiento y deben ser transmitidos, además debe mantenerse esta información documentada.

Tabla 10 Objetivos de calidad

N.º	AREA / PROCESO	OBJETO	RESPONSABLE	INDICADOR	ESTRATEGIA PARA ALCANZARLO	Valor Objetivo
1	Producción	Reducir los productos inconformes por fallas en las maquinas	Gerente de producción	(Cantidad de productos defectuosos/cantidad total de productos) *100%	Mantenimiento preventivo de los equipos	$\geq 2\%$
2	Recursos Humanos	Reducción de la rotación de personal	Jefe de RRHH	(colaboradores que renuncian/cantidad total de colaboradores contratados) *100%	Plantear estrategias de motivación para el personal	$\geq 10\%$
3	Comercial	Mejorar el nivel de satisfacción de los clientes	Gerente Comercial	Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente	Análisis de la información de la encuesta de satisfacción	$\leq 95\%$
4	Calidad	Incrementar el nivel de cumplimiento del SIG	Jefe del SIG	% de cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015	Monitoreo de los requisitos de la norma ISO:9001	100%

#### 4.4. Apoyo

##### 4.4.1. Recursos

###### 4.4.1.1. Generalidades

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

###### 4.4.1.2. Personas

La organización determina la contratación de personal capacitado para el desarrollo de las actividades necesarias para la implementación y gestión del sistema de gestión de calidad.

La empresa realiza la creación de un área de calidad en donde se tiene un equipo para la implementación del SGC.

Además de ello la empresa establece los requerimientos mínimos de cada puesto para la operación y control de sus procesos. El formato fue descrito en la tabla 6 del punto 4.3.1.

#### **4.4.1.3. Infraestructura**

La organización cuenta con la infraestructura adecuada para el correcto de sus procesos y lograr obtener los productos adecuados. Se implementará un **plan de mantenimiento de los ambientes, además del cronograma de mantenimiento y revisión de los equipos incluyendo hardware y software.**

Se implementará el plan de mantenimiento de unidades de transporte de materia prima y unidades de transporte para distribución.

#### **4.4.1.4. Ambiente para la operación de los procesos**

Se establecerán las condiciones de trabajo para la producción y el desarrollo de actividades necesarias las cuales permitan el desarrollo adecuado de los productos y garanticen las condiciones de trabajo adecuadas para los trabajadores.

#### **4.4.1.5. Recursos de seguimiento y medición**

La organización cuenta con equipos de medición los cuales permiten la verificación de la conformidad de los productos obtenidos

La organización establecerá un **plan de calibración de equipos de medición** utilizados en la operación del proceso. La empresa cuenta con equipos y pesas patrón.

Se ejecutará la verificación de los equipos de medición mediante revisiones periódicas definidas en un cronograma.

#### **4.4.1.6. Conocimiento de la organización**

En la organización se desarrollarán los procedimientos e instructivos necesarios para la puesta en marcha de sus procesos. Los documentos mencionados se almacenarán impresos en un lugar designado de la oficina del SGC, además de ello se almacenarán en el sistema de información de la organización. Se comunicará la ubicación de los archivos de modo que estén disponibles para los colaboradores de la organización.

#### **4.4.2. Competencia**

El área de recursos humanos establecerá la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos que afecten la calidad los productos que ofrece la organización.

El área de recursos humanos de la organización establecerá un procedimiento para la contratación de personal calificado el cual cumpla con el perfil requerido para cada puesto.

Se realizará la evaluación de desempeño anual de los colaboradores para evaluar su eficacia en las actividades designadas.

Se almacenará la información de las competencias del personal contratado.

#### **4.4.3. Toma de conciencia**

La organización realizará una capacitación de inducción para los colaboradores en donde se informará acerca de la política de calidad, los objetivos de calidad, la contribución de sus acciones en el sistema de gestión de calidad, y las implicaciones que trae el incumplimiento de los procesos de calidad

Como documento probatorio se implementará una constancia de inducción en donde se detalla la comunicación de los puntos mencionados a los colaboradores.

También se difundirá la política y objetivos de calidad en los murales propositivos en la organización.

#### **4.4.4. Comunicación**

La organización establecerá un cronograma de reuniones en donde se realizará el informe del cumplimiento de la política y objetivos de calidad, además del resultado de las auditorías internas realizadas.

También se comunicará los cambios o mejoras que se realicen en el sistema de gestión de calidad.

La comunicación de resultados para los colaboradores será de forma mensual mediante publicaciones en los murales propositivos de la organización

#### 4.4.5. Información documentada

La organización debe mantener la información documentada de la organización por lo cual se requiere la identificación y descripción de los procesos. Por ello todos los procedimientos e instructivos descritos en la organización llevarán el siguiente encabezado mostrado en la tabla 11

*Tabla 11 Encabezado para documentos del SGC*

<b>LOGO DE LA EMPRESA</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código</b>	<b>xxx</b>
		<b>Fecha</b>	
	<b>Título de procedimiento o instructivo</b>	<b>Versión N°</b>	
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado y aprobado por:</b>	

La información documentada impresa será ubicada en una sección de la oficina del SGC y ubicada en una carpeta de archivos del sistema de información de la organización, tal como se detalla en el punto 4.4.1.6, se asegurará que la información esté protegida adecuadamente.

Así mismo la organización elaborará un procedimiento para el manejo de la información (distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición).

#### 4.5. Operación

##### 4.5.1. Planificación y control operacional

La organización planifica, implementa y controla sus procesos para cumplir con los requisitos necesarios para la operación de estos.

La organización determina los requisitos para la obtención del producto, así como los recursos específicos para ello mediante la implantación de una ficha de proceso lo cual se realiza mediante el desarrollo de una ficha de proceso para las etapas de este ver tabla 12.



Tabla 12 Ficha de Procesos

FICHA DE PROCESOS	
<b>PROCESO:</b>	
<b>PROPIETARIO:</b>	
<b>MISIÓN:</b>	
<b>DOCUMENTACIÓN:</b> DCP - 001	
<b>ALCANCE</b>	<b>EMPIEZA:</b>
	<b>INCLUYE:</b>
	<b>TERMINA:</b>
<b>ENTRADAS:</b> <b>PROVEEDORES:</b>	
<b>SALIDAS:</b> <b>CLIENTES:</b>	
<b>INSPECCIONES:</b>	<b>REGISTROS:</b>
<b>VARIABLES DE CONTROL:</b>	<b>INDICADORES:</b>

La información obtenida en cada etapa del proceso se plasma en procedimientos que describan la correcta operación de este, así mismo esta información se actualiza cada vez que se realiza un cambio en la operación de los procesos descritos.

#### 4.5.2. Requisitos para los productos y servicios

##### 4.5.2.1. Comunicación con el cliente

La organización cuenta con canales de atención telefónica y atención directa, atención vía WhatsApp para que se garantice la comunicación con los clientes y se brinde información de los productos ofertados, además de atender consultas, toma de pedidos, etc.

Se realizarán encuestas para medir el nivel de satisfacción de los clientes con el producto entregado.

Se establecerá un protocolo de atención de quejas y reclamos mediante la elaboración de un procedimiento, además de la creación de un área de gestión de quejas y reclamos.

#### **Quejas modelos de formato**

#### **4.5.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios**

Los requisitos de los productos ofrecidos por la organización están determinados por la normativa: Normas Técnicas Peruanas para carne y productos cárnicos NTP 201.054:2009 aprobado por el Decreto Supremo N.º 009-2019-PRODUCE. En donde se establecen los requisitos de inocuidad, requisitos organolépticos y microbiológicos para la carne de ave ofertada al público.

La organización elaborará la ficha técnica de sus productos con los requisitos específicos basada en la NTP 201.054:2009.

#### **4.5.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios**

La organización realizará un muestreo microbiológico, con frecuencia trimestral, de los productos para asegurar que cumplan con los requisitos legales (requerimientos de inocuidad exigidos por la norma NTP 201.054:2009.)

La organización realiza la revisión de los stocks de producto terminado antes de realizar la oferta al cliente.

La organización confirma los requerimientos del cliente antes de confirmar los pedidos de estos. Así mismo, si el cliente no brinda sus especificaciones la organización realiza la confirmación previa antes de generar un pedido.

#### **4.5.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios**

La organización establece un procedimiento para asegurar la adecuada comunicación en cuanto a los cambios de los requisitos

del cliente de modo tal que dicha información llegue a las personas responsables.

#### 4.5.3. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

##### 4.5.3.1. Generalidades

La organización se asegurará de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen las especificaciones requeridas.

Se realizará la identificación de los proveedores de insumos y materiales con mayor criticidad, criticidad media y criticidad baja según sea el caso

Se realizará el **procedimiento para la evaluación, selección y evaluación de desempeño de los proveedores** según sus niveles de criticidad.

La evaluación de proveedores se realizará mediante el formato mostrado en la tabla 13

Tabla 13 Ficha de evaluación de proveedores

FICHA DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES			
Proveedor	Producto	Periodo de evaluación	
EVALUACIÓN			
Criterios	Peso (%)	Puntuación (De 0 a 5, 5 muy bueno, 0 muy malo)	Total
Calidad de suministros			
Fiabilidad de plazos de entrega			
Flexibilidad proveedor			
Fiabilidad de información			
Competitividad de precios			
TOTAL			

La organización ejecutara la evaluación de proveedores, quienes al ser aprobados ingresan al sistema de información de esta.

La organización comunicara a los proveedores las especificaciones para los productos y servicios requeridos para ello elaborara el documento de registro de dichas especificaciones para cada producto o servicio requerido.

#### **4.5.4. Producción y provisión del servicio**

##### **4.5.4.1. Control de la producción y de la provisión del servicio**

La organización realiza la operación de sus procesos en condiciones controladas

- Se tienen definidas las características de los productos a producir en una ficha técnica de productos.
- Se ha establecido el plan de trabajo anual en donde se especifican los objetivos a alcanzar para cada indicador de gestión del SGC.
- Se han establecido los indicadores de gestión pertinentes para cada actividad requerida por el SGC, así como la periodicidad de su medición
- La organización ha establecido un procedimiento para el desarrollo funcional del proceso en donde se especifica los insumos, materiales, infraestructura, equipos, personal cualificado para cada tarea.
- La evaluación de los indicadores de gestión se realizará de manera mensual
- La organización implementara acciones para prevenir los errores humanos

##### **4.5.4.2. Identificación y trazabilidad**

La organización realiza el registro de ingreso de la materia prima (aves de corral) según la granja y galpón de destino, se realiza la diferenciación también por sexo del ave.

Dicha información se encuentra registrada en el sistema de información de la organización.

Así mismo la información del ingreso y salida del producto terminado al almacén también se encuentra registrado en dicho sistema.

La información de ingreso y salida también se encuentra almacenada como documento fisco mediante guías de remisión de ingreso y salida de productos ya sea materia prima o producto terminado

#### **4.5.4.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

La propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos se encuentra registrada en el sistema de información de la organización. En caso de que se produzca deterioro, pérdida a algún incidente con la propiedad la persona responsable deberá realizar el informe correspondiente a su superior inmediato, ello posteriormente será comunicado al cliente o proveedor externo.

#### **4.5.4.4. Preservación**

La organización garantiza el correcto transporte y distribución del producto final mediante la utilización de cámaras frigoríficas con sistema Termo King lo cual garantiza el adecuado control de la cadena de frío lo cual es esencial para la durabilidad del producto. Se ha establecido la aplicación de un checklist a las unidades de transporte lo cual ayuda a garantizar la operatividad de estas.

#### **4.5.4.5. Actividades posteriores a la entrega**

La organización garantiza el cumplimiento de la inocuidad de sus productos (establecido según la norma NTP 201.054:2009) mediante la emisión de certificados de salubridad el cual es un requisito solicitado por SENASA dada la coyuntura actual (gripe aviar).

La organización establecerá un procedimiento para el retorno de productos que lleguen defectuosos (baja calidad) o no cumplan los requerimientos de los clientes. En dicho procedimiento se establecerá las directrices para realizar la negociación de venta del

producto en si o el retorno y la posterior emisión de la nota de crédito para el cliente.

La organización también establecerá una encuesta de evaluación del nivel de satisfacción del cliente, posteriormente esta información se analiza y se comparten los resultados a los miembros de la organización.

#### **4.5.4.6. Control de los cambios**

La organización controla los cambios para la producción mediante el registro diario de los parámetros del proceso productivo.

#### **4.5.5. Liberación de los productos y servicios**

La organización ha establecido **procedimientos para la verificación de calidad de los productos finales**, así como su clasificación según tipo de producto.

Se realiza la verificación visual del producto, verificación de temperatura de salida y apariencia antes del despacho de productos los cuales se registran en **formatos de control de productos, y formato de control de temperaturas del producto despachado**.

La liberación de productos se registra en **formatos de pesaje manuales**, posteriormente se emiten **guías de remisión** de dichas salidas identificando el tipo de producto y el cliente de destino, allí también se registra al responsable de la liberación de productos.

#### **4.5.6. Control de las salidas no conformes**

La organización implementara un procedimiento para el control de las salidas no conformes de modo tal que se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada

En el punto 4.5.4.5 se menciona la implementación de un procedimiento para el retorno de productos que lleguen defectuosos (baja calidad) o no cumplan los requerimientos de los clientes.

La organización conserva información documentada de los productos devueltos registrado en el **formato de devolución de productos** donde se describe la no conformidad. Adicional a ello se implementará el formato de incidencias de devolución en donde se especifique el motivo, así como las acciones empleadas, las concesiones obtenidas y se

identifique al responsable que decide la acción con respecto a la no conformidad.

#### 4.6. Evaluación del desempeño

##### 4.6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

###### 4.6.1.1. Generalidades

La organización establece que procesos requieren el seguimiento y medición, la organización también determina los indicadores de gestión de cada uno de los procesos, la frecuencia de medición, análisis y evaluación para asegurar la obtención de resultados correctos.

La evaluación de los indicadores de gestión se describe en el formato de indicadores de gestión descrito en la tabla 14.

*Tabla 14 Monitoreo de Indicadores de Gestión*

LOGO DE LA EMPRESA			MONITOREO DE INDICADORES DE GESTIÓN				Código	
							Versión	
							Fecha	
N°	PROCESO	OBJETIVO DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL MONITOREO	INDICADOR DE GESTION	ESTRATEGIA PARA ALCANZAR EL VALOR DE REFERENCIA PROPUESTO	Valor de Referencia	FRECUENCIA DE MEDICION	Media Anual
1								
2								
3								

###### 4.6.1.2. Satisfacción del cliente

La organización realiza la medición del nivel de satisfacción de las expectativas de los clientes mediante la aplicación de encuestas de satisfacción.

Se plantea un formato de encuesta en la tabla 15.

La organización determina un procedimiento para el tratamiento de la información obtenida en las encuestas aplicadas a los clientes.

Tabla 15 Modelo de encuesta de satisfacción del cliente

LOGO DE LA EMPRESA	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>		<b>Código:</b>		
			<b>Versión:</b>		
			<b>Fecha:</b>		
<p>Estimado cliente su opinión nos importa</p> <p>Nuestro deseo es seguir mejorando para satisfacer sus necesidades de la manera más eficiente, agradecemos su participación, colaboración y sinceridad al responder esta encuesta.</p> <p>Responda la encuesta marcando en las casillas</p>					
<b>Cliente:</b>					
<b>Razón Social:</b>					
<b>PREGUNTAS</b>	<b>Excelente 5</b>	<b>Buena 4</b>	<b>Regular 3</b>	<b>Mala 2</b>	<b>Deficiente 1</b>
Califique la calidad del producto según su percepción					
¿El precio del producto es favorable?					
¿Cómo califica el horario de entrega de su pedido?					
¿Cómo califica la gestión comercial de la empresa					
La atención postventa es:					
Valore el grado de satisfacción con nuestro producto					
Si tiene alguna observación adicional por favor escríbala aquí:					
Firma del cliente					
Responsable de la encuesta					

#### 4.6.1.3. Análisis y evaluación

La organización cuenta con un área de análisis de información en donde se gestiona la información obtenida durante el monitoreo de los indicadores de gestión.

La información analizada e interpretada se presenta a la alta gerencia en las reuniones de planeamiento estratégico de la organización.

#### 4.6.2. Auditoría interna

La organización realizara un programa de auditorías internas para que pueda proporcionar información acerca del cumplimiento de los requisitos del SGC establecidos por la empresa y por la ISO 9001:2015, para ver el estado de su implementación y si se desarrolla eficazmente.



La organización desarrollara el procedimiento para la realización de las auditorías internas en la organización, así como un procedimiento para el análisis de la información obtenida.

La organización también deberá plantear un procedimiento para el levantamiento de las observaciones obtenidas en la auditoría interna.

La auditoría interna deberá registrarse en un documento el cual debe ser almacenado como evidencia de la implementación del programa de auditorías establecido

#### **4.6.3. Revisión por la dirección**

##### **4.6.3.1. Generalidades**

La organización realizara la medición de la eficacia de cumplimiento del SGC para garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados por la direccione estratégica

##### **4.6.3.2. Entradas de la revisión por la dirección**

La organización planificara la revisión del SGC por la alta dirección el cual será definido mediante el **procedimiento de revisión por la dirección**, la frecuencia de revisión se planteará para que se realice por lo menos una vez al año

Los resultados de la revisión realizada deben plasmarse en un **acta de revisión** en donde se deben abarcar lo siguientes puntos

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- Los cambios externos o internos pertinentes al SGC
- La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluyendo:
  - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - El grado de cumplimiento de los objetivos de calidad
  - El nivel de desempeño de los procesos
  - Las no conformidades identificadas y acciones correctivas;
  - Los resultados de seguimiento y medición
  - Los resultados de las auditorias
  - El desempeño de los proveedores externos

- Los recursos empleados
- El resultado de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades y las oportunidades de mejora.

#### **4.6.3.3. Salidas de la revisión por la dirección**

La información recabada por la revisión antes expuesta debe incluir las acciones y decisiones relacionadas con:

- Las oportunidades de mejora identificadas
- Los cambios necesarios en el SGC
- Los recursos que se necesitan

Las acciones mencionadas deben ser incluidas en el acta de revisión descrita en el punto anterior.

### **4.7. Mejora**

#### **4.7.1. Generalidades**

La organización planteará acciones de mejora para el cumplimiento de los requisitos del cliente e incrementar el nivel de satisfacción de este una vez analizada la información recabada en la revisión.

Las mejoras deben abarcar al desarrollo de los productos, prevenir los productos defectuosos no deseados y mejorar la eficacia del SGC.

#### **4.7.2. No conformidad y acción correctiva**

La organización DEFINIRÁ el procedimiento de no conformidades y acciones correctivas en donde se explicará la metodología para averiguar las causas de la no conformidad y como abordarlas para poder corregirla.

La organización realizará la identificación de la no conformidad y esta debe ser registrada en un **reporte de no conformidades** (Fig. 6) en donde se planteará acciones para controlar dicha no conformidad y corregirla.

LOGO DE LA EMPRESA					REPORTE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA																	Código:			
																						Versión:			
																						Fecha:			
Nº	TIPO INCIDENCIA (1)				(2) Valoración	(3) Fecha Apertura	(4) Descripción de la No conformidad / Descripción de la Incidencia	(5) Acciones a emprender <i>(corrección inmediata)</i>	(6) Responsable	(7) TIPO ACCIÓN		(8) Análisis de la causa raíz de la aparición de la no conformidad	(9) Acción correctiva a implantar <i>(para que no vuelva a suceder)</i>	(10) Fecha Prevista	(11) ESTADO DE LA ACCIÓN			(12) Resultado de la Verificación	(13) Verificado por	(14) Fecha verificación	(15) REINCIDENCIA				
	Proveedor	Cliente	Interna	Auditoría interna						Correctiva	Incidencia				Abierta	Implantada	Cerrada				Fecha	0	1	2	3
1																									
2																									
3																									
4																									

Fuente: (Sucasaca Suaña, 2019)

Figura 6 Formato para reporte de no conformidad

#### 4.7.3. Mejora continua

La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC, para ello 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.

### 5. CONCLUSIONES

- Se logro realizar el diagnóstico del proceso productivo de la empresa en estudio teniendo como resultado un valor de 23% en cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, el cual se interpreta como un nivel bajo de cumplimiento.
- Los sistemas de gestión de calidad basados son aspectos importantes que deben ser implementados en las organizaciones para tener un mejor manejo de los procesos.
- Se logro desarrollar aspectos importantes de la empresa en estudio como el mapa de procesos, la matriz de partes interesadas, el análisis de la organización, la política de calidad, los objetivos de calidad, los

cuales son pilares importantes para la propuesta de implementación y eran aspectos que no se tenían en la empresa.

- La realización de este trabajo permitió realizar la propuesta para la implementación de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en una empresa avícola de Arequipa lo cual es un gran paso para que esta organización pueda lograr mejorar la eficiencia y eficacia de sus procesos, incrementar el nivel de satisfacción del cliente y lograr una ventaja competitiva.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Alzate-Ibañez, A. M. (2018). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80), 576. <https://doi.org/10.31876/revista.v22i80.23175>
- Ángel, M. M. (2010). *LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE*.
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad* (1ra ed.). Ediciones de la U.
- EALDE. (2020, noviembre 8). Qué es la norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad. *EALDE Business School*. <https://www.ealde.es/iso-9001-para-que-sirve/>
- Fernández, J. I. P. (2010). *Las partes interesadas en la gestión turística de los parques naturales andaluces. Identificación de interrelaciones e intereses*. 0213.
- Griful, E. (2005). *Gestión de la calidad*. Univ. Politécnica de Catalunya.
- Noriega Salís, Y. Z. (2019). Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos administrativos de una universidad pública de Lima. *Universidad Nacional*

Mayor de San Marcos.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10721>

- Pacheco Rodríguez, B. R. (2021). Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C.

*Universidad Continental.*

<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9441>

- Peiró, R. (2018, junio 8). *Calidad*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>

- Ruamchat, K., Thawesaengskulthai, N., & Pongpanich, C. (2017). Development of Quality Management System Under ISO 9001:2015 and Joint Inspection Group (JIG) for Aviation Fueling Service. *Management and Production Engineering Review*, 8(3), 50-59.

<https://doi.org/10.1515/mper-2017-0028>

- Sucasaca Suaña, S. L. (2019). Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para una empresa envasadora y distribuidora de GLP de la ciudad de Arequipa. *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11069>

- Yáñez, L. C. M. (2008). SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 900.

## 7. ANEXOS Y EVIDENCIAS

### 7.1. Anexo 1

Para la realización del diagnóstico de la empresa en cuanto al nivel de cumplimiento del SGC se utilizó el checklist planteado por (Sucasaca Suaña, 2019).

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTP ISO 9001-2015							
Nº	REQUISITO	0%	25%	50%	75%	100%	% TOTAL
		ND	PD	D	PI	CI	
<b>CAPÍTULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>							<b>15%</b>
<b>4.1</b>	<b>COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
1	Se determinaron las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.	1					<b>0.00%</b>
2	La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	1					<b>0.00%</b>
<b>4.2</b>	<b>COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
1	La organización determina las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.	1					<b>0.00%</b>
2	Se realizó el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.	1					<b>0.00%</b>
<b>4.3</b>	<b>DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
1	La organización determina el alcance del SGC en cuanto al producto y/o servicio que ofrece.	1					<b>0.00%</b>
2	El alcance del SGC está disponible y se mantiene como información documentada	1					<b>0.00%</b>
<b>4.4</b>	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>58%</b>
1	La organización ha identificado los procesos necesarios para el SGC de la organización			1			<b>50.00%</b>
2	La organización tiene establecido los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta los recursos necesarios, las responsabilidades, autoridades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de estos.			1			<b>50.00%</b>
3	La organización cuenta con la información documentada que permita apoyar la operación de sus procesos identificados				1		<b>75.00%</b>
<b>CAPÍTULO 5: LIDERAZGO</b>							<b>13%</b>
<b>5.1</b>	<b>LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25%</b>

1	La alta dirección mantiene un control para el aseguramiento de los resultados previstos y comunica la importancia de una gestión de calidad eficaz.		1					25.00%
2	La alta dirección promueve la mejora y contribuye a la eficacia del SGC comprometido, dirigiendo y apoyando a las personas.		1					25.00%
3	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes, legales y reglamentarios aplicables de determinen y se cumplan con el propósito de mantener el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente.			1				50.00%
4	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	1						0.00%
<b>5.2</b>	<b>POLITICA</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
1	Se ha establecido una política de calidad y se cuentan con objetivos vinculados a dicha política.	1						0.00%
2	La política de calidad se encuentra disponible para las partes interesadas, se ha difundido, es entendida y se mantiene como información documentada.	1						0.00%
<b>5.3</b>	<b>ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13%</b>
1	Se cuenta con un manual de organización y funciones actualizado	1						0.00%
2	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		1					25.00%
<b>CAPÍTULO 6: PLANIFICACIÓN</b>								<b>8%</b>
<b>6.1</b>	<b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25%</b>
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.		1					25.00%
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.		1					25.00%
<b>6.2</b>	<b>OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
1	Los objetivos de calidad se establecen en las funciones, niveles y procesos pertinentes, son medibles y coherentes con la política de calidad; se comunican y actualizan según corresponda y se mantienen como información documentada.	1						0.00%
2	Los objetivos de calidad son pertinentes para la conformidad del producto y servicio y tienen en cuenta los requisitos aplicables.	1						0.00%
3	La organización ha determinado los planes, recursos, responsables, plazos y métodos de evaluación de los objetivos	1						0.00%
<b>6.3</b>	<b>PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
1	Se planifican los cambios que puedan afectar la integridad del SGC.	1						0.00%
<b>CAPÍTULO 7: APOYO</b>								<b>24%</b>
<b>7.1</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>43%</b>

1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)	1					<b>0.00%</b>
2	Existe alguna metodología para la incorporación de personas idóneas para la implementación del SGC, operación y control de sus procesos.		1				<b>25.00%</b>
3	Se cuenta con los equipos, espacio de trabajo, recursos de transporte, soporte informático que inciden en la conformidad del producto o servicio.				1		<b>75.00%</b>
4	Se han identificado las actividades y frecuencia para realizar el mantenimiento de los equipos e instalaciones. Se cumplen con los planes de mantenimiento definidos y se conservan registros de los mantenimientos realizados.			1			<b>50.00%</b>
5	Se han identificado y definido los controles para las condiciones del ambiente de trabajo que afectan la operación de los procesos y la conformidad de los productos y servicios			1			<b>50.00%</b>
7	Se conocen cuáles son los equipos de medición que puedan afectar la calidad del producto o servicio, así como su procedimiento de uso.				1		<b>75.00%</b>
8	Los equipos de medición cuentan con codificación, ficha técnica y hoja de vida		1				<b>25.00%</b>
9	Existe un responsable de la función metrológica de la empresa.	1					<b>0.00%</b>
10	Se conserva información documentada de mantenimiento, verificación y calibración de los equipos de medición.					1	<b>100.00%</b>
11	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.		1				<b>25.00%</b>
<b>7.2</b>	<b>COMPETENCIA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>75%</b>
1	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar la calidad del producto o servicio y al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria				1		<b>75.00%</b>
2	Se cumple con la inducción al personal nuevo.					1	<b>100.00%</b>
3	Existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación y tomar acciones para adquirir la competencia necesaria en el personal.		1				<b>25.00%</b>
4	Se mantiene información documentada que evidencie la competencia del personal (educación, formación, habilidades y experiencia).					1	<b>100.00%</b>
<b>7.3</b>	<b>TOMA DE CONCIENCIA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
1	Existe una metodología para la toma de conciencia sobre la política de calidad, objetivos, contribución en la eficacia del SGC e implicancias de no cumplir los requisitos del SGC.	1					<b>0.00%</b>
<b>7.4</b>	<b>COMUNICACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



1	Se tiene definido un plan para las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC.	1					0.00%
<b>7.5</b>	<b>INFORMACION DOCUMENTADA</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4%</b>
1	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.		1				25.00%
2	Existe una metodología adecuada para la creación, revisión, aprobación y actualización de información documentada.	1					0.00%
3	La organización cuenta con un procedimiento documentado para asegurarse que la información documentada se encuentre disponible y adecuada para su uso, así como protegida adecuadamente (uso inadecuado, pérdida de integridad, etc.)	1					0.00%
4	Se cuenta con un procedimiento documentado para asegurar la distribución, acceso, recuperación y uso de la información documentada.	1					0.00%
5	Se cuenta con un procedimiento documentado para asegurar el almacenamiento, preservación control de cambios, conservación y disposición de la información documentada.	1					0.00%
6	Se cuenta con un procedimiento documentado para identificar y controlar la información documentada de origen externo que la organización considere como necesaria.	1					0.00%
<b>CAPÍTULO 8: OPERACIÓN</b>							<b>37%</b>
<b>8.1</b>	<b>PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>65%</b>
1	Se determina los requisitos para los productos y servicios				1		75%
2	Se han establecido criterios para los procesos y aceptación de los productos y/o servicios; y se han determinado los recursos necesarios para la conformidad de dichos productos y/o servicios				1		75%
3	Se han determinado los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios			1			50%
4	Se ha implementado controles de los procesos de acuerdo con los criterios			1			50%
5	Se documenta y almacena la información sobre los procesos que se llevan a cabo y así demostrar conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.				1		75%
<b>8.2</b>	<b>REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>25%</b>
1	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		1				25%
2	Se ha establecido procesos de comunicación con el cliente para tratar consultas, los contratos o pedidos, cambios, etc.			1			50%
3	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.				1		75%
4	Se ha establecido los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente	1					0%

5	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	1					0%
6	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.				1		75%
7	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.		1				25%
8	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	1					0%
9	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.	1					0%
10	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	1					0%
<b>8.3</b>	<b>DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	REQUISITO NO APLICABLE					0%
<b>8.4</b>	<b>CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36%</b>
1	La organización ha identificado cuáles son sus proveedores			1			50%
2	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	1					0%
3	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	1					0%
4	Se conserva información documentada de estas actividades	1					0%
<b>8.5</b>	<b>PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>50%</b>
1	Se mantiene información documentada en la que se describa las características de los productos que se tiene que producir (resultados a alcanzar, recursos, infraestructura, personal, liberación, entrega, etc.)				1		75%
2	Se tienen establecidos e implementados controles durante la producción o prestación del servicio para asegurar que se cumplirán los requisitos del producto.				1		75%
3	Se tiene una metodología que identifique la información del enlace y/o ruta para la trazabilidad del producto			1			50%
4	Se tiene identificado que elementos suministra el cliente para la prestación del servicio y existe una metodología para el tratamiento de la propiedad suministrada para el cliente.	1					0%
5	Existe una metodología o documentos donde se establezcan las actividades para la preservación de las salidas durante la producción o prestación del servicio para mantener la conformidad con los requisitos.				1		75%
6	Se ha identificado el alcance de las actividades posteriores a la entrega.				1		75%

7	Se cuenta con una metodología e información documentada que asegure la revisión y control de cambios en la producción o prestación del producto o servicio.	1					0%
<b>8.6</b>	<b>LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	0	0	1	0	2	83%
1	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			1			50%
2	Se conserva información documentada que incluye evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.					1	100%
3	Se conserva información documentada que incluye la trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.					1	100%
<b>8.7</b>	<b>CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	2	0	0	0	0	0%
1	Se tiene definido un procedimiento con los controles, responsabilidades y las autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme	1					0%
2	Se mantiene información documentada acerca de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas	1					0%
<b>CAPÍTULO 9: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>							<b>36%</b>
<b>9.1</b>	<b>SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>	1	1	0	6	0	59%
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.				1		75%
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.				1		75%
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				1		75%
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				1		75%
5	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				1		75%
6	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		1				25%
7	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.	1					0%
8	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				1		75%
<b>9.2</b>	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	4	0	0	0	0	0%
1	Existe un procedimiento para la realización de auditorías internas a intervalos planificados.	1					0%
2	La organización cuenta con un programa de auditorías internas.	1					0%
3	La organización cuenta con un sistema o forma de evaluación y selección de auditores internos, así como criterios de auditoría.	1					0%
4	Se mantiene información documentada como evidencia del cumplimiento del programa de auditoría y los resultados de auditoría.	1					0%
<b>9.3</b>	<b>REVISION POR LA DIRECCION</b>	0	0	1	0	0	50%

1	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización y se mantiene información documentada de dicha revisión			1			<b>50%</b>
<b>CAPÍTULO 10: MEJORA</b>							<b>25%</b>
<b>10.1</b>	<b>GENERALIDADES</b>	0	0	1	0	0	<b>50%</b>
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			1			<b>50%</b>
<b>10.2</b>	<b>NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>	2	0	0	0	0	<b>0%</b>
1	La organización cuenta con un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas.	1					<b>0%</b>
2	Se mantiene información documentada sobre las no conformidades y cualquier acción posterior tomada, así como los resultados de las acciones correctivas.	1					<b>0%</b>
<b>10.3</b>	<b>MEJORA CONTINUA</b>	1	0	1	0	0	<b>25%</b>
1	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.	1					<b>0%</b>
2	Considera los resultados del análisis y evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			1			<b>50%</b>