

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



**FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y MATEMÁTICAS
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS**

PROYECTO DE TITULACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
“MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA
CALIDAD”**

TEMA

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA
UNA PLANTA PROCESADORA Y EXPORTADORA DE
CAMARÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2008”**

AUTOR

ING. ALBA CEREZO ANZULES

Guayaquil – Ecuador

AÑO 2016

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía y fortaleza.

Con el amor más profundo a mis queridos hijos, por el tiempo no compartido durante la elaboración del proyecto.

A mis padres por su amor y apoyo incondicional.

A mi esposo por su ayuda constante.

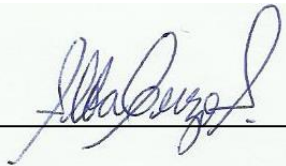
A mis hermanos por sus consejos y complicidad.

AGRADECIMIENTO

Especialmente a Dios, a la empresa que me permitió realizar el estudio, a mi director de proyecto y a todas las personas que de una u otra manera me ayudaron durante este proceso.

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad por los hechos y doctrinas expuestas en este Proyecto de Graduación, me corresponde exclusivamente; el patrimonio intelectual del mismo, corresponde exclusivamente a la **Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas, Departamento de Matemáticas** de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.



Ing. Alba Cerezo Anzules

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



Wendy Plata Alarcón, MPC.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

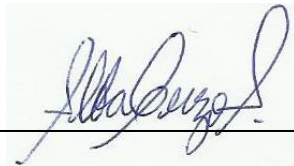


Omar Ruiz Barzola, Ph.D.
DIRECTOR DEL PROYECTO



VOCAL DEL TRIBUNAL
Alex Luque Letechi, MPC.

FIRMA DE AUTOR

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alba Cerezo Anzules', is centered on the page. The signature is written over a light green rectangular background. A solid black horizontal line is drawn across the page, passing through the middle of the signature.

Ing. Alba Cerezo Anzules

TABLA DE CONTENIDO

pág.

CONTENIDO DE FIGURAS	ix
CONTENIDO DE TABLAS	x
CONTENIDO DE GRÁFICOS	xi
CONTENIDO DE ANEXOS	xii
OBJETIVOS	xiii
OBJETIVO GENERAL.....	xiii
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
JUSTIFICACIÓN	xv
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	xvi
CAPÍTULO I.....	1
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	1
1.1 ANTECEDENTES	1
1.2 LA EMPRESA	2
1.3 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA	3
1.4 TIPOS DE PROCESOS	5
1.4.1 CAMARÓN ENTERO:.....	5
1.4.2 CAMARÓN COLA:	6
1.5 DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DEL PROCESO	7
1.6 PROVEEDORES	9
CAPÍTULO II.....	10
2. MARCO TEÓRICO	10
2.1 NORMAS ISO	10
2.2 FAMILIA DE LAS NORMAS ISO 9000.....	10
2.3 NORMA ISO 9001:2008.....	11
2.4 ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2008	12

2.5	JERARQUÍA DEL SISTEMA DE DOCUMENTACIÓN.....	14
2.6	HERRAMIENTAS DE CALIDAD	16
2.6.1.	DIAGRAMA DE CAUSA – EFECTO	16
2.6.2.	DIAGRAMA DE PARETO.....	17
2.6.3.	HISTOGRAMAS	18
2.6.4.	DIAGRAMAS DE DISPERSIÓN	19
2.6.5.	HOJA DE RECOGIDA DE DATOS.....	20
2.6.6.	GRÁFICOS DE CONTROL	21
2.6.7.	ESTRATIFICACIÓN DE DATOS.....	25
2.7	MUESTREO	26
CAPÍTULO III.....		31
3	RESULTADOS.....	31
3.1	ALCANCE DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	31
3.2	LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	31
3.3	PROCESOS DE LA EMPRESA.....	32
3.4	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	36
3.4.1	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL DE LA EMPRESA.....	36
3.4.2	PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL DE LA ORGANIZACIÓN	42
3.4.3	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	42
3.4.3.1.	Política de calidad.....	43
3.4.3.2	Objetivos de calidad	43
3.4.3.3	Manual de calidad	43
3.4.3.4	Procedimientos documentados.....	43
3.4.3.5	Procedimientos adicionales	44
3.4.3.6	Determinación de procesos	44
3.4.3.7	Registros	44
CAPÍTULO IV.....		46
4	ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	46
CAPÍTULO V.....		59
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
5.1	CONCLUSIONES	59
5.2	RECOMENDACIONES.....	61
6	BIBLIOGRAFÍA	62
7	ANEXOS	64

ANEXO 1. LISTA DE CHEQUEO	1
ANEXO 2. MATRIZ DE SUFICIENCIA ISO 9001:2008.....	1
ANEXO 3. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	1
ANEXO 4. DETERMINACION DE PROCESOS	1
ANEXO 5. REGISTROS DEL SGC	1
ANEXO 6. DOCUMENTOS EXTERNOS	1

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1.1 Organigrama Corporativo	4
Figura 1.2 Diagrama de flujo, proceso: camarón entero-congelado.....	5
Figura 1.3 Diagrama de flujo, proceso: camarón cola-congelado	6
Figura 2.1 Familia de las normas ISO	11
Figura 2.2 Estructura de la Norma ISO 9001:2008	12
Figura 2.3 Jerarquía del sistema de calidad	15
Figura 2.4 Diagrama de Ishikawa.....	16
Figura 2.5 Diagrama de Pareto.....	17
Figura 2.6 Histograma para dos posibles estados de un mismo proceso	18
Figura 2.7 Correlación de variables	19
Figura 2.8 Formato de Hoja de Registro	20
Figura 2.9 Gráfica de control.....	21
Figura 2.10 Ejemplo de gráfica de control por variables.....	24
Figura 2.11 Ejemplo de gráfica de control por atributos.....	25
Figura 2.12 Tipos de Muestreos.....	26
Figura 3.1 Mapa de Procesos	35
Figura 3.2 Diseño metodológico	36

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1.1 Número de trabajadores por áreas.....	3
Tabla 2.1 Gráfica de control por variables.....	22
Tabla 2.2 Gráfica de control por atributos.....	23
Tabla 3.1 Procesos de la empresa	32
Tabla 3.2 Matriz de priorización de procesos	33
Tabla 4.1 Pesos de cajas	47
Tabla 4.2 Temperatura del producto en almacenamiento	50
Tabla 4.3 N° de camarones por talla	53
Tabla 4.4 Piezas de camarones por kilo.....	54

CONTENIDO DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1 Mercado actual de ventas	2
Gráfico 1.2 Exportaciones de camarón entero y cola, en el periodo 2014- 2015	7
Gráfico 3.1 Diagrama de Pareto	34
Gráfico 3.2 Cumplimiento de la empresa en base a la Norma ISO 9001:2008	37
Gráfico 4.1 Xbarra – S Peso de Cajas	48
Gráfico 4.2 Gráfico de Barras, Temperatura	51
Gráfico 4.3 Gráfico de Barras, Temperatura Adecuada	52
Gráfico 4.4 Gráfico de barras, Conteos de camarón.....	55
Gráfico 4.5 Gráfico de barras, Conteos correctos de camarón	56
Gráfico 4.6 Gráfico de barras, Conteos de camarón/lote.....	57
Gráfico 4.5 Gráfico de barras, Conteos correctos de camarón/lote	58

CONTENIDO DE ANEXOS

ANEXO 1. Lista de Chequeo	64
ANEXO 2. Matriz de Suficiencia	66
ANEXO 3. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.....	73
ANEXO 4. Determinación de Procesos.....	131
ANEXO 5. Registros del Sistema de Gestión de Calidad	223
ANEXO 6. Documentos Externos	234

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema De Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2008 a una planta procesadora y exportadora de camarón, con el fin de mejorar el nivel organizacional y productivo de la empresa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un análisis estructural de las diferentes áreas para identificar los procesos necesarios en el diseño del sistema de gestión.
- Identificar y documentar los procesos del sistema de gestión de calidad.
- Proponer una mejora del ambiente laboral y organizacional de la empresa.
- Identificar los requisitos legales que tiene que cumplir la empresa.
- Mantener los procesos bajo control a través de un control estadístico para reducir la variabilidad del proceso.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se tiene muy en cuenta, que frente al gran desempeño productivo de las empresas en mercados altamente exigentes y competitivos, por efectos de la globalización y los requerimientos constantes de los clientes, la gestión de la calidad, se ha convertido en un apoyo importante para las organizaciones. La implantación de un sistema de Gestión de Calidad, permite a las empresas demostrar su capacidad de ofrecer productos o servicios y por ende satisfacer los requisitos de los clientes.

Un sistema de gestión ISO 9001 le ayudará a gestionar y controlar de manera continua la calidad en todos los procesos

El presente proyecto describe el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para una planta procesadora y exportadora de camarón. Con lo cual la empresa podrá mejorar y controlar de manera continua la calidad en cada uno de sus procesos, cumplir la satisfacción de sus clientes, además de ser un referente para conseguir nuevos mercados.

La elaboración de este documento se realizó bajo el siguiente esquema:

- ✓ Capítulo I: Antecedentes de la industria camaronera en nuestro país y presentación de la empresa.
- ✓ Capítulo II: Marco teórico, en donde se detallan conceptos relacionados a la Norma ISO 9001 y herramientas de calidad.
- ✓ Capítulo III: Diseño metodológico, el cual consiste inicialmente en un análisis de la situación inicial de la empresa, seguido de una planificación y diseño del sistema documental de la organización y finaliza con la elaboración de documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Capítulo IV: Análisis estadístico de los datos recolectados en el área de producción, en las etapas de almacenamiento y clasificado, respecto al producto no conforme.
- ✓ Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.

JUSTIFICACIÓN

Con el propósito de brindar una solución a la administración de los diferentes procesos de la empresa, surge la necesidad de realizar el diseño de un sistema de gestión de calidad, que le permita obtener una ventaja competitiva, realizar los procesos de forma clara y precisa, mejorar el desempeño del personal operativo y técnico, disminuir costos operativos y barreras comerciales en la exportación, generar un mejor ambiente laboral con empleados satisfechos y sobre todo lograr la satisfacción del cliente.

Dicho cumplimiento sería basado en la norma ISO 9001:2008, lo cual permitirá mejorar el desempeño del personal operativo y técnico, realizar los procesos de forma clara y precisa, obtener reconocimiento a nivel nacional e internacional, incrementar la participación

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Inicialmente la empresa realiza sus actividades sin una planeación formal, pero con el paso de los años va obteniendo la experiencia que le ha permitido competir con los diferentes mercados, sin embargo no es suficiente para cubrir problemas internos y obtener un mayor estándar de calidad para los clientes y consumidores.

La compañía en estudio mantiene diferentes procesos a lo largo de sus líneas de producción, donde particularmente la salida de un proceso suele ser la entrada del siguiente, por lo cual es necesario que dichos procesos estén claramente definidos e identificados.

Es necesario que la organización cuente con un sistema de gestión, puesto que la aplicación del mismo en una empresa no sólo proporciona beneficios directos, sino que contribuye a mejorar la gestión de costos y riesgos, consideraciones que tienen gran importancia para la entidad misma, sus clientes, sus proveedores y otras partes interesadas.

CAPÍTULO I

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

1.1 ANTECEDENTES

Años después de que el virus de la mancha blanca ataque a la producción camaronera de nuestro país (2010), la industria se ha recuperado, actualmente en Ecuador hay alrededor de más de 200 000 hectáreas de cultivo de camarón, de las cuales el 60% corresponde a la Provincia del Guayas, el 15% a la Provincia de El Oro, el 9% a la Provincia de Esmeraldas, otro 9% a la Provincia de Manabí y el 7% a la Provincia de Santa Elena.

La industria camaronera, según datos de la cámara nacional de acuicultura, representa el tercer rubro más importante del total de las exportaciones no petroleras de nuestro país y es la segunda industria más grande y moderna de América; ubicando al país entre los más grandes exportadores a nivel mundial por la calidad y el volumen de exportaciones del camarón ecuatoriano.

Al igual que el sector productivo, las plantas procesadoras de camarón han incrementado de la mano de las exportaciones, con lo cual se ha visto el surgimiento de nuevas plantas de producción.

La demanda de camarón a nivel internacional hace que nuestra industria camaronera se prepare en todas las fases de producción del camarón, adopte nuevas medidas tecnológicas en sus cultivos, realice investigaciones y mejoramientos genéticos en los reproductores y adecuación de las plantas procesadoras de acuerdo a los requerimientos y normativas de calidad.

1.2 LA EMPRESA

La empresa en estudio, se dedica al procesamiento y comercialización del camarón blanco de Acuicultura (*Litopenaeus vannamei*), envasado como camarón crudo en diferentes presentaciones, la mayoría del camarón que se recibe proviene de cultivos propios del grupo; pues, y aproximadamente un 30% es adquirido mediante compra a otros proveedores.

Actualmente la planta posee una capacidad aproximada de producción mensual de 600.000 lbs. En el año 2008 la empresa adquiere la certificación HACCP y BPM, con lo cual logra ganar mercado para la comercialización de sus productos.

El camarón procesado es comercializado al mercado internacional, específicamente Asia, Europa, USA, Centroamérica y África. Ver gráfico 1.1. Mercado actual de ventas.

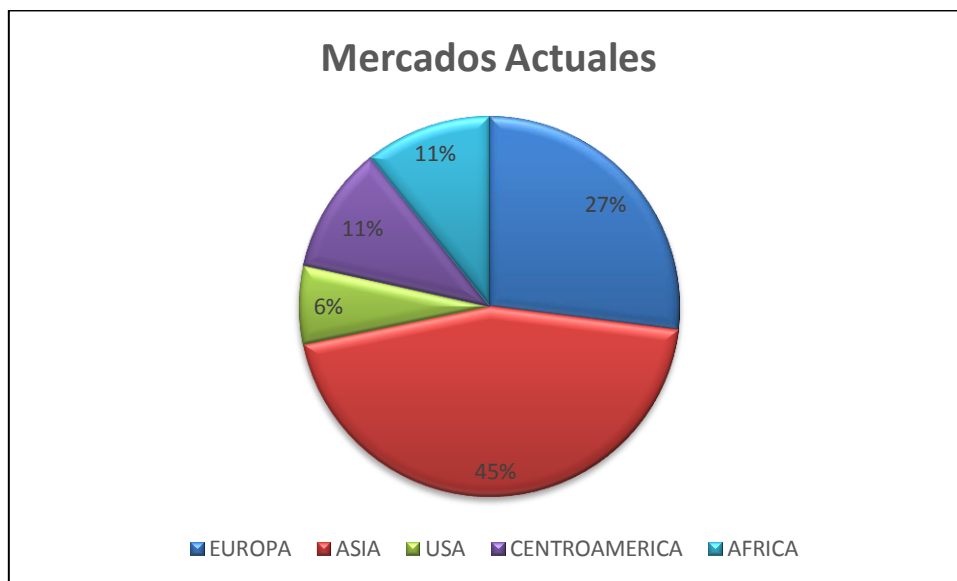


Gráfico 1.1 Mercado actual de ventas
Fuente: Datos de la empresa

La planta posee alrededor de 267 empleados entre personal administrativo, jefes de áreas y operarios.

N°	AREA
234	Operarios
17	Jefes de áreas y mandos medios
9	Administrativos
7	Discapacitados
267	Total

Tabla 1.1 Número de trabajadores por áreas

Fuente: Datos de la empresa

1.3 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA

MISIÓN:

“Nuestra MISIÓN es obtener la confianza de nuestros clientes en el exterior, a través de una diversificación e innovación de productos de excelente distinción, que satisfagan los gustos más exigentes, y que cumplan con las normas internacionales de calidad, gracias al esfuerzo mancomunado de un grupo humano altamente calificado y en continuo mejoramiento”.

VISIÓN:

“Nuestra VISIÓN es ejercer el liderazgo de las exportaciones de camarón al mercado internacional, mediante el procesamiento de un producto acorde a la gama de exigencias de nuestros clientes y del consumidor final, para lo cual contamos con un exclusivo equipo de técnicos, cuya filosofía y actuar va enfocado a la excelencia y mejoramiento continuo”.

ORGANIGRAMA CORPORATIVO

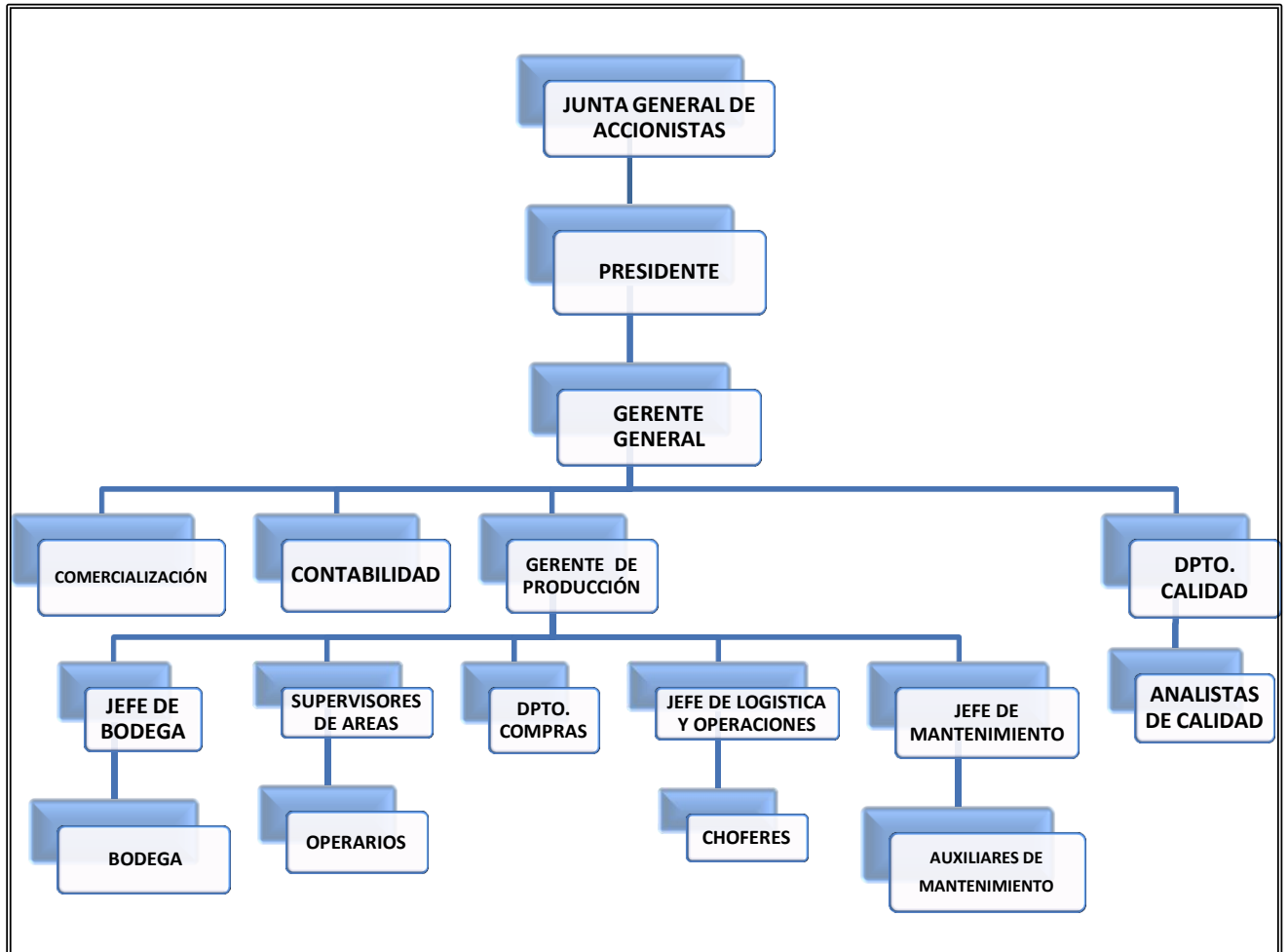


Figura 1.1 Organigrama Corporativo

Fuente: Datos de la empresa

1.4 TIPOS DE PROCESOS

El producto se lo obtiene de la selección, limpieza y saneamiento, cumpliendo todos los requerimientos de embalaje y la correcta aplicación de los controles del BPM, SSOP Y HACCP, conforme a los parámetros de calidad, sabor, olor, textura, firmeza, apariencia exigidos por el cliente y libre de cualquier tipo de contaminación.

El producto se lo presenta como camarón crudo fresco congelado, en bloque y de acuerdo a las exigencias del mercado internacional, se procesa en las siguientes presentaciones:

1.4.1 CAMARÓN ENTERO:

Es el camarón que no ha sido desprovisto de ninguna de sus partes constituyentes, se comercializa congelado con cabeza, con la adición de Metabisulfito de Sodio como aditivo. Ver *Figura 1.2 Diagrama de flujo, proceso: camarón entero-congelado*.

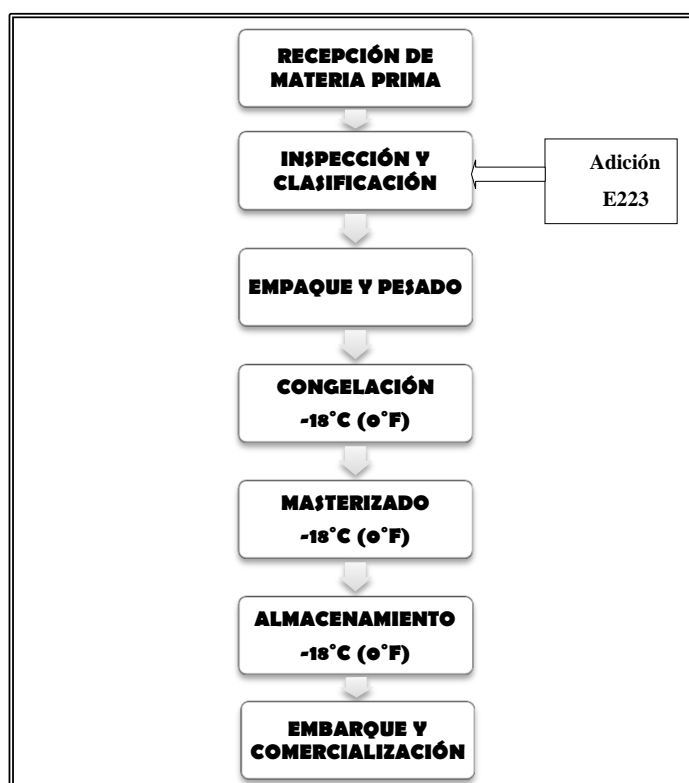
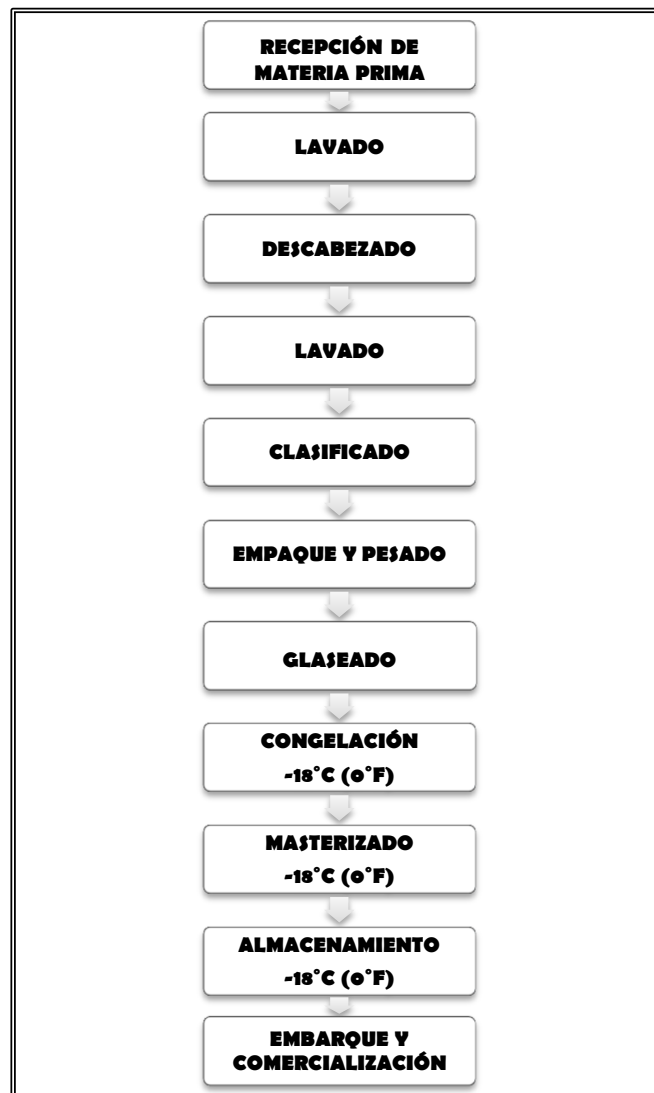


Figura 1.2 Diagrama de flujo, proceso:
Camarón entero-congelado

Fuente: Datos de la empresa

1.4.2 CAMARÓN COLA:

Es el camarón al que se le ha eliminado completamente el cefalotórax o cabeza pero conserva el caparazón, se comercializa crudo congelado en bloque. Ver *Figura 1.4 Diagrama de flujo, proceso: camarón cola-congelado.*



**Figura 1.3 Diagrama de flujo, proceso:
camarón cola-congelado**

Fuente: Datos de la empresa

El camarón entero es el principal producto de exportación, según datos proporcionados por la empresa, los dos últimos años (2014 – 2015) representó el mayor porcentaje de ventas, ver gráfico 1.2 *Exportaciones de camarón (lbs), periodo 2014 – 2015*

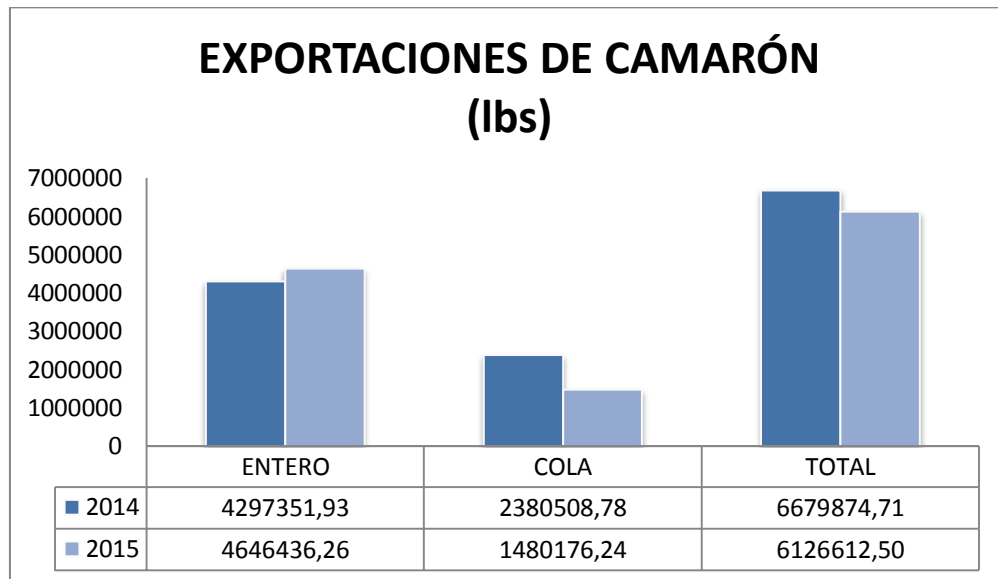


Gráfico 1.2 Exportaciones de camarón entero y cola, en el periodo 2014- 2015

Fuente: Datos de la empresa

1.5 DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DEL PROCESO

1.5.1. RECEPCIÓN.- El producto se recibe en gavetas con suficiente hielo, se le asigna un código por efecto de trazabilidad, se toman muestras del producto para realizar los análisis organolépticos y concentración de Metabisulfito. Si la calidad del producto no es apta para entero, deberá seguir el proceso para camarón crudo sin cabeza.

1.5.2. LAVADO.- El camarón previo a ser descabezado es enjuagado en una tolva, con el fin de eliminar todas las impurezas y cuerpos extraños como fauna acompañante, palos, etc. El agua contiene suficiente cantidad de hielo, para mantener el producto con una temperatura óptima (< 4 °C).

1.5.3. DESCABEZADO.- El camarón es depositado en mesas limpias y desinfectadas, donde es descabezado y mantenido con abundante hielo para no romper la cadena de frío.

- 1.5.4. LAVADO.-** El camarón descabezado es lavado en un tanque, el mismo que contiene agua con abundante hielo ($T < 4\text{ }^{\circ}\text{C}$), luego es colocado en gavetas limpias., este procedimiento se lo realiza en el menor tiempo posible.
- 1.5.5. INSPECCIÓN Y CLASIFICACIÓN.-** El camarón pasa por la banda de inspección y luego es clasificado por tallas en la máquina de acuerdo a su peso.
- 1.5.6. EMPACADO Y PESADO.-** El producto clasificado y seleccionado para entero se empaca en cajas de cartulina parafinadas (empaquete primario), con o sin funda interna de acuerdo a los requerimientos del cliente, por lo general el peso neto es de 2 Kg.
- 1.5.7. GLASEADO.-** Al producto empacado se le adiciona una cierta cantidad de agua helada con una temperatura $\leq 3\text{ }^{\circ}\text{C}$, la cantidad del glaseo va de acuerdo a la especificación del cliente.
- 1.5.8. CONGELADO.-** El producto es congelado en túneles. Las cajas correctamente marcadas se colocan en coches previamente enjuagados, este coche es ingresado a los túneles de aire forzado hasta que el producto llegue a temperaturas que oscilen entre -18 a -20°C .
- 1.5.9. MASTERIZADO.-** El producto congelado se procede a encartonarlo (empaquete secundario) colocando 10 cajas dentro de un cartón, asegurándose que esté libre de cualquier tipo de contaminación cruzada.
- 1.5.10. ALMACENAMIENTO.-** Los cartones se estiban por tallas, marca, peso e importador de ser necesario. Van colocados sobre pallets plásticos y guardan distancia con respecto a las paredes a fin de que circule el aire frío de la cámara.
- 1.5.11. EMBARQUE Y COMERCIALIZACIÓN.-** El producto es embarcado en contenedores térmicos que cuentan con equipos de frío. Los cartones se cargan de acuerdo al plan de estiba predeterminado y se registran los códigos enviados en el contenedor.

1.6 PROVEEDORES.

Se cuenta con proveedores a nivel nacional, los que proveen la materia prima (camarón), materiales de empaque primario y secundario, insumos químicos de laboratorio y limpieza.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 NORMAS ISO

La organización internacional de normalización (ISO) por sus siglas en inglés International Organization for Standardization, es una federación de organismos nacionales de normalización, fundada en Ginebra (Suiza) en 1946, las normas internacionales son elaboradas por los comités técnicos de ISO (ISO/TC), las cuales son diseñadas para satisfacer necesidades en los diferentes ámbitos, ya sean económicos, industrial, técnico, financiero, servicios, etc. (Griful y Canela, 2005).

Las normas ISO son muy conocidas a nivel mundial, pese a que su implementación es voluntaria, por no ser una normativa gubernamental, alrededor de más de 80 países la han adoptado como norma nacional, puesto que una empresa con implementación del estándar internacional de calidad ISO posee rápida gestión en los procesos, disminución de costos en recursos utilizados y respuestas rápidas ante reclamos, lo cual se ve reflejado en beneficios y satisfacción de los clientes. (Álvarez et. al. 2006).

2.2 FAMILIA DE LAS NORMAS ISO 9000

La serie ISO 9000 consta básicamente de cuatro normas como se muestra en la figura 2.1 *Familia de las Normas ISO*.



Figura 2.1 Familia de las Normas ISO - **ISO 9000:**
2000 Fuente: Elaborado por el autor. **dad – Fundamentos y Vocabulario.**

Detalla los fundamentos y describe la terminología aplicada para los sistemas de gestión de calidad.

- **ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la Calidad – Requisitos.**

Describe los requisitos que se deben cumplir en el sistema de gestión de calidad, los cuales se pueden aplicar a cualquier organización que provea un producto o servicio, que este en capacidad de cumplir con los requisitos reglamentarios y los estipulados por el cliente.

- **ISO 9004:2000, Sistemas de gestión de la Calidad – Requisitos.**

Proporciona las pautas necesarias para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad, siendo su principal objetivo optimizar el desempeño de la organización y lograr la satisfacción de los clientes.

- **ISO 19011:2002, Directrices sobre auditorías de Sistemas de gestión de Calidad y/o ambiental.**

Detalla los requisitos relacionados con las auditorías del sistema de gestión de calidad y ambiental, auditorías internas o externas y para medir la capacidad de un sistema para cumplir objetivos.

2.3 NORMA ISO 9001:2008

La norma ISO 9001 en su última versión 2008 fue publicada en noviembre del 2008, anulando y sustituyendo a la tercera edición (ISO 9001:2000), empleada en más de 75 países como referencia para sus sistemas de gestión de calidad.

No contiene nuevos requisitos en comparación con la versión anterior, sin embargo, provee aclaración de los requisitos existentes en base a la experiencia adquirida por

organizaciones a nivel mundial tras ocho años desde su anterior edición, su objetivo es mejorar la compatibilidad con la norma ISO 14001:2004.

2.4 ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2008

La norma ISO 9001:2008 está distribuida en ocho capítulos, ver figura 2.2 *Estructura de la Norma ISO 9001:2008*, de los cuales los tres primeros relacionados con los principios y requisitos generales, mientras que los cinco últimos concernientes a las bases para la certificación del sistema de gestión de calidad.



Figura 2.2 Estructura de la Norma ISO 9001:2008

Fuente: Elaborado por el autor.

- **Capítulo 1, objeto y campo de aplicación:** Refiere que todos los requisitos de la norma son genéricos y pretende que sean aplicables a todas las organizaciones indistintamente de su tipo, tamaño y producto suministrado. Las exclusiones quedan condicionadas solo para la cláusula 7, siempre que no se vea afectada la capacidad o responsabilidad de la organización para ofrecer productos que cumplan con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios.

- **Capítulo 2, Referencias Normativas:** Indica las normativas de referencia que se pueden utilizar para la interpretación de la norma en el proceso de implantación.
- **Capítulo 3, Términos y Definiciones:** Refiere a los términos y definiciones contenidos en la norma ISO 9000:2005.
- **Capítulo 4, Sistema de Gestión de la Calidad:** Describe los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.
- **Capítulo 5, Responsabilidades de la Dirección:** Detalla los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, establecer la política, certificar que las responsabilidades y autoridades están determinadas, aprobar objetivos, el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema. Este capítulo es relacionado a requisitos generales, requisitos del cliente, política de calidad, planeación, responsabilidad, autoridad y comunicación y revisión gerencial.
- **Capítulo 6, Gestión de los recursos:** Describe los 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Contiene los requisitos exigidos en su gestión referente a requisitos generales, recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo.
- **Capítulo 7, Realización del producto:** Aquí están contenidos los requisitos únicamente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio. Detalla lo concerniente a planeación de la realización del producto y/o servicio, procesos relacionados con el cliente, diseño y desarrollo, compras, operaciones de producción y servicio, control de dispositivos de medición, inspección y monitoreo.

- **Capítulo 8, Medición, análisis y mejora:** Contiene los requisitos para los procesos que recolectan información, la analizan, y que actúan en base al análisis realizado. Siendo el principal objetivo la mejora continua de la capacidad de la organización para proveer productos que cumplan los requisitos y lograr la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los mismos. Se considera lo relacionado a los requisitos generales, seguimiento y medición, control de producto no conforme, análisis de los datos para mejorar el desempeño, mejora.

2.5 JERARQUÍA DEL SISTEMA DE DOCUMENTACIÓN

Servat (2005), sostiene que cuando se toma la decisión de implementar el modelo ISO 9001, se debe tomar como punto de partida la cláusula 4.2 referente a “Requisitos de la documentación”, la cual detalla la documentación que debe incluir el sistema de gestión de calidad, específicamente, ésta cláusula plantea que debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de la política de calidad y sus objetivos.
- b) Un manual de calidad.
- c) Los procedimientos de documentación requeridos por esta norma internacional.
- d) Los documentos que requiere la organización para garantizar la planificación, operación y control eficaces de sus procesos, y
- e) Los registros requeridos por la norma.

Documentos considerados como parte primordial del sistema de gestión de la calidad, razón por la cual, deben ser documentos controlados y deben incluir fecha de emisión, firma de la autoridad que los aprobó, número de revisión y una numeración o código que permita identificarlos. Otro punto importante que se debe considerar en base a la nota 1 y 2 de la cláusula 4.2, es que cuando aparece el término “procedimiento documentado” se refiere a que el procedimiento debe documentarse, implementarse y mantenerse; difiriendo la extensión de la documentación de acuerdo al tamaño de la organización, el tipo de actividad, la complejidad de los procesos y sus interacciones, y la aptitud del personal.

ISO 10013 (2002), indica que es necesario implementar un sistema jerárquico para documentar un sistema de calidad, como se muestra en la figura 2.3 *Jerarquía del sistema de calidad*, en el nivel A se detalla en el manual de calidad el sistema de gestión de calidad, el mismo que deberá coincidir con la política y los objetivos de calidad; luego del primer nivel la alta gerencia debe generar los documentos requeridos en el nivel B, por último en el nivel C se generan los documentos de calidad, dentro de los cuales están contemplados los registros, instrucciones de trabajo y otro documento que se considere preciso para el sistema.

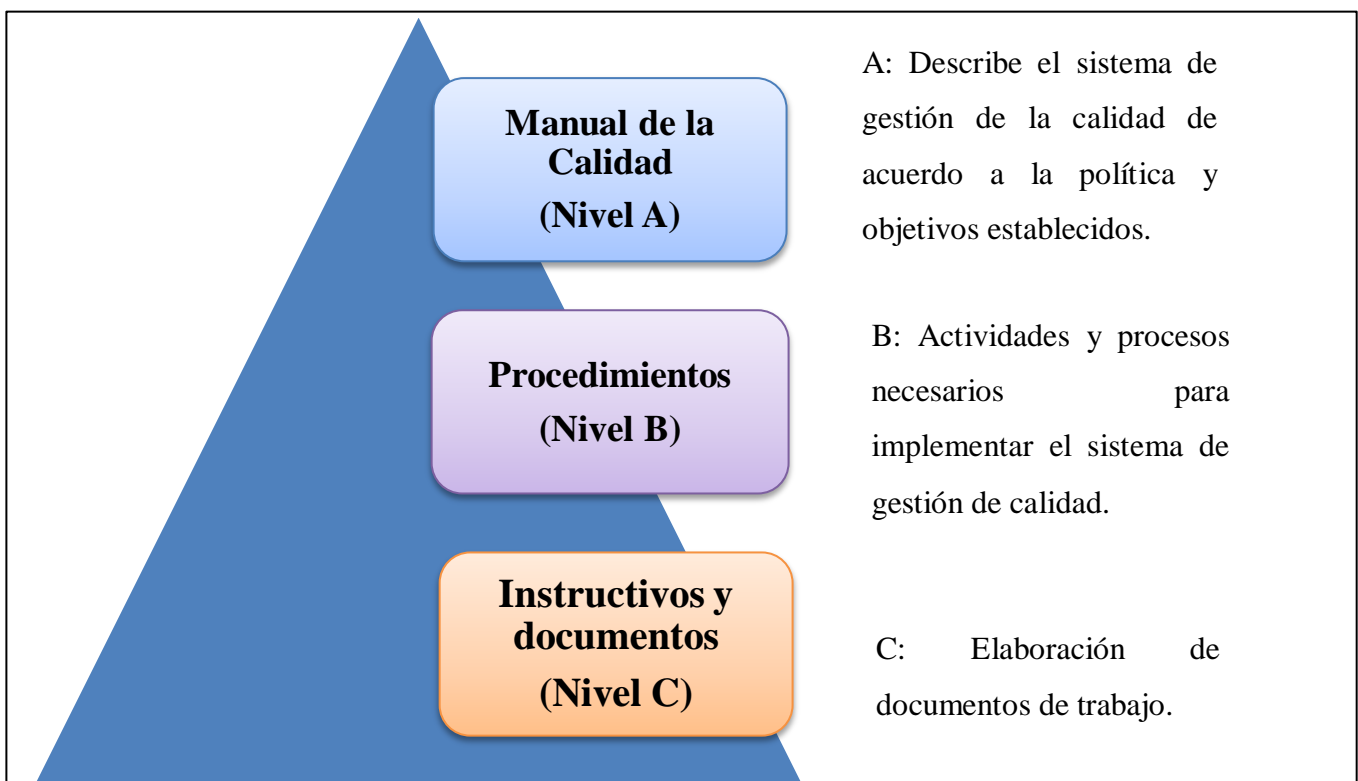


Figura 2.3 Jerarquía del sistema de calidad

Fuente: Adaptado de Norma ISO 10013, (2002)

ISO 9001 (2008) establece la necesidad de seis procedimientos mandatorios, dentro de los cuales están: control de los documentos (4.2.3), control de los registros (4.2.4), auditoría interna (8.2.2), control de producto no conforme (8.3), acción correctiva

(8.5.2) y acción preventiva (8.5.3). Sin embargo la organización puede desarrollar otros procedimientos de acuerdo a sus necesidades.

2.6 HERRAMIENTAS DE CALIDAD

Las denominadas herramientas básicas de calidad son las siguientes:

- Diagrama de Causa – Efecto o de Ishikawa
- Diagrama de Pareto
- Histograma
- Diagrama de Correlación o Dispersión
- Hoja de Recogida de Datos
- Gráfico de Control
- Estratificación de Datos

2.6.1. DIAGRAMA DE CAUSA – EFECTO

A través del diagrama de causa – efecto se puede analizar de manera organizada los problemas y sus causas, llamándose efecto al resultado que afecta a la calidad. La técnica está definida por dos aspectos fundamentales: ordenar las causas de un problema y profundizar en la investigación de sus orígenes con el fin de resolver el problema desde la raíz, se utilizan causas primarias, designadas como las “6 M”: mano de obra, materiales, métodos, medio ambiente, mantenimiento y maquinaria, estos elementos primarios, formarán las espinas principales del diagrama y por consiguiente se añadirán las causas secundarias, terciarias, etc. Ver figura 2.4 Diagrama de Ishikawa.

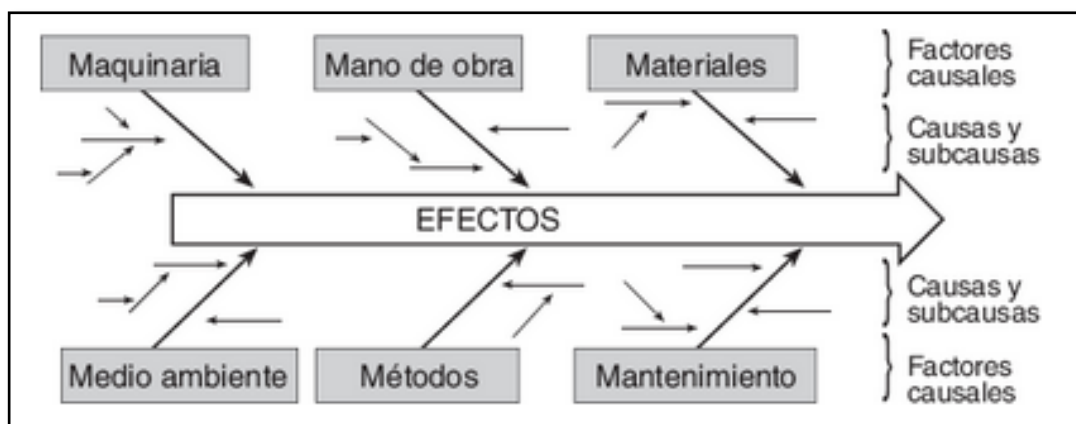


Figura 2.4 Diagrama de Ishikawa

Fuente: Gestión Integral de la Calidad, Lluís Cuatrecasas, (2010)

2.6.2. DIAGRAMA DE PARETO

El diagrama de Pareto es una herramienta que nos permite tomar decisiones en base a que causas se debe resolver prioritariamente y conseguir mayor efectividad en la resolución de problemas, esta herramienta se basa en que el 80% aproximadamente de los problemas se deben tan solo a un 20% de causas. Por medio del diagrama de Pareto se puede identificar ese pequeño porcentaje de causas más notables sobre las cual se debe actuar primero.

Para realizar el diagrama de Pareto se debe utilizar un diagrama de barras, donde cada una de las barras simboliza las causas que ocasionan los fallos, la amplitud vertical representará la cantidad de fallos o problemas que originan la causa que representa.

Las barras son ordenadas por amplitud, se las sitúa de mayor a mayor desde la izquierda, con el fin de seleccionar las causas más relevantes. Se simboliza una curva que establece por cada causa el porcentaje acumulado de fallos sobre el total. Ver figura 2.5 Diagrama de Pareto.

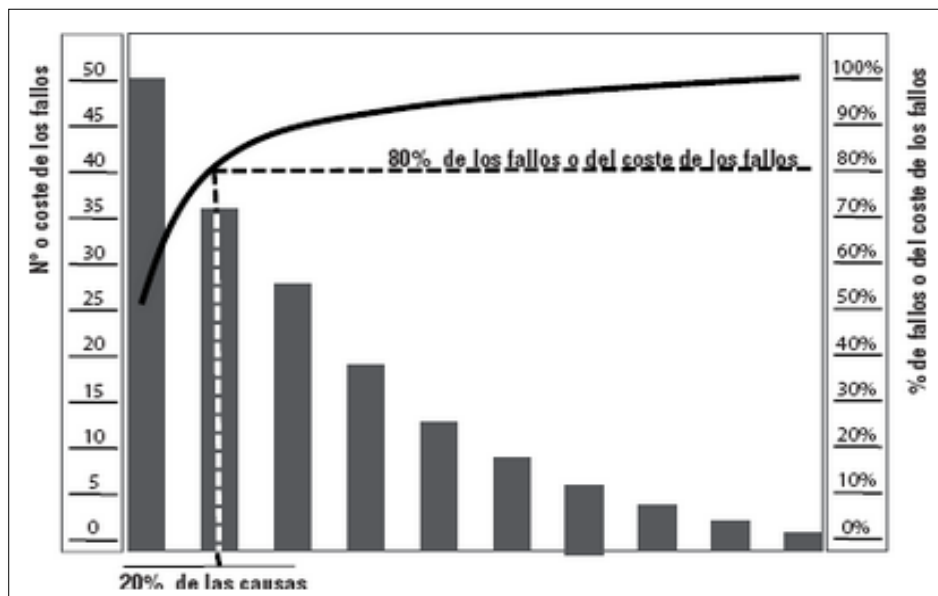


Figura 2.5 Diagrama de Pareto

Fuente: Gestión Integral de la Calidad, Lluís Cuatrecasas, (2010)

Las etapas para realizar un diagrama de Pareto son las siguientes:

1. Especificar de forma concreta las variables que se van a estudiar, que datos se necesitaran, como se conseguirán y establecer el alcance del tiempo del estudio.
2. Recoger los datos necesarios, es muy importante utilizar tablas estructuradas para recopilar los datos y sus respectivos cálculos.
3. Elaborar los diagramas de Pareto de forma correcta, figurando la frecuencia de fallos y costo de los fallos en el eje vertical izquierdo, el porcentaje acumulativo sobre el total de fallos y costo de fallos en el eje vertical derecho y de manera ordenada por frecuencia, los costos descendentes y las posibles causas en el eje horizontal.

A través del uso constante de los diagramas de Pareto se permite verificar la eficacia de las soluciones para la resolución de los problemas.

2.6.3. HISTOGRAMAS

Por medio de los histogramas se representa de manera gráfica la inestabilidad que puede mostrar una característica de calidad. Muestra la distribución de los datos y la desviación propia de un proceso. Ojeda y Behar (2006) sostienen que con el histograma además de conocer la forma de distribución, se puede saber si la dispersión de la distribución cae dentro de las especificaciones o si su media corresponde a la de un proceso bajo control.

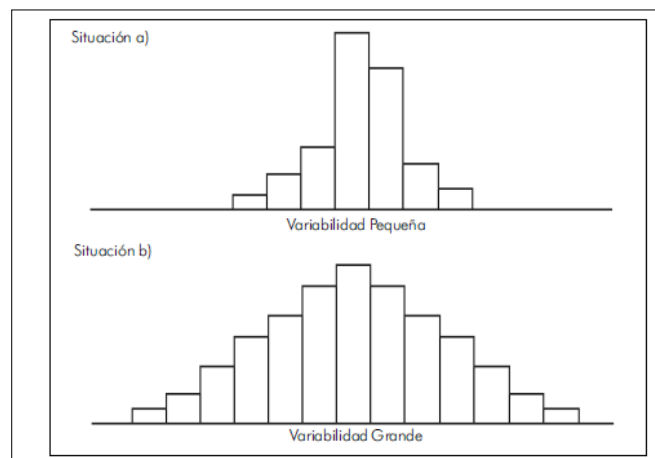


Figura 2.6 Histograma para dos posibles estados de un mismo proceso

Fuente: Estadística, Productividad y Calidad, Ojeda y Behar (2006)

2.6.4. DIAGRAMAS DE DISPERSIÓN

Este diagrama debe ser utilizado cuando se quiera analizar la forma y la intensidad de la asociación entre dos variables cuantitativas o factores, cuando se busca las causas que generan un problema o cuando se quiera innovar un servicio.

Para realizar el diagrama se utiliza un gráfico de ejes cartesianos, en cada eje va representada una de las variables con los valores de acuerdo al rango que abarca. Para cada par de datos se establecerán los puntos de corte en el plano, lo cual permite apreciar la evolución de una variable sobre la otra, lográndose una nube de puntos como se indica en la *figura 2.7 Correlación de variables*, por medio del análisis de esta nube de puntos se identifica si existe o no correlación.

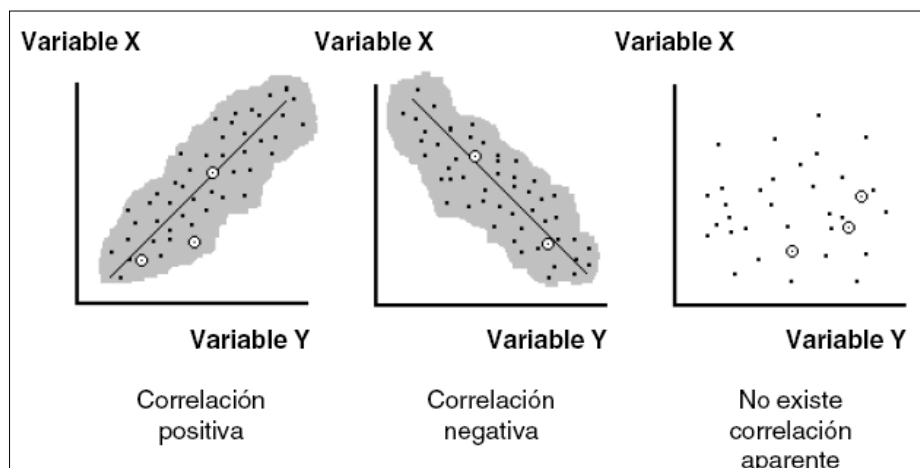


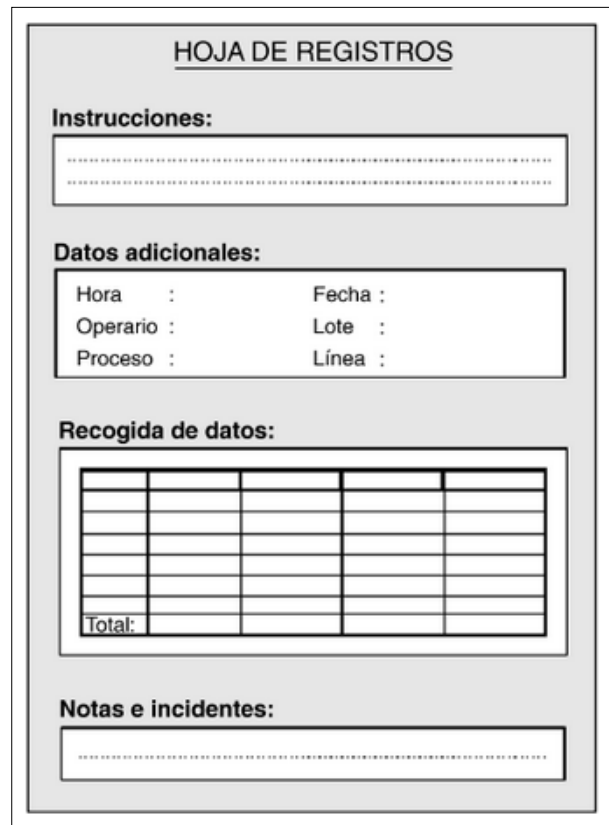
Figura 2.7 Correlación de variables

Fuente: Gestión Integral de la Calidad, Lluís Cuatrecasas, (2010)

2.6.5. HOJA DE RECOGIDA DE DATOS

Se recomienda usar la hoja de inspección cuando se necesite recopilar datos basados en la observación de las unidades de estudio, con el objeto de detectar tendencias o aspectos importantes. La hoja de recogida de datos es muy útil por varios motivos:

- Recopila información básica para el control de procesos.
- Se obtiene información de manera homogénea y uniforme.
- Facilita el análisis y control de los datos sobre procesos.



The image shows a form titled "HOJA DE REGISTROS" (Registration Sheet). It is divided into several sections:

- Instrucciones:** A section with a dotted line indicating where to write instructions.
- Datos adicionales:** A section for additional data with fields for:
 - Hora : (Time)
 - Fecha : (Date)
 - Operario : (Operator)
 - Lote : (Lot)
 - Proceso : (Process)
 - Línea : (Line)
- Recogida de datos:** A data collection table with 5 columns and 7 rows. The bottom-left cell is labeled "Total:".
- Notas e incidentes:** A section with a dotted line indicating where to write notes and incidents.

Figura 2.8 Formato de Hoja de Registro

Fuente: Gestión Integral de la Calidad, Lluís Cuatrecasas, (2010)

2.6.6. GRÁFICOS DE CONTROL

Posiblemente la herramienta estadística más conocida y empleada en la industria manufacturera es la llamada gráfica de control o gráfica de Shewhart, ver *figura 2.9.- Gráfica de control.*

Los gráficos de control son utilizados para analizar, supervisar y controlar la estabilidad de los procesos, por medio del seguimiento de valores de las características de calidad y su variabilidad.

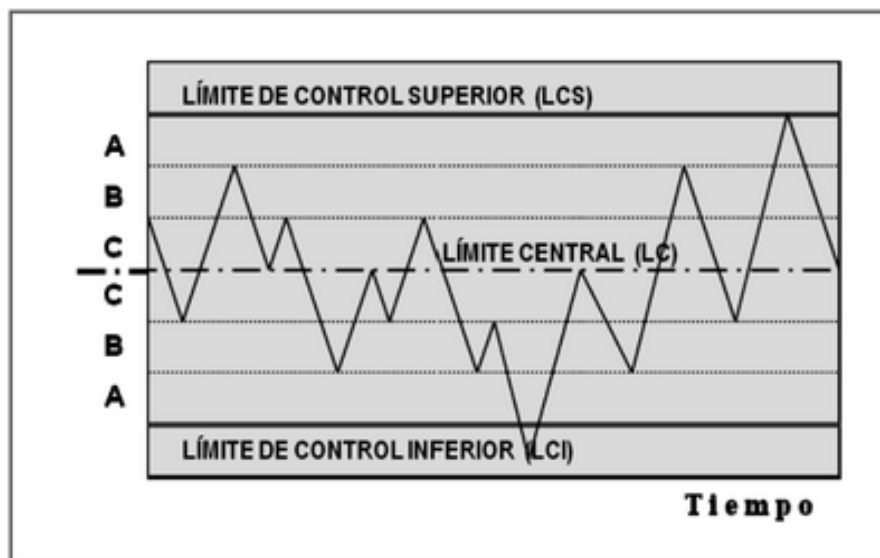


Figura 2.9 Gráfica de control

Fuente: Gestión Integral de la Calidad, Lluís Cuatrecasas, (2010)

Un proceso está bajo control estadístico cuando presenta causas comunes exclusivamente, al darse esta situación se tiene un proceso estable y predecible.

Se dice que el proceso está fuera de control estadístico cuando existen causas especiales; dichas causas son detectadas por las gráficas de control, permitiendo así que se puedan tomar acciones en el momento.

Las gráficas de control se utilizan generalmente para:

- Comprobar que los datos conseguidos tienen condiciones similares.
- Analizar un proceso productivo, con el fin de averiguar las causas de un comportamiento anormal.
- Diferenciar entre las causas especiales y las causas comunes de variación, lo cual indica adecuadamente cuándo un problema tiene que ser corregido localmente y cuando se debe tomar una acción donde deban participar los diferentes departamentos o niveles de la organización.

En base a la naturaleza de las variables, los gráficos de control se dividen en gráficos para variables y gráficos para atributos.

Los diagramas de control para variables se usan para diferenciar las características de calidad cuantitativas, como se muestra en la tabla 2.1.- Gráfica de control por variables.

Gráficas de control por variables

Carta	Descripción	Campo de aplicación
\bar{X} - R	Medias y rangos	Control de características individuales.
\bar{X} - S	Medias y desviación estándar	Control de características individuales.
X - Rm	Mediciones y rangos móviles	Control de un proceso con datos variables que no pueden ser muestreados en lotes o grupos.

Tabla 2.1 Gráfica de control por variables

Fuente: Herramientas para CEC, Unidad 3, María Guadalupe Cadenas (2012)

Los diagramas de control de atributos, son utilizados para diferenciar características cualitativas, es decir, características que no pueden ser cuantificadas numéricamente. , como se muestra en la tabla 2.2.- Gráfica de control por atributos.

Gráficas de control por atributos

Carta	Descripción	Campo de aplicación
p	Proporción	Control del porcentaje de unidades defectuosas.
np	Número de defectos	Control del número de piezas defectuosas.
c	Defectos	Control de número global de defectos por unidad.
u	Promedio de defectos por unidad	Control del promedio de defectos por unidad.

Tabla 2.2 Gráfica de control por atributos

Fuente: Herramientas para CEC, Unidad 3, María Guadalupe Cadenas (2012)

DESARROLLO DE LAS CARTAS DE CONTROL POR VARIABLES

1. Registrar las medidas de las características de calidad seleccionadas en los formularios apropiados, utilizando el esquema y tamaño de muestra pre seleccionado
2. Calcular la media y el rango para cada muestra
3. Obtener y dibujar la línea central y los límites de control para cada carta.

La línea central para las cartas de control para la media es $\bar{\bar{X}}$

La línea central para las cartas de control para rangos es $\bar{\bar{R}}$

Los límites de control para una carta de control para medias, se estiman:

$$LCS = \bar{\bar{X}} + A_2 \bar{\bar{R}} \quad LCI = \bar{\bar{X}} - A_2 \bar{\bar{R}}$$

Los límites de control para una carta de control para rangos se estiman:

$$LCS = D_4 \bar{R}$$

$$LCI = D_3 \bar{R}$$

4: Dibujar los valores del promedio en la carta de control para medias, y los valores del rango en la carta de control para rangos. Comprobar si los puntos se encuentran en control estadístico, de lo contrario se debe investigar las causas asociadas con los puntos fuera de control y tomar las acciones apropiadas.

5: Borrar los puntos fuera de control, para los cuales se han tomado las acciones correctivas y determinar nuevamente los límites de control con los puntos no eliminados.

6: Implemente las cartas de control para observaciones futuras, empleando la línea central y límites de control revisados.

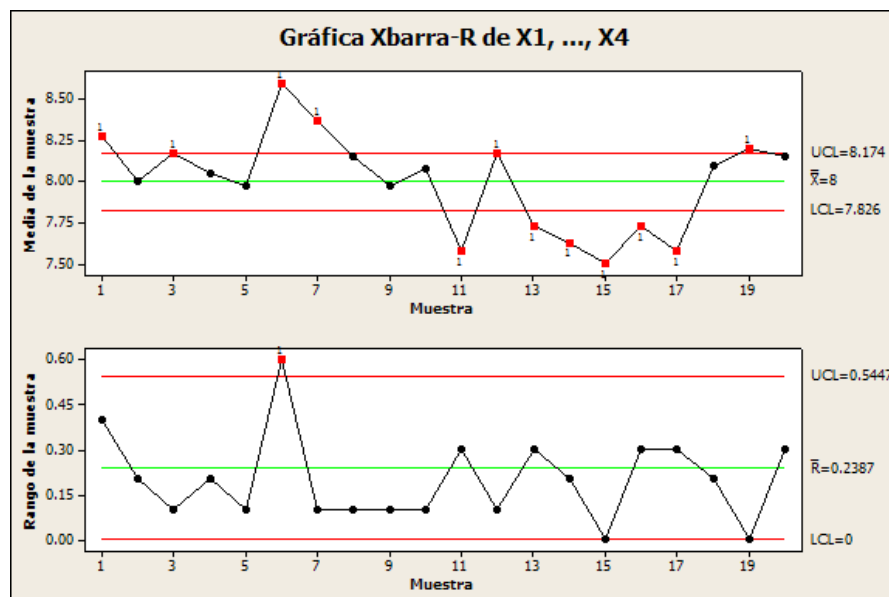


Figura 2.10 Ejemplo de gráfica de control por variables

Fuente: Control de Calidad, Dale H. Besterfield (2009)

DESARROLLO DE LAS CARTAS DE CONTROL POR ATRIBUTOS:

1. Seleccionar el objetivo.
2. Determinar el tamaño de muestra y el intervalo de muestreo
3. Obtener la información y registrar en el formulario apropiado.

4. Calcular la línea central y los límites de control.

Línea central $LC = \bar{p}$

Límite de control superior $LCS = \bar{p} + 3\sqrt{\frac{\bar{p}(1-\bar{p})}{n}}$

Límite de control inferior $LCI = \bar{p} - 3\sqrt{\frac{\bar{p}(1-\bar{p})}{n}}$

5. Determinar los límites de control revisados
6. Implementar la carta

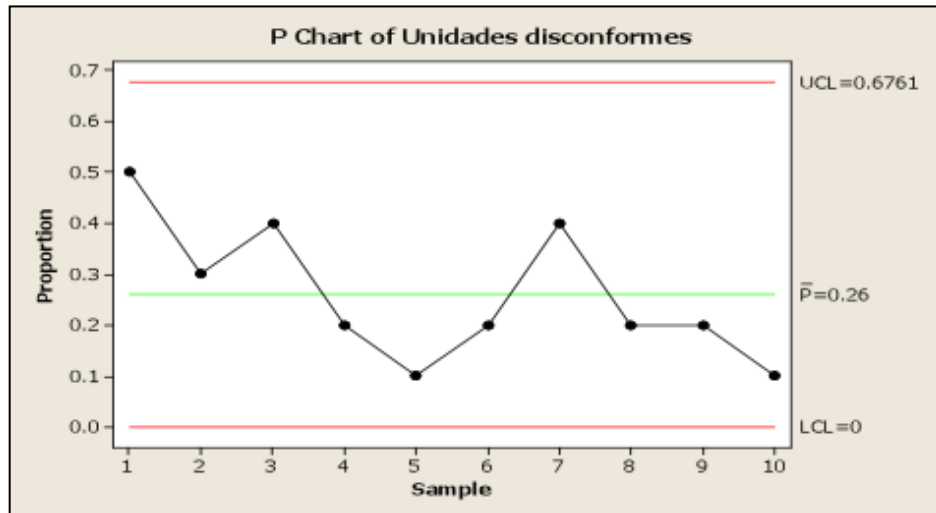


Figura 2.11 Ejemplo de gráfica de control por atributos

Fuente: <http://cepibero.blogspot.com/2011/03/otros-ejemplos-de-cartas-de-control-por>.

2.6.7. ESTRATIFICACIÓN DE DATOS

Por medio de la estratificación de datos se puede clasificarlos y separarlos en grupos o categorías, con el fin de analizar de forma detallada las causas y comprobar que las acciones correctivas y de mejora son las adecuadas.

Esta técnica de manera individual no representa una herramienta de mejora, pero sirve de gran ayuda para la elaboración del diagrama de Pareto o el de dispersión.

La estratificación facilita el estudio de los datos, análisis de problemas y sus causas, además de detectar situaciones especiales que necesitan de investigación y arreglo posterior.

2.7 MUESTREO

El muestreo es una herramienta que nos permite determinar que parte de una población debe analizarse con el propósito de sacar conclusiones acerca de dicha población.

El muestreo se divide en método de muestreo probabilístico y método de muestreo no probabilístico, como se muestra en la *figura 2.12 Tipos de muestreo*.



Figura 2.12 Tipos de muestreo

Fuente: Elaborado por el Autor.

En el presente proyecto, en la obtención de los datos para el análisis estadístico del capítulo IV se utilizó el muestreo aleatorio simple el cual consiste en seleccionar una muestra tamaño n , de una población tamaño N , en donde todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para ser analizados.

CAPÍTULO III

3 RESULTADOS

3.1 ALCANCE DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La empresa objeto de estudio, procesa y exporta sus productos en diferentes presentaciones como se mencionó en el capítulo I, sin embargo el presente proyecto se limitó a realizar el diseño de la documentación para el proceso de camarón entero, el mismo que servirá de base para continuar en lo posterior con la inclusión de los demás procesos.

El proceso del camarón entero, representa uno de los más importantes en cuanto a volúmenes de producción, mayor exigencia de parámetros de calidad y cumplimiento de especificaciones técnicas.

3.2 LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El levantamiento de información se realizó mediante conversaciones con el personal operativo y jefes de áreas y a través de una evaluación inicial con la ayuda de listas de chequeo (ANEXO 1) en base a la norma ISO 9001:2008.

3.3 PROCESOS DE LA EMPRESA

Un paso importante en la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad es determinar los procesos que van a formar parte de él, inicialmente se elaboró una lista con los procesos de la empresa, los mismos que se detallan en la *tabla 3.1 Procesos de la empresa*.

PROCESOS DE LA EMPRESA	Gerencia General
	Contabilidad
	Financiero
	Compras
	Recursos Humanos
	Medio Ambiente
	Legal
	Producción
	Comercial
	Logística
	Control de Calidad
	Gestión de Calidad
	Mantenimiento
	Despacho
	Bodega

Tabla 3.1 Procesos de la empresa

Fuente: Datos de la empresa

Luego de la identificación de los procesos, se realizó una priorización, para lo cual se consideraron los que estén relacionados y tengan una influencia directa en la calidad del producto, en la satisfacción del cliente y en el proceso productivo del camarón.

La valoración que se asignó a cada proceso fue de 10 (importancia alta), 5 (importancia media) y 1 (importancia baja). Los resultados se muestran en la *tabla 3.2 Matriz de priorización de procesos*.

Procesos de la Empresa	Calidad del producto	Satisfacción del cliente	Proceso productivo	Total
Gestión de Recursos	5	10	10	500
Contabilidad	1	1	1	1
Financiero	1	1	1	1
Compras	5	5	10	250
Recursos humanos	5	5	10	250
Medio Ambiente	1	1	1	1
Legal	1	1	1	1
Producción	10	10	10	1000
Comercial	5	10	10	500
Logística	10	5	10	500
Control de Calidad	10	10	5	500
Gestión de Calidad	10	10	5	500
Mantenimiento	1	5	10	50
Despacho	10	10	5	500
Bodega	5	5	10	250

Tabla 3.2 Matriz de priorización de procesos

Fuente: Elaborado por el autor

Con los valores obtenidos, se realizó un *diagrama de Pareto*, ver gráfico3.1, donde se determinó los procesos de mayor relevancia en la organización.

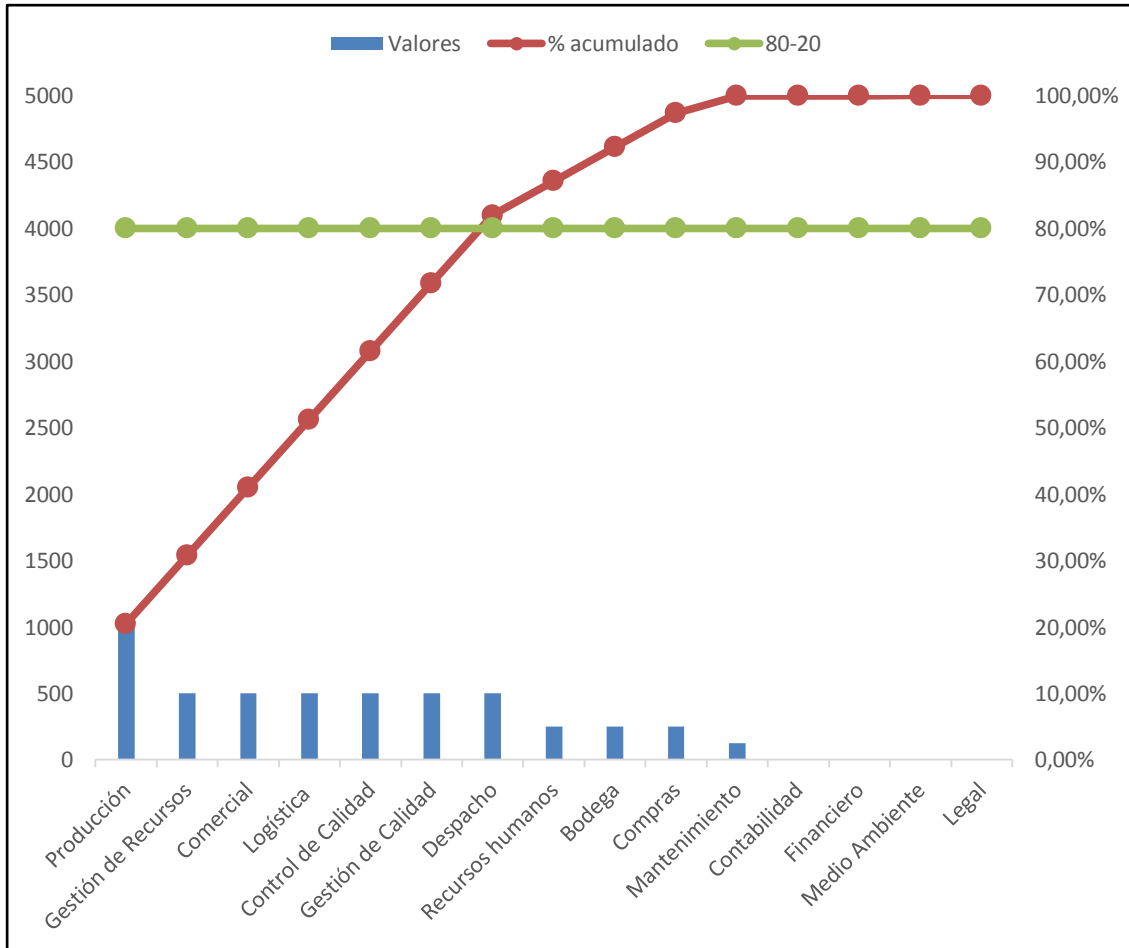


Gráfico 3.1 Diagrama de Pareto

Fuente: Elaborado por el autor.

Por tanto, los principales procesos de la empresa, tomando como referencia el enfoque basado en procesos detallado en la norma ISO 9001:2008, son los procesos estratégicos apoyados en la Gerencia General o Gestión de recursos y Gestión de Calidad, los procesos claves u operativos conformados por el área comercial, logística, producción y despacho, por último están los procesos de apoyo conformados por el departamento de Recursos Humanos, compras, Mantenimiento, bodega y control de calidad, como se muestra en la figura 3.1 Mapa de Procesos.

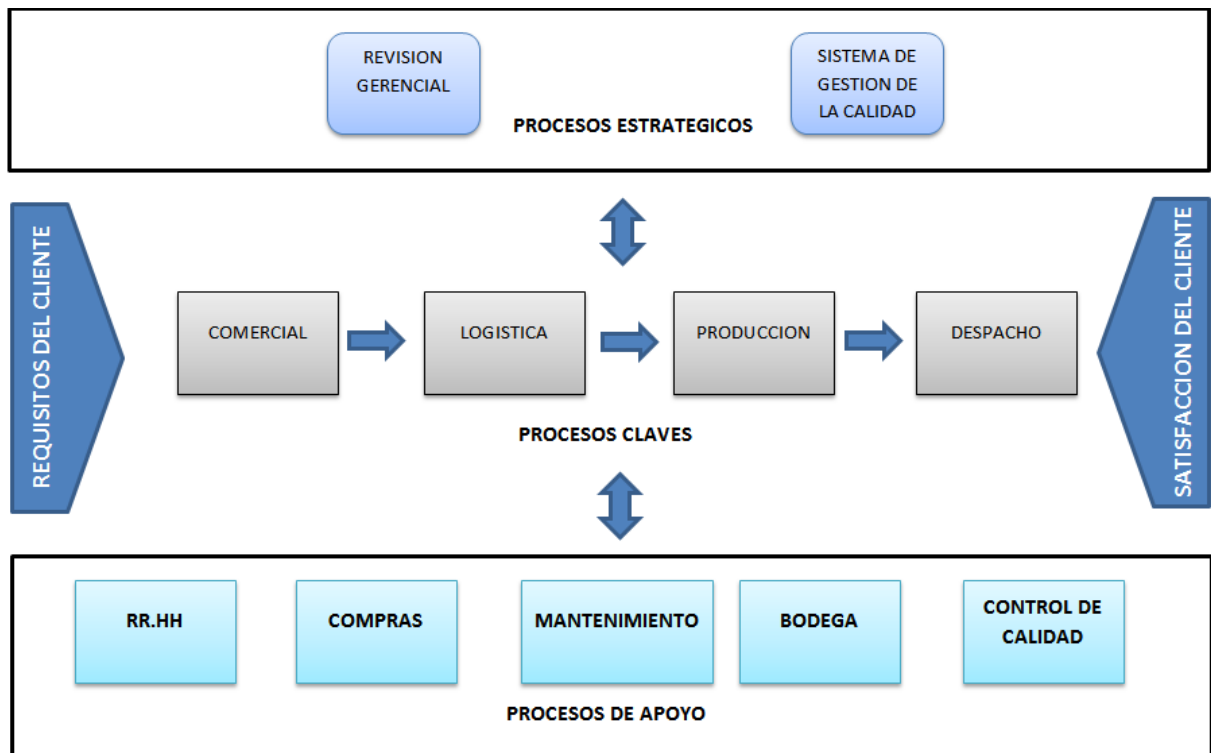


Figura 3.1 Mapa de Procesos.

Fuente: Elaborado por el autor.

3.4 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad, se elaboró en base a los lineamientos detallados en la *figura 3.2 Diseño metodológico*.



Figura 3.2 Diseño metodológico

Fuente: Elaborado por el autor.

3.4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL DE LA EMPRESA

En esta fase se realizó un análisis situacional de la empresa en base al sistema de gestión de la norma ISO 9001:2008, utilizando la lista de chequeo, los resultados se muestran resumidos en el *gráfico 3.2 Cumplimiento de la empresa en base a la Norma ISO 9001:2008*, y el detalle por cada cláusula se expone a continuación:

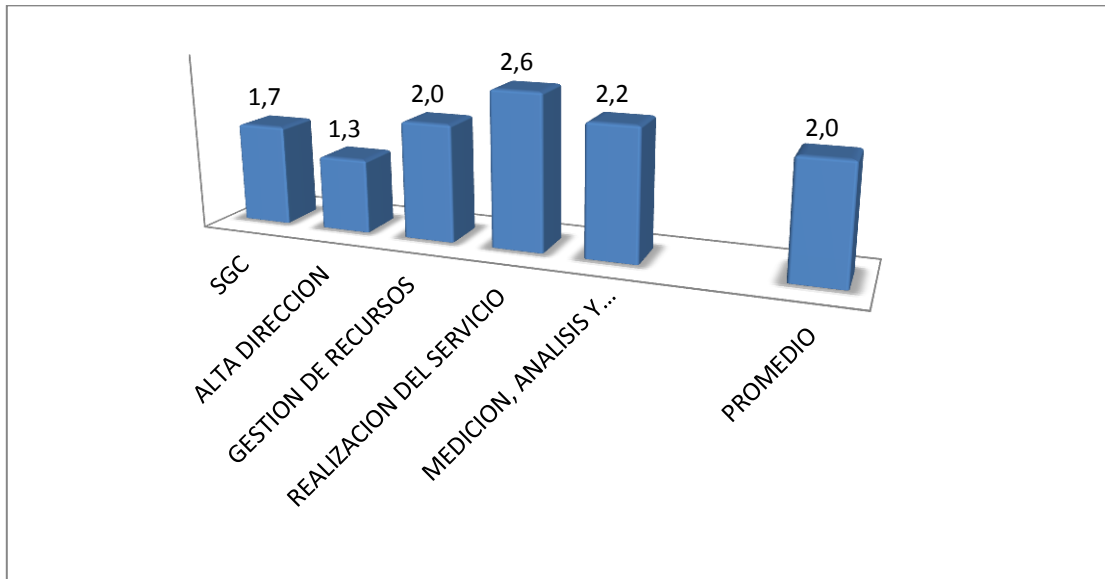


Gráfico 3.2 Cumplimiento de la empresa en base a la Norma ISO 9001:2008

Fuente: Elaborado por el autor.

✓ Requisitos generales

La empresa posee un plan HACCP, en el cual se mantienen los procesos de producción documentados e implementados, se detalla la secuencia de los mismos y los controles necesarios en cada una de las etapas, su frecuencia, los responsables, así como el seguimiento de los procesos por medio de registros. Sin embargo el área administrativa no posee ningún sistema documentado.

Existen responsables (miembros del equipo HACCP) de hacer cumplir que los procesos y sus controles sean eficaces, así como el compromiso de la organización de gestionar los recursos necesarios.

La empresa dentro de sus procesos externos, posee la contratación de los servicios de una empresa para el control de plagas y roedores, servicio que se lo controla solicitando a la empresa fichas técnicas de los químicos utilizados en la actividad, permisos de funcionamiento de la organización, registros de capacitación de su personal, registros de las áreas donde se ha realizado la fumigación, procedimiento documentado de la actividad y mapa rodenticida.

✓ **Requisitos de la documentación**

La empresa no posee los documentos requeridos por esta Norma Internacional, los documentos y registros existentes son documentados, actualizados y archivados por el Departamento de Calidad.

✓ **Compromiso de la dirección**

Existe un documento en el cual la Gerencia se compromete a cumplir con las normativas y reglamentos establecidos por las autoridades tanto locales como internacionales, además de proveer los recursos necesarios para los cambios e indicaciones que se señalen para el buen funcionamiento de la organización. Sin embargo la empresa debe desarrollar su política y objetivos de calidad, además de comunicar a la organización cual es la importancia de cumplir los requisitos, legales, reglamentarios y del cliente.

✓ **Política de la calidad**

No existe una política de calidad.

✓ **Planificación**

Se cumplen objetivos de calidad en las etapas de producción, sin embargo no están documentados. La empresa no posee un sistema de gestión de calidad, por lo tanto no existe aún la planificación del mismo.

✓ **Responsabilidad, autoridad y comunicación**

Se evidencia un organigrama claramente estructurado y descripción de funciones en la mayoría de áreas, cuando se realizan cambios en las mismas son comunicadas por medios de reuniones, memorándums o mails, a pesar de que no hay establecido un medio formal de comunicación interna.

Se tiene previsto que el representante de la dirección para el sistema de gestión y encargado de la satisfacción del cliente sea el Jefe de aseguramiento de calidad.

✓ Revisión por la dirección

La empresa posee resultados de auditorías del proceso y auditorías contables, dentro de las cuales se observan el detalle de las acciones correctivas.

Se mantiene contacto con el cliente por medio de correos electrónicos, llamadas telefónicas y visitas por parte del cliente a la planta y envío de informes del producto vendido, sin embargo no existe un plan que permita medir la satisfacción del cliente.

Existen registros que permiten determinar la conformidad del producto, más no el desempeño de los procesos.

No se mantiene aún un sistema de gestión implementado en la empresa, por lo cual no se evidencian cambios ni recomendaciones para el mismo.

✓ Gestión de los recursos

La organización proporciona los recursos necesarios relacionados con las diferentes áreas de la empresa.

Se evidencia documentos que reflejan la preparación académica del personal responsable de los principales procesos. Además la empresa posee un cronograma de capacitación con sus respectivas fechas y temas, así como registros.

Existen auditorías externas con respecto a la infraestructura de la empresa, en las cuales se determina que cuenta con las condiciones adecuadas con respecto a la naturaleza del negocio y para brindar un buen ambiente de trabajo a los empleados, sin embargo en conversaciones realizadas con el personal operativo, se puede notar que existe baja satisfacción respecto al entorno laboral.

✓ Realización del producto

Específicamente el producto se define como procesamiento y comercialización de camarón *Litopenaeus vannamei*, la empresa presenta sus procesos claramente definidos y planificados, poseen documentos para realizar las actividades de verificación, validación, seguimiento, ensayo y prueba del producto.

Se mantienen especificaciones del producto y de entrega del mismo, otorgadas por el cliente, la empresa cumple con los requisitos reglamentarios aplicables al producto y con los considerados por la organización.

Los requisitos relacionados con el producto son revisados antes de iniciar la elaboración del mismo, a través de la revisión de proformas y especificaciones enviadas por el cliente, una vez aceptadas se confirman a través de correo electrónico.

La comunicación con el cliente es permanente, por lo general es a través de mails y llamadas telefónicas, el cliente realiza visitas a la empresa anualmente 3 ó 4 veces, las observaciones y quejas de parte del cliente son por medio de correos electrónicos.

La empresa no maneja ningún tipo de diseño, todos son proporcionados por el cliente.

✓ Compras

La empresa cuenta con proveedores certificados de acuerdo a lo reglamentario en base a la naturaleza del negocio, es decir, las camaroneras son certificadas por una entidad nacional reguladora (Instituto Nacional de Pesca) y los insumos son de grado alimenticio.

Se evidencian cartas de garantía otorgadas por los proveedores y registros de análisis minuciosos de la materia prima principal (camarón), y una inspección aleatoria del resto de insumos recibidos (material de empaque, insumos de limpieza, etc.).

Si al momento de realizar la verificación de la materia prima no cumple con los requisitos establecidos, ésta es devuelta o rechazada. En el caso de que los insumos están en malas condiciones se realiza una solicitud de devolución y reposición.

✓ Producción y prestación del servicio

Se evidencian órdenes de producción, en las cuales se detallan las características del producto, dichas órdenes son entregadas a cada jefe de área.

Se mantienen registros de control del producto durante su elaboración, en la liberación y detalle de lotes embarcados al cliente.

El producto previo a la liberación es analizado para comprobar que ha sido elaborado en base a las especificaciones proporcionadas por el cliente, el análisis (descongelado de producto terminado) es realizado bajo normativas europeas y con personal capacitado, los resultados son plasmados en los registros respectivos.

Cuentan con un sistema de trazabilidad bien estructurado, el producto es identificado por medio de un código que es mantenido durante todas las etapas de producción y puede ser trazable fácilmente, se evidencian ejercicios mensuales de trazabilidad.

La información que proceda del cliente es protegida, el producto durante su permanencia en la empresa es almacenado en cámaras frías de mantenimiento, presentan registros de la cantidad de lotes existentes y temperatura (°C) registrada.

Los equipos de medición utilizados durante los diferentes procesos en su mayoría están controlados, poseen certificados de calibración de termómetros y pesos patrones para calibrar las balanzas, certificados por el INEN. Se evidencian registros de calibración de balanzas. Sin embargo no poseen un sistema o programa informático que permita controlar eficientemente las

temperaturas de los túneles y cámaras de congelación.

✓ **Medición, análisis y mejora**

A pesar de que la empresa mantiene permanente contacto con el cliente, no existe un seguimiento adecuado para medir la satisfacción del cliente.

Se realizan auditorías contables y financieras, además de las auditorías internas realizadas al sistema HACCP que tiene implementado la empresa, existe un cronograma de auditorías internas, los resultados son documentados en los respectivos registros y enviados al encargado del área auditada, quienes realizan las acciones correctivas.

Poseen registros de control de tiempos de los procesos, sin embargo, no existe un adecuado control y seguimiento de los mismos.

Se evidencian registros que demuestran un seguimiento del producto elaborado en las diferentes etapas, en base a lo requerido por la norma.

No existe un procedimiento documentado acerca del control del producto no conforme. No realizan análisis de datos existentes y no existe un adecuado manejo de no conformidades.

3.4.2 PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL DE LA ORGANIZACIÓN

Para realizar el sistema documental se elaboró la matriz de suficiencia en base a la norma ISO 9001:2008 detallada en el ANEXO 2, la cual permite determinar la documentación necesaria mínima requerida por la misma.

3.4.3 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

La documentación del sistema de gestión de calidad de la empresa, fue realizada en base a los lineamientos requeridos por la norma, basados principalmente en el mapa de procesos, la política y objetivos de calidad, manual de calidad, procedimientos mandatorios y los necesarios que se adapten a la organización. (ANEXO 3).

3.4.3.1. Política de calidad

La política de calidad fue elaborada en base al propósito y razón de ser de la empresa, siendo la base para el planteamiento de los objetivos de calidad, de fácil comprensión para el personal de los diferentes niveles de la organización y enfocada en la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

3.4.3.2 Objetivos de calidad

Desarrollados en base a la política de calidad y la planificación estratégica de la organización. Han sido establecidos en los niveles y funciones pertinentes con el fin de conseguir la mejora continua.

3.4.3.3 Manual de calidad

El manual de calidad se realizó en base a lo establecido por la norma y con el propósito de guiar a la organización respecto al sistema de gestión de calidad, incluye el alcance del SGC y las exclusiones con su respectiva justificación, el manual ha sido diseñado por cláusulas.

3.4.3.4 Procedimientos documentados

Se detallaron los seis procedimientos mandatorios de la norma, dentro de los cuales están: control de documentos, control de registros, control de producto no conforme, auditorías internas, acciones correctivas y preventivas.

- **Control de documentos**

En este procedimiento P-GC-01, se detalló cómo se debe llevar a cabo el control, elaboración, uso, aprobación y actualización de los documentos empleados en el SGC. El objetivo principal de este procedimiento es asegurar que los documentos utilizados en el SGC se encuentren vigentes y controlados.

- **Control de registros**

En el procedimiento P-GC-02, se describió la forma mediante la cual los registros del SGC son identificados, almacenados, protegidos, retenidos y la disposición final de los mismos.

- **Auditorías internas**

El objetivo del procedimiento P-GC-03 es establecer los mecanismos que permitan la planificación y realización de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.

- **Acciones correctivas y preventivas**

El procedimiento P-GC-04 permite establecer un mecanismo para el manejo de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras, con el fin de:

- ✓ Identificar y analizar las causas de las no conformidades que se presenten en los procesos.
- ✓ Definir acciones que permitan mitigar cualquier impacto causado.
- ✓ Empezar las acciones correctivas para evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia.

- **Control de producto no conforme**

En el procedimiento P-GC-05 se detalló las acciones que se llevan a cabo cuando existe un servicio que no cumple con los requisitos del producto.

3.4.3.5 Procedimientos adicionales

Los procedimientos adicionales son los que la organización determinó para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, dentro de estos procedimientos están incluidos los elaborados por los departamentos.

3.4.3.6 Determinación de procesos

En la determinación de procesos (P-SGC-00) se establecieron los lineamientos básicos para la realización de las actividades en las áreas detalladas en el macro proceso, se elaboró bajo el esquema de entradas, actividades y salidas. ANEXO 4.

3.4.3.7 Registros

Los registros mandatorios de la norma y los necesarios para la organización, se detallan en el ANEXO 5.

3.4.3.8 Documentos externos

Lista de proveedores certificados, certificados de calidad, certificados sanitarios y los necesarios para que la empresa cumpla con los requisitos legales y los establecidos para su buen funcionamiento. En el ANEXO 6 se detallan dos ejemplos.

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Uno de los factores importantes en el manejo de un exitoso Sistema de Gestión de Calidad, es contar con el apoyo de técnicas estadísticas que nos ayuden en su desarrollo y control. Varias de estas técnicas nos permiten identificar problemas relacionados con el personal, mientras que otras se originan de mediciones y/o datos recopilados del proceso a controlar, obteniéndose los resultados buscados a partir del análisis de datos.

En el presente documento se realizó un análisis estadístico del proceso, tomando como variable el peso de las cajas empacadas de camarón, se tomaron muestras a diario, por un periodo de 25 días, *ver tabla 4.1.*

Peso de cajas (Peso requerido 2 kg)					
N° DE CAJAS POR LOTE					
Nº MUESTRA	1	2	3	4	5
1	2,00	2,30	1,99	2,00	1,90
2	1,95	2,00	2,05	2,00	2,00
3	2,00	1,95	1,98	2,00	2,05
4	2,05	1,98	1,95	2,00	2,00
5	2,00	2,02	2,05	2,10	2,00
6	2,00	2,00	2,05	2,05	2,03
7	2,00	2,00	2,20	1,95	2,00
8	1,95	2,05	1,95	1,98	1,95
9	2,01	2,00	2,00	2,02	1,98
10	1,95	2,00	2,05	2,00	2,02
11	1,98	1,95	2,00	2,00	2,00
12	2,00	2,01	2,10	2,05	2,00
13	2,10	1,95	2,00	2,00	2,05
14	2,00	1,98	1,95	1,98	2,00
15	2,05	2,50	1,95	1,95	2,03
16	2,30	2,00	1,98	1,95	1,95
17	2,00	1,95	1,95	1,98	1,90
18	1,95	1,98	2,05	2,02	2,00
19	2,00	1,95	1,98	2,00	2,05
20	2,05	1,98	1,95	2,00	2,00
21	2,30	2,00	2,05	2,15	2,00
22	2,15	1,97	1,98	2,00	2,10
23	2,00	2,00	2,05	2,15	2,35
24	2,00	1,95	2,20	2,00	2,27
25	1,97	2,01	1,95	1,98	2,00

Tabla 4.1 Pesos de cajas
 Fuente: Datos de la empresa

Con los datos obtenidos se realizó un gráfico de control, con el fin de determinar si existe variabilidad en el proceso. En el gráfico 4.1 se observan los resultados.

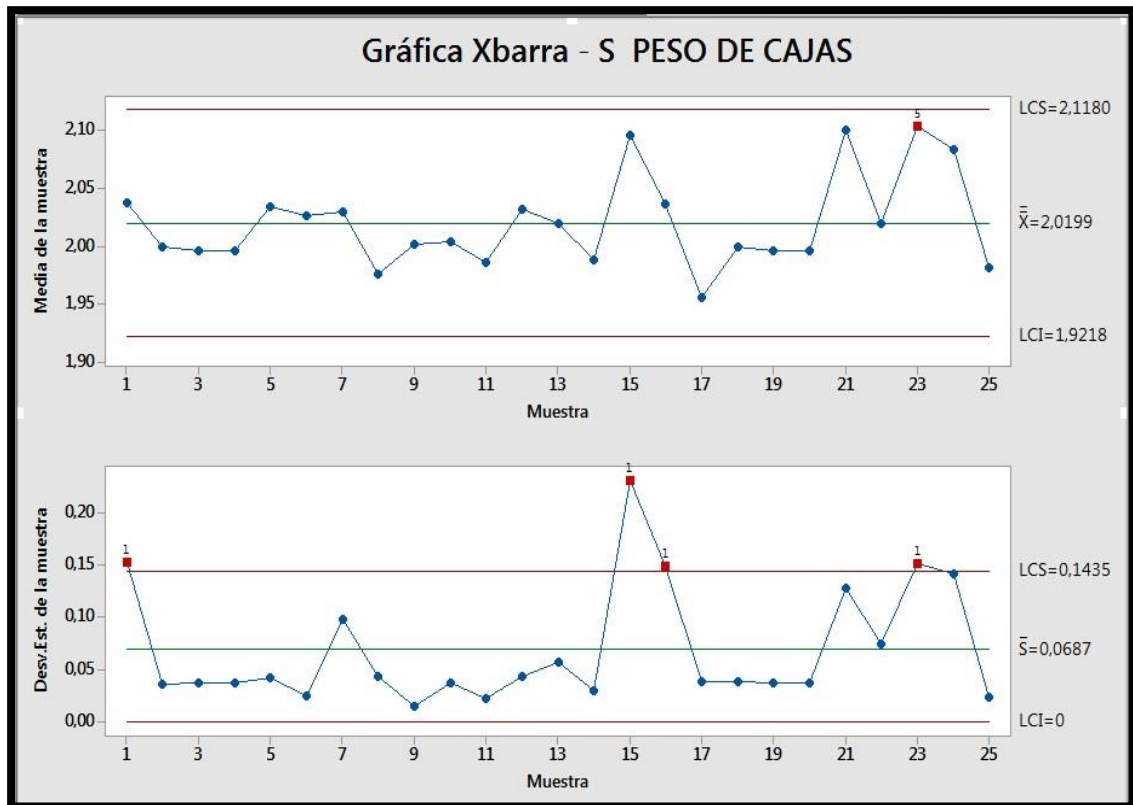


Gráfico 4.1 Xbarra – S Peso de cajas

Fuente: Datos de la empresa – Salida/Software Minitab 17, español

El gráfico resultante demuestra que en el gráfico de control para la media, el proceso no tiene mayor inconveniente; sin embargo el gráfico de control para la desviación estándar demuestra que en los puntos 1, 15, 16 y 23 están por encima del límite de control superior, lo cual indica que hay grandes variaciones en el proceso.

Una vez analizado el peso de las cajas, se realizó un análisis estadístico del proceso respecto al producto no conforme del área de producción para el almacenaje y clasificado de camarón, detallado en el ANEXO 3, Procedimiento de Producto no Conforme (P-GC-06).

Lo que se logra con este análisis es demostrar que en la organización, previo a la implantación del SGC, se obtiene producto no conforme que no ha sido controlado ni se

toman las debidas precauciones para lograr que el producto que llega al cliente cumpla con sus requisitos y logre su completa satisfacción.

La data recolectada de la *tabla 4.1*, indica los valores de temperatura del camarón durante la etapa de almacenamiento, previo a la etapa de clasificado. Tomando como punto de partida que el valor de temperatura para el producto fresco debe ser $< 4^{\circ}\text{C}$.

TEMPERATURA DEL PRODUCTO EN ALMACENAMIENTO					
N° LOTE	T°C 1	T°C 2	T°C 3	T°C 4	T°C 5
1	6,00	6,50	5,40	5,80	5,50
2	5,80	4,90	5,00	6,10	5,00
3	4,00	3,80	4,00	4,20	4,10
4	4,50	4,30	4,00	4,20	4,40
5	5,10	5,30	5,00	4,90	5,00
6	4,50	4,20	4,40	4,60	4,10
7	5,20	5,40	5,00	5,40	4,80
8	5,80	6,00	6,00	5,60	5,40
9	4,10	4,00	4,00	4,30	3,90
10	4,50	4,50	4,80	4,60	4,40
11	3,80	4,00	4,00	3,90	3,90
12	4,00	3,90	3,80	4,00	3,90
13	4,60	5,00	4,50	4,50	4,70
14	4,00	3,90	4,10	4,10	4,00
15	3,80	3,70	3,70	4,00	4,00
16	4,00	4,10	4,10	4,00	3,90
17	5,00	4,60	4,50	4,40	4,50
18	3,80	3,70	3,90	3,40	3,80
19	4,00	4,00	3,90	3,80	4,00
20	4,20	4,10	4,50	4,40	4,30
21	4,00	4,00	3,80	3,90	3,80
22	5,10	5,20	5,00	4,80	5,20
23	4,00	4,30	4,50	4,10	4,20
24	4,50	4,50	4,70	4,30	4,40
25	5,00	5,20	5,70	6,00	5,80

Tabla 4.2 Temperatura del producto en almacenamiento

Fuente: Datos de la empresa

Con los datos recolectados se procedió a realizar gráficos de barras, con lo cual se pudo determinar que existe variabilidad en los valores de temperatura del producto durante la etapa de almacenamiento, con lo cual no se cumplen las especificaciones dadas y por tanto hay producto no conforme.

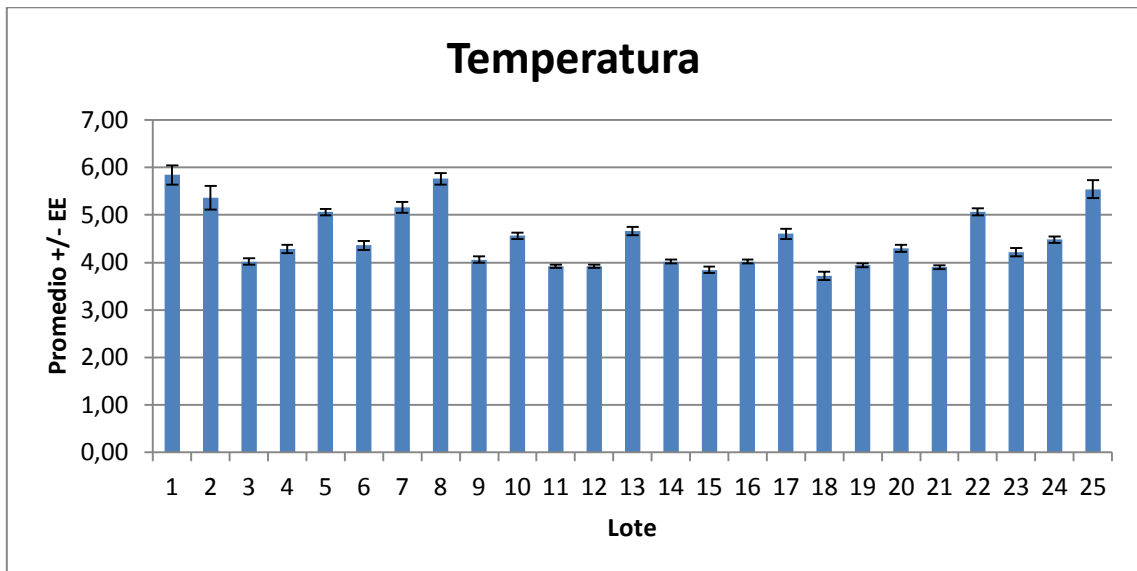


Gráfico 4.2 Gráfico de Barras, Temperatura

Fuente: Datos de la Empresa

En el *Gráfico 4.2*, se puede observar que en cada uno de los 25 lotes analizados, hay diferencias significativas en el promedio de la temperatura que se registró en cada caja de cada lote (Ver ANEXO 7).

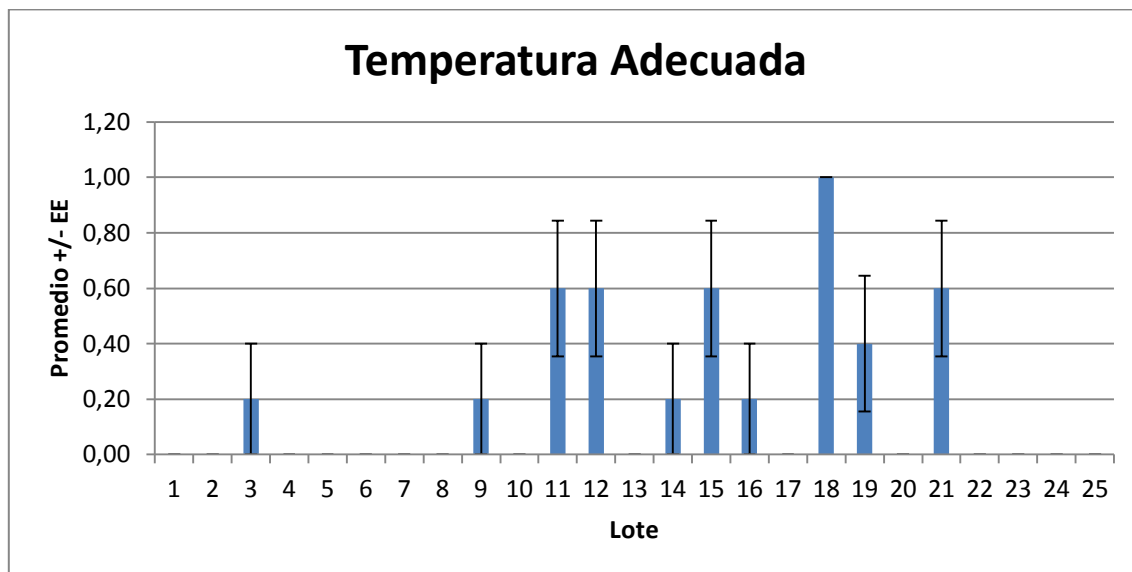


Gráfico 4.3 Gráfico de Barras, Temperatura Adecuada

Fuente: Datos de la Empresa

El *Gráfico 4.3*, muestra el porcentaje de cajas que estaban en el rango de temperatura adecuada en cada lote. Observándose que hubieron pocos lotes que tenían al menos el 50% de las cajas con la temperatura adecuada. Existen diferencias significativas en el porcentaje de cajas con la temperatura adecuada (Ver ANEXO 7).

Los datos de la *tabla 4.4*, corresponden a valores recopilados a diario, por un periodo de 25 días, por cada día se analizaron 10 cajas y por cada caja se determinaron los conteos por kilo de camarón.

Los camarones son clasificados por tallas de acuerdo a su peso, puesto que su comercialización se la realiza según su clasificación de unidades por kilogramos. Ver *Tabla 4.3 N° de camarones por talla*.

TALLA	PIEZAS/ KG
30/40	35±1
40/50	45±1
50/60	55±1
60/70	65±1
70/80	75±1
80/100	90±1

Tabla 4.3 N° de camarones por talla
Fuente: Datos de la Empresa

N° LOTE	TALLA	CONTEO/KG									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	70/80	77	78	78	79	76	76	78	78	77	79
2	70/80	75	76	76	77	76	77	76	78	77	77
3	70/80	75	77	77	78	78	76	76	77	78	76
4	70/80	77	77	78	78	78	77	77	79	78	78
5	70/80	76	77	77	76	75	76	76	77	75	76
6	70/80	77	80	79	78	78	78	78	76	77	79
7	70/80	75	75	76	76	76	76	75	75	76	76
8	70/80	78	77	78	78	78	77	77	78	78	76
9	70/80	77	77	76	76	77	77	76	76	76	77
10	70/80	78	78	78	78	77	78	78	78	77	78
11	70/80	76	76	75	76	76	76	77	75	76	77
12	70/80	76	76	77	77	76	76	76	77	76	76
13	70/80	78	78	78	77	77	77	78	76	79	78
14	70/80	76	76	77	76	77	77	76	76	77	76
15	70/80	78	78	77	79	79	78	78	77	79	79
16	70/80	78	79	78	77	77	78	78	77	78	78
17	70/80	78	78	77	78	79	78	78	77	78	79
18	70/80	77	76	76	77	78	77	76	76	78	77
19	70/80	80	79	79	80	79	78	78	79	79	78
20	70/80	75	75	76	76	77	76	77	75	76	76
21	70/80	74	75	75	76	75	76	75	76	76	76
22	70/80	77	77	78	76	79	78	78	79	77	78
23	70/80	78	78	78	79	78	77	78	78	78	79
24	70/80	77	79	80	78	78	79	78	77	78	77
25	70/80	75	76	77	76	76	75	76	75	76	76

Tabla 4.4 Piezas de camarones nor kilo.
 Fuente: Datos de la Empresa.

A continuación se muestran los gráficos de barras, realizados a partir de los datos de la tabla 4.4.

El gráfico 4.4 muestra que hay un comportamiento variante respecto a los conteos del camarón en las cajas analizadas. Se puede notar que los valores no cumplen las especificaciones dadas.

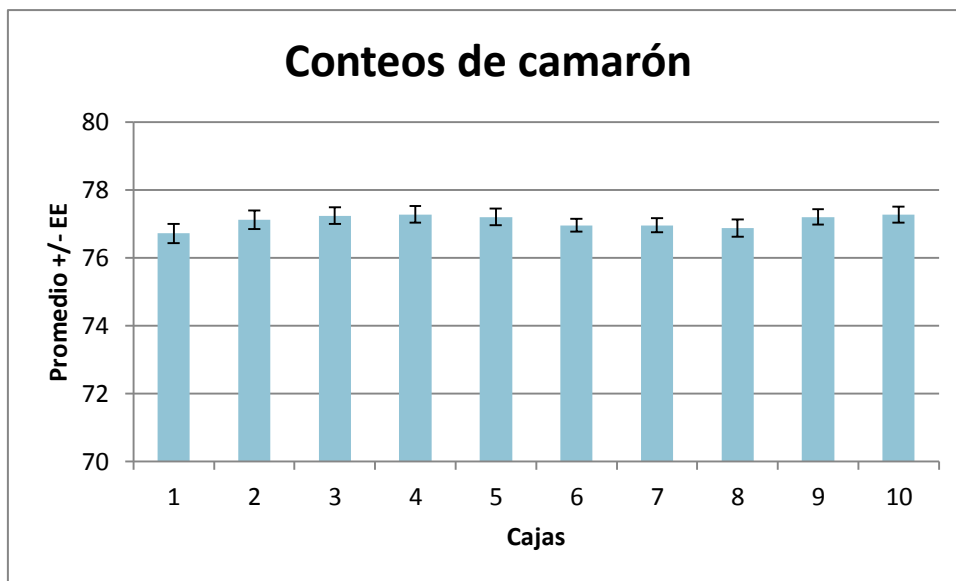


Gráfico 4.4 Gráfico de Barras, Conteos de camarón

Fuente: Datos de la Empresa

En el *Gráfico 4.5*, se pueden observar las cajas que tienen el conteo correcto de piezas de camarón, pudiéndose notar que menos del 40% de las cajas cumplen con el valor correcto.

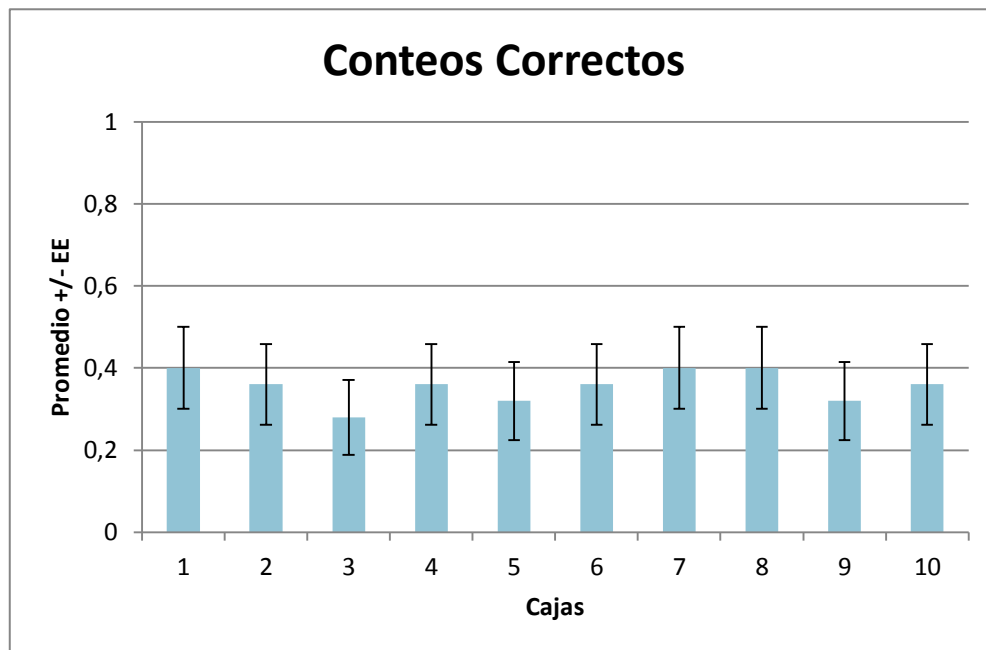


Gráfico 4.5 Gráfico de Barras, Conteos correctos de camarón

Fuente: Datos de la Empresa

El *Gráfico 4.6*, muestra los conteos de camarón analizados en los 25 lotes, lo cual demuestra que existen diferencias significativas en los promedios del conteo de camarones en cada lote estudiado (Ver ANEXO 7).

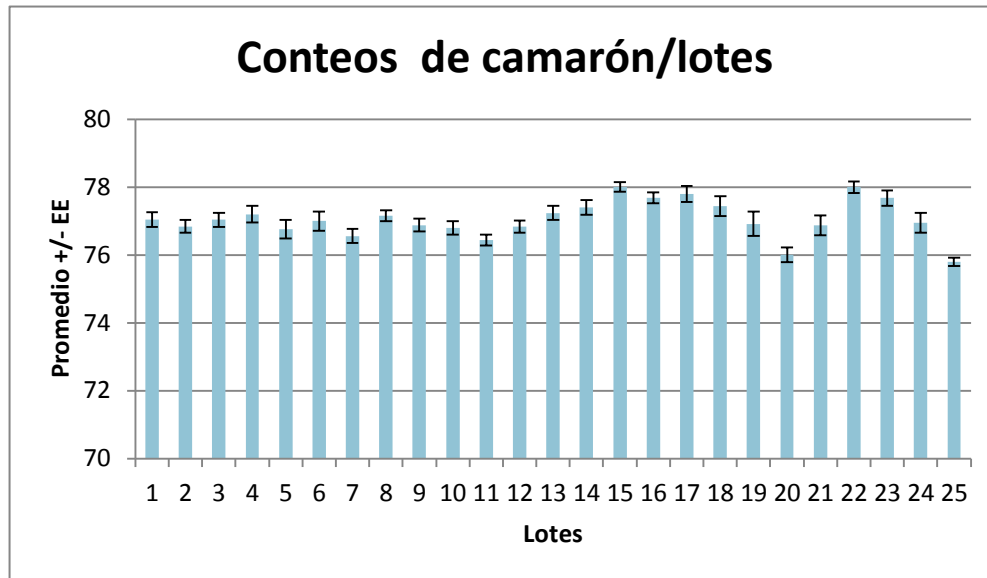


Gráfico 4.6 Gráfico de barras, Conteos de camarón/lotes.

Fuente: Datos de la Empresa

El Gráfico 4.7, indica el porcentaje de cajas que estaban en el rango correcto de conteos de camarón en cada lote, viéndose que la mayoría de lotes con conteos correctos estuvieron por debajo del 60%.

En el gráfico se puede observar que hubo lotes donde el conteo de camarones por cajas no superaba el 20%; es decir, que de cada 100 cajas alrededor de 80 de ellas no tenía el conteo adecuado de camarones.

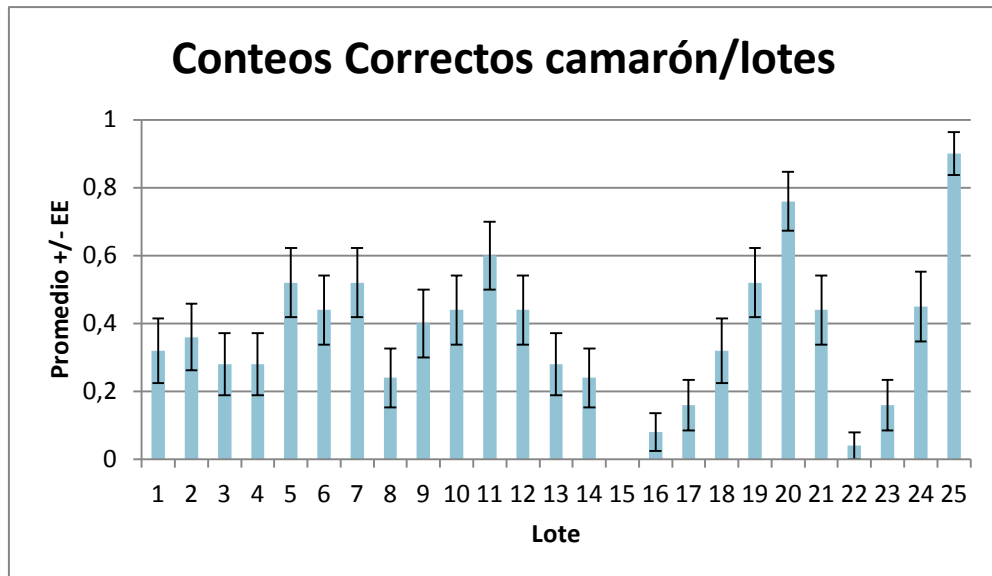


Gráfico 4.7 Gráfico de barras, Conteos correctos de camarón/lotes.

Fuente: Datos de la Empresa

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. El diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa procesadora y exportadora de camarón fue realizado, con lo cual se mejorará el nivel organizacional y productivo de la empresa.
2. Los procesos que tienen mayor relevancia dentro del Sistema de Gestión de la Calidad son los que intervienen directamente en el procesamiento del camarón, iniciando con el área Comercial, Logística, Producción y Despacho, con el apoyo de las áreas de Recursos Humanos, Compras, Mantenimiento, Bodega y Control de Calidad, gobernados por la alta Gerencia y el Sistema de Gestión como tal. Los procesos seleccionados permitirán que se inicie con los requisitos del cliente y se finalice con un producto que logre su entera satisfacción, además de conseguir efectos positivos en la calidad del producto.
3. El desarrollo de la determinación de los procesos implicados en el Sistema de Gestión de Calidad, permitió estandarizar las actividades involucradas en cada uno de ellos además de establecer los criterios y métodos para asegurar que dichas actividades se realicen de manera eficaz. El diseño de los procesos, a manera de diagramas incluyendo las entradas y salidas necesarias, permitieron una mejor percepción visual y secuencia de actividades, fáciles de comprender.
4. De acuerdo a la evaluación realizada por medio del Anexo 1, se pudo notar que hay inconformidades por parte de los empleados respecto a la satisfacción laboral, para lo cual se elaboró una encuesta de satisfacción laboral y a su vez un indicador que nos permita medir el nivel de insatisfacción de los

empleados, herramientas que ayudaran a la empresa a tomar medidas de acuerdo a los resultados obtenidos en dichas encuestas.

5. Siendo el cumplimiento de los requisitos legales, una parte importante del Sistema de Gestión de Calidad, se pudo identificar todos los requisitos relacionados con la naturaleza y razón de ser de la empresa. (Anexo 6).
6. Con el análisis estadístico de los procesos se pudo determinar que en la empresa, existe variabilidad en el proceso. En el caso de los pesos de las cajas de camarón se pudo notar que existen resultados muy variantes durante el proceso. Identificando además que en varias etapas no se cumplen con las especificaciones de calidad, puntualmente en los parámetros analizados, los valores de temperaturas y conteos de camarón, lo cual genera que haya producto no conforme.
7. El análisis de la situación inicial de la empresa frente al cumplimiento de la norma ISO 9001:2008, fue una gran herramienta para determinar el nivel de desempeño de la empresa, lográndose identificar cuáles eran las cláusulas que no se cumplían y así poder elaborar la documentación necesaria para el Sistema de Gestión de Calidad.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Realizar la difusión del Sistema de Gestión de Calidad a todas las partes involucradas, desde la parte operativa hasta la alta gerencia, para su posterior implementación dentro de la organización.
2. Capacitación constante al personal de la organización referente al tema del Sistema de Gestión de Calidad, en base a la norma ISO 9001:2008.
3. Realizar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
4. Conseguir la certificación ISO 9001:2008, otorgada por una empresa certificadora, además de realizar auditorías externas que permitan fortalecer el Sistema de Gestión y mantener su robustez.
5. Efectuar las evaluaciones al personal de la organización, con el fin de identificar la insatisfacción y generar planes de acción frente a los resultados de las encuestas.
6. Identificar las variables más importantes involucradas en el proceso productivo y analizarlas estadísticamente, con el fin de determinar si hay cumplimiento de especificaciones y/o generación de productos no conformes.
7. Utilizar metodologías estadísticas, como una herramienta frecuente en la determinación del control de procesos.
8. Formar equipos de auditores internos y crear programas de auditorías internas.

6 BIBLIOGRAFÍA

- Griful y Canela, (2005) *Gestión de la calidad*, segunda edición, Barcelona: Edición UPC - Universidad Politécnica de Catalunya, SL.
- Álvarez et. al. (2006) *Introducción a la Calidad. Aproximación a los Sistemas de Gestión y Herramientas de Calidad*, España: Ideaspropias Editorial. (En línea). Disponible en:
 - o http://www.academia.edu/13639200/INTRODUCCI%C3%93N_A_LA_CALIDAD_Aproximaci%C3%B3n_a_los_Sistemas_de_Gesti%C3%B3n_y_Herramientas_de_Calidad
- ISO 9001 (2008), *Sistemas de Gestión de la Calidad –Requisitos*, Ginebra, Suiza.
- ISO 9001 (2005), *Sistemas de Gestión de la Calidad –Fundamentos y Vocabularios*, Ginebra, Suiza.
- ISO 9004 (2000), *Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la Mejora del Desempeño*, Ginebra, Suiza.
- ISO 19011 (2002), *Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental*, Ginebra, Suiza.
- Ojeda y Behar (2006), *Estadística, Productividad y Calidad*, Editorial de la Coordinación de Bibliotecas y Centros de Información Documental, México.
- Servat Alberto (2005), *Calidad. Metodología para documentar el ISO 9000 Versión 2000*, Editorial Prentice Hall, 1era Edición, México.
- Cuatrecasas LLuís (2010), *Gestión Integral de la Calidad*, Profit Editorial, Barcelona.

- Cadenas María Guadalupe (2012), *Herramientas para CEC, Unidad 3*, <https://ingenieriaindustrialupvmtareasytrabajos.files.wordpress.com/2012/08/cartas-de-control-por-variables.pdf>
- Besterfield Dale H. (2009), *Control de Calidad*, Octava Edición, México, Pearson Educación.
- Cálculo de problemas de estadística y de control estadístico. (En línea). Disponible en: <http://cepibero.blogspot.com/2011/03/>

7 ANEXOS

ANEXO 1. LISTA DE CHEQUEO

LISTA DE CHEQUEO / CUMPLIMIENTO DE ISO 9001:2008					
Nota	1= No existe, 2= es informal, 3= se aplica en forma parcial, 4= Si existe, 5= Esta normado				
Cláusulas	Descripción	Nota	SI	No	Parcial
4	SGC				
4,1	Requisitos generales				
4,2	Requerimientos de documentación				
4.2.1	Generalidades				
4.2.2	Manual de calidad - MC				
4.2.3	Control de documentos				
4.2.4	Control de registros				
5	Responsabilidad de la Alta gerencia				
5,1	Compromiso de la Dirección				
5,2	Enfoque al cliente				
5,3	Política de calidad				
5,4	Planificación, objetivos de calidad y SGC				
5.4.1	Objetivos de calidad				
5.4.2	Planificación del sistema de gestión calidad				
5,5	Responsabilidad, autoridad y comunicación				
5.5.1	Responsabilidad y autoridad				
5.5.2	Representante de la Dirección				
5.5.3	Comunicación interna				
5,6	Revisiones por la dirección				
5.6.1	Generalidades				
5.6.2	Información para la revisión				
5.6.3	Resultados de la Revisión				
6	Gestión Recursos				
6,1	Provisión de Recursos				
6,2	Recursos humanos				
6.2.1	Generalidades				
6.2.2	Competencia, toma conciencia y capacitación				
6,3	Infraestructura				
6,4	Ambiente de trabajo				

7	Realización del servicio				
7,1	Planificación de la realización del servicio				
7,2	Procesos relacionados con el clientes				
7.2.1	Determinación requisitos del servicio				
7.2.2	Revisión de requisitos del servicio				
7.2.3	Comunicación con cliente				
7,3	Diseño y Desarrollo				
7.3.1	Planificación de diseño y desarrollo				
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo				
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo				
7.3.4	Revisión de diseño y desarrollo				
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo				
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo				
7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo				
7,4	Compras				
7.4.1	Proceso de compras				
7.4.2	Información de las compras				
7.4.3	Verificación de los productos comprados				
7,5	Producción y prestación del servicio o producto				
7.5.1	Control producción y prestación servicio				
7.5.2	Validación procesos de producción y prestación serv				
7.5.3	Identificación y trazabilidad				
7.5.4	Propiedad del cliente				
7.5.6	Preservación del servicio o producto				
7,6	Control de dispositivos de seguimiento y medición				
8	Medición, Análisis y Mejoramiento				
8,1	Generalidades				
8,2	Seguimiento y medición				
8.2.1	Satisfacción del cliente				
8.2.2	Auditoria interna				
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos				
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio				
8,3	Control de servicio o producto No Conforme				
8,4	Análisis de datos				
8,5	Mejoramiento				
8.5.1	Mejora continua				
8.5.2	Acciones correctivas				
8.5.3	Acciones preventivas				

ANEXO 2. MATRIZ DE SUFICIENCIA ISO 9001:2008

Apartado norma	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro
4.1 Proceso	-	-	-	-
4.2.1 Documentación	-	Política Objetivos Manual Procedimientos Registros	-	-
4.2.2 Manual	-	Manual de calidad		
4.2.3 Documentos	-	Procedimiento	Control de documentos	
4.2.4 Registros	-	Procedimiento	Control de registros	
5.1 Dirección	-	-	-	-
5.2 Enfoque	-	-	-	-
5.3 Política	-	Política (4.2.1.a)	-	-
5.4.1 Objetivos	-	Objetivos (4.2.1.a)	-	-
5.4.2 Planificación	-	Plan de calidad	-	-
5.5.1 Responsabilidad	-	-	-	-
5.5.2 Representante	-	-	-	-
5.5.3 Comunicación	Comunicación	-	-	-
5.6 Revisión	-	Planes y registros	-	Revisión por la dirección
6.1 Recursos	-	-	-	-
6.2 RRHH	-	Registro	-	Educación, formación, habilidades y experiencia

				(6.2.2.e)
6.3 Infraestructura	-	-	-	-
6.4 Ambiente trabajo	-	-	-	-
7.1 Plan	-	Plan de producción	-	Cumplimiento de requisitos
7.3 Diseño	-	Plan de diseño	-	Elementos de entrada (7.3.2) Resultados de revisiones (7.3.4) Resultados de la verificación (7.3.5) Resultados de la validación (7.3.6) Resultado de la revisión de los cambios (7.3.7)
7.4 Compras	Compras	Registro Procedimiento	Liberación de producto comprado	Resultados de evaluaciones a proveedores (7.4.1)
7.5.1 Producción	Producción	Plan de control de la producción	-	-
7.5.2 Validación	Producción / servicio	Procedimiento Registro	Método de validación	Validación
7.5.3 Trazabilidad	-	Registro	-	Identificación del producto
7.5.4 Propiedad	-	Registro	-	Bienes del cliente
7.5.5 Preservación	-	-	-	-
7.6 Metrología	Control de equipos de seguimiento y medición	Registro	-	Base utilizada para calibración, calibración, verificación.
8.1 Medición	-	Plan	-	-
8.2.1 Satisfacción	-	-	Medición de	-

cliente			satisfacción al cliente	
8.2.2. Auditorias	-	Plan de auditorias Procedimiento Registro	Auditorias	Resultados de auditorias
8.2.3 Medición procesos	-	-	Método de seguimiento de procesos	-
8.2.4 Medición producto	-	Registro	-	Liberación de producto
8.3 producto no conforme	-	Procedimiento Registro	Tratamiento de producto no conforme	No conformidades Acciones correctivas
8.4 Análisis de datos	-	Datos	-	Datos resultantes de evaluaciones, control y tendencias de procesos y productos.
8.5.1 Mejora continua	-	-	-	-
8.5.2 Acciones correctivas	-	Procedimiento Registro	Acciones correctivas	Resultado de acciones correctivas
8.5.3 Acciones preventivas	-	Procedimiento Registro	Acciones preventivas	Resultado de acciones preventivas

ANEXO 3. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

POLITICA DE LA CALIDAD.

Somos una empresa que procesa y exporta camarón de acuicultura entero, con la ayuda de personal capacitado, empleando equipos adecuados para el procesamiento del camarón, comprometiéndose a cumplir con los requisitos legales y normas de calidad requeridas por el cliente con el fin de satisfacer sus necesidades y mejorando continuamente sus procesos.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

- Efectuar una adecuada logística y producción de camarón de acuicultura entero.
- Cumplir con el plan de mantenimiento preventivo de los equipos.
- Lograr la satisfacción de los clientes.
- Capacitar al personal de la organización.
- Cumplir con los requisitos legales aplicables al procesamiento del camarón.

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

Manual De Calidad

1. OBJETIVO:	Describir el Manual de la Calidad de la empresa detallando todos los puntos requeridos por la norma ISO 9001:2008.	3. RESPONSABLE:
		REVISADO POR: Representante de la Dirección.
2. ALCANCE:	Todos los procesos que incluya el Manual dentro del SGC.	APROBADO POR: Gerente General.
4. CONTROL DE REVISIONES		
Rev.	Descripción	
00		

PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA

1. ALCANCE

El alcance técnico del Sistema de Gestión de la Calidad es:

- *Procesamiento y exportación de camarón de acuicultura entero.*

2. EXCLUSIONES

Se excluye la siguiente cláusula de la Norma ISO 9001-2008:

7.3 Diseño y Desarrollo del Servicio.- Se excluye este elemento de la Norma debido a que la empresa realiza sus actividades de procesamiento y exportación de camarón con

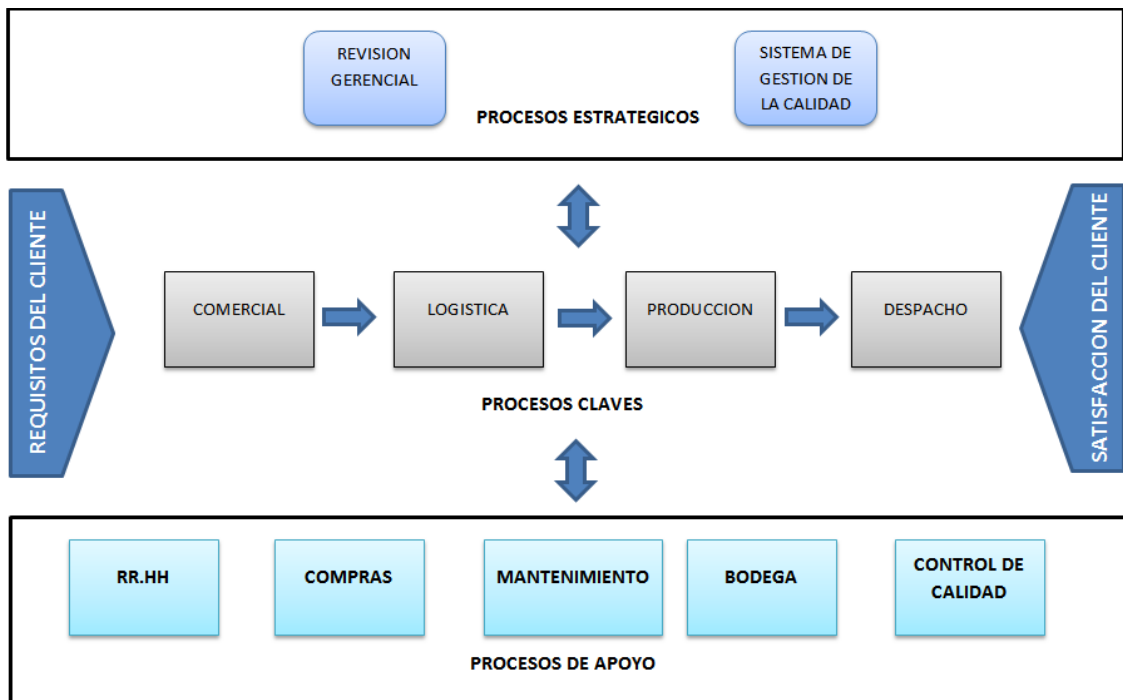
LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

métodos y procedimientos que ya han sido implantados y regulados por la autoridad competente (Instituto Nacional de Pesca), además de regirse a los requisitos establecidos por los clientes.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.-

Se excluye este elemento de la Norma debido a que la empresa valida los procedimientos efectuados en planta con los controles en el proceso realizados por el departamento de control de calidad.

3. MACROPROCESO.



LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001-2008

Capítulo 4 Sistema de Gestión de la Calidad			
Punto de la Norma	Requerimiento: Procesadora y exportadora de camarón:	Proceso/Actividades/ Documento	Registro
4.1 Requisitos generales	Determina los procesos necesarios para el SGC, determinando su secuencia e interacción.	Macroproceso.	NA.
	Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces.	Matriz de indicadores_ Objetivos de Calidad.	Matriz de indicadores_ objetivos de Calidad.
	Asegura la disponibilidad de los recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.	Proceso de RR.HH Proceso de Compras Proceso de Bodega	Acta de Revisión Gerencial.
	Realiza el seguimiento, medición y análisis de los procesos, así como implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.	Refiérase al Capítulo No. 08.	Refiérase al Capítulo No. 08.
	Gestiona los procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008 y asegura el control de cualquier proceso contratado externamente.	Refiérase al punto 7.4.1	Refiérase al punto 7.4.1
4.2.1 Generalida	La documentación del SGC de la	Política de calidad.	Lista Maestra de Documentos.

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

des	<p>empresa incluye:</p> <p>Los documentos necesarios para planificar, operar y controlar los procesos de la organización,</p> <p>Los Registros requeridos por la Norma Internacional ISO 9001:2008.</p>	<p>Objetivos de calidad.</p> <p>Manual de calidad.</p> <p>Procedimientos documentados y registros requeridos por la norma ISO 9001:2008.</p> <p>Documentos y registros que la organización determina que son necesarios.</p>	Lista de registros (detallados cada proceso).
4.2.2 Manual de Calidad	<p>Establece y mantiene un Manual de Calidad que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2), b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. 	Refiérase al Manual de la Calidad.	NA.

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

4.2.3 Control de Documentos	Controla los documentos requeridos por el SGC.	Procedimiento de Control de Documentos. (P-GC-01) Determinación de procesos SGC y revisión gerencial.(P-GC-06)	Lista Maestra de Documentos.
4.2.4 Control de Registros	Establece y mantiene los registros para el SGC.	Procedimiento de Control de Registros. (P-GC-02) Determinación de procesos SGC y revisión gerencial. (P-GC-06)	Lista de registros referidos en cada proceso.

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01	
		N° Revisión	
		Fecha:	Página

Capítulo 5. Responsabilidad de la Dirección			
Punto de la Norma	Requerimiento: Procesadora y exportadora de camarón:	Proceso/ Actividades/ Documento	Registro
5.1 Compromiso de la Dirección.	Su alta dirección demuestra su compromiso con el desarrollo y la implantación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia.	Procedimiento de Revisión Gerencial. Determinación de procesos SGC y revisión gerencial.	Acta de Revisión Gerencial.
5.2 Enfoque al Cliente	Su alta dirección asegura que los requisitos del CLIENTE se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción.	Proceso de Comercial.	Correo electrónico (pedidos de clientes).
5.3 Política de la Calidad	Comunica y se asegura que sea entendida por la organización mediante la difusión por correo electrónico, letreros y charlas al personal de la empresa. Es revisada para su continua adecuación.	Política de la Calidad.	N/A.
5.4.1 Objetivos de la Calidad	Los objetivos de la calidad en la empresa están orientados básicamente a la consecución de la satisfacción del	Objetivos de la Calidad.	NA.

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

	CLIENTE. Se los socializa al personal mediante la publicación en letreros.		
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Su alta dirección asegura que la planificación del SGC cumple con los requisitos generales y con los objetivos de la calidad; y que la integridad del mismo se mantiene cuando se planifican e implementan cambios.	Procedimiento de Revisión Gerencial. Determinación de procesos SGC y revisión gerencial.	Acta de Revisión Gerencial.
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	Su alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas, y son comunicadas a toda la organización.	Descripción de cargos.	NA.
5.5.2 Representante de la dirección	Su alta dirección designa al Jefe de Control de Calidad como Representante de la Dirección, quien, con independencia de otras responsabilidades, tiene la autoridad y las siguientes obligaciones: a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el	Descripción de cargo.	Nombramiento.

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

	<p>sistema de gestión de la calidad,</p> <p>b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y</p> <p>c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.</p>		
5.5.3 Comunicación interna	Su alta dirección asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC.	Llamadas internas y/o celulares. Correo electrónico. <i>Recursos:</i> internet.	NA.
5.6.1 Generalidades	Su alta dirección revisa a intervalos planificados el SGC, asegurando así su conveniencia, adecuación y eficacia continua.	Procedimiento de Revisión Gerencial. Determinación de procesos SGC y revisión gerencial.	Acta de Revisión Gerencial.
5.6.2 Información	Su alta dirección asegura que la información de entrada para la	Procedimiento de Revisión Gerencial.	Acta de Revisión

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

<p>ón para la Revisión</p>	<p>Revisión consta de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) los resultados de auditorías, b) la retroalimentación del cliente, c) el desempeño de los procesos y la conformidad del servicio, d) el estado de las acciones correctivas y preventivas, e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y g) las recomendaciones para la mejora. 	<p>Determinación de procesos SGC y revisión gerencial.</p>	<p>Gerencial.</p>
<p>5.6.3 Resultados de la Revisión.</p>	<p>Su alta dirección asegura que los resultados de la Revisión del SGC incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del</p>	<p>Procedimiento de Revisión Gerencial.</p> <p>Determinación de procesos SGC y</p>	<p>Acta de Revisión Gerencial.</p> <p>Solicitud de</p>

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

	SGC, la mejora del servicio y las necesidades de recursos.	revisión gerencial.	Acción.
Capítulo 6. Gestión de los Recursos			
Punto de la Norma	Requerimiento: Procesadora y exportadora de camarón:	Proceso/ Actividades/ Documento	Registro
6.1 Provisión de los recursos	Su alta dirección se compromete a determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC, y de esta forma aumentar la satisfacción de los clientes.	Proceso de recursos humanos. Proceso de compras. Procedimiento de Revisión Gerencial. Determinación de procesos SGC y revisión gerencial.	Acta de Revisión Gerencial. Solicitud de Acción.
6.2.1 Generalidades	El personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto es competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.	Descripción de cargos.	Registros de Carpetas del Personal.
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto. Cuando es aplicable, capacita o toma otras acciones para contar con el personal competente.	Descripción de cargos. Proceso de Recursos Humanos.	Registros de Carpetas del Personal. Certificados. Listado de

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

			asistencia.
	Evalúa la eficacia de las acciones tomadas luego de la ejecución de las mismas.	N/A.	Evaluación de la eficacia del curso recibido.
	Asegura que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, contribuyendo así al logro de los Objetivos de la Calidad.	Descripción de cargos.	NA.
	Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.	NA.	Carpetas del personal.
6.3 Infraestructura	<p>Determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para entregar el producto acorde con las necesidades del cliente.</p> <p>La empresa realiza el respaldo de la información referente a todo el proceso operativo.</p> <p>Para el mantenimiento de computadores se tiene un proveedor calificado. Jefe de Compras se encarga de gestionar el mantenimiento de los equipos con el proveedor correspondiente.</p>	<p>Proceso de compras.</p> <p>Proceso de mantenimiento.</p>	Acta de Revisión Gerencial.

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

6.4 Ambiente de Trabajo	Proporciona al personal el ambiente de trabajo adecuado para de esta forma brindar un buen servicio al cliente.	N/A.	Acta de Revisión Gerencial.
----------------------------------	---	------	--

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

Capítulo 7. Realización del producto			
Punto de la Norma	Requerimiento: PROCESADORA Y EXPORTADORA DE CAMARÓN:	Proceso/ Actividades/ Documento.	Registro.
7.1 Planificación de la realización del producto.	En el transcurso de la planificación y realización del producto, LA EMPRESA se apoya en los respectivos procesos operacionales.	Proceso Comercial. Proceso de logística. Proceso de producción. Proceso de despacho.	Ver registros detallados en las fichas de procesos.
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.	Determina: - Los requisitos especificados en la gestión comercial y en el correo electrónico del cliente. - Los requisitos no establecidos en la gestión comercial pero necesaria para el uso especificado o para el uso previsto. - Los legales y reglamentarios relacionados con el producto, y - Cualquier requisito adicional determinado por la organización.	Proceso Comercial.	Correo electrónico (pedidos de los clientes).
7.2.2	Revisa los requisitos relacionados	Proceso Comercial.	Correo

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

Revisión de los requisitos relacionados con el producto	con el producto antes de comprometerse con el CLIENTE.		electrónico (pedidos de los clientes).
7.2.3 Comunicación con el cliente.	Mantiene una comunicación eficaz con el cliente, relativa a: <ul style="list-style-type: none"> - Información sobre el producto. - Condiciones previas a la realización del producto. - Retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas. 	Proceso Comercial. Proceso de Despacho.	Llamadas telefónicas con el cliente/Correos electrónicos. Encuesta de satisfacción del cliente.
7.4.1 Proceso de Compra	Se asegura que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados.	Proceso Comercial. Proceso de logística. Proceso de producción. Proceso de despacho. Proceso Compras.	Factura.

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

ras	<p>Evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Se establecen criterios de selección y se definen métodos para la evaluación y reevaluación de proveedores.</p> <p>La empresa contrata externamente los servicios de: Procesadora Primaria.</p>	<p>Proceso Comercial. Proceso de logística. Proceso de producción. Proceso de despacho. Proceso Compras.</p>	Evaluación de Proveedores.
	<p>Mantiene Registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de las mismas.</p>	N/A.	Evaluaciones de Proveedores.
	<p>7.4.2 Infor mació n de las compr as</p> <p>Asegura que la información de compras enviada al proveedor describe el producto a comprar y los requisitos de compra adecuados y necesarios.</p>	<p>Proceso Compras.</p>	Factura.

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

7.4.3	Realiza la inspección de los productos comprados para verificar que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados.	Proceso Compras.	Facturas de compras.
7.5.1	Planifica y lleva a cabo la realización del producto bajo condiciones controladas.	Proceso Comercial. Proceso de logística. Proceso de producción. Proceso de despacho.	Ver registros en ficha de procesos.
7.5.3	Identifica el producto mediante un código por lote.	N/A.	N/A.

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

ilidad			
7.5.4 Propiedad del CLIENTE	<p>Como propiedad del cliente se define a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos personales del cliente. <p>Si llegase a surgir inconveniente con la Propiedad del Cliente se procede a registrar, a través de una Solicitud de Acción y reportar inmediatamente al cliente.</p>	NA.	Solicitud de acción.
7.5.5 Preservación del producto.	<p>La organización cuenta con un espacio de almacenamiento para mantener: materiales de empaque, productos de aseo, uniformes de trabajo, materiales plásticos y materiales químicos.</p> <p>Se preserva el camarón empacado en la cámara de almacenamiento bajo condiciones controladas.</p>	Proceso de Producción. Proceso de Bodega.	Ver registros en cada proceso.
7.6 Control	Para el caso del producto ofrecidos por LA EMPRESA, aplica el control de los equipos de	N/A.	Informes de calibración. Registro de

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

de los equipos de seguimie nto y de medición .	seguimiento y de medición para los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Balanzas electrónicas. • Termómetro. • Buretas. • Pipetas. 		verificación de los equipos.
--	---	--	---

Capítulo 8. Medición, análisis y mejora			
Punto de la Norma	Requerimiento: PROCESADORA Y EXPORTADORA DE CAMARÓN:	Proceso/ Actividades/ Documento	Registro
8.1 Generalidade s	Planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del servicio y del SGC.	Procedimiento de Auditorías Internas. Determinación de procesos SGC y revisión gerencial. Matriz de Indicadores Objetivos de la Calidad.	Plan de Auditoria. Programa de Auditorías.
	Determina los métodos	Matriz de	NA.

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

	aplicables, incluyendo técnicas estadísticas y su alcance, para lograr monitorear y controlar así los procesos.	Indicadores_Objetivos de la Calidad.	
8.2.1 Satisfacción del CLIENTE	Realiza el seguimiento de la percepción del CLIENTE con respecto al servicio que brinda la organización.	N/A.	Encuesta de satisfacción del cliente.
8.2.2 Auditoría interna	Lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados, para determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de la norma y se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. Planifica un programa de auditorías, considerando el estado e importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas.	Procedimiento de Auditorías Internas. Determinación de procesos SGC y revisión gerencial.	Plan de Auditoría. Programa de Auditorías.
8.2.3 Seguimiento y	Aplica métodos apropiados para el seguimiento y la medición de los procesos del	Matriz de Indicadores_Objetivos de la Calidad.	Solicitud de acción.

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

medición de los procesos	SGC. En caso de no lograrse los resultados se toman acciones correctivas.		
8.2.4 Seguimiento y medición del producto.	Mide y hace un seguimiento de las características del producto en las etapas apropiadas.	Matriz de Indicadores_Objetivos de la Calidad.	Solicitud de acción.
8.3 Control de Producto No Conforme.	Se asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos del cliente, se identifica y controla para prevenir su prestación no intencional.	Procedimiento de Producto No Conforme Determinación de procesos SGC y revisión gerencial.	Solicitud de Acción.
8.4 Análisis de Datos.	Determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la eficacia del SGC, y evalúa las oportunidades de mejora continua. El análisis de datos incluye los resultados del seguimiento y medición, y proporciona la información	NA.	Encuestas de satisfacción del cliente. Evaluaciones de proveedores. Evaluación de

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

	necesaria.		desempeño. Informes de Auditorías Internas. Solicitudes de Acción. Matriz de indicadores de gestión objetivos de calidad.
--	-------------------	--	--

LOGO DE EMPRESA	MANUAL DE LA CALIDAD	M-GC-01 N° Revisión	
		Fecha:	Página

8.5.1 Mejora continua	Mejora continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, y la Revisión por la dirección.	Procedimiento de Revisión Gerencial. Determinación de procesos SGC y revisión gerencial.	Solicitudes de Acción. Actas de revisión gerencial.
8.5.2 Acción Correctiva	Toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	Procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora. Determinación de procesos SGC y revisión gerencial.	Solicitud de Acción.
8.5.3 Acción Preventiva	Determina las acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales y así prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son las apropiadas a los efectos de los problemas potenciales	Procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora. Determinación de procesos SGC y revisión gerencial.	Solicitud de Acción.

LOGO EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	P-GC-01 N° Revisión	
		Fecha	Página

Procedimientos mandatorios:

1. OBJETIVO:	Asegurar que los documentos utilizados en el SGC se encuentren vigentes y controlados.	3. RESPONSABLE:
		REVISADO POR:
2. ALCANCE:	Los documentos que involucren al Sistema de Gestión de la Calidad.	APROBADO POR:
4. CONTROL DE REVISIONES		
Rev.	Descripción	
00		

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
NA: No aplica.
Documento: Detalle de información referente a un tema en particular puede ser Manual, Procedimiento, Proceso, Instructivo, Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, Organigrama, Presentación de la empresa y Matriz de Objetivos.
LMD: Lista Maestra de Documentos.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

LOGO EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	P-GC-01 N° Revisión	
		Fecha	Página

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD
➤ Aprobación de los Documentos	<p><u>DE LOS DOCUMENTOS</u></p> <p>Un documento electrónico se considera como aprobado cuando el mismo se encuentra ubicado en una carpeta compartida con el nombre de ISO.</p> <p>Todos los documentos impresos sin la firma o rúbrica original del REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN se consideran como no controlados.</p> <p><u>DE LOS FORMATOS:</u> Cada vez que se requiera realizar un cambio significativo a este tipo de documentos los responsables se comunican por mail o verbalmente con el Representante de la Dirección solicitando el cambio. El Representante de la Dirección realiza los cambios solicitados, cambia la revisión, fecha y actualiza en los lugares pertinentes.</p>	➤ Persona responsable del documento.
➤ Revisión y Actualización de los Documentos.	➤ Cada vez que se requiera realizar un cambio significativo a un documento, los responsables se comunican por mail o verbalmente con el Representante de la Dirección y se procede a ejecutar lo indicado para la aprobación del mismo.	➤ Persona responsable del documento.
➤ Identificación de cambios y estado de versión actual de los	➤ Una vez que se ha realizado el cambio en el documento, estos quedan identificados utilizando la manera secuencial y de forma ascendente el nivel de versión que corresponda, además se debe llenar el	➤ Persona responsable del documento.

LOGO EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	P-GC-01 N° Revisión	
		Fecha	Página

Documentos.	<p>detalle del historial de cambios. Quedará registrado solo el cambio de las últimas dos versiones realizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El control de cambios solo aplica para procesos, procedimientos, descripción de cargos y manuales. Para los demás documentos se incrementa la revisión. ➤ Como un transitorio: todos los formatos pre impresos que no se encuentren versionados por ser un stock antiguo, se versionará en la reposición del nuevo stock respectivo. 	
➤ Versiones pertinentes de los Documentos.	➤ Una vez realizado los cambios y aprobados, estos están disponibles en los puntos de uso y se procede actualizar en la LMD.	➤ Persona responsable del documento.
➤ Documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.	➤ Todos los documentos son legibles e identificados por su nombre o por su código.	➤ Persona responsable del documento.
➤ Protección de los documentos.	➤ Se contará con una carpeta maestra compartida en medio electrónico que será administrada por el Representante de la Dirección.	➤ Representante de la Dirección
➤ Documentos de origen externo	➤ Jefe de Control de Calidad y Asistente Comercial son los responsables de definir los documentos externos que requieren ser incluidos en la LMD, y que son	➤ Persona responsable del documento.

LOGO EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	P-GC-01 N° Revisión	
		Fecha	Página

	utilizados en sus actividades cotidianas y de asegurar que se mantiene la versión actualizada del documento.	
➤ Documentos Obsoletos	➤ No se mantienen documentos obsoletos. Solo se consideran documentos vigentes aquellos identificados en la carpeta maestra electrónica compartida del SGC.	➤ Persona responsable del documento.

7. POLITICAS DEL PROCESO

- El control de cambios solo aplica para procesos, procedimientos, descripción de cargos y manuales.
- El funcionario que solicitó el cambio debe difundir el nuevo documento al personal correspondiente.

1. OBJETIVO:	Asegurar que la administración y el control de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad sean efectivos.	3. RESPONSABLE:
		REVISADO POR: Representante de la Dirección
2. ALCANCE:	Todos los registros que involucren al Sistema de Gestión de la Calidad.	APROBADO POR: Gerente General
4. CONTROL DE REVISIONES		

LOGO DE EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	P-GC-02 N° Revisión	
		Fecha	Página

Rev.	Descripción
00	

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD
➤ Generación de registros y control de la información.	➤ Los registros se elaboran en cada una de las áreas en las que éstos son definidos a través de: Procedimientos, Manuales o algún otro documento del SGC, para dar evidencia del cumplimiento de los mismos.	➤ Persona responsable del registro.
➤ Identificación	➤ Número diferenciador, fecha, nombre o cualquier clave que diferencie dos registros iguales uno de otro.	➤ Persona responsable del registro.

LOGO DE EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	P-GC-02 N° Revisión	
		Fecha	Página

➤ Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El área/departamento que genera el registro es la responsable de archivarlo. ➤ Los responsables de archivar los registros, deben asegurar que éstos: <ul style="list-style-type: none"> - Se mantengan legibles. - Se encuentren ubicados en instalaciones que prevengan el deterioro o pérdida de los mismos. - Se encuentren adecuadamente clasificados. - Sean fácilmente recuperables. ➤ Los registros pueden guardarse en carpetas bajo la responsabilidad del área/departamento/persona que genera el registro y colocarlos en archivadores o en lugares de fácil acceso. ➤ Los registros electrónicos son respaldados bajo responsabilidad de la persona/área/departamento que genera el registro. 	➤ Persona responsable del registro
➤ Recuperación	➤ Todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad en papel o electrónicos son clasificados por la persona responsable del registro (numérico, alfabético,	➤ Persona responsable del registro.

LOGO DE EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	P-GC-02 N° Revisión	
		Fecha	Página

	<p>cronológico u otra forma conveniente para el usuario) y ubicados en sitios accesibles al personal que los requiere para el desarrollo de su trabajo, permitiendo su fácil y oportuna recuperación.</p>	
<p>➤ Protección</p>	<p>➤ Los registros físicos y electrónicos son responsabilidad de la persona/área/departamento que genera el registro.</p> <p>➤ Para el caso de los formatos electrónicos estos poseen contraseña y estarán ubicados en el servidor de la organización.</p> <p>➤ Para el caso de registros pertenecientes al proceso de inicio de ensayo de laboratorio y trabajo en campo se permite el uso de lápiz bajo el control del Jefe de Laboratorio y/o Jefe de Operaciones.</p>	<p>➤ Persona responsable del registro.</p>
<p>➤ Retención</p>	<p>➤ Se debe decidir si el registro se va a retener o no luego de su utilización.</p>	<p>➤ Persona responsable del registro</p>
<p>➤ Disposición final</p>	<p>➤ Disposición que se va tomar en el caso de haber decidido retener el registro. (Ej: botarlo, reciclarlo, etc.).</p>	<p>➤ Persona responsable del registro</p>

LOGO DE EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	P-GC-02	
		N° Revisión	
		Fecha	Página

7. POLITICAS DEL PROCESO

- N/A.

LOGO DE EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	P-GC-03 N° Revisión	
		Fecha	Página

1. OBJETIVO:	Establecer los mecanismos que permitan la planificación y realización de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.	3. RESPONSABLE:	
		REVISADO	POR: Representante de la Dirección
2. ALCANCE:	Este procedimiento es de aplicación a toda auditoria interna que se realice en los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.	APROBADO POR: Gerente General	
4. CONTROL DE REVISIONES			
Rev.	Descripción		
00			

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

<i>Auditoria</i>	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
<i>Criterios de auditoria</i>	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
<i>Alcance de la auditoria</i>	Extensión y límites de una auditoria.
<i>Evidencia de la auditoria</i>	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.
<i>Hallazgos de la auditoria</i>	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.
<i>Conclusiones de la</i>	Resultado de una auditoria, que proporciona el equipo auditor

LOGO DE EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	P-GC-03 N° Revisión	
		Fecha	Página

<i>auditoria</i>	tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria.
<i>Auditado</i>	Organización que es auditada.
<i>Auditor</i>	Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.
<i>Equipo auditor</i>	Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
<i>Programa de auditoria</i>	Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
<i>Plan de auditoria</i>	Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria.
<i>No Conformidad</i>	Desviación o ausencia de una o varias características relativas a la calidad del producto, o a uno o varios elementos del Sistema de Calidad en relación con los requisitos específicos.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD
➤ Planificación	➤ El Representante de la Dirección aprueba el Programa de Auditorías cada año considerando que todos los procesos identificados en Macroproceso deben ser auditados por lo menos una vez al año. La frecuencia del Programa de Auditorías Internas puede ser modificada de acuerdo a: <ul style="list-style-type: none"> - Resultado de auditorías internas y externas previas. - Estado e importancia del proceso auditado. - Reporte de No Conformidades externas o internas. - Quejas de clientes. - Solicitud de un cliente o funcionario de la organización. - Cambios significativos en la organización. 	➤ Representante de la Dirección. ➤ Auditor Líder.

LOGO DE EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	P-GC-03 N° Revisión	
		Fecha	Página

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuando el Gerente General lo requiera se contrata a una Empresa Auditora para la realización de la Auditoría Interna. ➤ El personal para ser considerado como auditor de calidad debe cumplir con el siguiente requisito: <ul style="list-style-type: none"> - Aprobar un Curso de Auditor Interno y/o Líder de Calidad. ➤ El líder del Equipo Auditor prepara el Plan de Auditoria que incluye: <ul style="list-style-type: none"> - Los objetivos (definen qué es lo que se va a lograr). - El alcance (describe la extensión y los límites). - Criterios de auditoría. - Los procesos a auditar. - Los responsables de los procesos a auditar. - Los auditores de cada proceso. - El día y a hora de cada auditoria. ➤ Una vez aprobado dicho plan, el Representante de la Dirección lo dará a conocer a través de correo electrónico y/o impreso al resto de la organización, con el objetivo de informar las fechas, las áreas a auditar y los auditores asignados. 	
➤ Actividades iniciales	➤ El auditor con anticipación debe estar familiarizado con el proceso a auditar, mediante el análisis de la información o documentación.	➤ Auditor Interno
➤ Ejecución	➤ <u>REUNION DE APERTURA (opcional):</u> 1. Es dirigida por el Líder del Equipo Auditor con la	➤ Auditor Interno ➤ Auditor Líder.

LOGO DE EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	P-GC-03 N° Revisión	
		Fecha	Página

	<p>asistencia del Representante de la Dirección, los auditores y los auditados. El propósito de esta reunión es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar y confirmar el Plan de Auditoria. - Presentar al equipo auditor. - Explicar métodos y muestreos de cómo se llevarán a cabo las actividades de auditoria. - Despejar cualquier inquietud por parte del auditado y/o el auditor. <p>➤ <u>RECOLECCION Y VERIFICACION DE LA INFORMACION:</u></p> <p>1.El equipo auditor debe recopilar mediante un muestreo apropiado la información pertinente para los objetivos y el alcance de la misma, incluyendo información relacionada con las interrelaciones entre funciones, actividades y procesos.</p> <p>2.Los miembros del equipo auditor pueden consultarse periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoria y reasignar las tareas entre los miembros del equipo auditor, cuando sea necesario.</p> <p>➤ <u>HALLAZGOS DE LA AUDITORIA:</u></p> <p>1. El equipo auditor evalúa las evidencias para generar los respectivos hallazgos. Los hallazgos de la auditoria pueden indicar tanto conformidad como no conformidad. Cuando los objetivos de la auditoria lo especifiquen, los hallazgos de la auditoria pueden identificar una</p>	<p>➤ Responsable del Proceso</p>
--	--	----------------------------------

LOGO DE EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	P-GC-03 N° Revisión	
		Fecha	Página

	<p>oportunidad para la mejora u observaciones.</p> <p>2. Auditor Líder será el responsable de elaborar el informe de auditoría en el formato correspondiente especificando los objetivos, alcance, descripción de procesos auditados, detalle de no conformidades encontradas y observaciones con oportunidades de mejora.</p> <p>3. Los auditores deberán presentar las no conformidades en el formato Solicitud de Acción.</p> <p>➤ <u>REUNION DE CIERRE (OPCIONAL)</u></p> <p>1. Se desarrolla con la presencia del Representante de la Dirección, los auditores y los auditados.</p> <p>2. El propósito de esta reunión es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentar los resultados obtenidos a fin de garantizar una comprensión clara de los mismos. - Evitar que la información de las Solicitudes de Acción contengan resultados sorpresivos y aclarar inquietudes. 	
➤ Finalización de la Auditoria	➤ La auditoría finaliza cuando: <ul style="list-style-type: none"> -Todas las actividades incluidas en el Plan de auditoria se han ejecutado. - Se han documentado las no conformidades por parte de los auditores internos y las han entregado a los auditados. 	➤ Auditor Interno ➤ Responsable del Proceso
➤ Realización	➤ Se verifica la implantación de las acciones	➤ Auditor

LOGO DE EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	P-GC-03 N° Revisión	
		Fecha	Página

de la actividades de seguimiento de una Auditoria	<p>correctivas, preventivas o de mejora, cuando éstas ya han sido implementadas por el área auditada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La finalización y eficacia de la acción correctiva y/o preventiva debe ser verificada por el auditor, alguna persona designada por el líder del equipo auditor o por el Representante de la Dirección. ➤ Los responsables del proceso tienen la obligación de: <ul style="list-style-type: none"> - Realizar el análisis de las causas de las no conformidades. - Establecer las acciones correctivas. - Ejecutar las acciones correctivas. 	<p>Interno</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Auditor Líder. ➤ Responsable del Proceso
➤ Auditorías internas realizadas por entes externos.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuando se realice únicamente una auditoria con entes externos, se le solicitará un informe de la misma en el formato proporcionado por el proveedor. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Auditor Externo

7. POLITICAS DEL PROCESO

- Los auditores no pueden auditar su propio proceso.

LOGO EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	P-GC-04 N° Revisión	
		Fecha	Pagina

1. OBJETIVO:	<p>Establecer un mecanismo para el manejo de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras, con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar y analizar las causas de las no conformidades que se presenten en los procesos. ➤ Definir acciones que permitan mitigar cualquier impacto causado. ➤ Empezar las acciones correctivas para evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia. 	3. RESPONSABLE:
		<p>REVISADO POR: Representante de la Dirección.</p>
2. ALCANCE:	<p>Este procedimiento aplica para todas aquellas acciones correctivas y preventivas resultantes de las no conformidades halladas en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. También aplica para aquellas acciones de mejora implementadas por iniciativa propia de cualquier empleado de la organización.</p>	<p>APROBADO POR: Gerente General</p>
4. CONTROL DE REVISIONES		
Rev.	Descripción	
00		

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

<i>No-Conformidad</i>	Incumplimiento de un requisito.
<i>Acción Correctiva</i>	Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada u otra situación no deseable.

LOGO EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	P-GC-04 N° Revisión	
		Fecha	Página

Acción Preventiva Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

Acción de Mejora Acción tomada para mejorar un proceso.

SA Solicitud de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD
➤ Generación de la SA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los colaboradores de la organización que identifiquen cualquier situación anormal que requiera una acción correctiva, o quieran realizar una acción preventiva o de mejora, analizan la posibilidad de levantar una SA. ➤ El funcionario que genera la SA debe: <ul style="list-style-type: none"> - Definir la situación por la cual envía la SA. - Enviar la SA al Representante de la Dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaboradores de la Organización. ➤ Representante de la Dirección.
➤ Análisis de la Solicitud	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se reúne con las personas involucradas con el objetivo de: <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la situación reportada. • Realizar el análisis de las causas. • Establecer las acciones. • Ejecutar las acciones. 	➤ Representante de la Dirección
➤ Verificación de la solución Implantada.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El Representante de la Dirección o la persona que sea designada verifica la implantación y eficacia de las acciones tomadas. Si la solución implantada no elimina el problema o no atiende a la oportunidad de mejora, el Representante de la Dirección inicia un nuevo proceso. ➤ El Representante de la Dirección o la persona que sea 	➤ Representante de la Dirección

LOGO EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	P-GC-04 N° Revisión	
		Fecha	Pagina

	designada es responsable verificar el cumplimiento de la acción tomada. ➤ Se revisará el estado de las acciones tomadas.	
➤ Cierre de la Acción tomada.	➤ Se llevará el monitoreo del cierre de las acciones tomadas. ➤ Una acción Correctiva, Preventiva o de Mejora se la dará por culminada una vez que se haya comprobado su eficacia.	➤ Representante de la Dirección
➤ Acciones Correctivas	➤ Las acciones correctivas pueden ser originadas por cualquiera de las siguientes situaciones: - No conformidades resultantes de las auditorías internas y externas. - Indicadores de los procesos fuera de sus valores normales. - No conformidad evidenciada en el producto. - Reclamo o queja del cliente.	➤ Colaboradores de la Organización.
➤ Acciones Preventivas	➤ Las acciones preventivas pueden ser originadas por cualquiera de las siguientes situaciones: - Resultados de las auditorias (en especial las observaciones del auditor). - Información estadística de los procesos y de sus indicadores. - Observación directa de los procesos. - Resultado de las encuestas.	➤ Colaboradores de la Organización.
➤ Oportunidad es de mejora	➤ Las oportunidades de mejora pueden ser originadas por una de las siguientes situaciones: - Sugerencia de mejora de cualquier funcionario de la organización. - Observaciones del SGC. - Sugerencias de cualquier reunión del Grupo Directivo. - Sugerencias de un asesor externo. - Sugerencias de auditorías internas y/o externas. - Proyectos de mejora.	➤ Colaboradores de la Organización.

LOGO EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	P-GC-04 N° Revisión	
		Fecha	Pagina

11. POLITICAS DEL PROCESO

NA.

1. OBJETIVO:	Detallar las acciones que se llevan a cabo cuando existe un servicio que no cumple con los requisitos del producto.	3. RESPONSABLE	
		REVISADO	POR: Representante de la Dirección
2. ALCANCE:	Aplicado a toda la cadena productiva desde la gestión comercial hasta el despacho del camarón hacia el puerto destino.	APROBADO POR: Gerente General.	
4. CONTROL DE REVISIONES			
Rev.	Descripción		
00	Se agregó como producto no conforme el control de temperatura y etiquetado.		
5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS			

Producto no Conforme Producto que no cumple con los requisitos del producto ya sea por:

- Determinación del cliente.
- Consideraciones necesarias para el uso previsto.
- Requisitos legales (Ver listado de documentos externos).
- Requisitos que establece la organización.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Durante el desarrollo de las actividades de la organización se pueden dar incumplimientos a los requisitos del producto los mismos que son tratados como producto no conforme. En la siguiente tabla se detallan los procesos, actividades, situaciones de incumplimiento, tratamiento y registros donde se evidencia la acción tomada según sea el caso.

Proceso	Actividad	Incumplimiento	Acción a tomar	Procedimiento / Registros utilizado	Responsable
---------	-----------	----------------	----------------	-------------------------------------	-------------

LOGO EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	P-GC-06 N° Revisión	
		Fecha	Página

Comercial.	Producción de camarón.	No alcanzar la producción mínima mensual adecuada de camarón.	Analizar los motivos de la situación presentada y tomar acciones.	Registro de producto no conforme.	Gerente de Comercial.
	Requisitos del cliente.	No cumplir con los requisitos del cliente.	Analizar los motivos de la situación presentada y tomar acciones.	Registro de producto no conforme. Solicitud de acción.	Gerente de Comercial.
Logística.	Cantidad de gavetas y hielo.	No enviar la cantidad adecuada de gavetas y hielo según las libras programadas.	Coordinar inmediatamente y enviar el material faltante.	Registro de producto no conforme.	Jefe de Logística.
	Documentación y sello.	No enviar con el transportista la documentación adecuada y el sello.	Solicitar al productor que envíe a un encargado hasta las instalaciones. Solicitar al productor que ponga un candado en el camión.	Registro de producto no conforme.	Jefe de Logística.
Producción.	Recepción de materia prima.	Recibir un lote de camarón sin la aprobación de control de calidad.	Solicitar inmediatamente a control de calidad realizar el análisis organoléptico.	Registro de Producto No Conforme.	Jefe de recepción.
		Ingresar el lote a proceso sin la aprobación de control de calidad.	Analizar la situación presentada y buscar alternativas según sea el caso.	Registro de Producto No Conforme.	Jefe de Planta.
		Realizar una incorrecta identificación de	Revisar el motivo que originó la mal	Registro de Producto No Conforme.	Jefe de Planta.

LOGO EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	P-GC-06	
		N° Revisión	
		Fecha	Página

		los lotes.	identificación de los lotes y comunicar a los responsables del caso.		
	Descabezado.	Incorrecto descabezado del camarón respecto a daño en el primer segmento y presencia de patas.	Solicitar al Supervisor del área que proceda a verificar el trabajo realizado y se toman las acciones necesarias según el caso.	Registro de Producto No Conforme.	Supervisor de descabezado.
Producción.	Lavado del camarón.	Incorrecto lavado del camarón.	Comunicar a los responsables del proceso la situación presentada.	Registro de Producto No Conforme.	Supervisor de descabezado.
	Control de temperatura	No realizar control de temperatura en recepción, descabezado y clasificado.	Se solicita al supervisor que realice la toma de temperatura y en el caso que la temperatura se exceda agregar más hielo al camarón.	Registro de Producto No Conforme.	Supervisor de calidad
	Control de etiquetado	No controlar el correcto etiquetado en las cajas y/o etiquetas incorrectas.	Solicitar revisar la inspección visual del etiquetado. Cambiar inmediatamente las etiquetas incorrectas.	Registro de Producto No Conforme.	Supervisor de calidad
	Almacenaje del camarón.	Mal almacenaje del camarón por la insuficiencia de hielo en el producto después de	Comunicar a los responsables del proceso la situación presentada.	Registro de Producto No Conforme.	Supervisor de clasificado.

LOGO EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	P-GC-06 N° Revisión	
		Fecha	Página

		haber sido descabezado.	Aumentar personal en el área de ser necesario.		
	Clasificado.	Mal clasificado del camarón, Incorrecta identificación de los defectos del camarón.	Comunicar a los responsables del proceso la situación presentada, de ser necesario reubicar al personal o en su defecto aumentar el mismo.	Registro de Producto No Conforme.	Supervisor de clasificado.
		Incorrecta clasificación y pesaje del camarón.	Informar a Gerente de Comercialización que el lote se va a enviar con ese defecto para que comunique al cliente y de ser necesario negociar precios.	Registro de Producto No Conforme.	Supervisor de clasificado.
	Cámara.	Incorrecto control de la temperatura en los túneles de congelación y cámara de mantenimiento.	Revisar los equipos de frío como primera instancia. Revisar el producto y verificar en qué condiciones se encuentra.	Registro de Producto No Conforme.	Jefe de Cámara.
	Control de temperatura.	Incorrecto control de la temperatura en el contenedor.	Revisar los equipos de frío como primera instancia. Revisar el producto y verificar en qué condiciones se encuentra y	Registro de Producto No Conforme.	Jefe de Despacho.

LOGO EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	P-GC-06 N° Revisión	
		Fecha	Pagina

Despacho.			volver a congelarlo de ser necesario.		
	Producto en contenedor.	Cargar el producto en un contenedor en mal estado.	Desembarcar inmediatamente el producto del contenedor, verificar el estado en el que se encuentra.	Registro de Producto No Conforme.	Jefe de Despacho.
	Exportación.	Envío de contenedor a destino incorrecto.	Solicitar a la agencia naviera el retorno de la unidad y volver a embarcar a su destino correcto.	Registro de Producto No Conforme.	Asistente de Comercialización.
	Exportación.	No realizar cambio de sello en caso de inspección pre-embarque.	Solicitar al Instituto de Pesca la emisión de certificado con cambio de sello.	Registro de Producto No Conforme.	Asistente de Comercialización.
	Exportación.	No emitir el certificado sanitario antes de que salga el buque.	Solicitar a la agencia naviera el retorno de la unidad y volver a embarcar a su destino correcto.	Registro de Producto No Conforme.	Asistente de Comercialización.

NOTA: Gerencia General/Gerente de Comercialización/Jefe de Planta/Jefe de Control de Calidad/Supervisores tienen la autoridad de solicitar cuando aplique la ejecución de una solicitud de acción en caso de identificar un producto no conforme en cada uno de los procesos presentados en la tabla anterior.

LOGO EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	P-GC-06	
		N° Revisión	
		Fecha	Página

7. POLITICAS DEL PROCESO

- Cuando existe recurrencia de casos es necesario registrar las acciones correctivas con el fin de evitar que los problemas vuelvan a ocurrir.

PROCEDIMIENTOS OPCIONALES:

- Procedimiento de revisión gerencial
- Procedimiento de control de temperatura
- Procedimientos de trazabilidad
- Procedimiento de descongelado producto terminado

1. OBJETIVO:	Establecer la metodología para la ejecución de las reuniones de revisión gerencial, con el fin de constatar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.	3. RESPONSABLE:
		REVISADO POR: Representante de la Dirección.
2. ALCANCE:	Todas las actividades que involucre la Revisión Gerencial del Sistema de Gestión de la Calidad.	APROBADO POR: Gerente General.
4. CONTROL DE REVISIONES		
Rev.	Descripción	
00		

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.
RD: Representante de la Dirección.

LOGO DE EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN GERENCIAL	P-GC-05	
		N° Revisión	
		Fecha	Página

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El Representante de la Dirección es responsable de definir las fechas para las reuniones de revisión gerencial, donde se tratan los asuntos detallados en el alcance de este procedimiento. Esta reunión debe realizarse por lo menos dos veces al año.

El Representante de la Dirección convoca vía correo electrónico y/o verbalmente a la realización de la reunión de Revisión Gerencial. Los asistentes a esta reunión pueden ser:

- Gerente General.
- Representante de la Dirección/Jefe de Control de Calidad.
- Jefes de áreas.

El Representante de la Dirección asigna previamente las responsabilidades de los asistentes a dicha reunión, siendo éstos los encargados de preparar la información necesaria de los temas a revisar, los cuales están definidos en el alcance de este procedimiento y detallados en la siguiente tabla:

Tema	Documento / registro	Método de revisión y control.	Responsable
Política de la Calidad	Política de la Calidad	Revisión mínima dos veces al año de la política de calidad. Verificar difusión y entendimiento de todo el personal de la organización.	Gerente General/Representante de la dirección.
Objetivos de la Calidad	Objetivos de la Calidad	Revisión anual de los objetivos de calidad.	Representante de la dirección/Gerente General.
Resultados de las auditorías internas,	Informe de Auditoría Interna.	Revisión de informe después de haber realizado	Representante de la dirección.

LOGO DE EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN GERENCIAL	P-GC-05	
		N° Revisión	
		Fecha	Página

externas o de certificación.		la auditoría interna, externa o de certificación, mínimo dos veces al año.	
Resultados de las evaluaciones a proveedores	Registros de Evaluaciones de Proveedores.	Revisión anual de los resultados de la evaluación de proveedores.	Jefe de Compras/Jefe de Planta/Asistente de Comercialización.
Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.	Indicadores de gestión de los procesos/Macroproceso.	Revisión mínima dos veces al año respecto a los resultados de indicadores de gestión. Revisión de cumplimiento de metas y análisis de datos.	Representante de la dirección/Responsables del manejo de indicadores de gestión.
Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Solicitudes de Acción	Revisión mínima dos veces al año del estado de las acciones correctivas y preventivas. Revisar cumplimiento de los planes de acción levantados, generar registros y validar la eficacia.	Representante de la dirección / Responsables de los planes de acción levantados.
Acciones de seguimiento de las revisiones gerenciales anteriores.	Actas de Revisión Gerencial	Revisión mínima dos veces al año respecto al cumplimiento de las resoluciones y/o tareas a cumplir de las actas de revisión gerencial levantados.	Representante de la dirección.
Cualquier cambio que pueda afectar el sistema de gestión de calidad.	Sistema de Gestión de Calidad	Revisión anual respecto a cualquier cambio, actualización, creación y/o eliminación de procesos,	Gerente General/Asistentes.

LOGO DE EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN GERENCIAL	P-GC-05	
		N° Revisión	
		Fecha	Página

		procedimientos, instructivos y/o demás documentos que afecten al sistema de gestión de calidad. Revisión sobre cualquier cambio que tenga relación al cumplimiento de los requisitos del cliente, legales-reglamentarios y a la infraestructura de la organización.	
Recomendaciones para mejorar el sistema de gestión de calidad.	Actas de Revisión Gerencial	Revisión anual. Solicitar intervención de los asistentes y consultar posibles recomendaciones que ayuden a mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.	Representante de la dirección.
Retroalimentación y quejas del cliente.	Resultado de las Encuestas de Satisfacción del Cliente.	Revisión mínima dos veces al año de los resultados de las encuestas de satisfacción del cliente, consultar Asistente Comercial sobre posible retroalimentación y/o queja del cliente.	Asistente Comercial.

El Representante de la Dirección es responsable de realizar o de nombrar a una persona que realice el Acta de Revisión Gerencial. En dicha acta, se definen: las Resoluciones/Tareas a cumplir, los responsables y fecha, para mejorar continuamente la eficacia del SGC de ser requerido se utiliza el formato Solicitud de Acción.

El Representante de la Dirección es responsable de monitorear que las acciones definidas en la reunión se lleven a cabo en los plazos estipulados.

LOGO DE EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN GERENCIAL	P-GC-05	
		N° Revisión	
		Fecha	Página

11. POLITICAS DEL PROCESO

- Las reuniones para Revisión Gerencial se efectúan mínimo dos veces al año.

1. OBJETIVO:	El objetivo del procedimiento es realizar un correcto control de temperatura en recepción de materia prima, almacenado y proceso.	3. RESPONSABLE:
		REVISADO POR: Jefe de Control de Calidad.
2. ALCANCE:	El alcance del documento abarca desde la verificación de temperatura del producto en proceso hasta su respectivo registro.	APROBADO POR: Gerente General.
4. CONTROL DE REVISIONES		
Rev.	Descripción	
00		

LOGOTIPO EMPRESA	PROCEDIMIENTO CONTROL DE TEMPERATURA DEL PRODUCTO EN PROCESO.	P-CC-04 N° Revisión	
		Fecha	Página

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

1. N/A.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

DEL CONTROL DE TEMPERATURA EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA.

SUPERVISOR DE CONTROL DE CALIDAD.

2. Verifica que el camarón que llega a la planta tenga una temperatura $< 4^{\circ}\text{C}$, si la temperatura está encima del rango, el supervisor debe inspeccionar que a las gavetas se les proporcione más hielo para mantener la temperatura adecuada.
3. Procede a introducir el termómetro en el músculo del camarón, hasta que la temperatura en el visor se mantenga fija.

DEL CONTROL DE TEMPERATURA EN EL ÁREA DE PROCESO.

SUPERVISOR DE CONTROL DE CALIDAD.

4. Controla que la temperatura del camarón que está en las gavetas durante el almacenamiento de producto fresco, en las

LOGOTIPO EMPRESA	PROCEDIMIENTO CONTROL DE TEMPERATURA DEL PRODUCTO EN PROCESO.	P-CC-04 N° Revisión	
		Fecha	Página

tolvas de las máquinas de clasificación y en los tanques elevadores sea $< 4^{\circ} \text{C}$.

- 5.** Verifica que la temperatura del camarón en la caja debe tener como máximo $< 4^{\circ} \text{C}$ y el agua que se utiliza para el glaseo sea $\leq 2^{\circ} \text{C}$.

Procede a registrar los resultados en control de temperatura del producto en proceso.

7. POLITICAS DEL PROCESO

- 6.** N/A.

LOGOTIPO EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD.	P-CT-08 Revisión 00	
		Fecha	Página

1. OBJETIVO:	El objetivo del procedimiento es determinar la metodología para identificar el producto en todas las fases productivas.	3. RESPONSABLE
		REVISADO POR: Jefe de Control de Calidad.
2. ALCANCE:	El alcance de la trazabilidad abarca desde la recepción del producto en planta hasta el embarque, de acuerdo al país de destino.	APROBADO POR: Gerente General.
4. CONTROL DE REVISIONES		
Rev.	Descripción	
00		

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

7. N/A.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

LOGOTIPO EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD.	P-CT-08 Revisión 00	
		Fecha	Página

8. El sistema está basado en los siguientes procedimientos:

- Procedimiento para establecer los lotes
- Procedimiento de trazabilidad en recepción
- Procedimiento de trazabilidad en el proceso
- Procedimiento de trazabilidad en despacho
- Procedimiento de auditoría del sistema
- Procedimiento de gestión de alerta y crisis

9. Procedimiento para establecer los lotes:

El N° de lote que se asigna al producto es secuencial y de acuerdo a la hora y orden de llegada de los furgones a la planta. El lote asignado se mantiene durante todo el proceso hasta su comercialización. De igual manera el lote que se le asigna a los productos de empaque es una numeración secuencial, seguida de una letra del alfabeto y los dos últimos dígitos del año.

CODIFICACION DE LOTES Y EMPAQUES

- PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO: ENTERO

#- MES-AÑO

#: Numero secuencial de acuerdo al orden de llegada del producto a la planta.

Mes: Reemplazado por una letra del alfabeto.

LOGOTIPO EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD.	P-CT-08 Revisión 00	
		Fecha	Página

Año: Dos últimos dígitos del año en curso.

EJEMPLO DE CODIGO INICIAL: 001-A-015

10. Procedimiento de trazabilidad en recepción:

El proveedor de la materia prima (camarón) debe aportar con una serie de datos que nos ayudará a conocer acerca del origen del producto, como el nombre de la camaronera, número de piscina, libras cosechadas, origen de la semilla.

Todos estos datos se obtienen por medio de los documentos que se entregan a los proveedores antes de recibir el producto en la planta, los cuales son mantenidos posteriormente en registros.

Los datos de origen de la materia prima referente a envases, embalaje y aditivos también son solicitados al proveedor y mantenidos en registros.

11. Procedimiento de trazabilidad en el proceso:

Durante el proceso de entero, el producto mantiene su número de lote, es decir, no sufre ninguna mezcla o separación, todos los datos necesarios para mantener la trazabilidad son registrados, como proveedor, fecha, hora de inicio y término de proceso, personal que interviene en el mismo, línea de proceso, destino del producto y lugar de almacenamiento.

Según requisitos del cliente se puede dar el caso que la trazabilidad no aplique hasta la fase final del proceso (despacho).

LOGOTIPO EMPRESA	PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD.	P-CT-08 Revisión 00	
		Fecha	Página

12. Procedimiento de trazabilidad en despacho:

Todos los lotes despachados son registrados, así como el lugar de almacenamiento, el cliente, destino del producto, códigos, cantidad, talla, medio de transporte y responsable, etc.

Los lotes del producto comercializado son ingresados en los registros al momento que se está embarcando el producto al contenedor, se detalla la información de los lotes por cada fila y orden de estiba.

13. Procedimiento de auditoría del sistema:

Periódicamente se realiza una comprobación en la eficacia del programa establecido, para lo cual se realizan ejercicios de auditoría o autocontrol del sistema de gestión de trazabilidad.

Los ejercicios consisten en rastrear un lote de producto terminado hacia los clientes o proveedores, tratando de encontrar la mayor información posible acerca del mismo.

7. POLITICAS DEL PROCESO

14. N/A.

LOGOTIPO DE EMPRESA	PROCEDIMIENTO DESCONGELADO PRODUCTO TERMINADO	P-CC-05 N° Revisión	
		Fecha	Página

1. OBJETIVO:	El objetivo del procedimiento es para verificar el estado del camarón respecto a su peso, talla, posibles defectos y uniformidad.	3. RESPONSABLE:
		REVISADO POR: Jefe de Control de Calidad.
2. ALCANCE:	El alcance del documento abarca desde el proceso de descongelar el camarón para su respectivo análisis, peso y control organoléptico.	APROBADO POR: Gerente General.
4. CONTROL DE REVISIONES		
Rev.	Descripción	
00		

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

1. N/A.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

LOGOTIPO DE EMPRESA	PROCEDIMIENTO DESCONGELADO PRODUCTO TERMINADO	P-CC-05 N° Revisión	
		Fecha	Página

SUPERVISOR DE CONTROL DE CALIDAD.

2. Solicita al Jefe de Cámara, una caja por cada código procesado el día anterior, la petición se la realiza entregando una solicitud de producto terminado de cámara de mantenimiento indicando cantidad, pesos, descripción y tallas.
3. Realiza el descongelado utilizando el método de inmersión, el cual consiste en colocar una cantidad suficiente de agua y hielo en un lavadero en el área de laboratorio.
4. Pesa las cajas y anota de forma detallada en los registros de control de calidad el peso bruto, la talla marcada, el código, el número de línea, la temperatura, la hora etc. Si el producto que se va a descongelar es entero, se deberá separar una muestra de 10 camarones que se descongelan al ambiente para ser analizados en el laboratorio de metabisulfito.
5. Deja escurrir en una canastilla durante 3 minutos el producto descongelado, con la ayuda de un cronómetro se controla el tiempo de escurrido.
6. Pesa y comprueba el peso neto de la caja de camarón, luego se pesa un kilo y se cuenta los camarones para saber la talla.

LOGOTIPO DE EMPRESA	PROCEDIMIENTO DESCONGELADO PRODUCTO TERMINADO	P-CC-05 N° Revisión	
		Fecha	Página

- 7.** Verifica la uniformidad, pesando 10 camarones grandes y 10 camarones pequeños y dividiendo el valor de los más grandes para los más pequeños se obtiene el valor de la uniformidad.
- 8.** Realiza el control organoléptico, todos estos datos se anotan en el registro de control de calidad.
- 9.** Comprueba que el peso neto de la caja esté correcto, si está bajo o en su defecto muy alto, se solicita otra caja del mismo código, peso y talla para verificar el peso.
- 10.** Llevar las cajas a la cámara para su congelación.

7. POLITICAS DEL PROCESO

11. N/A.

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESOS DEL SGC Y REVISIÓN GERENCIAL.	Fecha:
		Nº Rev.:
		Código: P-SGC-01

ANEXO 4. DETERMINACION DE PROCESOS

PROCESO		TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE	APROBADO POR
SGC y Revisión Gerencial		Estratégico.	Representante de la dirección.	Gerente General.
OBJETIVO	Determinar las entradas, actividades, salidas para realizar la gestión del sistema de gestión de la calidad.			
REQUISITOS ISO 9001		REQUISITOS LEGALES		
4.1,4.2.1,4.2.3,4.2.4,5.1, 5.4.2,5.6.1,5.6.2,5.6.3,8.2.2,8.3,8.5.1,8.5.2,8.5.3		N/A.		
CONTROL DE REVISIONES				
00				
PROVEEDOR	ENTRADA	SGC-REVISIÓN GERENCIAL.	SALIDA	CLIENTE



LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESOS DEL SGC Y REVISIÓN GERENCIAL.	Fecha:
		Nº Rev.:
		Código: P-SGC-01

<p>Áreas dentro del alcance del SGC</p>	<p>Solicitud de crear / modificar documentos/ registros del SGC.</p> <p>Programa de auditorías.</p> <p>Informe de auditoría interna.</p> <p>Agenda para revisión por la dirección.</p>	<p>PLANEAR.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión del sistema de gestión de calidad/ • Planificación para la revisión por la dirección. • Planificar auditoría interna/externa. <p>HACER:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear / modificar documento y/o registro manteniendo el estándar definido. • Aprobar documento nuevo o modificación. • Garantizar disponibilidad de documentos. • Realizar revisión por la dirección, tomar acciones y asignar recursos. <p>VERIFICAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar auditoría, informar de los resultados y tomar acciones. <p>ACTUAR:</p>	<p>Documento disponible para uso</p> <p>Solicitudes de acción para mejora del SGC.</p> <p>Solicitudes de acción para mejora del SGC con tratamiento.</p> <p>Registro de revisión gerencial con acciones nuevas y cerradas.</p>	<p>Áreas dentro del alcance del SGC.</p>
---	--	--	--	--

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESOS DEL SGC Y REVISIÓN GERENCIAL.	Fecha:
		Nº Rev.:
		Código: P-SGC-01

		<ul style="list-style-type: none"> • Tomar acción inmediata, realizar análisis de causas, realizar plan de acción y cumplirlo. • Evidenciar eficacia de acciones tomadas. 		
--	--	---	--	--

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESOS DEL SGC Y REVISIÓN GERENCIAL.	Fecha:
		Nº Rev.:
		Código: P-SGC-01

RECURSOS			DOCUMENTOS	POLÍTICA DEL PROCESO
HUMANOS	FÍSICOS	ELECTRONICOS		
Gerente General. Representante de la Dirección. Miembros de la organización.	Computador. Impresora.	Office.	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de control de documentos. • Procedimiento de control de registros. • Procedimiento de auditorías internas. • Procedimiento de control del producto no conforme. • Procedimiento de acciones correctivas y preventivas. • Procedimiento de revisión gerencial. • Política de Calidad. • Objetivos de Calidad. • Manual de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • El control de revisiones solo aplica para procesos, procedimientos, manuales y descripción de cargos. • Los auditores no pueden auditar su propio proceso. • Las reuniones para Revisión Gerencial se efectúan mínimo dos veces al año.

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESOS DEL SGC Y REVISIÓN GERENCIAL.	Fecha:
		N° Rev.:
		Código: P-SGC-01

LISTA MAESTRA DE REGISTROS									
Nombre del registro	Revisión	Tipo	Identificación	Almacenamiento	Recuperación	Retención	Disposición	Responsable	
Informe de auditoría interna	N° Rev.	electrónico	Por fecha	Ordenador de representante de la dirección	cronológicamente	3 años	Eliminar	Representante de la dirección	
Solicitud de acción	N° Rev.	electrónico	número	Carpeta de registros SGC	cronológicamente	3 años	Eliminar	Representante de la dirección	
Acta de revisión gerencial	N° Rev.	electrónico	número	Carpeta de registros SGC	cronológicamente	3 años	Eliminar	Representante de la dirección	
Plan de auditoría	N° Rev.	electrónico	Por fecha	Ordenador de representante de la dirección	cronológicamente	3 años	Eliminar	Representante de la dirección	
Programa de auditorías	N° Rev.	electrónico	Por fecha	Ordenador de representante de la dirección	cronológicamente	3 años	Eliminar	Representante de la dirección	
Matriz de indicadores-objetivos de calidad.	N° Rev.	electrónico	Por periodo.	Ordenador de representante de la dirección	cronológicamente	3 años.	Eliminar.	Representante de la dirección.	

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESOS DEL SGC Y REVISIÓN GERENCIAL.	Fecha:
		Nº Rev.:
		Código: P-SGC-01

Lista maestra de documentos internos.	Nº Rev.	electrónico	Nombre del registro.	Ordenador de representante de la dirección	Nombre del registro.	Permanente.	N/A.	Representante de la dirección.
Lista maestra de documentos externos.	Nº Rev.	electrónico	Nombre del registro.	Ordenador de representante de la dirección	Nombre del registro.	Permanente.	N/A.	Representante de la dirección.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FÓRMULA	RESPONSABLE
n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE	APROBADO POR
Comercial.	Clave.	Gerente Comercial.	Gerente General.
OBJETIVO	El objetivo del presente proceso es establecer con el cliente una metodología de trabajo eficaz y eficiente a su entera satisfacción.		


REQUISITOS ISO 9001	REQUISITOS LEGALES
7.1, 7.2., 7.4	Ver listado maestro de documentos externos.

CONTROL DE REVISIONES

--	--

PROVEEDOR	ENTRADA	DE LA NEGOCIACIÓN CON EL CLIENTE.	SALIDA	CLIENTE
------------------	----------------	--	---------------	----------------

LOGO DE LA EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO COMERCIAL	Fecha:
		N° Rev.:
		Código: P-COM-01

Cliente externo.	Necesidad de negociar con el cliente.		<p>PLANEAR:</p> <p>GERENTE COMERCIAL.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procede a comunicarse con el cliente y realiza la negociación respecto a precios, cantidades, tallas, presentación, tipo de empaque y calidad del producto. • Aceptada la negociación se solicita al cliente el envío del pedido vía correo electrónico cuando así lo requiera. 	Correo electrónico (Pedido del cliente).	Comercial/ Producción.
Cliente externo.	<p>Correo electrónico (Pedido del cliente).</p> <p>Calendario de mareas.</p>			<p>HACER:</p> <p>GERENTE COMERCIAL.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisa calendario de mareas y se verifica las semanas donde exista aguaje. • Según pedidos de los clientes, se procede a planificar la producción respectiva, se contacta y se negocia con los proveedores (productores de camarón cultivo de piscina). • Comunica a logística la producción del aguaje respectivo 	Comunicación a logística producción del aguaje.

LOGO DE LA EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO COMERCIAL	Fecha:
		N° Rev.:
		Código: P-COM-01

		<p>para que proceda a generar el registro de pesca.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De ser necesario solicita a control de calidad realizar análisis pre-cosecha. <p><i>De la selección de Productores Nuevos.</i></p> <p><i>GERENTE COMERCIAL.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecciona al productor de acuerdo a los siguientes criterios: <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobado por el Instituto de Pesca. (Fecha que se realizará la pesca). 2. Tener Acuerdo Ministerial, en caso de que las camaroneras se encuentren en isla. 3. Precio <p>VERIFICAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar cumplimiento de los requisitos del cliente. 		
--	--	--	--	--

LOGO DE LA EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO COMERCIAL	Fecha:
		N° Rev.:
		Código: P-COM-01

		<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el proceso mediante auditorías internas y externas. • Identificar el Producto No Conforme que se genere durante todo el proceso comercial. • Verificar el desempeño del proceso por medio de un indicador de gestión. • Verificar desempeño de los productores por medio de una evaluación de proveedores. <p><i>DE LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se registra en el formato de evaluación de proveedores camaroneras la información solicitada de acuerdo a los siguientes criterios: <ol style="list-style-type: none"> 1. Proveedor A: De 60 a 80 puntos. 2. Proveedor B: De 40 a 59 puntos. 3. Proveedor C: Menos de 40 puntos. 		
--	--	--	--	--

LOGO DE LA EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO COMERCIAL	Fecha:
		N° Rev.:
		Código: P-COM-01

		<p>Nota: A los proveedores tipo B y C se les comunicará mediante correo electrónico o telefónicamente su calificación y las razones por la que obtuvo la misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se procede a realizar la reevaluación de proveedores según se indica: <ol style="list-style-type: none"> 1. Anual: Proveedores con calificación A y que se les ha realizado compras. 2. Semestral: Proveedores con calificación B y que se les ha realizado compras. 3. Trimestral: Proveedores con calificación C. <p>Nota: Cualquier proveedor que obtenga una calificación tipo C dos trimestres seguidos, se le notificará y se cambiará de proveedor, siguiendo los criterios de selección y establecidos.</p> <p>ACTUAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar correcciones en caso de no alcanzar la producción mínima mensual adecuada de camarón y tomar acciones correctivas cuando la situación sea recurrente. 		
--	--	---	--	--

LOGO DE LA EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO COMERCIAL	Fecha:
		N° Rev.:
		Código: P-COM-01

		<ul style="list-style-type: none"> • Tomar correcciones y acciones correctivas en caso de no cumplir con los requisitos del cliente. • Analizar el desempeño del proceso y plantear acciones de mejora. 		
--	--	---	--	--

RECURSOS			DOCUMENTOS	POLÍTICA DEL PROCESO
HUMANOS	FISICOS	ELECTRONICOS	<i>Externos:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Los productores de camarón deben estar certificados por el Instituto de Pesca y tener acuerdo ministerial en caso de que las camaroneras se encuentren en isla.
Gerente Comercial. Jefe de Planta.	Suministros de oficina.	Celular.	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario de mareas. • Lista de camaroneras aprobadas por el Instituto de Pesca. 	

LISTADO DE REGISTROS								
Nombre del registro	Revisión	Tipo	Identificación	Almacenamiento	Recuperación	Retención	Disposición	Responsable

LOGO DE LA EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO COMERCIAL	Fecha:
		N° Rev.:
		Código: P-COM-01

Correos electrónicos (pedidos del cliente).	N/A.	Electrónico.	Nombre del cliente/Fecha/Hora.	Bandeja de entrada de correo electrónico.	Nombre del cliente/Cronológicamente.	Permanente	N/A.	Gerente Comercial.
Evaluación de proveedores.	N° Rev.	Electrónico.	Nombre de proveedor/ fecha de evaluación.	Carpeta del SGC.	Nombre de proveedor/Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Gerente Comercial.
Registro de producto no conforme.	N° Rev	Electrónico.	Fecha.	PC de Comercial.	Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Gerente Comercial.
Encuesta de satisfacción del cliente.	N° Rev	Electrónico.	Nombre de cliente/fecha.	Oficina en control de calidad.	Nombre del cliente.Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Gerente Comercial / Jefe de control de calidad.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FÓRMULA.	RESPONSABLE
Lograr la satisfacción de los clientes.	% de satisfacción.	Anual.	Mayor o igual al 80%.	(Puntos obtenidos/Total de puntos)*100	Jefe de Control de Calidad.

LOGO DE EMPRESA	Evaluación de Proveedores
	Rev.: Fecha:

PROVEEDOR:	BIEN Y/O SERVICIO QUE PROVEE:	ELABORADO POR:
		FECHA DE EVALUACIÓN.

EVALUACION

EVALUACION DEL PRODUCTO Y SERVICIO	PUNTAJE
Cumplimiento de las especificaciones del servicio requerido.	
Facilidad para contactar a un Representante de la empresa.	
Cumplimiento de tiempos de entrega	
Respuesta a imprevistos y/o emergencias	
Reconocimientos de reclamos.	
Precio	
CALIFICACION TOTAL	0

CLALIFICACION			
A	B	C	FECHA DE PRÓXIMA EVALUACIÓN:
120-80	79-60	< 60	Observaciones:

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE LOGÍSTICA.	Fecha:
		Nº Rev.:
		Código: P-LOG-01

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE	APROBADO POR
Logística.	Clave.	Jefe de Logística.	Gerente General.
OBJETIVO	El objetivo del proceso es coordinar eficazmente la logística para la entrega de hielo y gavetas al productor y recepción de la cosecha.		

REQUISITOS ISO 9001	REQUISITOS LEGALES
7.1, 7.2., 7.4	N/A.
CONTROL DE REVISIONES	



LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE LOGÍSTICA.	Fecha:
		Nº Rev.:
		Código: P-LOG-01

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Hielo. 2. Gavetas. 3. Metabisulfito. <ul style="list-style-type: none"> • Revisa la cantidad de libras a pescar y coordina el número de vehículos necesarios para el despacho. • Llena registro orden de despacho indicando: <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de gavetas (cerradas o caladas). 2. Número de sacos de hielo. 3. Datos del transportista. 4. Fecha de emisión. 5. Productor. 6. Destino. <p>HACER:</p> <p><i>JEFE DE LOGÍSTICA.</i></p>		
Transportista.	Orden de despacho.		Materia prima en planta.	Producción.

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE LOGÍSTICA.	Fecha:
		Nº Rev.:
		Código: P-LOG-01

		<ul style="list-style-type: none"> • Coordina con el transportista para el envío del material para la cosecha y se le entrega al chofer la orden de despacho para que a su vez solicite al productor o encargado de la camaronera su firma respectiva. • Se consulta al productor o encargado de la camaronera el día y hora que necesita el vehículo para la recepción de la pesca. • Se coordina con el transportista y se le entrega: <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de recepción de materia prima y transporte. 2. Sello. 3. Guía de remisión. 4. Carta de garantía de la pesca. • Se recibe el producto en planta. <p><i>DE LA SELECCIÓN DE NUEVOS PROVEEDORES DE HIELO.</i></p>		
--	--	---	--	--

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE LOGÍSTICA.	Fecha:
		Nº Rev.:
		Código: P-LOG-01

		<ul style="list-style-type: none"> • Selecciona al proveedor de acuerdo al siguiente criterio: <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobado por el instituto de pesca. <p style="text-align: center;">DE LA SELECCIÓN DE NUEVOS PROVEEDORES DE CAMIONES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecciona al proveedor de acuerdo a los siguientes criterios: <ol style="list-style-type: none"> 1. Camión térmico. 2. Precio. <p>VERIFICAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se verifica que el camión llegue sellado. • Se revisa el material recibido versus la información indicada en la guía de remisión. • Verificar el proceso mediante auditorías internas y 		
--	--	--	--	--

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE LOGÍSTICA.	Fecha:
		Nº Rev.:
		Código: P-LOG-01

		<p>externas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el producto no conforme que se genere durante el proceso de logística. • Verificar el desempeño del proceso por medio de un indicador de gestión. • Verificar desempeño de los proveedores de camiones y hielo por medio de una evaluación. <p><i>DE LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE HIELO.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se registra en el formato de evaluación de proveedores de hielo la información solicitada de acuerdo a los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> 4. Proveedor A: De 50 a 60 puntos. 5. Proveedor B: De 21 a 49 puntos. 6. Proveedor C: Menor o igual a 20 puntos. 		
--	--	--	--	--

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE LOGÍSTICA.	Fecha:
		Nº Rev.:
		Código: P-LOG-01

		<p>Nota: A los proveedores tipo B y C se les comunicará mediante correo electrónico o telefónicamente su calificación y las razones por la que obtuvo la misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se procede a realizar la reevaluación de proveedores según se indica: <ul style="list-style-type: none"> 4. Anual: Proveedores con calificación A y que se les ha realizado compras. 5. Semestral: Proveedores con calificación B y que se les ha realizado compras. 6. Trimestral: Proveedores con calificación C. <p>Nota: Cualquier proveedor que obtenga una calificación tipo C dos trimestres seguidos, se le notificará y se cambiará de proveedor, siguiendo los criterios de selección y establecidos.</p> <p>DE LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE CAMIONES.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se procederá a evaluar por medio de una evaluación del desempeño gestión de logística, información necesaria 		
--	--	---	--	--

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE LOGÍSTICA.	Fecha:
		Nº Rev.:
		Código: P-LOG-01

		<p>para medir el presente proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo a los resultados se tomarán las acciones correspondientes. • La frecuencia de evaluación se realizará trimestralmente. <p>ACTUAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corrección en caso de no enviar con el transportista la documentación necesaria para la recepción de la pesca y tomar acción correctiva en caso de que la situación sea recurrente. • Corrección en caso de no enviar con el transportista la cantidad adecuada de gavetas y hielo según las libras programadas y tomar acción correctiva en caso de que la situación sea recurrente. • Analizar el desempeño del proceso y plantear acciones de mejora. 		
--	--	--	--	--

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE LOGÍSTICA.	Fecha:
		Nº Rev.:
		Código: P-LOG-01

RECURSOS			DOCUMENTOS	POLÍTICA DEL PROCESO
HUMANOS	FÍSICOS	ELECTRONICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario de Mareas. 	<ul style="list-style-type: none"> • N/A.
Jefe de Logística. Personal de Logística. Transportista.	Suministros de oficina. Camiones. Gavetas. Hielo. Sacos de Metabisulfito. Sello.	Celular. Calculadora.		

LISTADO DE REGISTROS								
Nombre del registro	Revisión	Tipo	Identificación	Almacenamiento	Recuperación	Retención	Disposición	Responsable
Registro de Pesca.	Nº Rev.	Físico.	No. De aguaje/fecha.	Carpeta en oficina de logística.	No de aguaje.	Permanente.	N/A.	Jefe de Logística
Orden de Despacho.	Nº Rev	Físico.	No de guía de despacho.	Original se almacena en un archivo en producción, copia verde se almacena	No. De guía de despacho. No. De aguaje.	1 año en archivo	Se encartona el registro en el área de logística.	Jefe de Logística

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE LOGÍSTICA.	Fecha:
		Nº Rev.:
		Código: P-LOG-01

				en un archivo de logística.	Cronológicamente.			
Recepción de materia prima y transporte.	Nº Rev.	Físico.	No. De recepción de materia prima.	Copia verde se almacena en un archivo de logística.	No. De guía de despacho. No. De aguaje. Cronológicamente.	1 año en archivo	Se encartona el registro en el área de logística.	Jefe de Logística .
Guía de remisión.	N/A.	Físico.	No. De guía de remisión.	Se almacena en un archivo en logística.	No. De guía de remisión. Cronológicamente.	1 año en archivo	Se encartona el registro en el área de logística.	Jefe de Logística .
Registro de control de materiales en cosecha.	N/A.	Físico.	No. De registro de control de materiales en cosecha.	Se almacena en un archivo en logística.	No. De registro de control de materiales en cosecha. No. De aguaje.	1 año en archivo	Se encartona el registro en el área de logística.	Jefe de Logística .

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE LOGÍSTICA.						Fecha:
							N° Rev.:
							Código: P-LOG-01

					Cronológicamente.			
Carta de garantía de la pesca.	N° Rev.	Físico.	Fecha Nombre del productor/ camaronera Número de piscina.	Se almacena en control de calidad.	Cronológicamente Nombre del productor/ camaronera.	Permanente.	N/A.	Control de calidad.
Registro de producto no conforme.	N° Rev.	Electrónico.	Fecha.	PC del área de producción.	Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Jefe de Logística /Jefe de Planta.
Evaluación de proveedor de hielo.	N° Rev.	Electrónico.	Nombre de proveedor/fecha .	PC del área de planta.	Cronológicamente/Nombre del proveedor.	3 años.	Eliminar.	Jefe de Logística /Jefe de Planta.
Evaluación del desempeño logística.	N° Rev.	Electrónico.	Camaronera/fecha.	PC del área de planta.	Cronológicamente/Nombre de camaronera.	3 años.	Eliminar.	Jefe de Logística /Jefe de Planta.
Tabulación	N° Rev.	Electrónico.	Periodo de	PC del área de	Cronológicamente	3 años.	Eliminar.	Jefe de

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE LOGÍSTICA.	Fecha:
		Nº Rev.:
		Código: P-LOG-01

de evaluación de logística.			evaluación.	planta.	te.			Logística /Jefe de Planta.
-----------------------------------	--	--	-------------	---------	-----	--	--	----------------------------------

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FÓRMULA.	RESPONSABLE
Realizar una logística producción y despacho adecuado del camarón de acuicultura entero, cola y valor agregado.	Alcanzar un desempeño adecuado para la entrega de la logística del camarón.	Trimestral.	Mayor o igual al 80%.	(total del puntaje obtenido/Máximo puntaje)*100.	Jefe de Planta/Jefe de Logística.

REGISTRO DE PESCA

N° REV.:

FECHA:

No. De aguaje: _____

Días de aguaje	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7
Día y fecha							
Nombre del Productor	LIBRAS	LIBRAS	LIBRAS	LIBRAS	LIBRAS	LIBRAS	LIBRAS

LOGO EMPRESA	Evaluación de Proveedores
	N° Rev.: Fecha:

PROVEEDOR:	BIEN Y/O SERVICIO QUE PROVEE:	ELABORADO POR:
		FECHA DE EVALUACIÓN.

EVALUACION

EVALUACION DEL PRODUCTO	PUNTAJE
Respecto a la higiene de los sacos que contiene el hielo.	
Facilidad para contactar con un Representante de la empresa.	
Cumplimiento del stock ofrecido.	
CALIFICACION	
TOTAL	0

CLALIFICACION			
A	B	C	FECHA DE PRÓXIMA EVALUACIÓN:
60-50	49-21	≤20	Observaciones:

LOGO EMPRESA	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LOGÍSTICA	N° Revisión	
		Fecha	Página 1/1

EVALUACION DEL DESEMPEÑO GESTION DE LOGISTICA

Camaronera:

Nombre de quien llena la encuesta:

Cargo:

Fecha:

1. ¿Cómo calificaría usted respecto a la puntualidad para la entrega del material de pesca?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta es buena, regular o mala. ¿Que hizo falta?

2. ¿El material para la pesca del camarón (hielo, gavetas y metabisulfito) llegó completo?

SI	Parcialmente completo.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta es parcialmente completa. ¿Qué hizo falta?

3. Como calificaría usted respecto a la imagen presentada por el colaborador del camion, según los siguientes criterios:

	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Presencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cordialidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TABULACIÓN DE EVALUACIONES DESEMPEÑO DE LOGISTICA

LOGO DE EMPRESA

SE TABULAN LAS EVALUACIONES DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES CRITERIOS.

CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
Si	5
Parcialmente completo	3

CRITERIO DE EVALUACION	PUNTAJE
Excelente	5
Muy bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Malo	1

PERIODO ENERO A MARZO DEL 2014.

MAXIMO PUNTAJE

20

Camaroneras	Fecha de evaluación	¿Cómo calificaría usted respecto a la puntualidad para la entrega del material de pesca?	¿El material para la pesca del camarón llegó completo?	Imagen del colaborador		TOTAL PUNTAJE	DESEMPEÑO	OBSERVACIÓN
				Presencia	Cordialidad			

% final de evaluación:

0,00

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE PRODUCCIÓN.	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-PRO-00

PROVEEDOR	ENTRADA	CAMARÓN ENTERO (HEAD ON).	SALIDA	CLIENTE
Logística.	<p>Orden de Despacho.</p> <p>Registro de recepción de materia prima.</p>	<p>PLANEAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se revisa pedidos de los clientes y se procede a planificar la producción. • Se coordina con bodega la metodología del empaque a utilizar y con laboratorio la realización de control de calidad. • Se solicita el recurso humano necesario para la producción correspondiente. 		

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE PRODUCCIÓN.	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-PRO-00

Logística.	Aviso de recepción de materia prima.	<p>HACER: CAMARÓN ENTERO:</p> <pre> graph TD A[Recepción de materia] --> B[Inspección y Clasificación] B --> C[Empaque y Pesado.] D[Adición E223] --> B E[Análisis de E223] --> C </pre>	Reporte de control de calidad materia prima.	Producción- Inspección y clasificación.
Producción- Recepción de materia prima.	Reporte de control de calidad materia prima.		Registro de ingreso de materia prima.	Producción- Empaque y pesado.
Producción- Inspección y clasificación.	Registro de ingreso de materia prima.		Clasificación y revisión del camarón por las bandas laterales.	Producción- Glaseado y/o Congelación.
Producción- Empaque y pesado.	Clasificación y revisión del camarón por las bandas laterales.		Camarón empacado y pesado en caja de cartulina parafinada.	Producción- Congelación.

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE PRODUCCIÓN.	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-PRO-00

<p>Producción- Empaque y pesado y/o glaseado.</p>	<p>Camarón empacado y pesado en caja de cartulina parafinada.</p>	<pre> graph TD A[Glaseado.] --> B[Congelación] B --> C[Masterizado.] </pre>	<p>Glaseo de la caja.</p>	<p>Producción- Masterizado.</p>
<p>Producción- Congelado.</p>	<p>Camarón empacado y pesado en caja de cartulina parafinada/ Glaseo de la caja.</p>		<p>Producto congelado ingresado en los túneles.</p>	<p>Producción- Almacenamiento.</p>
<p>Producto congelado ingresado en los túneles.</p>	<p>Producto Masterizado.</p>		<p>Producto Masterizado.</p>	<p>Producto Masterizado.</p>

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE PRODUCCIÓN.	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-PRO-00

		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> Almacenamient o. </div>		
--	--	--	--	--

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE PRODUCCIÓN.	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-PRO-00

		<p>VERIFICAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la temperatura en todo el proceso productivo. • Verificar estado del camarón mediante análisis organolépticos (Control de calidad). • Verificar el proceso revisando los registros en toda la cadena productiva. • Verificar el proceso mediante auditorías internas y externas. • Identificar el producto no conforme que se genere durante el proceso de producción. • Verificar el desempeño del proceso por medio de indicadores de gestión. • Verificar el desempeño del proveedor de procesadora primaria. 		
--	--	---	--	--

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE PRODUCCIÓN.	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-PRO-00

		<p>ACTUAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levantar correcciones y acciones correctivas en caso de no cumplir con los requisitos del cliente. • Tomar correcciones en caso de identificar producto no conforme y levantar acciones correctivas en caso de que la situación sea recurrente. • Analizar el desempeño del proceso y plantear acciones de mejora. 		
--	--	--	--	--

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE PRODUCCIÓN.	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-PRO-00

RECURSOS			DOCUMENTOS	POLÍTICA DEL PROCESO
HUMANOS	FÍSICOS	ELECTRONICOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Planta. • Jefe de Control de Calidad. • Personal de planta y laboratorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Máquina para recepción de materia prima. • Máquina clasificadora. • Balanzas. • Materia Prima. • Termómetros. • Material de empaque. • Gavetas. • Canastillas. • Agua-hielo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Computador. • Impresora. • Teléfono convencional. • Celular. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Camarón entero. 	<ul style="list-style-type: none"> • N/A.

LISTADO DE REGISTROS									
Nombre del registro	de	Revisión	Tipo	Identificación	Almacenamiento	Recuperación	Retención	Disposición	Responsable
Orden	de	No Rev.	Físico.	No de guía de	Original se	No. De guía de	1 año en	Se	Jefe de

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE PRODUCCIÓN.							Fecha:
								No Rev.:
								Código: P-PRO-00

Despacho.			despacho.	almacena en un archivo en producción, copia verde se almacena en un archivo de logística.	despacho. No. De aguaje. Cronológicamente.	archivo	encartona el registro en el área de logística.	Logística.
Recepción de materia prima y transporte.	No Rev.	Físico.	No. De recepción de materia prima.	Copia verde se almacena en un archivo de logística.	No. De guía de despacho. No. De aguaje. Cronológicamente.	1 año en archivo	Se encartona el registro en el área de logística.	Jefe de Logística.
Kardex de producto terminado.	No Rev.	Físico.	Por fecha.	Carpeta en oficina de producción.	Cronológicamente.	2 años.	Eliminar.	Jefe de Planta.
Identificación de muestras de materia prima.	No Rev.	Físico	No. Del registro	Carpeta en laboratorio.	Cronológicamente.	2 años.	Eliminar.	Jefe de Recepción de materia prima.

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE PRODUCCIÓN.							Fecha:
								No Rev.:
								Código: P-PRO-00

Liquidación de procesos.	N/A	Físico.	Por fecha.	Carpeta en oficina de producción.	Cronológicamente.	2 años.	Eliminar.	Jefe de Planta.
Liquidación de masterizados.	N/A	Físico.	Por fecha.	Carpeta en oficina de producción.	Cronológicamente.	2 años.	Eliminar.	Jefe de Planta.
Liquidación en planta.	N/A	Físico.	Por fecha.	Carpeta en oficina de producción.	Cronológicamente.	2 años.	Eliminar.	Jefe de Planta.
Control de ingreso diario a mantenimiento.	N/A	Físico.	Por fecha.	Carpeta en oficina de producción.	Cronológicamente.	2 años.	Eliminar.	Jefe de Planta.
Registro de producto no conforme.	No Rev.	Electrónico.	Fecha.	PC del área de producción.	Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Jefe de planta/Jefe de control de calidad.
Registro de indicadores de objetivos de calidad-producción.	No Rev.	Electrónico.	Número de aguaje.	PC del Jefe de Planta.	Cronológico.	3 años.	Eliminar.	Jefe de Planta.

LOGO EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE PRODUCCIÓN.	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-PRO-00

Orden de Producción	No Rev.	Físico/ Electrónico.	No. De orden de producción.	Físico: Carpeta en producción. Electrónico: PC del Jefe de Planta.	Cronológico.	2 años.	Eliminar.	Jefe de Planta/ Liquidador.
---------------------	---------	----------------------	-----------------------------	---	--------------	---------	-----------	--------------------------------

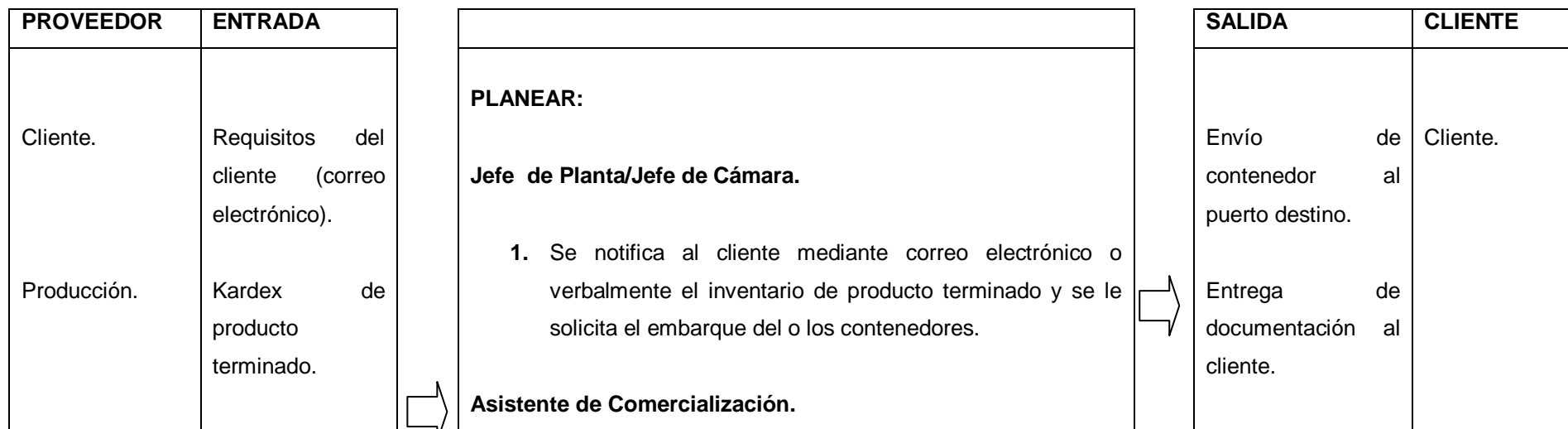
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FÓRMULA.	RESPONSABLE
Realizar una logística, producción y despacho adecuado del camarón de acuacultura entero, cola y valor agregado.	Optimizar el proceso de producción obteniendo como máximo un 10 % de camarón clase B en el aguaje presentado.	Por aguaje.	Menor o igual al 10%.	(total de producción camarones clase B/total de producción en el aguaje)*100	Jefe de Planta.
	Optimizar el proceso de producción obteniendo como máximo un 4% de camarón para venta local en el aguaje presentado.	Por aguaje.	Menor o igual al 4%.	(total de producción camarones ventas locales/total de producción en el aguaje)*100.	Jefe de Planta.

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE DESPACHO.	Fecha:
		N° Rev.:
		Código: P-DESP-01

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE	APROBADO POR
Despacho.	Clave.	Asistente de Comercialización/Jefe de Bodega.	Gerente General.
OBJETIVO	El objetivo del proceso es realizar la carga y despacho del contenedor cumpliendo los requisitos del cliente y legales aplicables.		

REQUISITOS ISO 9001	REQUISITOS LEGALES
7.1, 7.2, 7.5., 7.6	Ver listado maestro de documentos externos.
CONTROL DE REVISIONES	
00	



LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE DESPACHO.	Fecha:
		N° Rev.:
		Código: P-DESP-01

		<p>2. Se procede a coordinar la solicitud del contenedor en la agencia naviera y el despacho del mismo.</p> <p>HACER:</p> <p><i>DEL DESPACHO DEL CONTENEDOR:</i></p> <p>Asistente de Comercialización.</p> <p>3. Se procede a buscar espacio en la naviera y mediante correo electrónico se envía la solicitud indicando la reserva del espacio.</p> <p>4. Recibida la confirmación de la agencia naviera, se envía la carta de temperatura para proceder a la asignación del boking y la orden de retiro.</p> <p>5. Se solicita el retiro de la unidad a transporte terrestre.</p> <p>6. Se envía la proforma a la naviera para la elaboración del</p>	Ingreso de factura en el sistema.	
--	--	--	-----------------------------------	--

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE DESPACHO.	Fecha:
		N° Rev.:
		Código: P-DESP-01

		<p>documento de carga (BL).</p> <p>Jefe de Cámara/Asistentes de Cámara.</p> <p>7. Se revisa kardex de inventario de producto terminado y se verifica que el producto se encuentre listo para embarcar.</p> <p>8. Según requisitos del cliente, procede a realizar Packing List de exportación y a su vez se lo envía por correo electrónico a la Asistente de Comercialización.</p> <p>9. Recibido el contenedor se procede a revisarlo, a lavarlo, se verifica que se encuentre funcionando bien y a su vez se realiza control de la temperatura.</p> <p>10. Listo el contenedor, se procede al ingreso de la mercadería llenando a su vez el <i>registro de control de estiba</i> indicando el número de cajas por filas dentro del contenedor.</p> <p>11. Se procede a controlar la temperatura cada 5 filas</p>		
--	--	--	--	--

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE DESPACHO.	Fecha:
		N° Rev.:
		Código: P-DESP-01

		<p>aproximadamente ingresando el termómetro en la caja y su vez se registra en la <i>hoja control de estiba</i>.</p> <p>12. En caso de que el cliente así lo requiera, se procede a tomar fotos del contenedor vacío, de la carga, de la temperatura normalmente de la última fila y de los sellos del contenedor, dichos registros serán enviados a la Asistente de Comercialización.</p> <p>Jefe de Cámara/Asistente de Comercialización.</p> <p>13. Se procede a realizar la respectiva documentación para la entrega al chofer del transporte terrestre en el que consta: registro de vehículos (DISV), carta de temperatura, hoja de la DAE (Consulta del detalle de la declaración de exportación) y guía de remisión.</p> <p>14. Entregada la documentación al chofer y cerrado el contenedor con su respectivo sello se procede al transporte hacia el puerto correspondiente.</p>		
--	--	--	--	--

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE DESPACHO.	Fecha:
		N° Rev.:
		Código: P-DESP-01

		<p>Asistente de Comercialización.</p> <p>15. Se procede a enviar documentación al Instituto de Pesca (Resumen de la carga y carta dirigida a la entidad) y Subsecretaría de Acuacultura (Factura, carta dirigida a la entidad y hoja de movimientos) necesarios para la emisión del certificado sanitario y certificado de origen.</p> <p>16. Completa la documentación se envía al cliente por correo electrónico y DHL.</p> <p>17. Ingresar factura al sistema.</p> <p>VERIFICAR:</p> <p>18. Verificación de kardex de producto terminado respecto al producto a embarcar.</p> <p>19. Verificar cumplimiento de los requisitos del cliente.</p> <p>20. Verificar que los documentos finales de exportación estén acordes al embarque.</p>		
--	--	---	--	--

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE DESPACHO.	Fecha:
		N° Rev.:
		Código: P-DESP-01

		<p>21. Verificar el desempeño de los proveedores de exportación por medio de una evaluación.</p> <p>22. Verificar el proceso mediante auditorías internas y externas.</p> <p>23. Identificar el producto no conforme que se genere durante el proceso de despacho.</p> <p>DE LA SELECCIÓN DE NUEVOS PROVEEDORES DE EXPORTACIÓN:</p> <p>TRANSPORTE.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad del servicio (Máximo 24 horas después de haber entregado la orden de retiro). <p>AGENCIA NAVIERA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costo del flete. • Tiempo de tránsito. <p>NOTA: En caso de que sea solicitado por el cliente, se procederá</p>		
--	--	---	--	--

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE DESPACHO.	Fecha:
		N° Rev.:
		Código: P-DESP-01

		<p>a seleccionar directamente al proveedor (Agencia Naviera), obviando los criterios antes mencionados.</p> <p>DE LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE EXPORTACIÓN:</p> <p>24. Se registra en el formato de evaluación de proveedores la información solicitada de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveedor A: De 80 a 120 puntos. • Proveedor B: De 60 a 79 puntos. • Proveedor C: Menor de 60 puntos. <p>Nota: A los proveedores tipo B y C se les comunicará mediante correo electrónico o telefónicamente su calificación y las razones por la que obtuvo la misma.</p> <p>25. Se procede a realizar la reevaluación de proveedores según se indica:</p> <p style="padding-left: 40px;">7. Anual: Proveedores con calificación A y que se</p>		
--	--	---	--	--

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE DESPACHO.	Fecha:
		N° Rev.:
		Código: P-DESP-01

		<p>les ha realizado compras.</p> <p>8. Semestral: Proveedores con calificación B y que se les ha realizado compras.</p> <p>9. Trimestral: Proveedores con calificación C.</p> <p>Nota: Cualquier proveedor que obtenga una calificación tipo C dos trimestres seguidos, se le notificará y se cambiará de proveedor, siguiendo los criterios de selección y establecidos.</p> <p>ACTUAR:</p> <p>26. Tomar correcciones y acciones correctivas en caso de no cumplir con los requisitos del cliente.</p> <p>27. Tomar correcciones en caso de identificar producto no conforme y levantar acciones correctivas cuando la situación sea recurrente.</p> <p>28. Analizar el desempeño del proceso y plantear acciones de mejora.</p>		
--	--	--	--	--

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE DESPACHO.	Fecha:
		N° Rev.:
		Código: P-DESP-01

RECURSOS			DOCUMENTOS	POLÍTICA DEL PROCESO
HUMANOS	FISICOS	ELECTRONICOS	Documentos externos. <ul style="list-style-type: none"> Ver listado de documentos externos. 	<ul style="list-style-type: none"> N/A.
Jefe de Cámara. Asistente de Comercialización. Personal de Despacho.	Suministros de oficina.	Computador. Internet.		

LISTADO DE REGISTROS								
Nombre del registro	Revisión	Tipo	Identificación	Almacenamiento	Recuperación	Retención	Disposición	Responsable
Correo electrónico-solicitud de reserva del espacio.	N/A	N/A	Fecha. Nombre de naviera.	En correo electrónico.	Cronológicamente.	Permanente.	N/A.	Asistente de Comercialización.
Carta de temperatura.	N/A	N/A	Nombre del buque. Número de viaje. Fecha.	Se almacena en carpeta de exportación por mes.	Número de viaje. Cronológicamente.	Permanente.	N/A.	Asistente de Comercialización.
Proforma.	N/A	N/A	Nombre de naviera. Fecha Número de viaje.	Se almacena en carpeta de exportación por mes.	Número de viaje. Cronológicamente.	Permanente.	N/A.	Asistente de Comercialización.
Kardex de inventario de	N/A	Físico.	Por fecha.	Carpeta en oficina de producción.	Cronológicamente.	Permanente.	N/A.	Jefe de Planta.

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE DESPACHO.							Fecha:
								N° Rev.:
								Código: P-DESP-01

producto terminado.								
Packing list de exportación.	N/A	N/A	Nombre del buque. Número de viaje. Fecha.	Se almacena en carpeta de exportación por mes.	Número de viaje. Cronológicamente.	Permanente.	N/A.	Asistente de Comercialización.
Registro de control de estiba. (Borrador).	No. Rev.	Físico.	No de exportación	Se almacena en carpetas.	Número de exportación. Cronológicamente.	1 año.	Eliminar.	Jefe de Cámara.
Registro de control de estiba.	N/A.	Físico.	No de exportación	Se almacena en carpetas.	Número de exportación. Cronológicamente.	2 años.	Eliminar.	Jefe de Cámara.
Fotografías.	N/A.	Físicos.	Por contenedor	Pc del Jefe de Cámara.	Por nombre del contenedor.	1 año.	Eliminar.	Jefe de Cámara.
Registro de vehículos (DISV).	N/A	N/A	Nombre de naviera. Fecha	Se almacena en carpeta de exportación por mes.	Nombre de naviera. Cronológicamente.	Permanente.	N/A.	Asistente de Comercialización.
Hoja de la DAE.	N/A	N/A	Nombre de naviera. Fecha	Se almacena en carpeta de exportación por mes.	Nombre de naviera. Cronológicamente.	Permanente.	N/A.	Asistente de Comercialización.
Guía de remisión.	N/A	N/A	Nombre de naviera. Fecha	Se almacena en carpeta de exportación por mes.	Nombre de naviera. Cronológicamente.	Permanente.	N/A.	Asistente de Comercialización.
Certificado sanitario.	N/A	N/A	Nombre de naviera. Fecha Número de viaje.	Se almacena en carpeta de exportación por mes.	Nombre de naviera. Cronológicamente.	Permanente.	N/A.	Asistente de Comercialización.

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN PROCESO DE DESPACHO.	Fecha:
		N° Rev.:
		Código: P-DESP-01

Certificado de origen.	N/A	N/A	Nombre de naviera. Fecha Número de viaje.	Se almacena en carpeta de exportación por mes.	Nombre de naviera. Cronológicamente.	Permanente.	N/A.	Asistente de Comercialización.
Evaluación de proveedores.	No. Rev.	Electrónico	Nombre de proveedor/fecha.	PC de Asistente Comercial.	Cronológicamente/Nombre del proveedor.	3 años.	Eliminar.	Asistente Comercial.
Registro de producto no conforme.	No. Rev.	Electrónico.	Fecha.	PC de asistente comercial/ producción.	Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Asistente comercial y producción.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	META	PLAZO	RESPONSABLE
n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

LOGO DE EMPRESA	Evaluación de Proveedores
	Rev.: Fecha:

PROVEEDOR:	BIEN Y/O SERVICIO QUE PROVEE:	ELABORADO POR:
		FECHA DE EVALUACIÓN.

EVALUACION

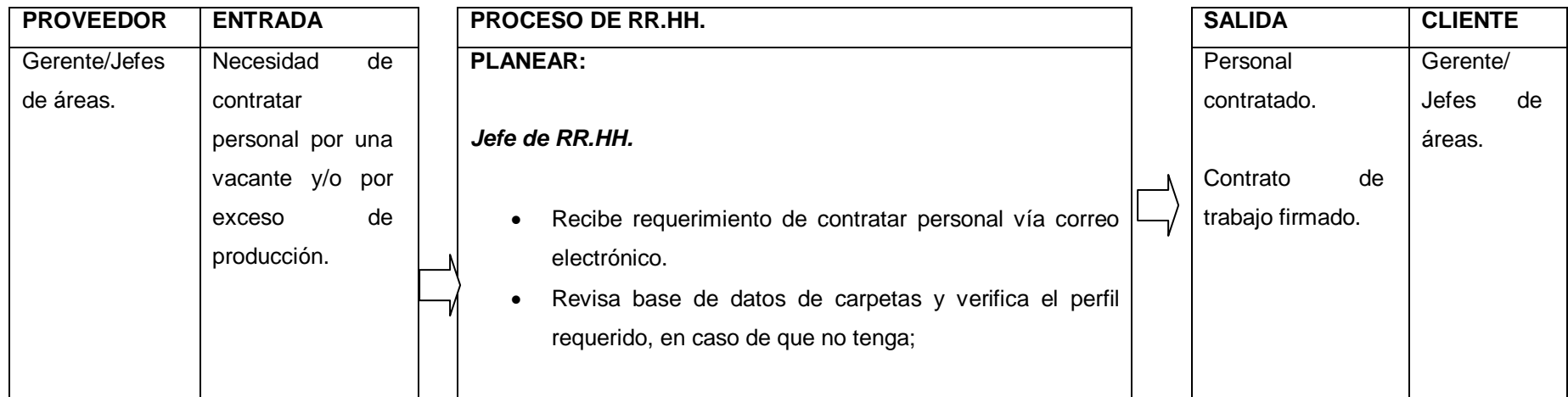
EVALUACION DEL PRODUCTO Y SERVICIO	PUNTAJE
Cumplimiento de las especificaciones del servicio requerido.	
Facilidad para contactar a un Representante de la empresa.	
Cumplimiento de tiempos de entrega	
Respuesta a imprevistos y/o emergencias	
Reconocimientos de reclamos.	
Precio	
CALIFICACION TOTAL	0

CLALIFICACION			FECHA DE PRÓXIMA EVALUACIÓN:
A 120-80	B 79-60	C < 60	Observaciones:

LOGOTIPO EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO RR.HH.	Fecha: 04/03/2015.
		Rev.: 01
		Código: P-RH-01

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE	APROBADO POR
Recursos Humanos.	Apoyo.	Jefe de RR.HH.	Gerente General.
OBJETIVO	El proceso de recursos humanos tiene como objetivo detallar las acciones necesarias para asegurar la disponibilidad del recurso humano, capacitaciones y evaluaciones del desempeño de todo el personal de la organización.		

REQUISITOS ISO 9001	REQUISITOS LEGALES
6.2	Reglamento interno de trabajo.
CONTROL DE REVISIONES	



LOGOTIPO EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO RR.HH.	Fecha:
		Rev.: 01
		Código: P-RH-01

		<ul style="list-style-type: none"> • Realiza anuncio en medios de comunicación (periódico/radio) y se receptan las carpetas respectivas. <p>HACER: DE LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL.</p> <p>Jefe de RR.HH.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se solicita a los aspirantes los siguientes documentos: Hoja de vida, Copia de cédula, certificado de votación, copia de planilla de servicios básicos (para trámite con el banco) y mínimo dos recomendaciones. • Se convoca a los candidatos a entrevistas. • Luego de las entrevistas con los candidatos, a los preseleccionados se les realiza una valoración médica para determinar si están aptos para el puesto de trabajo. • Posteriormente se analiza hoja de vida y resultados de la valoración médica, el Jefe de RR.HH. y Jefe de área 		
--	--	---	--	--

LOGOTIPO EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO RR.HH.	Fecha:
		Rev.: 01
		Código: P-RH-01

	Informe de asistencia.		<p>deciden a quien selecciona.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se le comunica el área donde se desempeñará sus funciones y forma de pago. • Se realiza aviso de entrada en el seguro social y se genera contrato de trabajo. • Se realiza el ingreso del personal contratado al sistema del reloj biométrico. <p>DEL PAGO DE NÓMINA ÁREA DE PROCESOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se revisa informe del reloj biométrico y se verifica en caso de inconsistencias. • Se ingresa al sistema en el módulo de roles de pago, se emite informe de horas laboradas y se revisa en caso de que aplique algún tipo de descuento. • Se procede a imprimir los roles de pago. <p>DEL PAGO DE NÓMINA POR AVANCE (DESCABEZADORAS).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se revisa informe de libras pesadas del área de descabezado. 		Roles de pagos impresos.
	Informe de libras pesadas.				Roles de pagos impresos.
					Roles de pagos

LOGOTIPO EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO RR.HH.	Fecha:
		Rev.: 01
		Código: P-RH-01

	<p>Tarjeta de asistencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se ingresa uno por uno al sistema en el módulo de roles de pago y se revisa si aplica algún tipo de descuento. • Se imprimen los roles para su respectivo pago. <p>DEL PAGO DE NÓMINA PERSONAL ADMINISTRATIVO.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se solicita las tarjetas de asistencia al final de cada mes y se realiza informe de ingreso y salida del personal. • Se revisa en caso de algún tipo de permiso, se verifica en el sistema si aplica algún descuento por préstamos, anticipos y/o préstamos hipotecarios. • Se procede a imprimir rol para su respectivo pago. <p>DE LA CAPACITACIÓN.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando sea requerido se proporciona capacitación al personal con el fin de mejorar una competencia requerida. • En este caso la capacitación es aprobada por Gerente General. • Esta aprobación debe asegurar la disponibilidad de recursos. 	<p>impresos.</p>	
	<p>Necesidad de capacitación.</p>		<p>Capacitación realizada.</p>	
	<p>Necesidad de mejorar una competencia requerida.</p>		<p>Registros de capacitación.</p>	

LOGOTIPO EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO RR.HH.	Fecha:
		Rev.: 01
		Código: P-RH-01

	<p>Necesidad de evaluar las habilidades del personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se termina la capacitación se solicita certificados para el registro de formación del personal o en su defecto se llena listado de asistencia. <p>DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.</p> <p>Gerente General/Gerente de Comercialización/Jefes de Áreas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada año se realiza una evaluación de desempeño del personal, para el caso de personal nuevo se procederá a realizar la evaluación luego de haber finalizado su primer mes de labores. • Las evaluaciones se realizarán en el formato evaluación de desempeño ejecutivos, administrativo y evaluación de habilidades para el personal de planta. • Jefes de áreas evaluarán a su personal y se marcará la opción que a su criterio identifique más el desempeño del colaborador dentro del período a evaluar. • Dichos registros son la base para determinar el cumplimiento de las habilidades requeridas del personal. 	<p>Personal evaluado.</p>	
--	---	---	---------------------------	--

LOGOTIPO EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO RR.HH.	Fecha:
		Rev.: 01
		Código: P-RH-01

		<ul style="list-style-type: none"> • Para el caso del Gerente de Comercialización será evaluado por el Gerente General y viceversa. <p>VERIFICAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se verifica el proceso de RR.HH. por medio de auditorías contables cada seis meses. • Verifica el proceso mediante auditorías internas y externas de calidad. <p>ACTUAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar acciones en caso de ingresar roles de pago al sistema con información incorrecta. • Tomar acciones respecto a los resultados de las auditorías contables. • Analizar el desempeño del proceso y plantear acciones de mejora. 		
--	--	---	--	--

LOGOTIPO EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO RR.HH.	Fecha:
		Rev.: 01
		Código: P-RH-01

RECURSOS			DOCUMENTOS	POLÍTICA DEL PROCESO
HUMANOS	FÍSICOS	ELECTRONICOS	Documentos Internos: <ul style="list-style-type: none"> Reglamento interno de trabajo. Documentos Externos: <ul style="list-style-type: none"> Código de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Pagos de nómina a personal de planta se realizarán sólo los días viernes. Personal que solicite anticipos se les otorgará después de 48 horas.
Jefe de RR.HH. Asistente de RR.HH.	Suministros de oficina.	Computador. Impresora. Calculadora. Software contable.		

LISTADO DE REGISTROS									
Nombre del registro	Revisión	Tipo	Identificación	Almacenamiento	Recuperación	Retención	Disposición	Responsable	
Contrato de trabajo.	N/A	Físico	Nombre del empleado.	Carpetas del personal.	Nombre del empleado.	Permanente	N/A	Jefe de RR.HH.	

LOGOTIPO EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO RR.HH.	Fecha:
		Rev.: 01
		Código: P-RH-01

Registros de educación, formación y experiencia.	N/A	Físico	Nombre del empleado/Nombre del título-capacitación/fecha.	Carpetas del personal.	Nombre del empleado/ Cronológicamente.	Permanente.	N/A.	Jefe de RR.HH.
Evaluación de desempeño ADM.	No Rev.	Físico	Nombre del evaluado/fecha	Carpetas del personal en rr.hh.	Cronológica/ nombre del empleado.	3 años.	Eliminar.	Jefe de RR.HH.

LOGOTIPO EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO RR.HH.	Fecha:
		Rev.: 01
		Código: P-RH-01

Evaluación de desempeño EJE.	No Rev.	Físico	Nombre del evaluado/fecha	Carpetas del personal en rr.hh.	Cronológica/ nombre del empleado.	3 años.	Eliminar.	Jefe de RR.HH.
Evaluación de habilidades personal de planta.	No Rev.	Electrónico	Fecha de evaluación.	PC de Jefe de Planta.	Cronológico.	3 años.	Eliminar.	Jefe de RR.HH/Planta.

LOGOTIPO EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO RR.HH.	Fecha:
		Rev.: 01
		Código: P-RH-01

Informe del reloj biométrico.	N/A	Electrónico/físico.	Fecha.	PC del Jefe de RR.HH./Carpetas.	Cronológica.	3 años.	Eliminar.	Jefe de RR.HH.
Roles de pago.	N/A	Físico	Fecha/Nombre del empleado.	Carpetas del personal.	Cronológica.	3 años.	Eliminar	Jefe de RR.HH.
Tarjeta de asistencia.	N/A.	Físico	Fecha/Nombre del empleado.	Carpeta en RR.HH.	Nombre del empleado/ Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Jefe de RR.HH.

LOGOTIPO EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO RR.HH.	Fecha:
		Rev.: 01
		Código: P-RH-01

Listado de asistencia.	No Rev.	Físico	Fecha/Nombre de curso.	Carpeta en RR.HH y control de calidad.	Nombre de curso/ Cronológicamente.	3 años	Eliminar	Jefe de RR.HH.
Evaluación de la eficacia del curso recibido.	No Rev.	Electrónico	Fecha/Nombre del curso	Carpeta en PC de RR.HH	Nombre de curso/ Cronológicamente.	3 años	Eliminar	Jefe de RR.HH.

LOGOTIPO EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO RR.HH.	Fecha:
		Rev.: 01
		Código: P-RH-01

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FÓRMULA	RESPONSABLE
Capacitar al personal de la organización.	% de cumplimiento horas hombre de capacitación.	Semestral.	Mayor o igual al 80%	$(\text{Horas de capacitación realizadas} \times \text{personal capacitado}) / (\text{horas de capacitación planificadas} \times \text{personal programado}) \times 100$	Jefe de RR.HH/ Jefe de Control de Calidad.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y/O COMPETENCIA FUNCIONARIOS

NOMBRE EVALUADO: _____

Fecha : _____

Departamento: _____

Cargo: _____

NOMBRE EVALUADOR: _____

Evaluación: Semestral: Anual:

Evaluación: Periodo de Prueba: 90 Días: 180 Días: 360 Días:

INSTRUCCIONES:

- 1.- Antes de llenar este formulario, usted debe estar consciente que es para evaluar a un subalterno.
- 2.- Trate de obviar los sucesos negativos más recientes y evalúe por el tiempo predeterminado que corresponde.
- 3.- Elimine en lo posible, todo sesgo de subjetividad al aplicar esta evaluación, como puede ser la amistad que lo une o la mala relación personal que tengan. Recuerde que es una evaluación de trabajo y no de personalidad.
- 4.- Por cada uno de los doce factores a evaluar (CONOCIMIENTO DEL CARGO, SOLUCION DE PROBLEMAS, TOLERANCIA A LA PRESION, TRABAJO EN EQUIPO, COMUNICACION, INICITAVA, PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA, CAPACIDAD DE SUPERVISIÓN), marque con un **X** a la derecha.
- 5.- Esta evaluación debe ser efectuada en presencia del evaluado y analizar con este la oportunidad de mejorar en lo futuro.
- 6.- Firme la evaluación y envíe a Recursos Humanos para su valoración en el término de dos días.

1. CONOCIMIENTO DEL CARGO Dominio de la técnicas y metodos necesarios para la ejecución del trabajo	Tiene conocimientos insuficientes de las técnicas y métodos aplicables a su trabajo.	Conoce muy bien todas las particularidades de la técnicas y métodos utilizables en su trabajo.	Conoce bien las técnicas y métodos aplicables en su trabajo, necesita eventualmente orientación.	Conoce muy bien todas la técnicas y métodos utilizables en su trabajo, ejerce acción	Domina ampliamente las técnicas y métodos de su trabajo. Sus conocimientos exceden los requerimientos.
2. SOLUCION DE PROBLEMAS Habilidad para identificar problemas, establecer prioridades y encontrar la mejor solución	Tiene escasa capacidad para identificar problemas y establecer prioridades. No logra solucionar problemas.	Tiene capacidad limitada para identificar problemas y establecer prioridades. Logra soluciones regulares a problemas	Identifica bien los problemas estableciendo prioridades, elige soluciones prácticas para los mismos.	Identifica muy bien los problemas y logra muy buenas soluciones prácticas.	Tiene óptima capacidad para identificar problemas y conseguiri excelentes soluciones a los mismos.
3. TOLERANCIA A LA PRESION Habilidad para actuar con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.	No tolera la presión	Su desempeño se deteriora en situaciones de mucha presión, tanto sea por los tiempos o por los imprevistos de cualquier índole; desacuerdos, oposición, diversidad.	Capacidad para alcanzar los objetivos aunque este presionado y mantener un desempeño estable en situaciones de mucha exigencia.	Habilidad para alcanzar los objetivos aunque este presionado por el tiempo y mantener su desempeño muy bueno en situaciones de mucha exigencia.	Toma la iniciativa en la solución de problemas e implementa mejoras en su trabajo, en forma autónoma e independiente
4. TRABAJO EN EQUIPO Es la capacidad de participar activamente en la consecución de una meta común subordinando los intereses personales de los objetivos del grupo.	No se involucra con los demás y demuestra total ausencia de habilidad para trabajar equipo.	Prioriza los objetivos personales por encima de los del grupo de trabajo y tiene dificultad para involucrarse en las tareas grupales.	Capacidad para comprometerse en la búsqueda de logros compartidos, permite la participación del grupo y resuelve en ocasiones los conflictos que se presentan.	Capacidad para promover el trabajo en equipo con otras áreas, crear un buen clima de trabajo, valorar ideas y experiencias de los demás.	Capacidad para comprender que la empresa es un solo equipo, habilidad para cooperar en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales.
5. COMUNICACIÓN Habilidad para escuchar, transmitir, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos.	Carencia total de habilidad de comunicación.	En ocasiones sus respuestas no son bien interpretadas, posee dificultad para realizar consultas y comunicar ideas.	Capacidad necesarias para comunicarse con otras personas, tanto en forma oral como escrita.	Capacidad para ser reconocido en su área de trabajo, presenta información con seguridad y de forma oportuna	Comunicación clara, oportuna, presenta información con total seguridad.
6. INICIATIVA Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	No ejecuta las órdenes de manera correcta.	Ejecuta órdenes bajo constante supervisión.	Toma iniciativa e implementa mejoras en su trabajo en forma autónoma e independiente.	Capacidad para introducir cambios en la manera de trabajar, produciendo mejoras significativas en los resultados.	Capacidad para conseguir comprometer a otros en tareas extras e inusuales. Implementa mejoras en su trabajo.
7. RESPONSABILIDAD Es un modelo a seguir, Puntualidad, disciplina, prudente, confiable, honesto, respetuosos, pulcro, buena presencia, ordenado. Cumple con las Políticas, y procedimientos y demás disposiciones administrativas	Siempre se le llama la atención por incumplimiento de las políticas y procedimientos	Eventualmente se procede a llamar la atención por no cumplir con ciertos procedimientos del consorcio	Cumple con dificultad las disposiciones y procedimientos establecidos	Cumple con las disposiciones y procedimientos establecidos y fomenta a sus compañeros en la misma línea	Cumple con las normativas establecidas, constituye un modelo a seguir, no solo para su equipo de trabajo, sino también para el resto.
8. HABILIDAD DE SUPERVISION Vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente.	Deficiencias de organización y de planeación.	Supervisión poco efectiva, no logra cumplir los objetivos.	Logra fijar objetivos, liderazgo y supervisión aceptable	Subordinados lo perciben líder, fija objetivos; le gusta escuchar a los demás y ser escuchado	Supervisión efectiva y fija objetivos a sus subordinados, brinda retroalimentación.

En base a la evaluación y al análisis de la misma, cuál es su sugerencia:

Entrenamiento: (Especifique sobre qué temas)

Mantenimiento en el cargo actual

FALSO

Desvinculación y sustitución

OBSERVACIONES DEL EVALUADO

FIRMA DEL EVALUADOR: _____

FIRMA DEL EVALUADO: _____

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y/O COMPETENCIA EJECUTIVOS

NOMBRE EVALUADO: _____ **Fecha:** _____

Departamento: _____ **Cargo:** _____

NOMBRE EVALUADOR: _____

Evaluación: **Semestral:** **Anual:**

Evaluación: **Periodo de Prueba:** **90 Días:** **180 Días:** **360 Días:**

INSTRUCCIONES:

- 1.- Antes de llenar este formulario, usted debe estar consciente que es para evaluar a un subalterno.
- 2.- Trate de obviar los sucesos negativos más recientes y evalúe por el tiempo predeterminado que corresponde.
- 3.- Elimine en lo posible, todo sesgo de subjetividad al aplicar esta evaluación, como puede ser la amistad que los une o la mala relación personal que tengan. Recuerde que es una evaluación de trabajo y no de personalidad.
- 4.- Marque con un X en el casillero a la derecha inferior, de acuerdo al factor que se ajuste el evaluado
- 5.- Esta evaluación debe ser efectuada en presencia del evaluado y analizar con este la oportunidad de mejorar en lo futuro.
- 6.- Firme la evaluación y envíe a Recursos Humanos para su valoración en el término de cinco días.

COMPETENCIAS					
1. CONOCIMIENTO DEL CARGO Dominio de la técnicas y metodos necesarios para la ejecución del trabajo, relacionado a su cargo	Tiene conocimientos insuficientes de las técnicas y métodos aplicables a su trabajo.	Falta por Conocer todas las particularidades de su cargo, no tiene habilidades de las técnicas y métodos utilizables en su trabajo.	Conoce bien las técnicas y métodos aplicables en su trabajo, necesita eventualmente orientación.	Conoce muy bien todas las técnicas y métodos utilizables en su trabajo, ejerce acción en función a su cargo	Domina ampliamente las técnicas y métodos de su trabajo. Sus conocimientos teóricos y practicos exceden los requerimientos.
2. SOLUCION DE PROBLEMAS Habilidad para identificar problemas, establecer prioridades y encontrar la mejor solución	Tiene escasa capacidad para identificar problemas y establecer prioridades. No logra solucionar problemas.	Tiene capacidad limitada para identificar problemas y establecer prioridades. Logra soluciones regulares a problemas.	Identifica bien los problemas estableciendo prioridades, elige soluciones prácticas para los mismos.	Identifica muy bien los problemas y logra muy buenas soluciones prácticas.	Tiene óptima capacidad para identificar problemas y conseguir excelentes soluciones a los mismos.
3. TOLERANCIA A LA PRESION Habilidad para actuar con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.	No tolera el trabajo bajo presión y no pued desarrollar más de un tema a la vez	Su desempeño se deteriora en situaciones de mucha presión, tanto sea por los tiempos o por los imprevistos de cualquier índole; desacuerdos, oposición, diversidad.	Capacidad para alcanzar los objetivos aunque este presionado y mantener un desempeño estable en situaciones de mucha exigencia.	Habilidad para alcanzar los objetivos aunque este presionado por el tiempo y mantener su desempeño muy bueno en situaciones de mucha exigencia.	Toma la iniciativa en la solución de problemas e implementa mejoras en su trabajo, en forma autónoma e independiente
4. TRABAJO EN EQUIPO Es la capacidad de participar activamente en la consecución de una meta común subordinando los intereses personales de los objetivos del grupo.	No se involucra con los demás y demuestra total ausencia de habilidad para trabajar equipo.	Prioriza los objetivos personales por encima de los del grupo de trabajo y tiene dificultad para involucrarse en las tareas grupales.	Capacidad para comprometerse en la búsqueda de logros compartidos, permite la participación del grupo y resuelve en ocasiones los conflictos que se presentan.	Capacidad para promover el trabajo en equipo con otras areas, crear un buen clima de trabajo, valorar ideas y experiencias de los demás.	Capacidad para comprender que la empresa es un solo equipo, habilidad para cooperar en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales.
5. COMUNICACIÓN Habilidad para escuchar, transmitir, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos.	Carencia total de habilidad de comunicación y tien dificultad para transmitir ideas a su grupo de trabajo	En ocasiones sus respuestas no son bien interpretadas, posee dificultad para realizar consultas y comunicar ideas.	Capacidad necesarias para comunicarse con otras personas, tanto en forma oral como escrita y eventualmente no comparte la informacion con su equipo de trabajo	Capacidad para ser reconocido en su área de trabajo, presenta información con seguridad y de forma oportuna.	Comunicación clara, oportuna, presenta información con total seguridad y comparte la información con el grupo de trabajo
6. INICIATIVA Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje.	No ejecuta las ordenes de manera correcta.	Ejecuta ordenes bajo constante supervisión.	Toma iniciativa e implementa mejoras en su trabajo en forma autonoma e independiente.	Capacidad para introducir cambios en la manera de trabajar, produciendo mejoras significativas en los resultados.	Capacidad para conseguir comprometer a otros en tareas extras e inusuales. Implementa mejoras en su trabajo. (Procedimientos y Forma de trabajo)
7. LIDERAZGO Habilidad para orientar la acción de los grupos en una dirección determinada, Fijar objetivos, seguimiento y la capacidad de dar retroalimentación. Manejar cambio para asegurar efectividad a largo plazo.	Grupo lo considera un más del equipo de trabajo, no lo ve como lider y no fija obeitivos.	Grupo no lo percibe como lider, tiene dificultad para fijar obeitivos	Habilidad para fijar objetivos que el grupo acepta y solo realiza seguimiento de los mismos; demuestra dificultad para escuchar y ser escuchado	El grupo lo percibe lider, fija objetivos y realiza un adecuado seguimiento, posee habilidad para escuchar a los demás y ser escuchado	Capacidad de liderazgo para orientar la acción del grupo en una dirección determinada. Habilidad para fijar objetivos a su equipo, realiza seguimiento y brindar retroalimentación.
8. PLANIFICACION Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de sus tareas, determina los plazos y los recursos requeridos. Realiza seguimiento y verificación e implementa los correctivos necesarios encaminados a cumplir con la meta trazada.	No organiza el trabajo y demuestra dificultad en administrar los tiempos y los recursos.	Capacidad para organizar el trabajo y administrar los tiempos y los recursos, de manera irregular.	Capacidad para establecer objetivos y plazos para la realización de la tarea, definir prioridades y, controlar la calidad de trabajo y verificar la tarea para asegurarse de que se ha ejecutado las acciones previstas. Administra el tiempo y los recursos adecuadamente	Capacidad para supervisar diversas tareas complejas, estableciendo de manera permanente mecanismos de coordinanción y control de las tareas.	Capacidad para anticipar los puntos criticos de una situación o problema con un gran número de variables, estableciendo los puntos de control y mecanismos de coordinanción, verificando datos y buscando información externa para asegurar la calidad de los procesos

En base a la evaluación y al análisis de la misma, cuál es su sugerencia:

Entrenamiento: (Especifique sobre qué temas)

Mantenimiento en el cargo actual

FALSO

Desvinculación y sustitución

OBSERVACIONES DEL EVALUADO

FIRMA DEL EVALUADOR: _____

FIRMA DEL EVALUADO: _____

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
SUPERVISOR.**

Responsable de evaluación:

Periodo de evaluación:

Fecha de evaluación:

Evalúe cada factor según haya sido el resultado de la gestión global del empleado en este periodo, considerando lo siguientes criterios:

Sobresaliente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
5	4	3	2	1

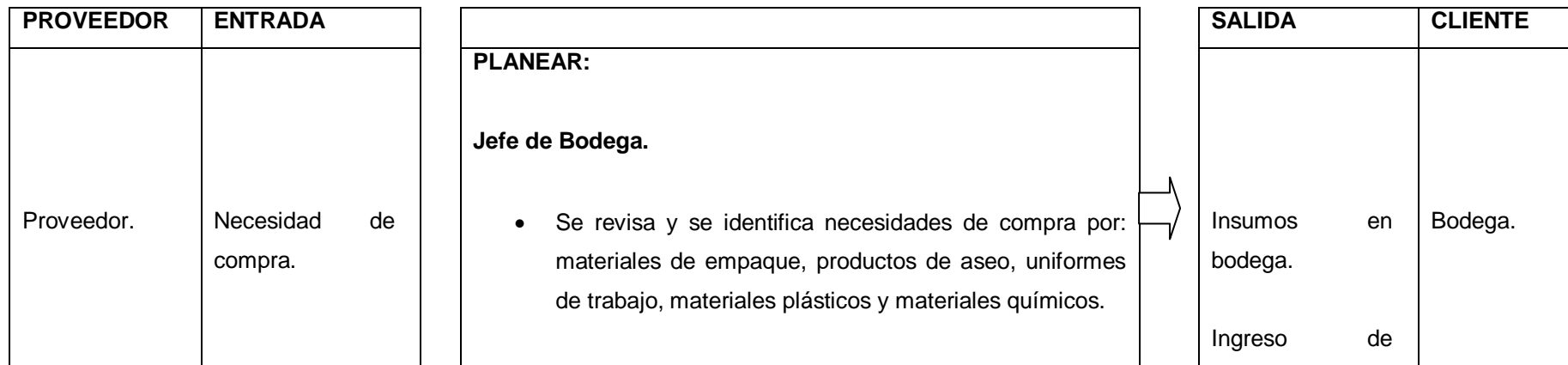
	Nombre.	Liderazgo	Organización	Solución de problemas	Tolerancia a la presión	Comunicación	Iniciativa	Total.	Calificación.	Desempeño del personal (%).
1		3	4	3	3	3	4	20,0	Desempeño destacado	66,67

30-25	24-19	18-14	13-10	9-6
Desempeño destacado excede las expectativas.	Sobre el estándar.	Desempeño Promedio.	Mínimo necesario para el puesto.	Desempeño Insatisfactorio.

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DEL PROCESO DE BODEGA	Fecha:
		No. Rev.:
		Código: P-BOD-01

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE	APROBADO POR
Bodega.	Apoyo.	Jefe de Bodega.	Gerente General.
OBJETIVO	El objetivo del proceso es establecer los lineamientos básicos para la realización de las actividades referente a la recepción y entrega de materiales de empaque, productos de aseo, uniformes de trabajo, materiales plásticos y materiales químicos.		

REQUISITOS ISO 9001	REQUISITOS LEGALES
7.5.5	N/A.
CONTROL DE REVISIONES	
00	



LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DEL PROCESO DE BODEGA	Fecha:
		No. Rev.:
		Código: P-BOD-01

		<ul style="list-style-type: none"> • Se informa y se solicita al Jefe de Compras las necesidades detallando en una requisición. • Preparación del material de empaque de acuerdo a los requisitos del cliente. <p>HACER:</p> <p>DEL INGRESO DE INSUMOS:</p> <p>Jefe de Bodega/Asistentes de Bodega.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recibe los materiales en la Bodega directamente del proveedor con el siguiente documento: <ul style="list-style-type: none"> 1. Factura comercial del proveedor. • Se verifica los datos detallados en la factura vs lo que se recibe físicamente. • De existir alguna novedad, se la reporta directamente al 	<p>insumos en el sistema.</p>	
--	--	---	-------------------------------	--

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DEL PROCESO DE BODEGA	Fecha:
		No. Rev.:
		Código: P-BOD-01

Producción.	<p>Necesidad de egreso de insumos.</p> <p>Correo electrónico del cliente.</p>		<p>Jefe de Compras.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se procede a realizar el ingreso de los materiales en el sistema, módulo: ingreso por compra de materiales. Se imprime registro y se lo archiva en la carpeta correspondiente. <p>DEL EGRESO DE INSUMOS:</p> <p>Jefe de Bodega/Asistentes de Bodega.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se recibe correo electrónico de los pedidos de los clientes y se procede a preparar el material de empaque para el aguaje respectivo. Se recibe la necesidad del egreso de insumos por parte del personal de planta. Se procede a buscar material de empaque, material 		<p>Despacho de insumos.</p> <p>Registro de insumos despachados en el sistema.</p>	Producción.
-------------	---	--	--	--	---	-------------

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DEL PROCESO DE BODEGA	Fecha:
		No. Rev.:
		Código: P-BOD-01

	Necesidad de inspección en bodega.		<p>químico y de aseo según sea el caso y se despacha.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se registra los insumos despachados en registro diario de bodega y posteriormente se lo ingresa en el sistema. <p>VERIFICAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> Jefe de Bodega imprime al final de cada mes reporte de stock de todos los ítems que se encuentran en bodega y realiza una inspección mediante muestreo para verificar que lo registrado en el sistema concuerda con lo que se encuentra almacenado. Verificar el proceso mediante auditorías internas y externas. <p>ACTUAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tomar correcciones en caso de que no concuerde lo registrado en el sistema vs lo que se encuentra 	Inspección realizada.	
--	------------------------------------	--	--	-----------------------	--

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DEL PROCESO DE BODEGA	Fecha:
		No. Rev.:
		Código: P-BOD-01

		<p>almacenado en bodega y tomar acciones correctivas cuando la novedad sea recurrente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar el desempeño del proceso y plantear acciones de mejora. 		
--	--	---	--	--

RECURSOS			DOCUMENTOS	POLÍTICA DEL PROCESO
HUMANOS	FÍSICOS	ELECTRONICOS	<i>Documentos externos.</i>	
Jefe de Bodega. Personal de Bodega.	Suministros de oficina. Material de empaque, aseo, químico y uniformes.	Computador. Impresora. Software.	<ul style="list-style-type: none"> • Certificados de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Material de empaque debe estar ordenado e identificado con sus respectivas ubicaciones en los pallets.

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DEL PROCESO DE BODEGA	Fecha:
		No. Rev.:
		Código: P-BOD-01

LISTADO DE REGISTROS								
Nombre del registro	Revisión	Tipo	Identificación	Almacenamiento	Recuperación	Retención	Disposición	Responsable
Factura.	N/A.	Físico.	No de factura.	Copia de factura en carpeta, original se entrega a contabilidad.	No. De factura.	2 años.	Eliminar.	Jefe de Bodega.
Ingreso por compra de materiales.	N/A.	Electrónico/Físico	Fecha. Nombre del proveedor. No. De ingreso.	Electrónico: Se almacena en el sistema Físico: Se almacena en una carpeta en bodega.	Cronológicamente No. De ingreso.	Electrónico: Permanente. Físico: 1 año.	Eliminar.	Jefe de Bodega.
Egreso de materiales.	N/A	Electrónico/Físico	No. De egreso. Fecha.	Electrónico: Se almacena en el sistema Físico: Se	Cronológicamente No. De egreso.	Electrónico: Permanente. Físico: 1	Eliminar.	Jefe de Bodega.

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DEL PROCESO DE BODEGA	Fecha:
		No. Rev.:
		Código: P-BOD-01

				almacena en una carpeta en bodega.		año.		
Orden de requisición	No Rev.	Físico.	Fecha Número de requisición Departamento	Carpeta Orden de compra y requisiciones.	Departamento. Cronológicamente.	Año y medio.	Eliminar.	Jefe de Compras.
Registro diario de bodega.	No Rev.	Físico	No. De egreso.	Se almacena en una carpeta en el área de bodega.	No. De egreso.	1 año.	Eliminar.	Jefe de Bodega.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	META	PLAZO	RESPONSABLE
n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

LOGO DE EMPRESA	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.													
	No Rev.: Fecha:													

Fecha evaluación:

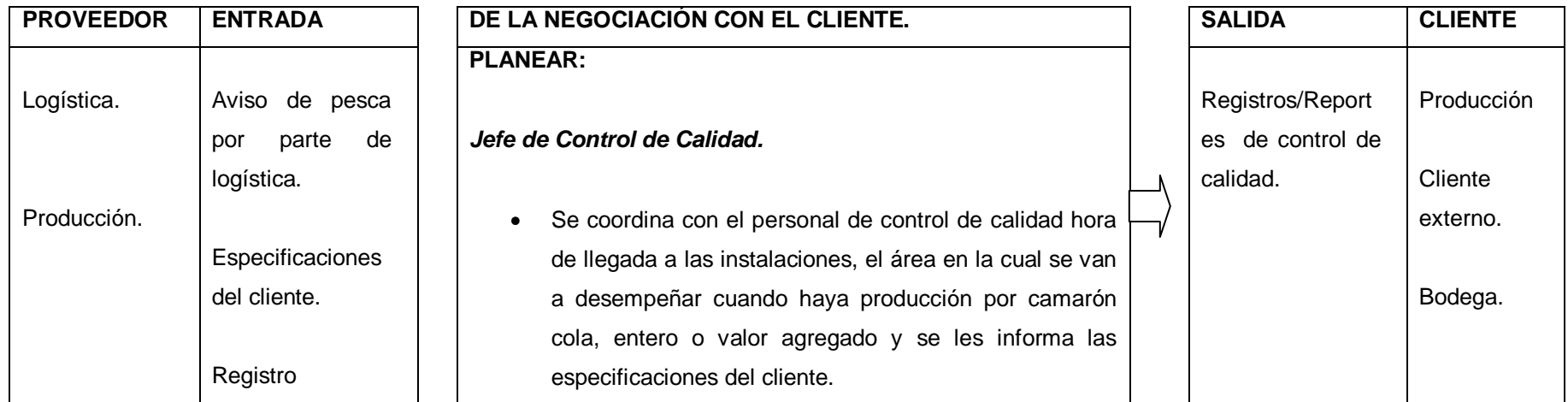
No.	PRODUCTO / SERVICIO	PROVEEDORES	El portafolio de productos del proveedor cubre los requerimientos.	Brinda asesoría en la venta del producto y/o la prestación del servicio	Facilidad para contactarse con Servicio al Cliente	Cumple con los requerimientos dados	Respuesta a imprevistos	Precio ofertado frente a cotización más baja	Crédito concedido	Frecuencia de Reclamos	Reconocimiento de reclamo	Calidad del Servicio	Total	Calificación	Observación
1	Cajas de 5 libras.		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100	A	

LOGO DE EMPRESA	ORDEN DE COMPRA			No Rev.: Fecha:	
Proveedor Seleccionado:					
Requisición No:					
Fecha:				No.:	
Ítem	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total	
<i>SUBTOTAL 12%:</i>					
<i>SUBTOTAL 0%:</i>					
<i>DESCUENTO:</i>					
<i>SUBTOTAL:</i>					
<i>IVA 12%:</i>					
<i>VALOR TOTAL:</i>					
Observaciones:					
Solicitado Por:			Aprobado Por:		

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-CC-00

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE	APROBADO POR
Control de Calidad.	Apoyo.	Jefe de Control de Calidad.	Gerente General.
OBJETIVO	El objetivo del presente proceso es realizar un adecuado control de calidad del camarón en los diferentes procesos del área de planta.		

REQUISITOS ISO 9001	REQUISITOS LEGALES
7.5.1;7.6; 8.2.3;8.2.4	N/A.
CONTROL DE REVISIONES	
00	



LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-CC-00

	identificación de muestras de materia prima.	<p>HACER:</p> <p><i>Jefe/Asistente/Supervisores de Control de Calidad/</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de Calidad recepción de materia prima. • Control de Calidad materia prima. • Control de temperatura túneles y cámaras. • Control de temperatura del producto en proceso. • Control descongelado producto terminado. • Control para concentración de cloro en el agua en proceso. • Control de Calidad para embarque. <p>VERIFICAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación mediante las liquidaciones en producción. • Revisión de los resultados por el Jefe de Control de Calidad respecto a los informes. 		
--	--	--	--	--

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-CC-00

		<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el proceso mediante auditorías internas y externas. <p>ACTUAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar correcciones y si el caso lo amerita acciones correctivas cuando los resultados no están dentro de los parámetros indicados por el cliente. • Analizar el desempeño del proceso y plantear acciones de mejora. 		
--	--	---	--	--

RECURSOS			DOCUMENTOS	POLÍTICA DEL PROCESO
HUMANOS	FÍSICOS	ELECTRONICOS	<i>Documentos internos.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • N/A.
Jefe de Control de Calidad. Asistente de Control de Calidad. Supervisores de Control de Calidad.	Balanzas. Termómetros. Bureta. Pipeta. Balones de destilación. Cronómetro. Medidor de cloro por	Computador. Impresora.	<ul style="list-style-type: none"> • Tabla de colores. • Procedimiento control de calidad de materia prima. • Procedimiento control de calidad para embarque. • Procedimiento control 	

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-CC-00

	colorimetría. Suministros de oficina.		<p>de temperatura de túneles y cámaras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento control de temperatura del producto en proceso. • Procedimiento descongelado producto terminado. • Procedimiento para concentración de cloro en el agua y ph en proceso. • Procedimiento recepción de materia prima. • Especificaciones de calidad. • Procedimiento de trazabilidad. 	
--	---	--	---	--

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-CC-00

			<p>Documentos externos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinación de SO2 en camarón. 	
--	--	--	---	--

LISTADO DE REGISTROS								
Nombre del registro	Revisión	Tipo	Identificación	Almacenamiento	Recuperación	Retención	Disposición	Responsable
Registro de cloro y pH en el proceso.	No Rev.	Físico	Número.	Carpeta archivador en de laboratorio.	Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Jefe/Asistente/ Supervisor de control de calidad.
Registro de control de calidad camarón entero.	No Rev.	Físico	Número.	Carpeta archivador en de laboratorio.	Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Jefe/Asistente/ Supervisor de control de calidad.

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD							Fecha:
								No Rev.:
								Código: P-CC-00

Registro de control de calidad camarón cola.	No Rev.	Físico	Número.	Carpeta en archivador de laboratorio.	en	Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Jefe/Asistente/ Supervisor de control de calidad.
Registro control de temperaturas de túneles y cámaras.	No Rev.	Físico	Número.	Carpeta en archivador de laboratorio.	en	Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Jefe/Asistente/ Supervisor de control de calidad.
Registro de control de temperatura del producto en proceso.	No Rev.	Físico	Número.	Carpeta en archivador de laboratorio.	en	Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Jefe/Asistente/ Supervisor de control de calidad.
Solicitud de producto terminado de cámara de mantenimiento.	No Rev.	Físico	Número.	Carpeta en archivador de laboratorio.	en	Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Jefe/Asistente/ Supervisor de control de calidad.
Resultado de análisis organolépticos.	No Rev.	Físico	Número.	Carpeta en archivador de laboratorio.	en	Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Jefe/Asistente/ Supervisor de control de calidad.

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD							Fecha:
								No Rev.:
								Código: P-CC-00

Informe de estiba.	No Rev.	Físico	Número.	Carpeta archivador en laboratorio.	de	Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Jefe/Asistente/ Supervisor de control de calidad.
Registro de códigos por embarque.	No Rev.	Físico	Número.	Carpeta archivador en laboratorio.	de	Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Jefe/Asistente/ Supervisor de control de calidad.
Informe residual de metabisulfito.	No Rev.	Físico	Número.	Carpeta archivador en laboratorio.	de	Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Jefe/Asistente/ Supervisor de control de calidad.
Reporte de calidad.	No Rev.	Físico	Número.	Carpeta archivador en laboratorio.	de	Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Jefe/Asistente/ Supervisor de control de calidad.
Limpieza general.	No Rev.	Físico	Número.	Carpeta archivador en laboratorio.	de	Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Jefe/Asistente/ Supervisor de control de calidad.

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO DE CONTROL DE CALIDAD	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-CC-00

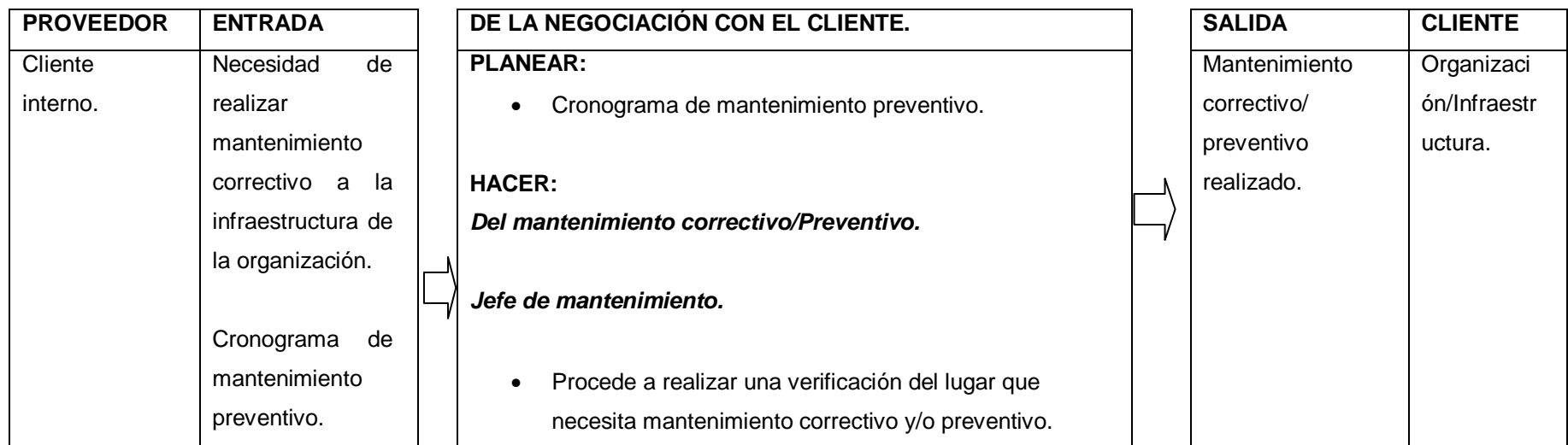
Control de verificación de balanzas.	No Rev.	Físico	Número.	Carpeta archivador en de laboratorio.	Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Jefe/Asistente/ Supervisor de control de calidad.
Registro de control de higiene del personal.	No Rev.	Físico	Número.	Carpeta archivador en de laboratorio.	Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Jefe/Asistente/ Supervisor de control de calidad.
Registro de control de higiene de uniformes.	No Rev.	Físico	Número.	Carpeta archivador en de laboratorio.	Cronológicamente.	3 años.	Eliminar.	Jefe/Asistente/ Supervisor de control de calidad.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	META	PLAZO	RESPONSABLE
n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO DE MANTENIMIENTO	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-MN-00

PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE	APROBADO POR
Mantenimiento.	Apoyo.	Jefe de Mantenimiento.	Gerente General.
OBJETIVO	El objetivo del presente proceso es establecer la metodología para realizar mantenimiento correctivo y preventivo a la infraestructura de la organización y que ésta se encuentre adecuada para la realización del producto.		

REQUISITOS ISO 9001	REQUISITOS LEGALES
6.3	N/A.
CONTROL DE REVISIONES	
00	



LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO DE MANTENIMIENTO	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-MN-00

		<ul style="list-style-type: none"> • Revisa en bodega los repuestos a utilizar, en caso de que no se encuentren disponibles se solicita a compras la adquisición de los mismos. • Designa al responsable de ejecutar el mantenimiento. <p><i>Jefe/Asistente de mantenimiento.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Procede a realizar mantenimiento correctivo en el lugar donde surgió la necesidad o en su defecto mantenimiento preventivo según lo indicado en el cronograma respectivo. • Procede a llenar en el registro de mantenimiento preventivo el trabajo realizado según sea el caso. <p><i>Jefe de mantenimiento.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza informe cuando los repuestos utilizados en un 		
--	--	---	--	--

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO DE MANTENIMIENTO	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-MN-00

		<p>mantenimiento correctivo/preventivo tengan un costo igual o mayor a 200 dólares y será entregado al Jefe de Planta.</p> <p>VERIFICAR:</p> <p><i>Jefe de mantenimiento.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisa el trabajo realizado por sus Asistentes. • Verifica el estado de las temperaturas de los equipos de refrigeración. • Verifica cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo. • Verificar el proceso mediante auditorías internas y externas. <p>ACTUAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar correcciones en caso de no cumplir con el cronograma de mantenimiento preventivo. • Tomar correcciones y acciones correctivas cuando no se haya realizado un adecuado mantenimiento 		
--	--	---	--	--

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO DE MANTENIMIENTO	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-MN-00

		<p>correctivo y/o preventivo de las instalaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar el desempeño del proceso y plantear acciones de mejora. 		
--	--	---	--	--

RECURSOS			DOCUMENTOS	POLITICA DEL PROCESO
HUMANOS	FÍSICOS	ELECTRONICOS	<p><i>Documentos internos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> N/A. <p><i>Documentos externos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> N/A. 	<ul style="list-style-type: none"> N/A.
Jefe de Mantenimiento. Asistente de Mantenimiento.	Equipos de protección personal. Herramientas. Repuestos.	Computador. Teléfono convencional. Suministros de oficina.		

LISTADO DE REGISTROS								
Nombre del registro	Revisión	Tipo	Identificación	Almacenamiento	Recuperación	Retención	Disposición	Responsable
Informe de mantenimiento.	N/A.	Físico	Fecha/Tipo de mantenimiento.	Carpetas en área de mantenimiento.	Cronológica.	2 años.	Eliminar.	Jefe de Mantenimiento.

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO DE MANTENIMIENTO							Fecha:
								No Rev.:
								Código: P-MN-00

Registro de mantenimiento preventivo.	No Rev.	Físico	Fecha/Mes.	Carpeta en área de mantenimiento.	Cronológica.	2 años.	Eliminar.	Jefe de Mantenimiento.
Registro de mantenimiento correctivo.	No Rev.	Físico	Fecha/Mes.	Carpeta en área de mantenimiento.	Cronológica.	2 años.	Eliminar.	Jefe de Mantenimiento.
Bitácora de temperatura	N/A	Físico	Fecha.	Carpeta en área de mantenimiento.	Cronológica.	2 años.	Eliminar.	Jefe de Mantenimiento.
Datos técnicos de los embarques.	N/A	Físico	Fecha/Embarque.	Carpeta en área de mantenimiento.	Cronológica.	2 años.	Eliminar.	Jefe de Mantenimiento.
Plan de	No Rev.	Electr	Tipo de	PC del Jefe de	Tipo de	Permanent	N/A.	Jefe de

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO DE MANTENIMIENTO	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-MN-00

mantenimi ento preventivo .		ónico	mantenimiento.	Mantenimiento.	mantenimiento.	e.		Mantenimiento.
Kardex.	No Rev.	Electr ónico.	Fecha/Ítem.	PC del Jefe de Mantenimiento.	Cronológica/ Nombre de ítem.	2 años.	Eliminar.	Jefe de Mantenimiento.

LOGO DE EMPRESA	DETERMINACIÓN DE PROCESO DE MANTENIMIENTO	Fecha:
		No Rev.:
		Código: P-MN-00

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FÓRMULA	RESPONSABLE
Cumplir con el plan de mantenimiento preventivo de los equipos para la producción del camarón.	% de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo para los cronogramas de sistemas de refrigeración, máquinas clasificadoras #1 y #2, descabezado, sistema de recepción y sistema de IQF.	Mensual.	Mayor o igual al 70%.	(Mantenimientos realizados/Mantenimientos planificados)*100.	Jefe de Mantenimiento.

ANEXO 5. REGISTROS DEL SGC

LOGO DE EMPRESA	ACTA DE REVISIÓN GERENCIAL	No Rev.: Fecha:
------------------------	-----------------------------------	--------------------

No.:

Fecha:

Temas a tratar:	Responsable	Revisado / Observación
1. Política de Calidad	-	-
2. Objetivos de Calidad	-	-
3. Resultados de auditorías internas, externas o de certificación	-	-
4. Resultados de las evaluaciones a proveedores	-	-
5. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio	-	-
6. Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora	-	-
7. Acciones de seguimiento de las revisiones gerenciales anteriores	-	-
8. Cualquier cambio que pueda afectar al Sistema de Gestión de Calidad	-	-
9. Recomendaciones para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad	-	-
10. Retroalimentación y quejas de los clientes	-	-

ASISTENTES A REUNIÓN

NOMBRE	CARGO	FIRMA	OBSERVACION

INVITADOS

NOMBRE	CARGO	FIRMA	OBSERVACION

Resoluciones/ Tareas a cumplir	Responsables	Fecha cumplimiento	Fecha cierre

Número:

Fecha:

Tipo de Solicitud de Acción

MEJORA	PREVENTIVA	CORRECTIVA

Tipo de problema *Marque con una X el casillero que corresponda*

<input type="checkbox"/>	Reclamo / Queja de cliente	<input type="checkbox"/>	Control de proceso	<input type="checkbox"/>	Auditoria Interna	<input type="checkbox"/>	Otros:
--------------------------	-------------------------------	--------------------------	-----------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	--------

Descripción de la situación detectada

--

Acción inmediata

--

Análisis de Causas

5M/5pq	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?	¿Por qué?
Máquina <ul style="list-style-type: none">Mantenimiento inadecuado.No cumple los requerimientos.					
Método <ul style="list-style-type: none">No es actualizado,No está disponible.no establecido.No completo.No es claro.					
Mano de Obra <ul style="list-style-type: none">Conocimiento.Competencia.Error humano.Falta de comunicación.					
Material <ul style="list-style-type: none">No cumple las especificaciones.No existe disponibilidad.					
Medio Ambiente					

Descripción Plan de Acción:

Plan de Acción	Responsable	Fecha cumplimiento	Fecha cierre	S/N

Revisión de la eficacia de las acciones tomadas:

Resultados	Responsable	Fecha de Revisión

LOGO DE EMPRESA	PROGRAMA DE AUDITORIA	N° Rev.: Fecha:
------------------------	------------------------------	--------------------

Objetivo:

Alcance:

Criterios:

PERIODO:

Procesos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Sistema de Gestión de Calidad.												
Revisión Gerencial.												
Comercial.												
Logística.												
Producción.												
Despacho.												
RR.HH.												
Compras.												
Mantenimiento.												
Bodega.												
Control de Calidad.												

AI: Auditoría **AE:** Auditoría

LOGO DE EMPRESA

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha:

Informe de Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad.

Lugar de Auditoria:

Alcance de Auditoria:

Norma: ISO 9001:2008

Representante de la Dirección:

Auditor/es:

Fecha de Auditoría:

Objetivos de Auditoria:

- Confirmar que el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- Confirmar que la organización ha implantado eficazmente el SGC planeado.
- Confirmar que el SGC permite a la organización alcanzar los Objetivos y la Política de la Calidad.

Detalle de procesos Auditados:

No.	Descripción de No conformidad.	Req.ISO	Mayor Menor

OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA:

AUDITOR LIDER.

REGISTRO DE PRODUCTO NO CONFORME

N° Rev.

Fecha:

FECHA	PROBLEMA PRESENTADO	ACCION INMEDIATA	ACCION CORRECTIVA (SI / NO)	RESPONSABLE	OBSERVACIONES

ANEXO 6. DOCUMENTOS EXTERNOS

LOGO DE LA EMPRESA	LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS				
					Rev. Fecha:
No.	Nombre	Fecha de Ultima Versión	Medio	Almacenamiento	Responsable
1	Norma ISO 9001				
2	Código de trabajo				
3	Plan nacional de control				
4	Lista de establecimientos aprobados				
5	Calendario de mareas.				
6	Certificado de cumplimiento del F03 Plan Nacional de Control.				
7	Certificado sanitario				
8	Certificado de la FDA.				
9	Certificado para exportar a Guatemala				
10	Certificados de calidad				
11	Determinación de SO2 en camarón.				
12	Acuerdo Ministerial de la Subsecretaría de acuacultura No. 13951				
13	Certificado sanitario.				
14	Certificado de origen.				
15	Acta de producción efectiva				
16	Estudio de Impacto Ambiental				
17	Libro Tusma				
18	Informe de calidad del agua				

LOGO DE EMPRESA

Rev.:

Fecha:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PERSONAL

Fecha:

Su opinión es importante, por favor llene la siguiente encuesta, recuerde que es anónima.	1	2	3	4
PREGUNTAS	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
¿Su puesto de trabajo le ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades?				
¿La dificultad del trabajo que lleva a cabo va de acuerdo a sus posibilidades?				
¿Tiene en su puesto de trabajo, autonomía suficiente para realizar sus actividades?				
¿Posee alto grado de responsabilidad personal respecto a las tareas que realiza?				
¿Puede hacer propuesta de mejoras, desde su puesto de trabajo?				
¿Conoce perfectamente las tareas que realiza en su puesto de trabajo?				
¿Su puesto de trabajo le ofrece estabilidad laboral?				
¿Está satisfecho con su horario de trabajo?				
¿Está satisfecho con las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.)?				
Cuenta con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar su trabajo				
¿Considera que recibe una justa remuneración por sus labores realizadas?				
¿Su trabajo le permite una formación continua?				
¿Cuándo realiza bien su trabajo, obtiene reconocimiento por parte de los demás?				
¿Cuándo el trabajo no está bien hecho se reciben duras críticas?				
Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus comentarios y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cargo sus funciones?				
Están claramente definidas las funciones en la organización				

Por favor indique sus propuestas de mejora.

--

LOGO DE LA EMPRESA	INDICADOR DE SATISFACCION LABORAL	Rev. Fecha:
-------------------------------	--	----------------

INDICADORES / CONTROL	META	FRECUENCIA	FORMULA	RESP.	MEDIOS DE VERIFICACIÓN/REGISTROS
% de satisfacción del personal.	Mayor o igual al 70%	Semestral	(Puntos obtenidos/Total de puntos)*100	Jefe de Recursos Humanos.	Encuesta de satisfacción del cliente/Tabulación.

ANEXO 7. RESULTADOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Análisis de la varianza

Peso

Variable	N	R ²	R ² Aj	CV
Peso	250	0.64	0.60	0.99

Cuadro de Análisis de la Varianza (SC tipo III)

F.V.	SC	gl	CM	F	p-valor
Modelo.	229.34	24	9.56	16.55	<0.0001
LOTE	229.34	24	9.56	16.55	<0.0001
Error	129.90	225	0.58		
Total	359.24	249			

PesoCorrecto

Variable	N	R ²	R ² Aj	CV
PesoCorrecto	250	0.55	0.50	94.93

Cuadro de Análisis de la Varianza (SC tipo III)

F.V.	SC	gl	CM	F	p-valor
Modelo.	31.62	24	1.32	11.53	<0.0001
LOTE	31.62	24	1.32	11.53	<0.0001
Error	25.70	225	0.11		
Total	57.32	249			

Análisis de la varianza

Variable	N	R ²	R ² Aj	CV
Temp	125	0.90	0.88	5.06

Cuadro de Análisis de la Varianza (SC tipo III)

F.V.	SC	gl	CM	F	p-valor
Modelo.	48.84	24	2.04	39.23	<0.0001
Nº LOTE	48.84	24	2.04	39.23	<0.0001
Error	5.19	100	0.05		
Total	54.03	124			

Análisis de la varianza

Variable	N	R ²	R ² Aj	CV
TempAdecuada	125	0.51	0.39	164.85

Cuadro de Análisis de la Varianza (SC tipo III)

F.V.	SC	gl	CM	F	p-valor
Modelo.	9.57	24	0.40	4.33	<0.0001
Nº LOTE	9.57	24	0.40	4.33	<0.0001
Error	9.20	100	0.09		
Total	18.77	124			