

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS, ELECTRÓNICA E INDUSTRIAL

MAESTRÍA EN PRODUCCIÓN Y OPERACIONES INDUSTRIALES

Tema: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA UNA EMPRESA DE ALIMENTOS BALANCEADOS

Trabajo de titulación previo a la obtención del Grado Académico de

Magister en Producción y Operaciones Industriales

Modalidad de Titulación Proyecto de Desarrollo

Autora: Ingeniera, Paola Alexandra Ortiz Encalada.

Director: Ingeniero, Jaime Iván Acosta Velarde, Magister.

Ambato - Ecuador

2021

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial.

El Tribunal receptor de la Defensa del Trabajo de Titulación presidido por la Ingeniera Elsa Pilar Urrutia Urrutia, Magister, e integrado por las señoras Ingeniera Alexandra Virginia Lascano Sumbana, Magister, e Ingeniera Daysi Margarita Ortiz Guerrero, Magister, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para una empresa de alimentos balanceados, elaborado y presentado por la Señora Ingeniera Paola Alexandra Ortiz Encalada, para optar por el Grado Académico de Magister en Producción y Operaciones Industriales; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Elsa Pilar Urrutia Urrutia, Mg.
Presidente y Miembro del Tribunal de Defensa

Ing. Alexandra Virginia Lascano Sumbana, Mg.
Miembro del Tribunal de Defensa

Ing. Daysi Margarita Ortiz Guerrero, Mg.
Miembro del Tribunal de Defensa

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación presentado con el tema: Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para una empresa de alimentos balanceados, le corresponde exclusivamente a: la Ingeniera Paola Alexandra Ortiz, Autora, bajo la Dirección del Ingeniero Jaime Iván Acosta Velarde, Magister, Director del Trabajo de Titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Paola Alexandra Ortiz Encalada

AUTORA

Ing. Jaime Iván Acosta Velarde, Mg.

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi Trabajo de Titulación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Paola Alexandra Ortiz Encalada
0603579608

INDICE GENERAL

CONTENIDO

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
AGRADECIMIENTO	ix
DEDICATORIA	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
EXECUTIVE SUMMARY.....	xii
CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Introducción	1
1.2. Justificación	2
1.3. Objetivos	3
1.3.1. General	3
1.3.2. Específicos	3
CAPÍTULO II ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	4
2.1. Fundamentación teórica	4
2.1.1. Sistema de gestión de calidad	4
2.1.2. Norma ISO 9001:2015	4
2.1.3. Contenido de la norma	11
2.1.4. Documentación del sistema de gestión de calidad.....	13
2.2 Antecedentes investigativos.....	15
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	20
3.1 Ubicación	20
3.2 Equipos y materiales	21

3.3. Tipo de investigación	21
3.4. Prueba de hipótesis.....	21
3.5. Población o muestra	22
3.6. Recolección de información.....	22
3.7 Procesamiento de la información y análisis estadístico	22
3.8 Variables respuesta	24
3.8.1. Variable independiente	24
3.8.2. Variable dependiente.....	25
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
3.1 Resultados	26
3.1.1 Resultados de la aplicación del check list	26
3.1.2 Significancia estadística.....	30
3.2 Discusión.....	31
CAPÍTULO V CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS.....	33
5.1 Conclusiones	33
5.2 Recomendaciones.....	33
5.3 Bibliografía	34
5.4 Anexos	37
Anexo A. Manual de calidad.....	37
Anexo B. Manual de procesos	37
Anexo C. Manual de funciones.....	38
Anexo D. Procedimientos, registros e instructivos	39
Anexo E. Listado maestro	40
Anexo F. Lista de chequeo.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Requisitos de la norma ISO 9001:2015	11
Tabla 2. Contenido de un procedimiento	14
Tabla 3. Variable independiente	24
Tabla 4. Variable dependiente	25
Tabla 5. Análisis de cumplimiento por requisitos antes del SGC.....	27
Tabla 6. Análisis de cumplimiento por requisitos después del SGC	28
Tabla 7. Requisitos de la norma ISO 9001:2015 implementados en la empresa balanceados nutritivos.....	29
Tabla 8. Resultados de la prueba de normalidad	30
Tabla 9. Resultados de la prueba de wilcoxon.....	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Determinación de procesos – mapa de procesos	7
Figura 2. Representación esquemática de un proceso.....	7
Figura 3. Ejemplo de flujograma matricial y flujograma lineal.....	9
Figura 4. Ejemplo de ficha de proceso.....	10
Figura 5. Ejemplo de diagrama SIPOC.....	11
Figura 6. Ubicación de la empresa balanceados nutritivos	20
Figura 7. Comparativo del porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015	26

AGRADECIMIENTO

Primeramente, quisiera agradecer a Dios por permitirme llegar hasta aquí, a la Universidad Técnica de Ambato por haberme permitido ser parte de su prestigiosa casa de estudios, en la que me no solo me desarrolle académicamente, sino también como persona.

De la misma manera, quisiera agradecer a mi Director de Tesis, el Ing. Jaime Iván Acosta Velarde, por haberme guiado durante todo el desarrollo de mi tesis, quien ha sido muy paciente y me ha impulsado para que me esfuerce más allá del estándar.

Asimismo, quisiera agradecer al Gerente General de la empresa Balanceados Nutritivos, por haber haberme brindado la oportunidad de realizar mi tesis en la misma.

DEDICATORIA

Dedicado con todo cariño a mis padres Henry y Graciela, que siempre confiaron en mí y me brindaron su apoyo incondicional, a mis hermanas, cuñados y sobrinos, por estar siempre cuando lo necesite.

De una manera especial a mí querido hijo Gabriel, quien ha sido mi fuente de inspiración y motivación para ser una mejor persona y siempre entregar lo mejor de mí.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS ELECTRÓNICA E
INDUSTRIAL
MAESTRÍA EN PRODUCCIÓN Y OPERACIONES INDUSTRIALES
TEMA:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015
PARA UNA EMPRESA DE ALIMENTOS BALANCEADOS

AUTOR: Ing. Paola Alexandra Ortiz Encalada

DIRECTOR: Ing. Jaime Iván Acosta Velarde, Mg.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Energía, Desarrollo Sostenible, y Gestión de Recursos Naturales.

FECHA: 29 de abril del 2021

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo ha sido elaborado bajo la línea de investigación Materiales y procesos de fabricación para la industria, y nace a partir de la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad que cumpla con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015, teniendo como objetivo lograr mejoras significativas en los procesos, que permitan garantizar la calidad de los productos, aumentar la productividad y la satisfacción del cliente interno y externo. Para esto se usó una metodología de campo mediante la aplicación de una lista de chequeo diseñada para evidenciar el nivel de cumplimiento mediante un valor porcentual de cada uno de los requisitos de la norma, obteniendo como resultado global de cumplimiento un 38,69%, debido principalmente a la falta de justificación documental en cada uno de los procesos. Es por esto que, para encaminar a la organización hacia un SGC, se ha establecido acciones de mejora, se ha elaborado y reestructurado once procedimientos, treinta y nueve registros, seis instructivos, un manual de calidad, un manual de funciones y un manual de procesos. Finalmente se ha determinado que dicha implementación generó cambios estadísticamente significativos en pro de la mejora de la organización ($p=0,00$), obteniéndose como resultado global un cumplimiento del 67.06% de los requisitos de la Norma.

Descriptores: Calidad, Sistema de Gestión, proceso, productividad, mejora continua, aseguramiento de la calidad.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS ELECTRÓNICA E
INDUSTRIAL
MAESTRÍA EN PRODUCCIÓN Y OPERACIONES INDUSTRIALES
THEME:

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON THE ISO 9001:2015
STANDARD FOR A FEED COMPANY.

AUTHOR: Ing. Paola Alexandra Ortiz Encalada

DIRECTED BY: Ing. Jaime Iván Acosta Velarde, Mg.

LINE OF RESEARCH: Energy, Sustainable Development, and Natural Resources
Management.

DATE: April 29th, 2021

EXECUTIVE SUMMARY

This work has been developed under the research line Materials and manufacturing processes for industry, and was born from the need to implement a quality management system that meets the requirements of ISO 9001:2015, aiming to achieve significant improvements in processes, to ensure product quality, increase productivity and internal and external customer satisfaction. For this purpose, a field methodology was used through the application of a checklist designed to evidence the level of compliance through a percentage value of each of the requirements of the standard, obtaining an overall result of compliance of 38.69%, mainly due to the lack of documentary justification in each of the processes. Therefore, in order to guide the organization towards a QMS, improvement actions have been established, eleven procedures, thirty-nine records, six instructions, a quality manual, a functions manual and a process manual have been prepared and restructured. Finally, it has been determined that such implementation generated statistically significant changes in favor of the improvement of the organization ($p=0.00$), obtaining as a global result a 67.06% compliance with the requirements of the Standard.

Descriptors: Quality, Management System, process, productivity, continuous improvement, quality assurance.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

Actualmente el mercado cambia a pasos agigantados. En años atrás, las empresas comercializaban sus productos y/o servicios en ámbitos locales, lo que les permitía mantener cierto grado de competitividad suficiente para crecer y desarrollarse. Sin embargo, hoy esta situación ha cambiado (Camisón, Cruz, & González, 2006).

Hoy en día, las empresas de varios países tanto desarrollados como de economías emergentes, como es el caso de Ecuador, han logrado abrirse al mercado exterior, mediante el fortalecimiento de las relaciones comerciales y la atracción de inversiones internacionales. Lo que significa que, los productos y/o servicios deben mantener altos estándares de calidad a través de la estandarización en sus procesos, debido a que los clientes son cada vez más exigentes en los requisitos relacionados a la calidad, de igual manera, ha surgido una concientización entre el aumento de la productividad y la mejora en los procesos, motivo por el cual una certificación internacional se plantea como una necesidad a fin de permanecer competitivos e incursionar en nuevos nichos de mercado (Cruz Medina, López Díaz, & Ruiz Cárdenas, 2017).

En este sentido, en la norma ISO 9001:2015 se establecen los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, por medio de la definición e implementación de un conjunto de actividades tendientes a generar tanto en los clientes como en la alta dirección la confianza de proporcionar servicios y/o productos con la calidad requerida a un costo adecuado (Ángel & Rosero, 2017).

Por tal motivo, en el presente trabajo se diseñó un sistema de gestión de calidad bajo los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 para lograr mejoras significativas en los procesos, con lo cual se consiguió que la empresa en estudio adquiriera las capacidades suficientes para elaborar productos que satisfagan los requisitos de sus clientes.

La estructura de la tesis se detalla a continuación: en el Capítulo I se especifica el problema de investigación que abarca la introducción, justificación y objetivos, en el Capítulo II se incluyen los antecedentes investigativos y la fundamentación teórica

usada como punto de partida para el desarrollo de la tesis. La modalidad de la investigación, el cálculo de la población y muestra, la recolección de la información, procesamiento y análisis de datos se indican en el Capítulo III. En el Capítulo IV se realiza un análisis crítico de los resultados obtenidos en la investigación propuesta. Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos se muestran en el Capítulo V.

1.2. Justificación

Existen diversas maneras de gerenciar la calidad en las organizaciones, pero el alcance a nivel mundial de la norma ISO 9001:2015, justifica el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) en base a requerimientos preestablecidos, ya que se constituye en la herramienta de gestión más utilizada en el mundo, con más de un millón de implementaciones en más de 184 países. Razón por la cual, la empresa Balanceados Nutritivos, con la finalidad de contar con un proceso sistemático y documentado ha adoptado esta metodología como base para la implantación de su SGC.

Es así que, el diseño e implementación de un SGC, contribuye a que la organización funcione con un enfoque basado en procesos, contando con procedimientos, registros, instructivos y manuales, alcanzando con esto la mejora continua.

Es importante recalcar, que los beneficios económicos que ofrece la implementación del SGC, se los puede apreciar: en la mejora del desempeño de los trabajadores, en el aumento de las ventas, en la reducción de costos de manufactura, por dar algunos ejemplos, es así que, los directamente beneficiados son los directivos y funcionarios de la empresa, de igual manera con un proceso más ordenado, estandarizado y correctamente gestionado se ayudará a los operarios a tener un ambiente de trabajo ideal y, por ende, alcanzar la mejora en toda la organización.

Balanceados Nutritivos, es una empresa dedicada a la producción de alimento balanceado para animales, que ve en la calidad más que una opción una necesidad para mantenerse en el mercado, desde este punto de vista, la implementación de un sistema de gestión de calidad representa una gran ventaja competitiva respecto a las demás empresas del sector, ya que se constituye en un proceso innovador, motivo por el cual la organización alcanzaría un gran reconocimiento y acogida entre los clientes que requieran sus productos y servicios.

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad bajo los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 para lograr mejoras significativas en los procesos.

1.3.2. Específicos

- Realizar el diagnóstico del estado actual del proceso utilizando una lista de chequeo para verificar el porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Realizar el levantamiento de los procesos requeridos por el sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 basados en un enfoque por procesos para facilitar la implementación y mantenimiento de los mismos.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad a partir de sus procedimientos, registros e instructivos en relación a la Norma ISO 9001:2015 para determinar la mejora a nivel de procesos.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1. Fundamentación teórica

2.1.1. Sistema de Gestión de Calidad

En lo referido por Camisón, Cruz & Gonzales (2006) se puede definir la gestión como el conjunto de “actividades que se llevan a cabo para dirigir y administrar una organización”, por otra parte, un Sistema de Gestión se refiere a un “conjunto ordenado de normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de una organización para el logro de sus objetivos”.

2.1.2. Norma ISO 9001:2015

De acuerdo a lo descrito por Claret & Arciniegas (2017), ISO 9001 es “una norma internacional que hace referencia a los sistemas de gestión de calidad, comprende básicamente una serie de información documentada que debe ser implementada en la organización, para demostrar su capacidad de ofrecer productos y servicios que provienen de un sistema de calidad que brinda mayor garantía a sus clientes”.

La familia de normas ISO 9000, está compuesta por: ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad: Definiciones y fundamentos, ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos, ISO 9004:2009 Sistemas de Gestión de la Calidad: Directrices para la mejora del desempeño y la ISO 19011:2011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión (excelencia, 2015).

a) Objetivo de la norma

Diseñar un sistema de gestión de la calidad que permita a las organizaciones demostrar su capacidad para suministrar productos y/o servicios conformes con los requisitos de los clientes, logrando la satisfacción de los mismos, evitando la generación de no conformidades en todas las etapas del proceso productivo que abarca desde el diseño hasta el servicio post venta (Claret, 2017).

b) Principios de la Gestión de la Calidad

Según Claret & Arciniegas (2017) las Normas ISO han establecido ocho principios orientadores para el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad.

Dichos principios son:

Enfoque a las partes interesadas que establece que una organización debe enfocarse a la satisfacción de las necesidades inherentes de los stakeholders e inclusive superar sus expectativas.

Liderazgo consiste en motivar, guiar y dirigir a la organización hacia el logro de las metas establecidas; haciendo partícipe a todo el personal en el diseño del SGC.

Desarrollo e implementación del SGC, y en la operación del mismo, incentivando el sentido de pertenencia hacia la empresa.

Orientación a procesos se concentra en el estudio, desarrollo y mejoramiento de los procesos, involucrando a las actividades y los recursos necesarios para la obtención de un resultado esperado.

Enfoque sistemático ve a la organización como un todo integrado consiguiendo la interrelación de todos los elementos constitutivos de un sistema productivo ya sea de bienes y/o servicios.

Mejoramiento continuo consiste en la aplicación de acciones pequeñas, con el objetivo de hacer los procesos de la organización más eficientes.

Decisiones tomadas con base en datos y hechos se basan en los resultados obtenidos mediante la aplicación de herramientas estadísticas como: hojas de inspección, diagrama de Pareto, gráficos de desarrollo, histogramas, diagramas de dispersión, gráficos de control.

Relaciones mutuamente beneficiosas entre la organización y sus partes interesadas consiste en complementar la cadena de valor, en la cual ninguna de las partes saca ventaja de la otra, es decir es una relación ganar, ganar.

c) Enfoque basado en procesos

Según Pardo (2019) un enfoque a procesos efectivo conlleva una adecuada identificación y gestión de los mismos, obteniendo resultados alineados a las necesidades de las partes interesadas, lo que nos permite manejar eficazmente una organización.

En lo expresado por la Asociación Española de Normalización y Certificación (2015), la Norma ISO 9001 tiene como principio fundamental el enfoque basado a procesos,

el cual se lleva a cabo bajo el Ciclo de Mejora continua de Deming (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

En este estudio se puede apreciar la etapa de “planificación” con el cumplimiento de todos aquellos requisitos relacionados al punto seis de la norma como son: la determinación de acciones para abordar riesgos y oportunidades, la creación de: los objetivos de calidad, el plan de acción, y la planificación de los cambios; la etapa de “hacer” se la evidencia con la implementación de los requisitos correspondientes a los puntos siete y ocho de la norma, entre ellos: rediseño del manual de funciones, creación de los procedimientos: para el mantenimiento preventivo y correctivo, trazabilidad, calidad y muestreo, entre otros; para la etapa de “verificar” se la relaciona con el cumplimiento de los requisitos establecidos en el punto nueve de la norma, como son: creación de manual de procesos y procedimiento de auditorías internas; y para la etapa de “actuar” se evidencia con el cumplimiento de los requisitos correspondientes al punto diez de la norma, entre los cuales se tiene: la creación del programa anual de auditorías internas y el procedimiento de auditorías internas.

En la versión del año 2015, solicita como requisitos específicos para la adopción de un enfoque a procesos los siguientes: determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos, determinar la secuencia e interacción de estos procesos, determinar controles para estos procesos, determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad, asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos, abordar los riesgos y oportunidades, evaluar estos procesos y mejorarlos (Pardo, 2019).

Uno de los métodos para establecer el orden e interacción de los procesos se lo conoce como el método gráfico que consiste en el desarrollo de un mapa de procesos, el cual se debe crear con base a la clasificación de procesos que la organización haya identificado, como se observa en la figura 1, el mapa de procesos que abarca: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte y/o apoyo.



Figura 1. Determinación de procesos – Mapa de Procesos
Fuente: Norma ISO 9001:2015

Procesos

Según Pardo (2019) un proceso se define como un conjunto de actividades sistemáticas e interrelacionadas entre sí por medio de las cuales unas entradas se transforman en salidas o resultados, después que se les agrega valor. Una manera fácil de como esquematizar un proceso se observa en la figura 2.

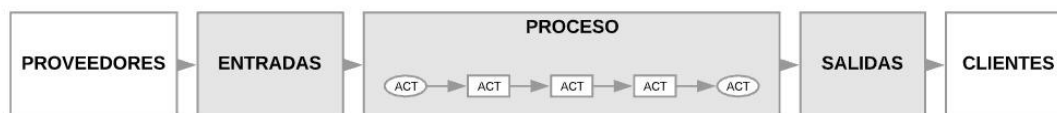


Figura 2. Representación esquemática de un proceso
Fuente: José Manuel Pardo Álvarez, Gestión por procesos y riesgo operacional

Una clasificación básica de los procesos es:

Estratégicos, se los conoce también como procesos gerenciales, directivos o procesos de dirección, son aquellos que orientan a los demás procesos hacia el cumplimiento de la misión y visión de la organización (Pardo, 2019).

Operativos, se los conoce también como procesos misionales, son aquellos que generan productos y/o servicios, que impactan directamente en la satisfacción del cliente, se debe tomar en cuenta que estos procesos son propios de cada de organización y en conjunto constituyen la denominada cadena de valor (Pardo, 2019).

Apoyo, también denominados procesos de soporte o procesos auxiliares, son aquellos que sirven de soporte a los procesos estratégicos y de operación, permitiendo que estos últimos lleguen a su fin (Pardo, 2019).

En la presente investigación se han identificado procesos estratégicos como: gestión administrativa, gestión financiera y gestión de ventas, debido a que, son aquellos que encaminan a la organización hacia el cumplimiento de las metas establecidas, como por ejemplo el cumplimiento del nivel de ventas; procesos operativos como: adquisiciones, bodega, logística y producción, ya que estos constituyen la cadena de valor de la empresa y finalmente se identificaron procesos de apoyo como: talento humano, seguridad salud y ambiente, mantenimiento confiabilidad de equipos y control de calidad e inocuidad, procesos que brindan apoyo para la producción eficiente de balanceado para animales.

Documentación de los procesos

Una vez identificados todos los procesos de la organización es importante documentarlos, ya que, ofrece algunas ventajas como son: obtención de resultados predecibles con base a la sistematización de actividades, fija roles y responsabilidades del personal, identifica errores y desajustes en la etapa de ejecución del proceso, es decir, contribuye de manera directa a la mejora continua de la organización (Pardo, 2019).

Para la documentación de los procesos se debe tener en cuenta: involucrar a todos los agentes que intervienen en el proceso con el objetivo de que coincida lo ejecutado con lo planificado, crear documentos auto explicativos, usar un lenguaje sencillo y comprensible para todo el personal, por último, crear documentos que contengan la información suficiente para desarrollar el proceso (Pardo, 2019).

Para la documentación de los procesos se presentan varias alternativas, como son:

a) Diagrama de flujo o flujograma es una representación gráfica de la secuencia de actividades que forman un proceso. Son diagramas de fácil elaboración e interpretación, puesto que, solo con observarlo se puede entender la secuencia del proceso con rapidez. Existen flujogramas en formato matricial o lineal como lo podemos observar la figura 3. En el formato matricial los agentes que interviene en el proceso aparecen en la cabecera del flujograma y las actividades desempeñadas por cada uno se sitúan en la parte inferior. En el formato lineal se coloca la secuencia de actividades una tras de otra y los agentes que intervienen se los coloca en un lateral o dentro de cada símbolo (Pardo, 2019).

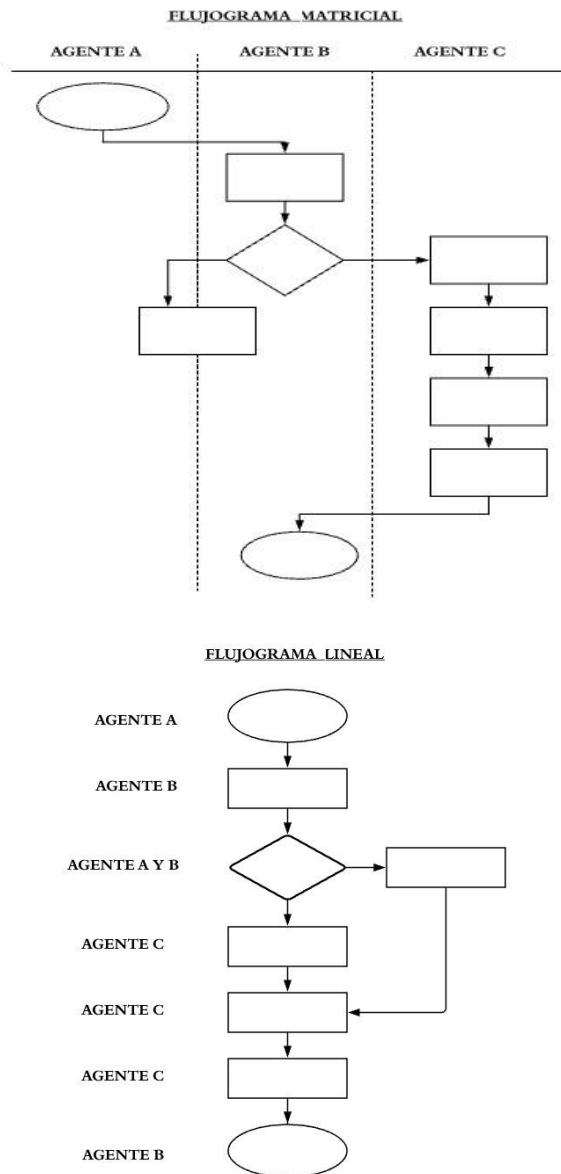


Figura 3. Ejemplo de flujograma matricial y flujograma lineal
Fuente: José Manuel Pardo Álvarez, Gestión por procesos y riesgo operacional

b) Ficha de proceso es un documento considerado como la cédula de identificación de los procesos ya que contiene información detallada de los mismos, como: nombre del proceso, tipo de proceso, responsable, objetivos del proceso, documentos del proceso, interrelaciones con otro proceso, proveedores del proceso, entradas, actividades, salidas, clientes, recursos necesarios, indicadores de gestión, como se observa en la figura 4 (Pardo, 2019).

	Tipo de proceso:			
Proceso		Responsable		
Objetivos				
General				
Específicos				
Documentos del proceso			Inter relaciones con otros procesos	
Proveedor	Entradas	Actividades del proceso	Salidas	Clientes
Recursos				
Humanos	Técnicos	Económicos	Otros	
Indicadores de gestión				
Indicador	Fórmula	Frecuencia de medición	Responsable	

Figura 4. Ejemplo de ficha de proceso

Fuente: José Manual Pardo Álvarez, Gestión por procesos y riesgo operacional

Nombre: denominación formal del proceso.

Objetivo: describe la razón de ser del proceso.

Responsable del proceso: es quien está a cargo del proceso.

Documentos del proceso: describe todos los documentos necesarios para la ejecución del proceso.

Interrelaciones con otros procesos: se enlista los procesos con los cuales existe una interrelación directa.

Entradas: materia prima, información, documentos, etc., que ingresa al proceso.

Salidas: resultados que se entregan a los clientes.

Clientes: son los que reciben el resultado del proceso y pueden ser internos o externos.

Recursos: son todos aquellos que intervienen en el desarrollo del proceso pueden ser humanos, técnicos y económicos.

Indicadores de gestión: detalla el indicador mediante el cual se puede constatar el porcentaje de cumplimiento del proceso (Pardo, 2019).

Para el desarrollo del Manual de Procesos de la presente investigación se utilizó fichas de proceso, debido al fácil manejo e interpretación de la información que contiene del mismo haciendo fácil su documentación.

c) Diagrama SIPOC consiste en una representación esquemática de los componentes de un proceso, su nombre se debe a las siglas en inglés: suppliers (proveedores), inputs (entradas), process (proceso), outputs (salidas) y customers (clientes), como se observa en la siguiente figura.



Figura 5. Ejemplo de diagrama SIPOC

Fuente: José Manuel Pardo Álvarez, Gestión por procesos y riesgo operacional

2.1.3. Contenido de la Norma

La Norma ISO 9001:2015 tiene un enfoque genérico, buscando que sus requisitos puedan ser cumplidos por cualquier organización, conteniendo diez numerales a tener en cuenta, del punto 1 al 3 hace referencia a generalidades de la Norma y del punto 4 al 10 presenta los requisitos que se deben implementar en el Sistema de Gestión de Calidad, cuyo resumen se encuentra en la tabla 1 (Cruz, López, & Ruiz, 2017).

TABLA 1. REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015

NUMERAL	DESCRIPCIÓN
1) Alcance:	En este apartado se define los límites del SGC e incluso que requisitos de la Norma no serán aplicables dentro de la Organización.
2) Referencias Normativas:	Se indica los documentos de consulta que son necesarios para la aplicación de ISO 9001, haciendo referencia principal a ISO 9000:2015.

3) Términos y Definiciones	Se detalla los términos y definiciones que ayudan a entender la aplicación de la norma ISO 9001:2015.
4) Contexto de la organización:	La organización debe determinar las cuestiones internas y externas, las partes interesadas, los requisitos de tales partes interesadas así como el alcance y el sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
5) Liderazgo:	La organización debe demostrar el liderazgo y compromiso con el SGC a través de la rendición de cuentas, comprendiendo e impulsando el enfoque al cliente, estableciendo y comunicando la política de calidad y definiendo roles, responsabilidades y autoridades en la organización.
6) Planificación:	Describe requisitos a cumplir en cuanto a la definición de las acciones para abordar riesgos y oportunidades, los objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos y la planificación de los cambios
7) Apoyo:	Presenta los criterios en los cuales la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, tales recursos deben considerar las personas, la infraestructura, el ambiente para la operación de los procesos, los recursos de seguimiento y medición y los conocimientos de la organización; este numeral incluye además la determinación y aseguramiento de la competencia, la toma de conciencia, la comunicación y la creación.
8) Operación:	Se concentra en las acciones para la planificación, implementación y control de los procesos para la provisión de productos y servicios, a través de la planificación y control operacional, de la comunicación, determinación y revisión de los requisitos para los productos y servicios, el diseño y desarrollo de los productos y servicios, el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, la producción y la provisión del servicio, la liberación de los productos y servicios y el control de las salidas no conformes.
9) Evaluación del desempeño:	Incluye los criterios para realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación al SGC, a sus procesos, productos y servicios, de igual forma señala la determinación del proceso de auditoría interna y de revisión por la dirección.
10) Mejora:	Busca que la organización determine y seleccione las oportunidades de mejora e implemente cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente, a través de la determinación de acciones de corrección y la identificación de No conformidades y acciones

correctivas, así como la mejora continua de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Fuente: (Cruz, López, & Ruiz, 2017)

2.1.4. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

Para establecer un correcto diseño de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, se parte de una visión general del mismo, la cual se resume en el diseño de un manual de calidad, en el diseño de procedimientos y finalmente en el diseño de los registros (Claret, 2017).

Llevar una correcta documentación del SGC tiene las siguientes funciones:

- Mejorar la interrelación entre las partes interesadas.
- Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Hablar un mismo idioma entre las partes interesadas.
- Eliminación o disminución de las No conformidades (Claret, 2017).

Manual de Calidad

Es un documento que contiene en detalle los elementos del SGC, tales como: la misión, los objetivos de calidad, la política de calidad, además de describir los procedimientos y registros necesarios para el cumplimiento de los requisitos de la Norma (Claret, 2017).

Aunque la Norma ISO 9001:2015 no considera obligatorio el cumplimiento de este requisito, para el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha considerado útil, ya que sirve como medio para llevar la trazabilidad del SGC y para la inducción del personal nuevo en la organización.

El Manual de Calidad tiene como objetivo ser una guía de la organización para desarrollar los procesos y para verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma en el caso de una auditoría (Claret, 2017).

Procedimientos

Según la norma ISO 9000, un procedimiento es una forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso (excelencia, 2015).

Los procedimientos tienen que ser de estricto cumplimiento en todos los niveles de la organización, y es indispensable que para su elaboración participen todos los responsables de los procesos.

El contenido básico de un procedimiento es:

TABLA 2. CONTENIDO DE UN PROCEDIMIENTO

CONTENIDO	DETALLE
1 Objetivo	Se describe un resumen el propósito y contenido del procedimiento
2 Alcance	Se explican los puntos que incluye (y que no incluye) el procedimiento.
3 Responsables	Se describe un listado con los responsables (personas o departamentos) encargados de realizar las actividades que se detallan en el procedimiento.
4 Definiciones	Se detalla las definiciones de las palabras técnicas que se usen en el contenido del procedimiento
5. Identificación	Se detalla el código de identificación del procedimiento.
6. Referencias	Se enumeran los documentos que han influido en la elaboración del presente procedimiento. (por ejemplo la legislación aplicable, el manual de gestión integrada u otros procedimientos relacionados con el procedimiento actual
7 Procedimiento	Se describe la actividad a realizar. Este apartado es el más importante del procedimiento, y el que más espacio suele ocupar.
8 Anexos	Se suele incluir como anexo todo lo que se considera importante pero que ocupa demasiado espacio como para incluirlo en el apartado de descripción. Se suelen poner aquí tablas, planos, esquemas, etc.

Fuente: (Pardo, 2019)

Registros

Son documentos que presentan resultados de las diferentes actividades desempeñadas en los procesos, diseñados como formatos para facilitar la recolección de información (Claret, 2017).

Para generar un registro se debe tener en cuenta los siguientes apartados:

- Si es pertinente.
- Frecuencia del uso.
- Evitar que la información que contiene sea redundante.

- Puede integrarse la información a registros existentes.
- Que suministre la información que realmente sea necesaria (Claret, 2017).

La estructura de un registro contiene los siguientes campos de información:

- Nombre del documento
- Código del documento
- Fecha de elaboración
- Versión del documento
- Contenido del documento (información)

2.2 Antecedentes Investigativos

En la investigación realizada por Sumaedi y Yarmen (2015) mencionan que es indispensable la implementación de la Norma ISO 9001: 2015 para las empresas de producción de alimentos ya que ha demostrado tener resultados satisfactorios en la reducción de pérdidas, calidad de producto y satisfacción del cliente, utilizando el enfoque basado en procesos, ya que, esto les ha permitido estandarizar las actividades de producción mediante la elaboración de procedimientos, registros e instructivos; en el desarrollo de este proyecto de investigación se utilizó un enfoque basado en procesos definiendo los procesos y procedimientos necesarios para cumplir con los requisitos de la Norma en la producción de balanceados para cerdos.

En las investigaciones realizadas por Domingues (2015), Alzate y Ibañez (2018) y Djapic, Popovic y Lukic,(2019) se utilizan listas de chequeo en base a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 para verificar el estado actual de los procesos de las empresas en estudio, esta herramienta también fue utilizada para realizar el diagnóstico del proceso de producción de balanceados para cerdos y con la cual se obtuvo un punto de partida eficiente para este estudio, la aplicabilidad y buen uso de esta lista chequeo contribuyeron a la obtención del porcentaje de cumplimiento inicial de los requisitos que exige la Norma ISO 9001:2015.

En la investigación realizada por Campaña (2019) con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una empresa se obtuvo una disminución del porcentaje de producto defectuoso del 72% al 36%, con la estandarización de procesos y el uso de registros, mecanismos que fueron utilizados para el desarrollo de esta investigación,

ya que, han demostrado tener resultados satisfactorios, para lo cual se realizó el levantamiento de los procesos dentro de la empresa elaborando procedimientos y registros necesarios para la producción de balanceado para cerdos, enfatizando en la reducción del producto que no cumpla con los requerimientos del cliente.

En las investigaciones realizadas por Kim, Kang, y Park (2016), Fontalvo y De La Hoz (2018) y Fonseca (2015) se establece que el pensamiento basado en riesgos, proporciona a la organización el entendimiento del contexto mediante la aplicación de un análisis FODA determinando las debilidades y amenazas de los factores internos y externos, para identificar situaciones que podrían afectar los procesos o el sistema de gestión de la calidad, ocasionando la desviación de los objetivos planteados. Pensamiento que fue implementado en la empresa Balanceados Nutritivos, para lo cual se identificó los riesgos potenciales existentes y las oportunidades de eliminación o mitigación de los mismos, mediante una correcta caracterización de las actividades del proceso.

En las investigaciones realizadas por Cruz Medina, López Díaz, Ruiz Cardenas (2017), Palma, Merizalde, Flores(2018) y Kim, Kang y Park (2016) se plantea la metodología de diagnóstico basada en la realización de una lista de chequeo de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, estrategia que fue utilizada en la empresa Balanceados Nutritivos, obteniendo información de partida útil para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, constatando que se cumple, que no y que hace falta para cumplir.

En las investigaciones realizadas por Mihail (2017) y Riezebos, Klingenberg (2009) se establece que el principal objetivo de una organización debe ser el enfoque al cliente, mediante el establecimiento de una correcta comunicación y difusión a toda la organización de los requerimientos y necesidades del mismo, objetivo que ha sido implementado en la empresa Balanceados Nutritivos mediante el diseño de canales de comunicación, tanto internos como externos, como son el uso de redes sociales, páginas web, carteleras, utilizando mensajes cortos y concretos.

La investigación realizada por González y Rodríguez (2010) menciona que la empresa contemporánea no sólo busca la eficiencia de sus procesos, sino la eficacia de su gestión para obtener productos que satisfagan las crecientes necesidades y expectativas de los clientes; y para ello se han desarrollado varios modelos de gestión como los

Sistemas de Gestión de la Calidad basados en la norma ISO 9001:2015. Este modelo está basado en el ciclo de la mejora continua cuyas etapas son planificar-hacer verificar y actuar. Es por esto que, en la empresa Balanceados Nutritivos el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad con un enfoque en el ciclo de Deming es la solución que se plantea ante la necesidad del análisis de datos derivados de los procesos, garantizando a la vez la eficacia de los procesos y la satisfacción del cliente.

En el trabajo realizado por Coaguila (2017) se desarrolla una gestión por procesos mediante la cual se obtuvo una eficiencia del 80% en los indicadores de productividad lo que contribuyó a incrementar la satisfacción de los clientes de la organización O&C Metals S.A.C, de igual manera en Balanceados Nutritivos se ha determinado procesos estratégicos, operativos y de apoyo, contribuyendo con esto a la organización interna en la empresa y por ende a la mejora en la productividad.

En la investigación realizada por Alvarado (2018), se establece que la implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma internacional ISO 9001:2015 se basa en el desarrollo y elaboración de procedimientos para gestionar los recursos, obtener información documentada, para la planificación, control y provisión del servicio, y evaluación del desempeño con el seguimiento y medición del sistema dentro de un proceso de mejora continua, estrategias que fueron desarrolladas dentro de los procesos de Balanceados Nutritivos con el fin de obtener la información para el cumplimiento y generación de resultados preestablecidos.

La investigación realizada por Arévalo (2018) menciona que la elaboración de una matriz FODA es necesaria para el análisis del contexto de la organización, misma que fue aplicada en la empresa Balanceados Nutritivos para la determinación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, estableciendo así la situación actual de la empresa, tanto interna como externamente. Finalmente Arévalo recomienda que los directivos de la empresa controlen por lo menos una vez al año o cuando se requiera la información plasmada a través del manual de calidad, mismo que también ha sido implementado en Balanceados Nutritivos, de esta manera la empresa puede estar cada vez más actualizada al proceso de cambios y mejoras.

En la investigación realizada por Valenzuela (2019) se afirma que un sistema de gestión basado en las Normas ISO 9001:2015 es una decisión estratégica a fin de satisfacer las necesidades propias y de las partes interesadas en el mercado, partiendo

de esta visión en la empresa se documentaron los procesos y se identificaron riesgos, lo que permitió establecer la política y los objetivos de calidad, trazando el camino de la organización hacia la mejora en los procesos y servicios.

En la investigación realizada por Vázquez (2019) se establece que en el marco del desarrollo de un sistema de gestión se planifica acciones correctivas que contribuyen al levantamiento de no conformidades y a la generación de procesos más eficientes, mecanismos que fueron aplicados en la empresa Balanceados Nutritivos, que en la búsqueda de la mejora continua ha implementado un procedimiento de cuarentena, devoluciones, y producto no conforme, cuya aplicación le permitirá a la empresa identificar puntos críticos de control, alcanzar la mejora en los procesos y por ende la mejora en la satisfacción del cliente tanto interno como externo.

La investigación realizada por Muñoz (2017) establece que al realizar el diagnóstico del sistema de gestión de calidad en la empresa Jabonera Americana se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 9,64 % y posterior a la implementación del sistema que incluye actividades, responsables y plazos para alcanzar la certificación, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 74,11% , situación que se asemeja a lo ocurrido en la empresa en estudio que tuvo como porcentaje global de cumplimiento de los requisitos de la norma un 39,68% y luego de la implementación del SGC se alcanzó un 67,08% de cumplimiento mediante la generación de procedimientos, registros, instructivos y manuales.

En la investigación realizada por Forero & Guevara (2020) se determina que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2015 permite a las organizaciones identificar los riesgos asociados a la actividades productivas, mismos que pueden afectar la eficiencia de los procesos, en la empresa Balanceados Nutritivos se realizó una matriz de evaluación de riesgos, lo que permitió generar acciones de mejora, responsables y fechas de ejecución, para de esta manera encaminar a la organización hacia el cumplimiento de las metas y de los objetivos de calidad propuestos.

En la investigación realizada por Murillo y Pinargote (2020) se evidenció debilidades en las fases del proceso administrativo como: planificación, organización y comunicación, lo que motivó a la puesta en marcha del diseño de un sistema de gestión bajo la Norma ISO 9001:2015 con el fin de mejorar la efectividad de los procesos

y fortalecer el crecimiento institucional, partiendo de estas problemáticas en Balanceados Nutritivos se tomó la decisión de fortalecer la planificación y la comunicación una vez obtenidos los resultados de la implementación del sistema, mediante la aplicación de los diferentes procedimientos elaborados.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Ubicación

La Empresa Balanceados Nutritivos está ubicada en la ciudad de Riobamba, panamericana sur km 4 vía a la Costa. Esta industria se encuentra en crecimiento y en la búsqueda de mejorar la calidad de los productos que oferta al mercado. La empresa dio inicio con el fin de producir balanceados de alta calidad para así poder satisfacer las necesidades de los clientes y a la vez seguir incrementando la eficiencia productiva.



Figura 6. Ubicación de la empresa Balanceados Nutritivos
Fuente: Google Maps

Con el pasar del tiempo y la demanda de los clientes, se diversificó la producción de alimentos balanceados para otras especies de acuerdo con sus ciclos productivos, es decir, dependiendo de las etapas de vida de los animales que pueden ser, por ejemplo: inicial, crecimiento y engorde en el caso de los cerdos. Hoy en día, la planta se encuentra produciendo balanceados de tipo: pellet y polvo de acuerdo con la demanda y funciona como ente que adquiere, almacena y procesa las materias primas e insumos para obtener el balanceado.

3.2 Equipos y materiales

Dentro de los materiales utilizados para el establecimiento de los lineamientos base de este estudio, se encuentra la Norma ISO 9000:2015 que menciona los fundamentos y vocabulario y la norma ISO 9001:2015 que establece los requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad, normas que contribuyeron a la realización de una lista de chequeo con la cual se verificó el estado actual de la empresa en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma, identificando como punto de partida que se cumple y que no.

Para el desarrollo propiamente del Sistema de Gestión de Calidad se utilizaron como materiales de consulta el organigrama de la empresa, los registros de control de calidad y de producción, listado de equipos y maquinaria disponibles, manual de funciones, listado del personal, listado de proveedores, listado de principales clientes, con esta información se tiene una visión amplia en la elaboración de procedimientos y registros necesarios para estandarizar las actividades y por ende en la elaboración del mapa de procesos.

Los equipos utilizados fueron: un computador portátil, que sirvió para la elaboración de todo el documento, una impresora y un dispositivo de almacenamiento externo, se utilizaron programas como Microsoft Word, Microsoft Excel y Lucid Chart, que permitieron la elaboración de procedimientos, registros, instructivos y diagramas en general.

3.3. Tipo de investigación

Se utilizó una investigación explicativa, debido a que, se busca proporcionar detalles de la evaluación del proceso de producción de balanceados para cerdos, para lo cual se implementaron los requisitos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2015.

3.4. Prueba de hipótesis

Hi: El Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora significativamente el desempeño de los procesos operativos de la empresa.

3.5. Población o muestra

La población de estudio estuvo constituida por las personas involucradas en los procesos y actividades que forman parte de la producción de alimento balanceado para cerdos.

3.6. Recolección de información

Para obtener los datos de interés, se utilizó una lista de chequeo, misma que sirvió para realizar un diagnóstico del estado actual de la empresa en cuanto al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. Información que fue utilizada para la planificación de este proyecto de investigación.

La lista de chequeo (Anexo F) contaba con 63 preguntas relacionadas a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, preguntas distribuidas en grupos de acuerdo a la estructura de la norma, para Contexto de la Organización se plantearon siete preguntas, para Liderazgo seis, para Planificación ocho, para Apoyo doce, para Operación diecinueve, para Evaluación del desempeño seis, y finalmente para Mejora se planteó cinco preguntas. Obteniendo resultados de cumplimiento diagnósticos para cada apartado.

En una etapa posterior se analizó los materiales de consulta facilitados por la empresa como fueron: el organigrama, los registros de control de calidad y de producción, listado de equipos y maquinaria disponibles, manual de funciones, listado del personal, listado de proveedores, listado de principales clientes, obteniendo información útil para la elaboración de la documentación necesaria para el Sistema de Gestión de la Calidad.

3.7 Procesamiento de la información y análisis estadístico

El procesamiento se lo realizó a partir de la información recogida mediante la lista de chequeo en el que se evaluaron cada una de las dimensiones correspondientes a los requerimientos de la norma ISO-9001:2015, dichos atributos como Contexto de la Organización, Liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Evaluación del desempeño y Mejora, fueron procesados y codificados para su análisis e interpretación en dos momentos específicos, antes de manera diagnóstica mediante la aplicación de una lista de chequeo la cual estuvo constituida por 63 ítems evaluados con una escala de 6 niveles porcentuales que va desde el 0% al 100% con una opción de no aplica.

Para Contexto de la Organización se aplicaron siete preguntas relacionadas a cuestiones internas y externas, partes interesadas, requisitos de las partes interesadas así como el alcance del sistema de gestión de la calidad y el diseño de los procesos. Para Liderazgo se aplicaron seis preguntas que se refieren al compromiso de la alta gerencia con el SGC a través de la rendición de cuentas, comprendiendo e impulsando el enfoque al cliente, estableciendo y comunicando la política de calidad y definiendo roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

Para Planificación se aplicaron ocho preguntas que evalúan las acciones para abordar riesgos y oportunidades, los objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos.

Para el apartado de Apoyo se aplicaron doce preguntas evaluando los criterios en los cuales la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.

Para el apartado de Operación se aplicaron diecinueve preguntas que se concentran en evaluar las acciones para la planificación, implementación y control de los procesos para la provisión de productos y servicios.

Para el apartado de Evaluación del desempeño se aplicaron seis preguntas que evalúan el seguimiento, medición, análisis y evaluación al SGC.

Finalmente, para el apartado de Mejora se aplicaron cinco preguntas evaluando las acciones necesarias que la Organización ha tomado para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

La etapa diagnóstica mostró las no conformidades existentes en los procesos, para en un segundo momento en base a lo encontrado realizar la implementación del sistema de gestión de calidad, y su evaluación final mediante la aplicación del check list comparando las evaluaciones. Los datos obtenidos mediante los instrumentos de evaluación de cumplimiento de la Norma se procesaron mediante el programa estadístico SPSS v.25. y en una hoja electrónica de Excel; mostrando información descriptiva de forma gráfica y el análisis de frecuencias, además de la significancia estadística en base a los porcentajes de cumplimiento por cada atributo de la norma utilizando la prueba de Wilcoxon .

3.8 Variables respuesta

3.8.1. Variable independiente: Sistema de Gestión de Calidad

TABLA 3. VARIABLE INDEPENDIENTE

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e instrumentos
Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción de este. (Pardo, 2019)	Norma y requisitos	<p>Porcentaje de cumplimiento de contexto de la organización.</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de Liderazgo.</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de Planificación.</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de Apoyo.</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de Operación.</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de Evaluación al desempeño.</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de Apoyo.</p>	<p>¿Qué actividades permiten regular la empresa?</p> <p>¿Cómo está el nivel de calidad e productos o servicios?</p> <p>¿Cuál es el grado de cumplimiento de los requisitos de la empresa con miras a la calidad?</p>	Check list ISO 9001:2015

3.8.2. Variable dependiente: Eficiencia en los Procesos

TABLA 4. VARIABLE DEPENDIENTE

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e instrumentos
En la Norma ISO 9000:2015 (2015), se hace referencia a un proceso como el “conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto”.	Actividades mutuamente relacionadas	Nivel de eficiencia de adquisiciones, bodega y logística Nivel de eficiencia de la producción de balanceados.	¿Cuál es el nivel de eficiencia del macro proceso adquisiciones, bodega y logística? ¿Cuál es el nivel de eficiencia del macro proceso producción?	Check list ISO 9001:2015

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Resultados

3.1.1 Resultados de la aplicación del check list

El siguiente gráfico referencial muestra la mejora porcentual a partir de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, tomando como referencia los valores obtenidos según los requisitos que establece la norma ISO 9001:2015, observando un prominente cambio en atributos como el Contexto de la Organización, Liderazgo y Planificación; ciertos requisitos como Apoyo, Operación, Evaluación del desempeño y Mejora, denotaron cambios mínimos pero tendientes a la mejora.

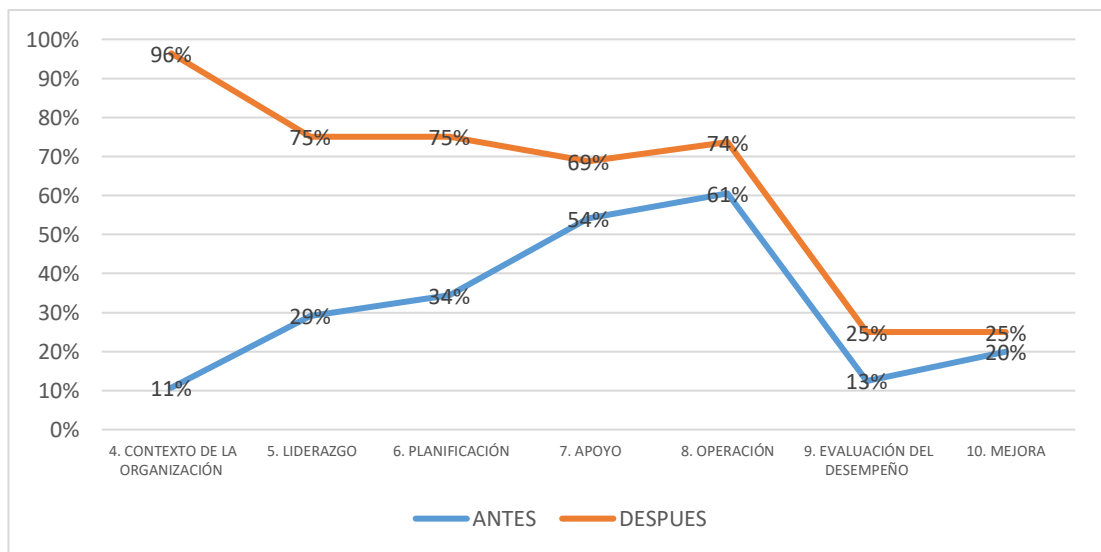


Figura 7. comparativo del porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015

La tabla 5 describe el número de ítems y su cumplimiento en la escala de evaluación, reportando un total de 63 requisitos con 19 de los mismos con un cumplimiento del 0%; en total la escala de evaluación muestra un 39,68% de cumplimiento global antes de la implementación del SGC.

TABLA 5. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO POR REQUISITOS ANTES DEL SGC

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
ESCALA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO						N° REQUISITOS	% Cumplimiento
SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO (0%)	N/A		
3	0	0	0	4	0	7	10,71
5. LIDERAZGO							
ESCALA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO						N° REQUISITOS	% Cumplimiento
SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO (0%)	N/A		
1	0	2	0	3	0	6	29,17
6. PLANIFICACIÓN							
ESCALA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO						N° REQUISITOS	% Cumplimiento
SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO (0%)	N/A		
3	1	2	0	2	0	8	34,38
7. APOYO							
ESCALA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO						N° REQUISITOS	% Cumplimiento
SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO (0%)	N/A		
2	0	4	3	3	0	12	54,17
8. OPERACIÓN							
ESCALA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO						N° REQUISITOS	% Cumplimiento
SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO (0%)	N/A		
4	5	4	0	1	5	19	60,53
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
ESCALA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO						N° REQUISITOS	% Cumplimiento
SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO (0%)	N/A		
1	1	0	0	4	0	6	12,50
10. MEJORA							
ESCALA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO						N° REQUISITOS	% Cumplimiento
SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO (0%)	N/A		
2	1	0	0	2	0	5	20,00
SGC							
ESCALA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO						N° REQUISITOS	% Cumplimiento
SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO (0%)	N/A		
16	8	12	3	19	5	63	39,68

Y una vez realizado el check list de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se obtiene como resultado el diagnóstico en la empresa Balanceados Nutritivos, tomando en cuenta los valores de cumplimiento de cada requisito, determinando que el requisito Operación fue el que mayor nivel de cumplimiento presentaba en función del Sistema, los requisitos de menor cumplimiento son Evaluación del desempeño y Contexto de la Organización, donde los valores fueron de 12,50% y 10,71% respectivamente, otro requisito con un resultado significativo fue el de Apoyo con el 54,71%, y el resto de requisitos obtuvieron resultados por encima del 12, 50% y por debajo del 35%, concluyendo que ninguno de los ítems cumplió a un nivel que se puede estimar como satisfactorio.

La tabla 6 describe el número de ítems y su cumplimiento en la escala de evaluación, reportando un total de 63 requisitos de los cuales 4 reportaron un cumplimiento del 0%; 21 requisitos un cumplimiento del 75% y 14 un cumplimiento del 100%, alcanzando un total en la escala de evaluación del 67,06% de cumplimiento global después de la implementación del SGC.

TABLA 6. ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO POR REQUISITOS DESPUÉS DEL SGC

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
ESCALA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO						TOTALES	% Cumplimiento
SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO (0%)	N/A		
0	0	1	6	0	0	7	96,43
5. LIDERAZGO							
ESCALA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO						TOTALES	% Cumplimiento
SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO (0%)	N/A		
1	1	1	3	0	0	6	75,00
6. PLANIFICACIÓN							
ESCALA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO						TOTALES	% Cumplimiento
SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO (0%)	N/A		
0	1	6	1	0	0	8	75,00
7. APOYO							
ESCALA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO						TOTALES	% Cumplimiento
SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO (0%)	N/A		
3	1	4	4	0	0	12	68,75
8. OPERACIÓN							
ESCALA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO						TOTALES	% Cumplimiento
SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO (0%)	N/A		
1	4	9	0	0	5	19	73,68
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
ESCALA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO						TOTALES	% Cumplimiento
SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO (0%)	N/A		
2	2	0	0	2	0	6	25,00
10. MEJORA							
ESCALA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO						TOTALES	% Cumplimiento
SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO (0%)	N/A		
1	2	0	0	2	0	5	25,00
SGC							
ESCALA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO						TOTAL	% Cumplimiento
SÍ (25%)	SÍ (50%)	SÍ (75%)	SÍ (100%)	NO (0%)	N/A		
8	11	21	14	4	5	63	67,06

Una vez implementado el SGC, se analizó el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, observando un incremento significativo del 85,72% en el

requisito de Contexto de la Organización, seguido de los requisitos de Liderazgo y Planificación con incrementos de más del 40%, el resto de requisitos presentaron incrementos por debajo del 15%, concluyendo con esto que se obtuvo algunos ítems con valoraciones que se pueden considerar como satisfactorias en el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 y que en otros ítems se debe practicar la mejora continua.

Cabe mencionar que no se logró un porcentaje global de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 superior al 80%, debido a la inestabilidad laboral acaecida en los últimos meses en la empresa, ocasionada por el impacto económico del COVID-19.

En la empresa Balanceados Nutritivos se implementó el Sistema de Gestión de Calidad generando los siguientes requisitos basados en la Norma ISO 9001:2015, como se detalla en la siguiente tabla:

TABLA 7. REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 IMPLEMENTADOS EN LA EMPRESA BALANCEADOS NUTRITIVOS

REQUISITO	CLAUSULA	DOCUMENTO GENERADO
Compresión de la Organización y su contexto.	4.1	Análisis FODA de la empresa
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	4.2	Tabla de descripción de las necesidades de las partes interesadas.
Alcance del sistema de gestión de la calidad.	4.3	Alcance del Sistema de Gestión.
Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.	4.4	Mapa de procesos-Manual de procesos operativos.
Política de Calidad	5.2	Política de Calidad.
Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	6.1	Matriz de riesgos de los procesos operativos.
Objetivos de calidad	6.2.1	Objetivos de calidad.
Plan de acción	6.2.2	Plan de acción de los objetivos de calidad.
Trazabilidad de las mediciones	7.1.5.2	Procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo.
Competencia	7.2	Manual de funciones.
Control de la información documentada	7.5.3	Procedimiento de control de documentos.
Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	8.4	Procedimiento de selección y evaluación de proveedores
Control de la producción y provisión del servicio	8.5.1	Procedimiento operativo de producción
Identificación y trazabilidad	8.5.2	

		Procedimiento de trazabilidad.
Preservación	8.5.4	Procedimiento de prevención de contaminación cruzada
Actividades posteriores a la entrega	8.5.5	Procedimiento de retiro del producto, preparación, respuesta antes emergencias, y quejas de clientes.
Liberación de productos y servicios	8.6	Procedimiento de Calidad y Muestreo.
Control de salidas no conformes	8.7	Procedimiento de cuarentena, devoluciones, no conforme y producto vencido.
Auditoría Interna	9.2 -10.2	Procedimiento denominado de Auditorías Internas.

3.1.2 Significancia Estadística

Para la estimación de la hipótesis de investigación se determinó la distribución de datos de las variables cuantitativas del porcentaje de cumplimiento de requisitos de la Norma en dos momentos antes y después de la implementación del SGC.

a) Prueba de normalidad

TABLA 8. RESULTADOS DE LA PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Valor RN Antes	0,220	58	0,00
Valor RN Después	0,268	58	0,00

a Corrección de significación de Lilliefors

El valor de significancia mostró ser menor a 0,05 ($p=0,00$) para las variables cuantitativas, por tanto los datos no tienen una distribución normal, por lo que para efectos de la comprobación de hipótesis se tomarán pruebas no paramétricas, en el caso de la comparación de dos valores cuantitativos como son los porcentajes correspondientes al cumplimiento de los atributos de la norma antes y después de la implementación del SGC, se recurre a la Prueba no paramétrica de Wilcoxon, misma que se basa en la comparación de rangos.

H₀: El Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 no mejora significativamente el desempeño de los procesos operativos de la empresa.

IC=95%

Error=5%

Decisión: Si p es menor a 0,05 se rechaza H_0

b. Prueba: Prueba de Wilcoxon

TABLA 9. RESULTADOS DE LA PRUEBA DE WILCOXON

	Valor RN Después – Valor RN Antes
Z	-5,242b
Sig. asintótica(bilateral)	0,00

a Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b Se basa en rangos negativos.

Conclusión: El valor de la prueba fue menor a 0,05 por tanto se rechaza H_0 y se concluye que existen diferencias estadísticas significativas entre los valores de cumplimiento de los requisitos de la norma antes y después de la implementación del sistema de gestión de calidad.

3.2 Discusión

La aplicación de listas de chequeo para el diagnóstico de cumplimiento de la norma ISO 9001: 2015 constituye una herramienta fundamental como lo mencionan los autores Herrera y Aucancela, puesto que permite tener una idea global del comportamiento de la empresa en temas de calidad, la diferencia se encuentra radicada en el formato de esta herramienta, ya que puede darse una valoración cuantitativa o cualitativa, Herrera y Aucancela usan ponderaciones cualitativas como cumplimiento, cumplimiento parcial y no cumplimiento, mientras que Campaña y Mariño usan una ponderación cuantitativas de 0% , 25%, 50%, 75%, 100% y No aplica, concordando con la ponderación usada para el desarrollo de este proyecto de investigación, y al criterio de evaluación del trabajo de titulación de Maritza Chura, lo que detona que una ponderación cuantitativa presenta mejores resultados en el diagnóstico (Aucancela & Herrera, 2020).

En los diversos estudios realizados se evidencia que la gestión por procesos constituye un paso fundamental para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, y para las distintas organizaciones cualquiera sea su naturaleza les permite establecer puntos de control que contribuyen a la generar productos y/o servicios de calidad con resultados satisfactorios en los clientes.

En el estudio realizado por Herrera y Aucancela en la Universidad Nacional de Chimborazo, se obtuvieron 8 procesos gobernantes con sus respectivos indicadores de desempeño usando la gestión por procesos; así también en el trabajo de Robert Campana y Chirstian Mariño en el Grupo Automotriz Ingeauto se han obtenido 8 procesos entre administrativos, operacionales y de apoyo. Estrategias que son concomitantes con el presente estudio puesto que la gestión por procesos obtuvo 9 procesos entre estratégicos, operativos y de apoyo, demostrando que la operativización de los mismos contribuye a las organizaciones a alinearse de forma estratégica hacia sus objetivos de calidad planteados.

La elaboración de la documentación necesaria para la aplicación del Sistema de Gestión Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 es un elemento fundamental en la organización de la empresa considerando la creación y actualización de procedimientos, registros e instructivos, casos como el de Herrera y Aucancela denotan la implementación de dichos elementos, así como en la investigación de Robert Campana y Chirstian Mariño, lo que se ha tomado como base en el presente proyecto diseñando un total de 7 procedimientos nuevos, la reestructuración de 4 , generando 19 registros, actualizando 20, estableciendo 4 instructivos nuevos y 2 actualizados.

Los estudios citados como el de Aucancela y Herrera demostraron que el diseño de la administración por procesos incide en el desempeño de la gestión directiva en la Carrera de Ingeniería Industrial de la UNACH ($p=0,021$), de la misma manera el presente estudio determinó diferencias estadísticamente significativas con ($p=0,00$), entre el cumplimiento de los requisitos de norma antes y después de la implementación del sistema corroborando la incidencia descrita en el estudio citado, y estableciendo la importancia de la implementación del sistema de gestión en los aspectos administrativos hacia la calidad de la empresa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

5.1 Conclusiones

Se realizó el diagnóstico del estado actual de la Empresa obteniendo de manera global un porcentaje de cumplimiento de 39,68% de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 siendo los requisitos bajo cumplimiento contexto de la organización y evaluación al desempeño.

Se realizó el levantamiento de los procesos operativos en la Empresa Balanceados Nutritivos obteniendo dos macro procesos bodega-adquisidores -logística y producción, 5 procesos y 15 subprocesos alineados hacia los objetivos de calidad empresariales.

Se desarrollaron en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad un total de 11 procedimientos, 39 registros y 6 instructivos entre nuevos y reestructurados, los cuales orientan a la empresa hacia el camino de la mejora continua y el cumplimiento de la política y objetivos de calidad planteados.

Se diseñó e implementó el Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 logrando establecer mejoras significativas en el desarrollo de los procesos demostrando esto mediante la aplicación de una lista de chequeo de cumplimiento de los requisitos antes y después de la implementación encontrando cambios estadísticamente significativos en pro de la mejora de la organización ($p=0,00$), logrando un porcentaje de cumplimiento global de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del 67.06% .

5.2 Recomendaciones

Para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 es necesario realizar una lista de chequeo para evidenciar el cumplimiento de los requisitos, estableciendo así la línea base de trabajo por tanto el diagnóstico es una herramienta de valoración de primera línea en la estimación del estado actual de cualquier empresa.

En la implementación de Sistema de Gestión de Calidad es fundamental el enfoque por procesos, para lo cual es recomendable que durante su diseño exista equilibrio entre la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la organización.

El camino hacia el desarrollo de la calidad en las organizaciones depende del marco estructural por lo que se recomienda que una vez establecida la fase de implementación se genere el paso hacia la ejecución irrestricta de los procedimientos, registros e instructivos planteados.

5.3 Bibliografía

Alvarado, g. (2018). Diseño de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 para una microempresa de productos alimenticios. Cochabamba, Bolivia.

Arévalo, e. (2018). Diseño de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001: 2015, para la empresa calmatriz multimoquetas, de la ciudad de ambato, provincia de Tungurahua. Ambato.

Aucancela , g., & Herrera, c. (2020). Diseño de la administración por procesos y su incidencia en la gestión directiva en la carrera de ingeniería industrial de la unach. Riobamba, Ecuador.

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: pearson educación.

Certificación, A. E. (2015). Sistemas de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario. Madrid, España: quinta edición. Aenor.

Claret, ó. &. (2017). Sistema de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma. Bogotá: ecoe ediciones., 5-8.

Coaguila, A. (2017). Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa o&c metals s.a.c. arequipa.

Cruz, F., López, A., & Ruiz, C. (2017). Sistema de gestión ISO 9001-2015: técnicas y herramientas de. Revista ingeniería, investigación y desarrollo,, 59-69.

Evans, J. L. (2008). Administración y control de la calidad. Mexico df: cengage learning.

- Excelencia, E. E. (06 de octubre de 2015). Escuela europea de excelencia. Obtenido de escuela europea de excelencia: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/08/como-se-encuentra-formada-la-familia-iso-9000/>
- Forero, L. Y. (2020). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el área de producción en empresa procesadora de harina de pescado. Guayaquil, Ecuador.
- González González, a., & González Rodríguez, R. A. (2010). Diseño de un sistema de gestión de la calidad con un enfoque de ingeniería de la calidad. ingeniería industrial, 1-6.
- Muñoz, J. (2017). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el proceso productivo de la empresa jabonería americana. Quito, Ecuador.
- Pardo, J. M. (2019). Gestión por procesos y riesgo operacional. Bogotá: aenor.
- Pérez, J. (1996). Gestión por procesos. Madrid, España: esic editorial.
- Pinargote, M. Y. (2020). Diseño de un sistema de gestión de calidad con la aplicación de la norma ISO 9001: 2015 en la unidad educativa maría auxiliadora de manta. Portoviejo, Ecuador.
- Valenzuela, A. (2019). Propuesta para el diseño de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa autopartes 3 en 1 s.a.s. Colombia.
- Vázquez, M. (2019). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 para la empresa plásticos industriales s.r.l. Bolivia.
- Ángel, P., & Rosero, C. (2017). Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la constructora t. Arias cía. Ltda. Universidad Técnica de Ambato, 151, 10–17. <https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>
- Cruz medina, F. L., López Díaz, a. D. P., & Ruiz Cardenas, c. (2017). Sistema de gestión ISO 9001-2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para

su implementación. ingeniería investigación y desarrollo, 17(1), 59–69.
<https://doi.org/10.19053/1900771x.v17.n1.2017.5306>

Djapic, M., Popovic, P., & Lukic, L. (2019). Lean business practice as support to qms implementation in according to ISO 9001:2015. Iop conference series: materials science and engineering, 682(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899x/682/1/012017>

Fonseca, ,L. (2015). ISO 9001 quality management systems through the lens of organizational is o 9 0 0 1 q u a l i t y m a n a g e m e n t s y s t e m s t h r o u g h t h e l e n s o f o r g a n i z a t i o n a l c u l t u r e. (november), 3–9.

Fontalvo, T. J., & de la Hoz, E. J. (2018). Diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 en una universidad colombiana. Formacion universitaria, 11(1), 35–44. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062018000100005>

Kim, H. G., Kang, B. H., & Park, D. J. (2016). Counterplan of manufacturers in accordance with ISO 9001:2015 revision conversion. Journal of society of korea industrial and systems engineering, 39(3), 71–82. <https://doi.org/10.11627/jkise.2016.39.3.071>

Mihail, L. A. (2017). The quality management principles and their incidence within ISO 9001:2015. In conat 2016 international congress of automotive and transport engineering (pp. 620–628). https://doi.org/10.1007/978-3-319-45447-4_68

Palma, R. J. C., Merizalde, C. K. B., & Flores, F. M. F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: norma ISO 9001:2015. Recimundo, 2(1), 625–644. <https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644>

Riezebos, J., & Klingenberg, W. (2009). Advancing lean manufacturing, the role of it. Computers in industry, 60(4), 235–236. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2009.01.005>

5.4 Anexos

Anexo A. Manual de Calidad



BALANCEADOS NUTRITIVOS

MANUAL DE CALIDAD

BAJO LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015 APLICADO A

LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA

BALANCEADOS NUTRITIVOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Paola Ortiz E.	Iván Acosta	Ángel Maigualema
Estudiante	Docente Tutor	Gerente Balanceados Nutritivos
Firma:	Firma:	Firma:

CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES			
N°	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA	N° REVISIÓN
1	Emisión del documento	28-02-2021	00

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. Descripción de la Empresa.....	8
1.1. Misión	8
1.2. Visión	8
1.3. Política de calidad y objetivos de calidad	9
1.4. Organigrama Estructural	10
1.5. Mapa de Procesos.....	10
2. Objetivo y campo de aplicación.....	11
3. Términos y definiciones.....	11
4. Contexto de la organización.....	11
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto.....	11
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	13
4.3. Alcance del sistema de gestión de la calidad	14
4.4. Sistemas de Gestión de Calidad y sus Procesos.....	15
5. Liderazgo	19
5.1. Compromiso de la dirección	19
5.1.1 Generalidades.....	19
5.1.2. Enfoque al cliente.....	19
5.2. Política de la calidad	19
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	20
6. Planificación.....	20
6.1 Acciones para abordar Riesgos y oportunidades	20
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	24
6.2.1 Objetivos de Calidad.....	24
6.2.2 Plan de acción	24
6.3 Planificación de los cambios.....	24

7. Apoyo.....	25
7.1 Recursos	25
7.1.1 Generalidades.....	25
7.1.2 Personas	25
7.1.3 Infraestructura	25
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	25
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.....	25
7.1.6 Conocimientos de la organización	26
7.2 Competencia.....	26
7.3 Toma de conciencia	26
7.4 Comunicación	26
7.5 Información documentada.....	26
7.5.1 Generalidades.....	26
7.5.2 Creación y actualización	26
7.5.3 Control de la información documentada.....	27
8. Operación.....	27
8.1 Planificación y control operacional.....	27
8.2 Requisitos para los productos	27
8.2.1 Comunicación con el cliente	27
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos.....	27
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos	28
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos	28
8.3 Diseño y desarrollo de los servicios.....	28
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	28
8.5 Producción y prestación del servicio	28
8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio	28
8.5.2 Identificación y trazabilidad.....	28

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	28
8.5.4 Preservación	29
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.....	29
8.5.6 Control de los cambios.....	29
8.6 Liberación de productos y servicios.....	29
8.7 Control de salidas no conformes.....	29
9. Evaluación del desempeño.....	29
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	29
9.1.1 Generalidades.....	29
9.1.2 Satisfacción del cliente.....	30
9.1.3 Análisis y evaluación	30
9.2 Auditoría Interna	30
9.2.1 Procedimiento de Auditoria Interna	30
9.2.2 Descripción de la auditoría interna	30
9.3 Revisión por la Dirección	30
9.3.1 Generalidades.....	30
9.3.2 Entradas de la revisión por la Dirección	30
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	31
10. Mejora	31
10.1 Generalidades.....	31
10.2 No conformidad y acción de mejora	31
10.3 Mejora continua	31

ÍNDICE DE TABLAS


Tabla 1. Análisis foda empresa balanceados nutritivos	12
Tabla 2. Partes interesadas	13
Tabla 3. Inventario de procesos	16
Tabla 4. Calificación del riesgo por su probabilidad	20
Tabla 5. Calificación del riesgo por su consecuencia	21
Tabla 6. Clasificación del nivel del riesgo de la probabilidad vs consecuencia	21
Tabla 7. Clasificación del nivel del riesgo	21
Tabla 8. Matriz de riesgos de los procesos operativos.....	212

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de la Empresa	8
Figura 2. Organigrama estructural de la empresa Balaceados Nutritivos	10
Figura 3. Mapa de Procesos	10
Figura 4. Despliegue de los macro procesos	11

ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1 Plan de acción de los objetivos de calidad	32
--	----

	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	8 de 33

1. Descripción de la Empresa

Balanceados Nutritivos es una empresa 100% ecuatoriana que se dedica a la elaboración, distribución y comercialización de productos balanceados para consumo animal, en los últimos años, ha crecido continuamente para la satisfacción de sus clientes, ofreciendo productos inocuos y de calidad, asegurando de esta manera la fidelidad e incremento del mercado, su inversión económica y al mismo tiempo constituyéndose una empresa que asegura la integridad de sus colaboradores y el cuidado del medio ambiente.

La Empresa Balanceados Nutritivos está ubicada en la Provincia d Chimborazo, Cantón Riobamba, en la Panamericana sur km 4 vía a la Costa.



Figura 1. Ubicación de la Empresa


Fuente. Google Maps

1.1. Misión

La misión ha sido tomada de la página web institucional: Balanceados Nutritivos es una empresa nacional que ofrece alimentos balanceados para animales. Nuestro éxito alcanzado se basa en nuestro excelente servicio, calidad del producto y precios competitivos en el mercado.

1.2. Visión

La visión que se presenta a continuación se muestra en la página web institucional: Ser una empresa líder regional en la fabricación de productos alimenticios para ganadería, porcicultura, avicultura y cunicultura en los próximos cinco años.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	9 de 33

1.3. Política de calidad y objetivos de calidad

La Política de Calidad y los objetivos de calidad se han elaborado como una propuesta, debido a que en la actualidad la empresa no dispone de los mismos. La propuesta se la ha creado bajo los lineamientos de la norma internacional ISO 9001:2015, la cual dice que debe ser apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye a su dirección estratégica, que sea de ayuda para los objetivos de calidad y que incluya un compromiso con el cumplimiento de requisitos y mejora continua. También tiene que ser coherente con la misión y visión.


Por lo tanto, se ha propuesto como Política y objetivos de Calidad de la empresa Balanceados Nutritivos los siguientes:

En Balanceados Nutritivos nos dedicamos a producir, distribuir y comercializar productos balanceados de excelente calidad, cumpliendo estándares en cada línea de producción, bajo normativas nacionales INEN y BPM, por ello apostamos en ser un referente en la fabricación de alimentos balanceados nutritivos para animales.

La Organización consciente del compromiso con sus trabajadores, clientes, proveedores y sociedad en general, se compromete con la calidad, cuidado del medio ambiente, así como, la seguridad y salud ocupacional de sus empleados, y dedica esfuerzos y recursos para el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Por esto Balanceados Nutritivos se compromete a:

- Revisar y actualizar anualmente el Sistema de Gestión, para asegurar la elaboración de productos seguros y de calidad.
- Garantizar el cumplimiento del 60% de todos los requisitos de calidad en el primer año de implementación del Sistema de Gestión.
- Crear 3 alianzas estratégicas en los próximos 3 años por medio de la búsqueda de empresas logísticas nacionales para mejorar la red de distribución de nuestros productos.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	10 de 33

1.4. Organigrama Estructural

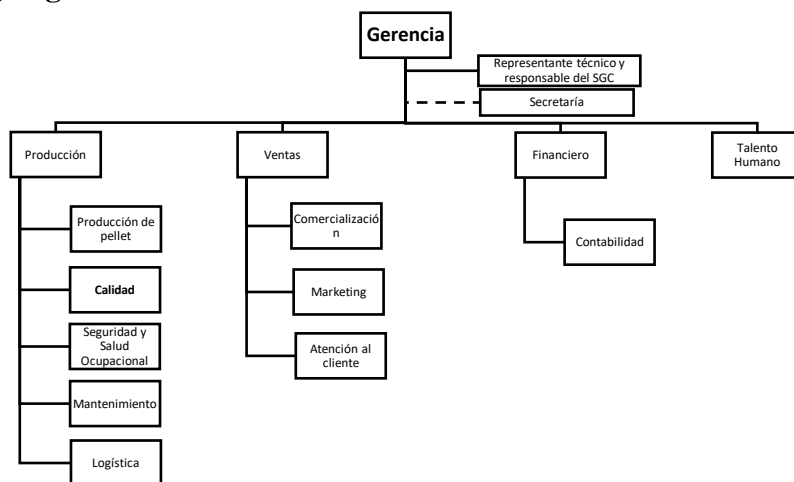


Figura 2. Organigrama estructural de la empresa Balaceados Nutritivos

1.5. Mapa de Procesos

En la actualidad la empresa Balaceados Nutritivos no dispone de una estructura por procesos, y considerando que es un requisito de cumplimiento en la norma internacional ISO 9001:2015, se ha propuesto el siguiente mapa de procesos:

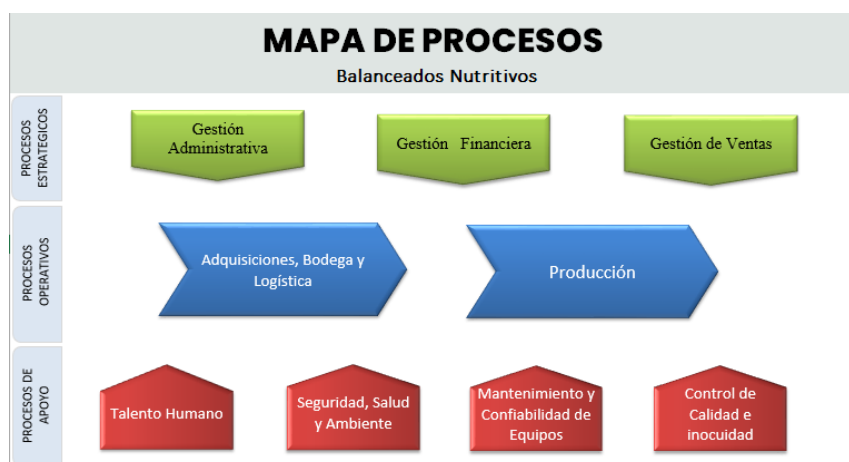



Figura 3. Mapa de Procesos

Con el objetivo de comprender y manejar estructuradamente el Sistema de Gestión de Calidad que se ha propuesto, se realiza el despliegue de los macro procesos operativos:

	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	11 de 33

Despliegue de Macro Procesos Operativos

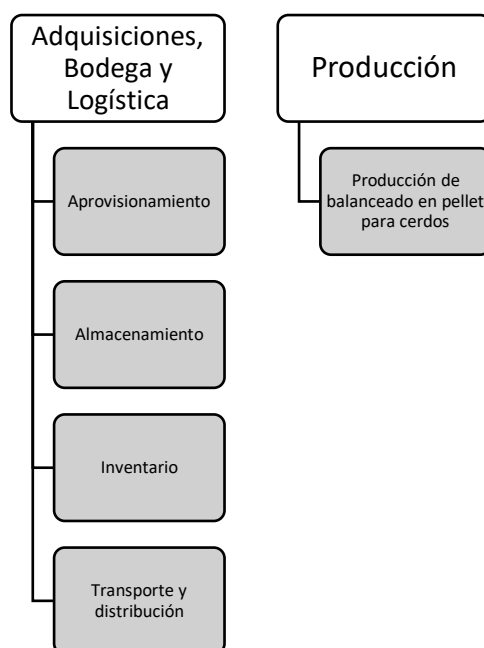


Figura 4. Despliegue de los macro procesos

2. Objetivo y campo de aplicación

El objetivo del Manual de Calidad como parte del Sistema de Gestión es describir los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 en los procesos operativos de la empresa Balanceados Nutritivos. El campo de aplicación abarca al proceso de producción de balanceados para cerdos.


3. Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican todos los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9001:2015.

4. Contexto de la organización

4.1. Compresión de la organización y de su contexto

La Empresa Balanceados Nutritivos está ubicada en la ciudad de Riobamba, panamericana sur km 4 vía a la Costa. Esta industria está en crecimiento y en la búsqueda de mejorar la calidad de los productos que ofrece. La empresa inició sus actividades con el fin de producir balanceados de alta calidad para así poder satisfacer las necesidades de los clientes y a la vez seguir incrementando la eficiencia productiva. La planta ha ido creciendo cada vez más hasta la fecha con la finalidad de competir en


	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	12 de 33

el mercado nacional y brindar productos que aseguren la calidad e inocuidad en sus procesos. Con el pasar del tiempo y la demanda de los clientes, se diversificó la producción de alimentos balanceados para otras especies de acuerdo con sus ciclos productivos, es decir, dependiendo de las etapas de vida de los animales que pueden ser, por ejemplo: inicial, crecimiento y engorde.

Hoy en día, la planta se encuentra produciendo balanceados de tipo: pellet y polvo de acuerdo con la demanda y funciona como ente que adquiere, almacena y procesa las materias primas e insumos para obtener el balanceado. La organización determina los aspectos externos e internos relevantes para el propósito y dirección estratégica que afectan para lograr el resultado deseado en el sistema de gestión de calidad. Para lo cual se realiza un análisis estratégico FODA para identificar los factores externos (oportunidades y amenazas) e internos (fortalezas y debilidades).

TABLA 1. ANÁLISIS FODA DE LA EMPRESA BALANCEADOS NUTRITIVOS

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FODA INTERNO	F1. Producto con parámetros nutricionales. F2. Cumplen con una certificación nacional BPM. F3. Buena aceptación del producto en el mercado. F4. Maquinaria de buena calidad. F5. Equipo de ventas consolidado. F6. Disponibilidad de productos. F7. Productos de calidad. F8. Capacitaciones y formación. F9. Cobertura a nivel nacional. F10. Personal con competencias y experiencia.	D1. No existe disponibilidad de equipos para realizar las pruebas de control de calidad. D2. No dispone de totalidad de procedimientos para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. D3. Personal con multifunciones. D4. No se cuenta con el personal que realice control de calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	13 de 33

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FODA EXTERNO	O1. Ubicación estratégica de planta de producción, para la distribución. O2. Proveedores de materia prima confiables. O3. Personal confiable.	A1. Crisis económica actual a causa de la pandemia Covid-19. A2. Aumento de la competencia. A3. Recesión económica global. A4. Mayor exigencia del mercado.


4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Uno de los objetivos principales de la gestión de la calidad es la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos, superando aún sus expectativas, es así que, el estudio de las necesidades y de las expectativas, actuales y futuras que tienen los clientes; analizarlas y plantearlas como la meta principal a conseguir constituye la razón de ser de la organización.

A continuación, se muestran las partes interesadas internas y externas, con las necesidades de cada una de ellas:

TABLA 2. PARTES INTERESADAS

NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS					
PORTE INTERESADA	SERVICIO/ PRODUCTO	NECESIDAD ESPECÍFICA	NECESIDAD NO ESPECÍFICA PERO INDISPENSABLE	NECESIDADES LEGALES	NECESIDADES ADICIONALES
SOCIEDAD	Balanceados de buena calidad a precios accesibles y competitivos.	Buen trato Personal capacitado Infraestructura adecuada Diversidad de productos balanceados Peso justo Granulometría adecuada Estándares de calidad en el producto terminado	Ética del personal Capacitación en el manejo de equipos Espacios adecuados Eficiencia del personal Oferta de productos Tecnología Protocolos de Bioseguridad	Reglamento interno Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo Resolución técnica 066 Agrocalidad INEN 2 050:1995 Granos y Cereales INEN 1108:2014 Agua Potable MTT6-PRT-020 Protocolo de seguridad y salud en el trabajo para el sector público y privado	Materiales de oficina Cartillas de promoción Limpieza de áreas y vehículos por emergencia sanitaria COVID-19 Kit o estación de desinfección personal por emergencia sanitaria COVID-19


	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	14 de 33

PROVEEDORES	Adquisición de materias primas y servicios complementarios (mantenimiento)	Contrato de compra Pedido de compra Control de ingreso Ética y valores Puntualidad en las entregas	Depósitos de materia prima Pedidos de compra Ética y valores Puntualidad en los pagos	Reglamento interno Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo Contrato legalizado INEN 2 050:1995 Granos y Cereales MTT6-PRT-020 Protocolo de seguridad y salud en el trabajo para el sector público y privado	Vehículos limpios y en óptimas condiciones
INSTITUCIONES FINANCIERAS	Créditos para ampliación de infraestructura y compra de maquinaria.	Plan de ampliación de infraestructura Proforma de adquisición de equipos Puntualidad en los pagos Ética y valores	Cuenta bancaria Lista de proveedores de equipos y servicios Registro de pagos Honradez y puntualidad	Reglamento interno Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	
AGROCALIDAD - AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL FITOSANITARIO	estándares de calidad nacional que permite asegurar las condiciones ambientales y de higiene durante la elaboración, almacenamiento, distribución y transporte de productos de uso veterinario	Control del proceso Calibración de equipos Servicio al cliente Seguimiento de la resolución 066 para la aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)	Seguridad del personal y cliente Tecnología apropiada Procedimientos adecuados Cumplimiento de estándares	INEN 2 050:1995 Granos y Cereales Resolución técnica 066 Agrocalidad	Información documental
GOBIERNO	Reglamentos, Declaraciones, Permiso de funcionamiento e impuestos municipales, otros.	Seguridad laboral y ambiente Pagos por concepto de permisos de funcionamiento, impuestos, otros. Pago a tiempo	Instalaciones adecuadas según las normativas de construcción Facturas de compra, venta y guías de remisión Registro de pagos	Ordenanzas municipales de Riobamba SRI Reglamento interno	Información documental

4.3. Alcance del sistema de gestión de la calidad

El presente Sistema de Gestión de Calidad se aplica a los procesos operativos en la Empresa Balanceados Nutritivos en su línea de producción de Nutricerdos desde la recepción de materia prima hasta la entrega del producto terminado, oportuno y con calidad que ayudarán a la satisfacción de los clientes y el personal que trabaja en la empresa.

Con respecto a esta norma ISO 9001:2015 se realizan exclusiones de los siguientes puntos: 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios, 8.3.1 Generalidades, 8.3.2 Planeación del diseño y desarrollo, 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo, 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo, 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo, 8.3.6 Cambios en el diseño y desarrollo. Se excluyen estos puntos, ya que, por decisiones de la alta

	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	15 de 33

dirección, en la empresa no se desarrollan nuevos productos debido a los altos costos que se generan por registros sanitarios y pruebas de laboratorio.

4.4. Sistemas de Gestión de Calidad y sus Procesos

La empresa Balanceados Nutritivos pretende siempre la mejora continua de sus procesos con el fin de lograr la satisfacción de sus clientes tanto internos como externos, es por este motivo, que ha diseñado un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, para lo cual, se ha realizado la gestión por procesos, identificando: procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

A continuación, se presenta el inventario de los macro procesos operativos de la empresa Balanceados Nutritivos, desglosando macro procesos, procesos e inventario de procesos subprocesos y procedimientos.




	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	16 de 33

TABLA 3. INVENTARIO DE PROCESOS


MACRO PROCESO	PROCESO	SUB PROCESO	PROCEDIMIENTO	PRODUCTO/SERVICIOS	BASE LEGAL
Adquisiciones, Bodega y Logística	Aprovisionamiento	Selección de proveedores	• Pre calificación de proveedores	1. Evaluación de proveedores 2. Matriz de selección de proveedores 3. Lista de proveedores aprobados 4. Visita de inspección de proveedores 5. Solicitud de compras 6. Ingreso de pedidos 7. Facturas físicas y electrónicas 8. Retenciones	• Resolucion-003-manual-para-el-registro-de-empresa-productos-de-uso-veterinariopas 220 • RT-066-rp-instructivo-auditorias-certifibacion-BPM almacenamiento-productos veterinarios-24-05-2017
		Planificación de compras	• Gestión de compras		
		Control de compras			
		Realización de pedido	• Gestión de pedidos		
	Almacenamiento	Almacenamiento de materias primas	• Disposición de materias primas • Calidad y muestreo • Cuarentena, devoluciones y producto no conforme	1. Lista de verificación de condiciones del transporte y empaque de materias primas y producto terminado. 2. Registro de almacenamiento 3. Registro de humedad y temperatura 4. Cronograma de análisis de materias primas y producto terminado 5. Registro de control de calidad de materias primas 6. Registro de contra muestras 7. Solicitud de acciones correctivas V1 Y V2	• Resolucion-003-manual-para-el-registro-de-empresa-productos-de-uso-veterinarioPAS 220 • Rt-066-rp-instructivo-auditorias certificación-BPM-almacenamiento productos-veterinarios-24-05-2017 • Normas INEN 2 050:1995, Granos y Cereales
		Almacenamiento de insumos y aditivos	• Almacenamiento de insumos y aditivos		

	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	17 de 33

MACRO PROCESO	PROCESO	SUB PROCESO	PROCEDIMIENTO	PRODUCTO/SERVICIOS	BASE LEGAL
		Almacenamiento de producto terminado	<ul style="list-style-type: none"> Almacenamiento y distribución de productos terminados 	8. Registro de disposición final de materia prima, insumos, material de empaque y producto terminado	
		Distribución interna de producto terminado			
	Inventario	Control de ingreso de materias primas	<ul style="list-style-type: none"> Trazabilidad de materias primas 	<ol style="list-style-type: none"> Instructivo de trazabilidad final Registro de trazabilidad Registro de control de stock de materias primas, insumos y productos terminados. Codificación de productos Egreso de insumos 	<ul style="list-style-type: none"> Resolucion-003-manual-para-el-registro-de-empresa-productos-de-uso-veterinarioPAS 220 RT-066-rp-instructivo-auditorias-certifibacion-bpm-almacenamiento-productos-veterinarios-24-05-2017.
		Control de insumos	<ul style="list-style-type: none"> Trazabilidad de insumos 		
		Control de salida de producto terminado	<ul style="list-style-type: none"> Trazabilidad de producto terminado 		
	Trasporte y distribución	Pedidos	<ul style="list-style-type: none"> Pedidos de producto terminado 	<ol style="list-style-type: none"> Planificación de pedidos Solicitud de pedidos Solicitud de transporte de producto terminado Guía de remisión 	<ul style="list-style-type: none"> Resolucion-003-manual-para-el-registro-de-empresa-productos-de-uso-veterinarioPAS 220. RT-066-rp-instructivo-auditorias-certifibacion-BPM-almacenamiento-productos-
		Panificación de distribución	<ul style="list-style-type: none"> Distribución de producto terminado 		

	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	18 de 33

MACRO PROCESO	PROCESO	SUB PROCESO	PROCEDIMIENTO	PRODUCTO/SERVICIOS	BASE LEGAL
		Control de entregas	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de producto terminado 	5. Factura 6. Retención	veterinarios-24-05-2017. <ul style="list-style-type: none"> Normas INEN 2 050:1995, Granos y Cereales.
Producción	Producción	Producción de balanceado en pellet	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de alimento balanceado de cerdos Aplicación de micro ingredientes 	1. Orden de producción 2. Registro de producción 3. Registro de material empacado 4. Registro de orden de pedido 5. Registro de control de presión y temperaturas 6. Registro de control de calidad de producto terminado.	<ul style="list-style-type: none"> Resolucion-003-manual-para-el-registro-de-empresa-productos-de-uso-veterinario PAS 220 Rt-066-rp-instructivo-auditorias-certificación-BPM-almacenamiento productos-veterinarios-24-05-2017 Normas INEN 2 050:1995, Granos y Cereales.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	19 de 33

5. Liderazgo

5.1. Compromiso de la dirección

5.1.1 Generalidades

Uno de los factores clave del liderazgo es alcanzar la motivación y el compromiso del personal que integra la organización, para ser parte activa del sistema de gestión de calidad.

La institución cuenta con dirigentes capaces de establecer y gestionar las condiciones de la organización, con todos sus recursos, van a participar activamente en alcanzar los logros y objetivos, alineando sus políticas, valores éticos y morales, procesos, recursos y personal con la consecución de las metas establecidas en la visión y enfocada en la misión. Es así que el Lic. Ángel Maigualema, Gerente General y la Ing. Isabel Maigualema, Representante Técnico, se comprometen a analizar la política de calidad propuesta, además de otorgar los medios y recursos necesarios para su desarrollo e implementación.

Por lo tanto, la alta dirección: Será responsable de mantener la eficacia del sistema de gestión de calidad. Se asegurará que los objetivos y la política de calidad son compatibles con la dirección estratégica garantizando que sea comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización. Promoverá la toma de conciencia del enfoque basado en procesos. Y siempre promoverá la mejora continua.

5.1.2. Enfoque al cliente


Para Balanceados Nutritivos el cliente es una de las partes fundamentales en la empresa, debido esto, todos los procesos realizados están enfocados en lograr su satisfacción y cumplimiento de sus expectativas.

5.2. Política de la calidad

La presente Política se deja como propuesta, debido a que, en la empresa Balanceados Nutritivos no existe una Política de Calidad.

Por lo tanto, es Política de Calidad de la Empresa Balanceados Nutritivos:

“En Balanceados Nutritivos nos dedicamos a producir, distribuir y comercializar productos balanceados de excelente calidad, cumpliendo estándares en cada línea de producción, bajo normativas nacionales INEN y BPM, por ello apostamos en ser un

	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	20 de 33

referente en la fabricación de alimentos balanceados nutritivos para animales. La Organización consciente del compromiso con sus trabajadores, clientes, proveedores y sociedad en general, se compromete con la calidad, cuidado del medio ambiente, así como, la seguridad y salud ocupacional de sus empleados, y dedica esfuerzos y recursos para el cumplimiento de sus objetivos y metas.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Para una correcta implementación y monitoreo del Sistema se debe tener un responsable a cargo, para lo cual, el Gerente de la Empresa, será el encargado de delegar a un representante que posea los conocimientos necesarios para realizar esta actividad. Se dispone además de una estructura orgánica funcional en donde se precisa los cargos de importancia y su nivel jerárquico.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar Riesgos y oportunidades

En este punto se ha tomado en cuenta la Norma ISO 31000:2018, documento en el que se detalla las directrices sobre la Gestión del Riesgo. Los procesos que van a ser evaluados son los que se detallan en el Mapa de Procesos de la empresa. Se detallan en la siguiente tabla la calificación de riesgos de la probabilidad y consecuencia, además del mapa de clasificación de nivel de riesgos y el nivel de riesgos. Se debe tomar en cuenta que el nivel de riesgo depende de la naturaleza de la empresa y proceso.

TABLA 4. CALIFICACIÓN DEL RIESGO POR SU PROBABILIDAD

Calificación del riesgo por su probabilidad		
Categoría	Valor	Descripción
Muy alta	5	Podría suceder en toda circunstancia
Alta	4	La acción podría suceder en la mayoría de situaciones
Media	3	La acción podría suceder en algún momento
Baja	2	La acción puede suceder
Muy baja	1	La acción puede que ni ocurra

Fuente: Metodologías para la gestión del riesgo en un sistema normalizado ISO 9001:2015, Juez J.


	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	21 de 33

TABLA 5. CALIFICACIÓN DEL RIESGO POR SU CONSECUENCIA

Calificación del riesgo por su consecuencia		
Categoría	Valor	Descripción
Muy alta	5	Consecuencia con efecto desastroso
Alta	4	Podría generar disturbios
Media	3	La consecuencia podría generar afectación parcialmente
Baja	2	La consecuencia sería con poca afectación al proceso
Muy baja	1	La consecuencia es mínima sin afectaciones al proceso

Fuente: Metodologías para la gestión del riesgo en un sistema normalizado ISO 9001:2015, Juez J

TABLA 6. CLASIFICACIÓN DEL NIVEL DEL RIESGO DE LA PROBABILIDAD VS CONSECUENCIA

Clasificación del nivel del riesgo			Consecuencia				
			Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
			1	2	3	4	5
Probabilidad	Muy Alta	5	A	I	G	G	G
	Alta	4	A	A	I	G	G
	Media	3	A	A	I	I	G
	Baja	2	M	A	A	A	I
	Muy Baja	1	M	M	A	A	A

Fuente: Metodologías para la gestión del riesgo en un sistema normalizado ISO 9001:2015, Juez J

TABLA 7. CLASIFICACIÓN DEL NIVEL DEL RIESGO

Nivel de Riesgo		Acción posible
	Riesgo muy grave	Riesgo significativo que debe ser detenido de cualquier manera
	Riesgo importante	Evitar transferir el riesgo
	Riesgo apreciable	Tomar el riesgo y tratar de reducirlo
	Riesgo marginal	Se vigila y se asume el riesgo

Fuente: Metodologías para la gestión del riesgo en un sistema normalizado ISO 9001:2015, Juez J

La siguiente es la matriz de riesgos de la Empresa Balanceados Nutritivos enfocada a los procesos operativos.




	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	22 de 33

TABLA 8. MATRIZ DE RIESGOS DE LOS PROCESOS OPERATIVOS

MATRIZ DE RIESGOS DE PROCESOS DE LA EMPRESA BALANCEADOS NUTRITIVOS							
Elaborado por:	Paola Ortiz						
Objetivo:	Enlistar los riesgos identificados de los procesos operativos y proponer controles.			Alcance:	La identificación y evaluación de riesgos abarca a los procesos operativos.		
Normativa base:	ISO 31000:2018						
Proceso:	Descripción del riesgo	Calificación		Evaluación del riesgo	Controles	Aplicación del control	Responsable
		Probabilidad	Consecuencia				
Aprovisionamiento	Inasistencia en el establecimiento de los requisitos que deben tener los proveedores.	Baja	Alta	A	Registro de asistencia Convocatoria	Preventivo	Jefe de producción
	Ineficaz descripción de algunos puntos en la planificación de compras.	Baja	Alta	A	Uso correcto del instructivo y procedimiento	Correctivo	Encargado de compras
Inventario	Ineficaz seguimiento y monitoreo de la trazabilidad de materias primas, insumos y producto terminado.	Alta	Alta	G	Uso correcto del instructivo y procedimiento	Correctivo	Encargado de Control de Calidad
Transporte y distribución	Ineficaz descripción de algunos puntos en la planificación de despachos.	Baja	Alta	A	Uso correcto del instructivo y procedimiento	Correctivo	Encargado despachos

	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	23 de 33

Producción	Deficiente monitoreo en la vigilancia de los puntos críticos de control durante el proceso productivo.	Baja	Alta	A	Uso correcto del instructivo y procedimiento	Correctivo	Encargado de Control de Calidad
	Deficiente manteniendo preventivo en los instrumentos de pesaje.	Baja	Muy alta	G	Uso correcto del instructivo y procedimiento	Correctivo	Encargado de micro ingredientes.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	24 de 33

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 Objetivos de Calidad

La Empresa Balanceados Nutritivos, en la búsqueda de satisfacer a sus clientes y propender a la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad propone los siguientes objetivos:

1. Revisar y actualizar anualmente el Sistema de Gestión, para asegurar la elaboración de productos seguros y de calidad.
2. Garantizar el cumplimiento del 60% de todos los requisitos de calidad en el primer año de implementación del Sistema de Gestión.
3. Crear 3 alianzas estratégicas en los próximos 3 años por medio de la búsqueda de empresas logísticas nacionales para mejorar la red de distribución de nuestros productos.

6.2.2 Plan de acción


Para el cumplimiento de los objetivos de Calidad se ha desarrollado un plan de acción mismo que se detalla en una matriz (Anexo A.- Plan de acción de los objetivos de calidad) en la cual se especifican actividades, responsables, recursos y fecha.

6.3 Planificación de los cambios

La presente propuesta del Sistema de Gestión de Calidad, está sujeta a cambios, que van a ayudar a mejorar la organización, todos estos cambios se deben realizar de manera planificada.

Para lo cual, hemos establecido las siguientes maneras de trabajar con los cambios:

1. Se ha elaborado un procedimiento para el control de documentos y registros.
2. El responsable de cada proceso deberá especificar en la hoja de control de cambios, el detalle por el cual se realizó el cambio, la fecha, código y el aprobado,
3. La aprobación de los cambios la realizará el Gerente General.
4. El responsable de cada proceso deberá actualizar el listado maestro de documentos y registros.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	25 de 33

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

Los recursos con elementos esenciales dentro una organización, aseguran el buen funcionamiento de los procesos, por ende, la satisfacción del cliente y la mejora continua de la empresa.

En Balanceados Nutritivos el Gerente se compromete a poner a disposición los recursos necesarios para la implementación del diseño del Sistema de Gestión de Calidad, su correcto funcionamiento y monitoreo.

7.1.2 Personas

El recurso humano es uno de los elementos fundamentales del Sistema, razón por la cual, la empresa debe contratar trabajadores eficientes que cuenten con las capacidades necesarias que cada puesto de trabajo lo requiera, para lo cual, se ha propuesto un procedimiento de selección y capacitación del personal.

Es importante mencionar que la organización debe designar a un responsable del SGC y un equipo auditor, al igual que debe designar a los responsables de los procesos.

7.1.3 Infraestructura

Con respecto a este punto la empresa cuenta con su planta de producción ubicada en la Panamericana sur km 4 vía a la Costa, misma que cuenta con: áreas administrativas, áreas de producción, bodegas de almacenamiento, área de despacho de producto terminado, además dispone de un laboratorio de pesaje de micro ingredientes.


7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La empresa Balanceados Nutritivos cuenta con ambiente adecuado, que permite que la ejecución de los procesos se realice de una manera eficaz bajo condiciones de ruido, iluminación, temperatura, bioseguridad y ventilación adecuadas.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

Para comprobar la calidad del producto se realiza su seguimiento mediante el procedimiento de trazabilidad.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	26 de 33

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Para el cumplimiento de este requisito la empresa dispone del procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La empresa cuenta con conocimientos actuales que le permiten alcanzar metas, y objetivos, a parte de poseer procedimientos, registros e instructivos, que le encaminan hacia la mejora continua de los procesos.

7.2 Competencia

La empresa Balanceados Nutritivos dispone de un Manual de Funciones, documento con el cual se pretende determinar la eficiencia en el desempeño laboral, mismo que contiene cargos, requisitos del puesto de trabajo, formación académica, experiencia, entre otros puntos (Anexo 2: manual de funciones).

7.3 Toma de conciencia

La empresa Balanceados Nutritivos asegura la toma de conciencia con todas las partes involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad, para lo cual se informa la política y los objetivos de calidad, realizando reuniones, integraciones, evaluaciones.

7.4 Comunicación

Es compromiso de la alta dirección comunicar sobre el Sistema de Gestión de Calidad tanto interna como externamente. La comunicación interna se la realiza a través de reuniones, documentos, señalética, mientras que la comunicación externa se la realiza utilizando los sitios web y las redes sociales.


7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

La información documentada del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa que ha sido aplicada a los procesos operativos incluye: manual de calidad conforme la Norma ISO 9001:2015, manual de procesos, manual de funciones, procedimientos e instructivos.

7.5.2 Creación y actualización

Toda la información documentada que fue propuesta y diseñada para los procesos operativos, están identificados por un código, versión, fecha de elaboración y número

	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	27 de 33

de página, que se encuentran colocados en un encabezado, además se dispone de un cuadro de control de cambios que contiene la descripción del documento, fechas de aprobación, revisado y aprobado y autores.

7.5.3 Control de la información documentada

Toda la información documentada estará disponible en forma física en la oficina de producción, además se dispondrá de un listado maestro de documentos y registros que se encuentran en el procedimiento de control de documentos.

Al realizar actualizaciones de documentos se los debe evidenciar en la hoja de control de cambios y el responsable de cada proceso actualizará el listado maestro.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

Para realizar la planificación y control operacional la empresa Balanceados Nutritivos propone el Procedimiento para la planificación anual, para lo cual se ha tomado en cuenta lo propuesto en la política de calidad, en los objetivos de calidad y los requisitos de la norma ISO 9001:2015.


8.2 Requisitos para los productos y/o servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

Para la comunicación con el cliente interno y externo la empresa cuenta con un sitio web (<https://www.balanceadosnutritivos.com/>) también se dispone de servicio al cliente llamando al número 03 2303 584 o al 099 459 1854 de lunes a viernes en horario de 07h00 a 17h00. Otra opción que la empresa brinda a sus clientes externos es la oportunidad de realizar una visita técnica mediante la cual se solventen dudas de producción y de calidad necesarias.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos

La empresa Balanceados Nutritivos se basa en la Resolución técnica 066 de Agrocalidad, la cual determina los requisitos necesarios para la producción de alimentos de consumo animal, a esto se agrega los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los requisitos preestablecidos por las partes interesadas establecidos en la tabla 2.

	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	28 de 33

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos

La empresa con el apoyo de la Alta Dirección realiza revisiones planificadas semestralmente con el objetivo de verificar el cumplimiento de los requisitos preestablecidos.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos

El responsable del Sistema de Gestión de Calidad será el encargado de verificar si existen cambios en los requisitos preestablecidos para los productos, y se compromete a actualizar la documentación pertinente, si fuera el caso.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y/o servicios

Los requisitos 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6 son excluidos, ya que, por decisiones de la alta dirección, en la empresa no se desarrollan nuevos productos debido a los altos costos que se generan por registros sanitarios y pruebas de laboratorio.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Para el control de procesos, productos y servicios externos, los proveedores deberán acogerse al procedimiento de selección y evaluación de proveedores, que establece cinco criterios de selección con su respectiva valoración, otro de los mecanismos de control es la evaluación semestral que se realizará, evaluando aspectos como: la calidad del producto / servicio, cumplimiento de cantidad y tiempo / cumplimiento de lo solicitado, precio, dependiendo si es proveedor de productos o servicios.

8.5 Producción y prestación del servicio

8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio


La empresa Balanceados Nutritivos realiza el control de producción bajo condiciones controladas, para esto dispone del procedimiento operativo de producción.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Con el objetivo de realizar el seguimiento y monitoreo a los productos, la empresa Balanceados Nutritivos dispone del procedimiento de trazabilidad.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La empresa se compromete a proteger y salvaguardar la información tanto de clientes como de proveedores externos, misma que se tiene archivada en las oficinas de

	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	29 de 33

Gerencia, en el caso de extraviar la información o deterioro de la misma, se deberá comunicar inmediatamente a los afectados.

8.5.4 Preservación

Para el cumplimiento de este requisito la empresa ha generado el procedimiento de prevención de contaminación cruzada, mediante el cual se asegura la preservación del producto en toda su cadena de valor.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La organización pendiente de verificar siempre las actividades posteriores a la entrega del producto ha creado el procedimiento de cuarentena, devoluciones, no conforme y producto vencido, y el procedimiento de retiro del producto, preparación, respuesta antes emergencias, y quejas de clientes, en los cuales se establecen los lineamientos específicos para este requisito.

8.5.6 Control de los cambios

Balanceados Nutritivos está pendiente de revisar y controlar todos los cambios realizados en los procedimientos, para lo cual se ha colocado una tabla con el título control de cambios en la segunda hoja de cada procedimiento.

8.6 Liberación de productos y servicios

Para el cumplimiento de este requisito los productos deben cumplir con lo establecido en el procedimiento de Calidad y Muestreo para ser liberados.

8.7 Control de salidas no conformes


Para este requisito se ha elaborado el procedimiento de cuarentena, devoluciones, no conforme y producto vencido, basándose en los resultados obtenidos en el procedimiento de auditorías internas el cual nos permite identificar las no conformidades dentro del proceso de producción.

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La organización con miras a la mejora continua ha planteado realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación mediante el uso de indicadores que evidencian

	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	30 de 33

resultados, mismos que se encuentran en las caracterizaciones de cada proceso (Anexo 2. Manual de procesos).

9.1.2 Satisfacción del cliente

Balanceados Nutritivos realiza el seguimiento de la satisfacción del cliente mediante la realización de una encuesta semestralmente, para conocer si el producto cumple con las necesidades y expectativas de los mismos.

9.1.3 Análisis y evaluación

En la organización se ha determinado que los responsables de cada proceso junto con el responsable de Sistema de Gestión de Calidad son los encargados de analizar los datos de los procesos y proponer mejoras para el Sistema.

9.2 Auditoría Interna

9.2.1 Procedimiento de Auditoría Interna

Balanceados Nutritivos ha establecido el procedimiento denominado de Auditorías Internas para verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad con relación a la Norma ISO 9001:2015, mediante el cual, se proporciona información acerca del sistema y se asegura que los resultados obtenidos lleguen a la Dirección.

9.2.2 Descripción de la auditoría interna

Para el esto la organización en el procedimiento de Auditorías Internas detalla el programa anual de auditoría, la conformación del equipo auditor, el plan de auditoría su ejecución, y el informe en el que se evidenciará los resultados obtenidos, conformidades, no conformidades y, recomendaciones de mejora.


9.3 Revisión por la Dirección

9.3.1 Generalidades

La organización se ha propuesto realizar la correspondiente revisión del Sistema cada año, con el objetivo de verificar su eficacia y alineación con los objetivos empresariales.

9.3.2 Entradas de la revisión por la Dirección

Las entradas para la revisión son los puntos de la Norma ISO 9001:2015, específicamente la información obtenida de: los puntos: 9.1.2. Satisfacción al Cliente,

	MANUAL DE CALIDAD	Código	BN.MC.M01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	31 de 33

9.1.3. Análisis y evaluación y 9.2. Auditoría Interna la cual contiene los puntos 9.2.1 y 9.2.2.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Con las revisiones realizadas por la Dirección se tiene un control de las no conformidades que fueron obtenidas en las auditorías realizadas, por consiguiente, se identifican las oportunidades de mejora planteando acciones a realizar.

10. Mejora

10.1 Generalidades

Para la empresa Balanceados Nutritivos la satisfacción de sus clientes y el cumplimiento de los requisitos de la norma es de mucha importancia, es por este motivo que como resultado de la auditoría interna se tiene un informe en el cual se evidencian los hallazgos encontrados y se detallan recomendaciones de mejora.

Otro aspecto de mejora para la empresa es el análisis de los resultados de los objetivos de calidad planteados.

10.2 No conformidad y acción de mejora

Balanceados Nutritivos cuenta con el procedimiento denominado de Auditorías Internas, mediante el cual se detecta las no conformidades, posteriormente se procede a realizar un plan de mejoras que establece las acciones correctivas a realizarse, para lo cual la organización dispone del Procedimiento Plan de mejoras, que detalla el paso a seguir para la elaboración del mismo.

10.3 Mejora continua

La Organización propende a la mejora continua a través del análisis de sus objetivos de calidad, de su política de calidad, y de los resultados obtenidos de las auditorías internas, lo que permite verificar la eficiencia de los procesos, para así, proponer acciones tanto correctivas como preventivas.



MANUAL DE CALIDAD

Código	BN.MC.M01
Versión:	00
Fecha elaboración:	08-03-2021
Página:	32 de 33

Anexo 1. Plan de acción de los objetivos de calidad

Nº	OBJETIVOS DE CALIDAD	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	RECURSOS	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
1	Revisar y actualizar anualmente el Sistema de Gestión, para asegurar la elaboración de productos seguros y de calidad.	Gerente General Encargado de Calidad	-Realizar una auditoría interna cada 6 meses con fin de encontrar falencias en el sistema de gestión de calidad, -Revisar la actualización de la Norma Internacional ISO 9001:2015. -Verificar la funcionalidad de los procedimientos, registros e instructivos generados.	Talento Humano Físicos Económicos	Septiembre 2021	Noviembre 2021
2	Garantizar el cumplimiento del 60% de todos los requisitos de calidad en el primer año de implementación del Sistema de Gestión.	Gerente General Encargado de Calidad	-Realizar el seguimiento de los procedimientos y monitorear su funcionalidad. -Una vez identificadas falencias corregirlas inmediatamente. -Realizar una auditoría interna una vez entregada la presente propuesta.	Talento Humano Físicos Económicos	Abril 2021	Mayo 2021



MANUAL DE CALIDAD

Código	BN.MC.M01
Versión:	00
Fecha elaboración:	08-03-2021
Página:	33 de 33

3	<p>Crear 3 alianzas estratégicas en los próximos 3 años por medio de la búsqueda de empresas logísticas nacionales para mejorar la red de distribución de nuestros productos</p>	<p>Gerente General Encargado de Producción</p>	<p>-Buscar empresas logísticas a nivel nacional. -Realizar reuniones -Establecer puntos estratégicos de alianza -Poner en marcha las alianzas. .Analizar los resultados esperados,</p>	<p>Talento Humano Físicos Económicos</p>	<p>Abril 2021</p>	<p>Abril 2024</p>
---	--	--	--	--	-------------------	-------------------

Anexo B. Manual de Procesos





BALANCEADOS NUTRITIVOS


MANUAL DE PROCESOS APLICADO A LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA BALANCEADOS NUTRITIVOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Paola Ortiz E.	Iván Acosta	Ángel Maigualema
Estudiante	Docente Tutor	Gerente Balanceados Nutritivos
Firma:	Firma:	Firma:


CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES			
N°	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA	N° REVISIÓN
1	Emisión del documento	28-02-2021	00


	MANUAL DE PROCESOS	Código	BN.MP.M02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	14-03-2021
		Página:	3 de 12


		Tipo de proceso: Proceso Operativo			
Proceso	Aprovisionamiento	Responsable	Grupo de ventas		
Objetivos					
General	Llevar a cabo todas las gestiones necesarias para el abastecimiento de materias primas e insumos.				
Específicos	Recibir materias primas según los parámetros internos de calidad.				
	Distribuir las materias primas, insumos y productos terminados en base a la capacidad instalada de la organización				
Documentos del proceso			Inter relaciones con otros procesos		
Procedimiento de selección de proveedores			Proceso estratégico		
Procedimiento de calidad y muestreo			Proceso de operación		
Procedimiento de cuarentena, devoluciones y producto no conforme					
Proveedor	Entradas	Actividades del proceso		Salidas	Clientes
-Molinos de trigo, cebada, maíz,, otros.	Solicitud de compas Ingreso de pedidos Facturación	-Receptar la solicitud de requerimiento de compras emitida por el área de producción. -Realizar la evaluación de proveedores según el procedimiento BN.ABL.8.4.P05. .Elaborar el listado de proveedores aprobados		-Registro de entregas	Bodega Planta de producción

	MANUAL DE PROCESOS	Código	BN.MP.M02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	14-03-2021
		Página:	4 de 12


Recursos			
Humanos	Técnicos	Económicos	Otros
Líder de ventas y compras	Laboratorio (verificación de parámetros de control y de calidad de materias primas.	Los necesarios para mantener el stock (materias primas, insumos, aditivos, micronutrientes)	Equipos de oficina Suministros y materiales de oficina Paquetes informáticos
Indicadores de gestión			
Indicador	Fórmula	Frecuencia de medición	Responsable
Índice de selección de proveedores	$ISP = \frac{N^{\circ} \text{ de proveedores que cumplen los requerimientos}}{N^{\circ} \text{ de proveedores presentados}} * 100$	Anual	Líder de ventas y compras
Índice de cumplimiento pedidos	$IEP = \frac{\text{Pedidos atendidos}}{\text{Pedidos presentados}} * 100$	Mensual	Líder de ventas y compras

	MANUAL DE PROCESOS	Código	BN.MP.M02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	14-03-2021
		Página:	5 de 12


		Tipo de proceso: Proceso Operativo			
Proceso	Almacenamiento	Responsable	Líder de control de calidad		
Objetivos					
General	Resguardar materias primas e insumos para garantizar la correcta distribución de los mismos, según las órdenes de producción planificadas.				
Específicos	Distribuir los productos terminados en base a los índices de ventas				
	Almacenar materias primas, insumos y productos terminados en base a la capacidad instalada de la organización				
Documentos del proceso		Inter relaciones con otros procesos			
Procedimiento de almacenamiento de insumos y aditivos		Procedimiento de apoyo			
Procedimiento de almacenamiento y distribución de productos terminados		Proceso de operación			
Procedimiento de calidad y muestreo					
Proveedor	Entradas	Actividades del proceso		Salidas	Clientes
-Molinos de trigo, cebada, maíz, otros.	Macro ingredientes Micro ingrediente	-Receptar materias primas e insumos -Almacenamiento de materias primas en lugares asignados y bajo los criterios y Normas.		Reportes de almacenamiento y distribución.	Proceso de producción.

	MANUAL DE PROCESOS	Código	BN.MP.M02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	14-03-2021
		Página:	6 de 12


Recursos			
Humanos	Técnicos	Económicos	Otros
Líder de control de calidad	Maquinaria y equipos del proceso	Los necesarios para que no exista paralización de este proceso.	Equipos de oficina Suministros y materiales de oficina Paquetes informáticos
Indicadores de gestión			
Indicador	Fórmula	Frecuencia de medición	Responsable
Índice de almacenamiento de materias primas.	$IAMP = \frac{\text{Materias primas recibidas}}{\text{Capacidad del silo}} * 100\%$	Diario	Líder de control de calidad
Índice de rendimiento	$IR = \frac{\text{N}^\circ \text{ de sacos producidos} * \text{peso por presentación}}{\text{Peso de formulaciones}} * 100$	Diario	Líder de producción


	MANUAL DE PROCESOS	Código	BN.MP.M02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	14-03-2021
		Página:	7 de 12


		Tipo de proceso: Proceso Operativo		
Proceso	Gestión de inventarios	Responsable	Líder de producción	
Objetivos				
General	Salvaguardar, proveer y mantener la disponibilidad de materias primas e insumos			
Específicos	Asegurar la disponibilidad de materias primas e insumos para el proceso de producción.			
	Automatizar los procesos de información de stock en un 100%.			
Documentos del proceso		Inter relaciones con otros procesos		
Procedimiento de trazabilidad de materias primas e insumos		Procedimiento estratégico		
Procedimiento de trazabilidad de productos terminados		Proceso de operación		
Proveedor	Entradas	Actividades del proceso	Salidas	Clientes
-Molinos de trigo, cebada, maíz, otros.	Registro de inventario	- Toma física de inventarios de todos los artículos existentes en la empresa	Reporte e informes de inventarios realizados	Bodega de producción Bodega de producto terminado

	MANUAL DE PROCESOS	Código	BN.MP.M02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	14-03-2021
		Página:	8 de 12


Recursos			
Humanos	Técnicos	Económicos	Otros
Líder de producción	N/A	Los necesarios para el funcionamiento del proceso.	Equipos de oficina Suministros y materiales de oficina Paquetes informáticos
Indicadores de gestión			
Indicador	Fórmula	Frecuencia de medición	Responsable
Toma de Inventarios.	$ITI = \frac{\# \text{ de inventarios ejecutados}}{\# \text{ de Inventarios programado}} * 100$	Semestral	Líder de producción


	MANUAL DE PROCESOS	Código	BN.MP.M02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	14-03-2021
		Página:	9 de 12


		Tipo de proceso: Proceso Operativo		
Proceso	Transporte y logística	Responsable	Líder de ventas	
Objetivos				
General	Garantizar la entrega y distribución de productos terminados según los requerimientos del cliente			
Específicos	Realizar entregas a tiempo.			
	Gestionar la distribución externa de productos terminados			
Documentos del proceso		Inter relaciones con otros procesos		
Procedimiento de pedidos de productos terminados		Procedimiento estratégico		
Procedimiento de distribución y entrega de productos terminados		Proceso de operación		
Proveedor	Entradas	Actividades del proceso		Salidas
-Cliente final	Pedidos y contratos	<ul style="list-style-type: none"> - Controlar la distribución adecuada de productos terminados - Garantizar la entrega en los tiempos ofertados 		Contrato de transportistas Guías de remisión
				Todo personal que interviene directamente en la organización

	MANUAL DE PROCESOS	Código	BN.MP.M02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	14-03-2021
		Página:	10 de 12

Recursos			
Humanos	Técnicos	Económicos	Otros
Líder de ventas	Capacitación en sistemas de transporte y logística Gestión de transporte de acuerdo a los pedidos	Los necesarios según lo planificado y en caso de imprevistos	Equipos de oficina Suministros y materiales de oficina Paquetes informáticos
Indicadores de gestión			
Indicador	Fórmula	Frecuencia de medición	Responsable
Eficiencia de transporte	$ET = \frac{\text{Transportes realizados}}{\text{Nº de pedidos total}} * 100\%$	Mensual	Líder de ventas


	MANUAL DE PROCESOS	Código	BN.MP.M02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	14-03-2021
		Página:	11 de 12

		Tipo de proceso: Proceso Operativo		
Proceso	Producción de balanceado en pellet	Responsable	Líder de producción	
Objetivos				
General	Establecer las condiciones generales para la programación y control del proceso de producción de alimentos balanceados			
Específicos	Gestionar la producción de alimento balanceado para cerdos.			
	Gestionar los insumos necesarios para la producción			
Documentos del proceso		Inter relaciones con otros procesos		
Procedimiento de calidad y muestreo		Procedimiento estratégico		
Procedimiento de operativo de producción		Proceso de operación		
		Proceso de apoyo		
Proveedor	Entradas	Actividades del proceso		Salidas
Molinos de trigo, cebada, maíz, otros.	Pedidos	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción y limpieza de la materia prima - Molienda - Pesaje - Mezclado - Peletizado - Enfriado - Ensacado 		Producto terminado
				Bodega

	MANUAL DE PROCESOS	Código	BN.MP.M02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	14-03-2021
		Página:	12 de 12

Recursos			
Humanos	Técnicos	Económicos	Otros
Líder de control de calidad Líder de producción Personal de producción	Capacitación en producción de alimento balanceado Mantenimiento de herramientas y equipos	Los necesarios según lo planificado y en caso de imprevistos	Equipos de oficina Suministros y materiales de oficina Paquetes informáticos
Indicadores de gestión			
Indicador	Fórmula	Frecuencia de medición	Responsable
Índice de producción	$IP = \frac{N^{\circ} \text{ de Lotes producidos}}{N^{\text{a}} \text{ de Lotes programados}} * 100\%$	Diario	Líder de producción

Anexo C. Manual de Funciones

	MANUAL DE FUNCIONES	Código	BN.MF.M03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	1 de 28



BALNCEADOS NUTRITIVOS

MANUAL DE FUNCIONES
DE LA EMPRESA BALANCEADOS NUTRITIVOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Paola Ortiz E.	Iván Acosta	Ángel Maigualema
Estudiante	Docente Tutor	Gerente Balanceados Nutritivos
Firma:	Firma:	Firma:

**MANUAL DE FUNCIONES**

Código	BN.MF.M03
Versión:	00
Fecha elaboración:	08-03-2021
Página:	2 de 28

CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES

N°	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA	N° REVISIÓN
1	Emisión del documento	28-02-2021	00



MANUAL DE FUNCIONES

Código BN.MF.M03

Versión: 00

Fecha elaboración: 08-03-2021

Página: 3 de 28

1. Introducción

En la empresa Balanceados Nutritivos se ha identificado la necesidad de trabajar bajo procesos y definir claramente las funciones del personal, con la finalidad de determinar y delimitar los campos de actuación en cada proceso, garantizando con esto la mejora continua y por ende la satisfacción en los requerimientos de los clientes.

2. Objetivo

Rediseñar el Manual de funciones en los procesos operativos, para fortalecer el rendimiento del recurso humano.

3. Descripción de actividades

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

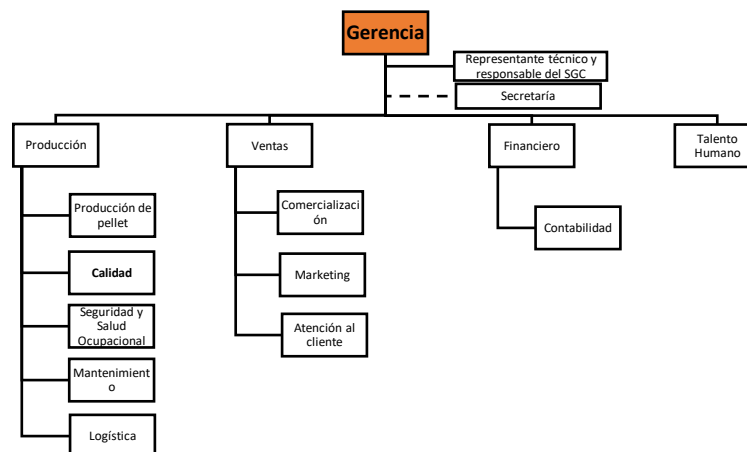
1. Identificación Laboral

Nombre: Gerente General

2. Misión del puesto

Administrar los recursos, mediante una planificación y supervisión eficiente de las actividades.

3. Organigrama del cargo





MANUAL DE FUNCIONES

Código BN.MF.M03

Versión: 00

Fecha elaboración: 08-03-2021

Página: 4 de 28

4. Resumen del cargo

- Asegurar que la empresa cumpla con las leyes de la República del Ecuador.
- Controlar la gestión administrativa y Financiera.
- Representar legalmente a la empresa ante otras instituciones.
- Planificar las actividades generales de la empresa.
- Administrar los recursos financieros de la empresa con honestidad, austeridad y eficiencia.
- Precautelar los activos de la empresa.
- Delegar funciones y responsabilidades al personal de la empresa.
- Aprobar los procedimientos referentes al Sistemas de Buenas Prácticas de Manufactura.
- Controlar Gestión de Ventas
- Proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistemas de Buenas Prácticas de Manufactura.
- Asegurar la disponibilidad de recursos.
- Aprobar el plan de capacitación anual.

5. Requisitos del puesto

- a. Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de una función.
- b. Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley;
- c. Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:
 - c.1.- Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias;
 - c.2.- Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias.

Tiempo: Disponibilidad de tiempo 40 horas a las semana.

Formación Académica: Profesional de tercer nivel con conocimientos de Balanceados y Nutrición y Alimentación Animal.



MANUAL DE FUNCIONES

Código BN.MF.M03

Versión: 00

Fecha elaboración: 08-03-2021

Página: 5 de 28

Conocimientos adicionales: Manejo de programas administrativos, computacionales, planificación estratégica.

Nivel de Experiencia : Acreditar 5 años en manejo administrativo

6. Perfil de Competencias

6.1 Competencias estructurales

Trabajo en Equipo		Compromiso		Integridad	
Cooperación	X	Sentido de pertenencia	X	Ética	X
Sinergia	X	Lealtad	X	Profesionalismo	X
Integración Organizacional		Respeto	X	Respeto Institucional	X

6.2 Competencias Gerenciales

Orientación al cliente		Liderazgo		Orientación a resultados	
Enfasis en el servicio y cliente	X	Desarrollo de personas		Generación de valor	
Cumplimiento de compromisos	X	Delegación / empoderamiento	X	Cumplimiento de metas	X

6.3 Competencias Técnicas

Sentido de competitividad		Orientación a la calidad	
Creatividad e innovación		Enfoque a la calidad	X
Creación de diferencial competitivo	X	Mejora continua	X



MANUAL DE FUNCIONES

Código BN.MF.M03

Versión: 00

Fecha elaboración: 08-03-2021

Página: 6 de 28

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

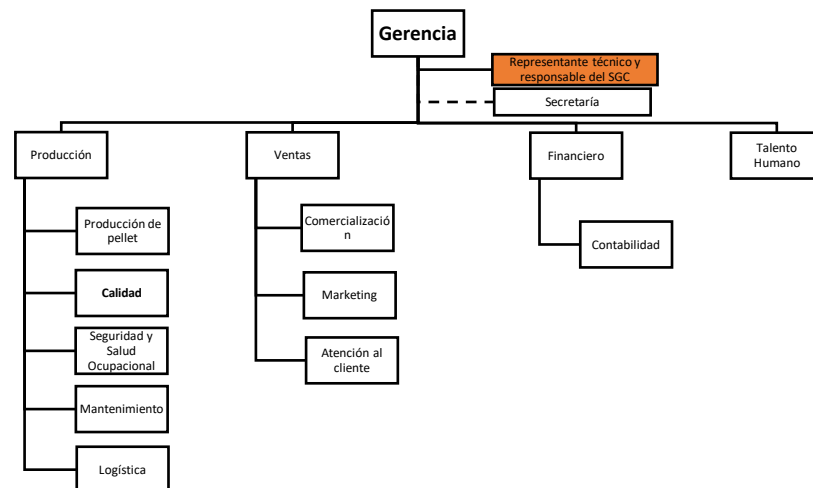
1. Identificación Laboral

Nombre: Representante Técnico – responsable del Sistema de Gestión de Calidad.

2. Misión del puesto

Dar asistencia técnica a la empresa, en todo momento cuando lo requiera. Analiza, implementa, dirige, controla y mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001-2015 con el fin de mejorar la eficacia institucional que respondan a los requerimientos de las partes interesadas.

3. Organigrama del cargo



4. Resumen del cargo

- Asegurar que la empresa cumpla con las leyes de la República del Ecuador.
- Controlar la parte administrativa y financiero.
- Representar legalmente a la empresa ante otras instituciones.
- Planificar las actividades generales de la empresa.
- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a los resultados de auditorías realizadas y el análisis de datos de los procesos.



MANUAL DE FUNCIONES

Código BN.MF.M03

Versión: 00

Fecha elaboración: 08-03-2021

Página: 7 de 28

- Mantener y gestionar toda la documentación y registros del sistema de gestión de calidad.
- Garantizar la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización a través de la capacitación adecuada, de la comunicación interna y del seguimiento de la percepción del cliente.
- Realizar un seguimiento a los procedimientos, en concreto se encarga del seguimiento de las no conformidades que puedan surgir y de las acciones preventivas y correctivas.

5. Requisitos del puesto

a. Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de una función.

b. Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley;

c. Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:

c.1.- Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias;

c.2.- Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias.

Tiempo: Disponibilidad de tiempo 40 horas a las semana.

Formación Académica: Profesional de tercer nivel con conocimientos vinculados a Calidad y Normas ISO.

Conocimientos adicionales: Sistemas de Gestión de la Calidad por procesos..

Nivel de Experiencia : Acreditar 5 años en manejo de Sistemas de Gestión y Conocimientos en Veterinaria y Zootecnia.

6. Perfil de Competencias

6.1 Competencias estructurales

Trabajo en Equipo		Compromiso		Integridad	
Cooperación	X	Sentido de pertenencia	X	Ética	X



MANUAL DE FUNCIONES

Código	BN.MF.M03
Versión:	00
Fecha elaboración:	08-03-2021
Página:	8 de 28

Sinergia		Lealtad	X	Profesionalismo	X
Integración Oranizacional		Respeto	X	Respeto Institucional	X
6.2 Competencias Gerenciales					
Orientación al cliente		Liderazgo		Orientación a resultados	
Enfasis en el servicio y cliente	X	Desarrollo de personas		Generación de valor	
Cumplimiento de compromisos		Delegación / empoderamiento	X	Cumplimiento de mestas	X
6.3 Competencias Técnicas					
Sentido de competitividad			Orientación a la calidad		
Creatividad e innovación		X	Enfoque a la calidad		X
Creación de difrencial competitivo			Mejora continua		X



MANUAL DE FUNCIONES

Código BN.MF.M03

Versión: 00

Fecha elaboración: 08-03-2021

Página: 9 de 28

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

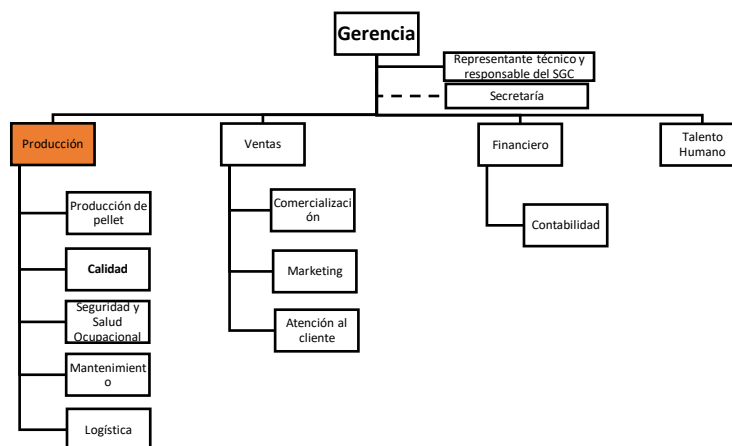
1. Identificación Laboral

Nombre: Jefe de Producción.

2. Misión del puesto

Dirigir eficientemente la producción de una empresa.

3. Organigrama del cargo



4. Resumen del cargo

- Verificar las actividades de la empresa ante el organismo de vigilancia.
- Dar asistencia en todo momento a la empresa cuando lo requiera.
- Controlar la Gestión de la Producción en conjunto con el Departamento de Ventas.
- Controlar al personal de producción.
- Administrar y gestionar de mantenimiento de productos veterinarios, equipos e insumos.
- Precautelar los activos de la empresa.
- Delegar funciones y responsabilidades al personal de la empresa bajo su cargo, a técnicos y operativos.



5. Requisitos del puesto

- a. Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de una función.
- b. Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley;
- c. Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:
 - c.1.- Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias;
 - c.2.- Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias.

Tiempo: Disponibilidad de tiempo 40 horas a las semana.

Formación Académica: Ing. Agropecuario, Ing. Agroindustrial, Ing. Alimentos o afines.

Conocimientos adicionales: Conocimientos en producción de Balanceados y alimentación animal.

Nivel de Experiencia: Acreditar 1 años en manejo de procesos productivos de alimentos pecuarios, Balanceados del sector Animal.


6. Perfil de Competencias

6.1 Competencias estructurales

Trabajo en Equipo		Compromiso		Integridad	
Cooperación	X	Sentido de pertenencia	X	Ética	X
Sinergia		Lealtad	X	Profesionalismo	X
Integración Organizacional	X	Respeto	X	Respeto Institucional	X

6.2 Competencias Gerenciales

Orientación al cliente		Liderazgo		Orientación a resultados	
Enfasis en el servicio y cliente	X	Desarrollo de personas		Generación de valor	X

	MANUAL DE FUNCIONES	Código	BN.MF.M03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	11 de 28

Cumplimiento de compromisos		Delegación / empoderamiento	X	Cumplimiento de metas	X
6.3 Competencias Técnicas					
Sentido de competitividad			Orientación a la calidad		
Creatividad e innovación	X	Enfoque a la calidad		X	
Creación de diferencial competitivo		Mejora continua		X	



IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

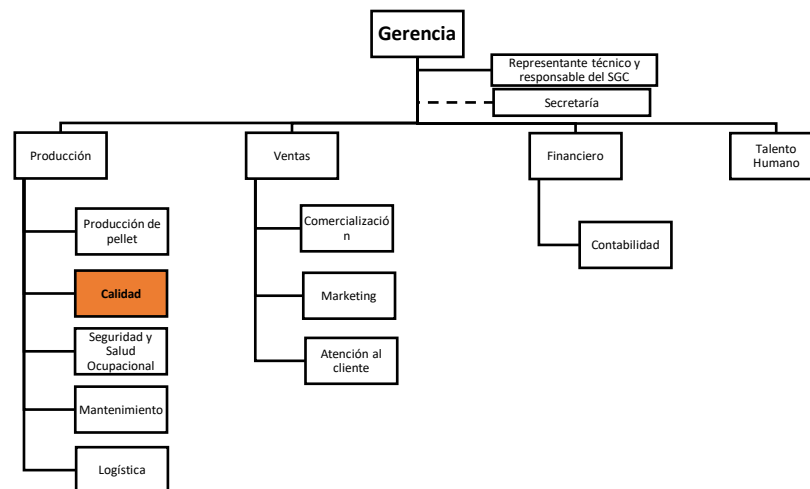
1. Identificación Laboral

Nombre: Asistente de Control de Calidad.

2. Misión del puesto

Analizar para aprobar o rechazar materia prima para liberarla al proceso de producción, tales como análisis de laboratorio, bajo la supervisión del jefe de producción.

3. Organigrama del cargo



4. Resumen del cargo

- Gestionar análisis externos con el laboratorio contratado.
- Gestionar el stock de materias primas y aditivos para realizar la requisición al departamento administración.
- Disponer de un sitio adecuado para almacenar la materia prima, insumos o productos terminados dentro de la planta de producción.
- Pesar la materia prima a su llegada con cada proveedor.
- Liberar los camiones al despacho cumpliendo normativas higiénicas sanitarias.



5. Requisitos del puesto

- a. Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de una función.
- b. Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley;
- c. Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:
 - c.1.- Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias;
 - c.2.- Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias.

Tiempo: Disponibilidad de tiempo 40 horas a las semana.

Formación Académica: profesional con conocimientos en control de calidad.

Conocimientos adicionales: Conocimientos en producción de alimento balanceado.

Nivel de Experiencia : Acreditar 1 año en control de calidad de procesos productivos de alimentos pecuarios, balanceados del sector Animal.


6. Perfil de Competencias

6.1 Competencias estructurales

Trabajo en Equipo		Compromiso		Integridad	
Cooperación	X	Sentido de pertenencia	X	Ética	X
Sinergia		Lealtad	X	Profesionalismo	X
Integración Organizacional	X	Respeto	X	Respeto Institucional	X

6.2 Competencias Gerenciales

Orientación al cliente		Liderazgo		Orientación a resultados	
Énfasis en el servicio y cliente	X	Desarrollo de personas		Generación de valor	X
Cumplimiento de compromisos		Delegación / empoderamiento	X	Cumplimiento de metas	X

	MANUAL DE FUNCIONES	Código	BN.MF.M03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	14 de 28

6.3 Competencias Técnicas

Sentido de competitividad		Orientación a la calidad	
Creatividad e innovación	X	Enfoque a la calidad	X
Creación de diferencial competitivo		Mejora continua	X



IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

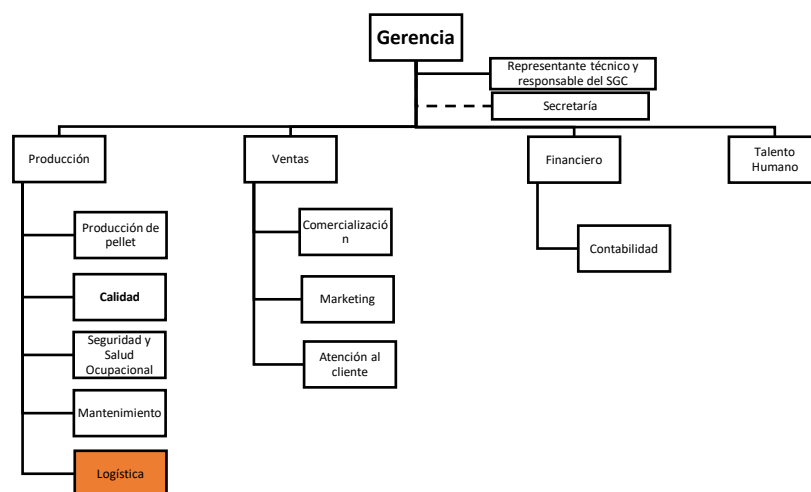
1. Identificación Laboral

Nombre: Montacarguista.

2. Misión del puesto

Operar el montacargas para cargar, subir o bajar el producto terminado.

3. Organigrama del cargo



4. Resumen del cargo

- Guardar en el lugar correspondiente el producto terminado de cada producción.
- Recibir las notas de pedido al momento de liberar el producto.
- Embarcar el producto terminado con la ayuda de los estibadores.
- Aplicar el sistema FIFO “PRIMERO EN LLEGAR PRIMERO EN SALIR” en el almacenamiento y despacho de producto terminado.
- Realizar el mantenimiento del montacargas y del camión.
- Limpiar las áreas de trabajo.
- Abastecer de combustible a la empresa.
- Precautelar los activos de la empresa.
- Comprar repuestos de maquinaria, montacargas y camión de la empresa.



- Entregar el producto terminado a los clientes cuando fuera necesario en el camión de la empresa.

5. Requisitos del puesto

- Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de una función.
- Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley;
- Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:
 - Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias;
 - Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias.

Tiempo: Disponibilidad de tiempo 40 horas a las semana.

Formación Académica: Bachiller con licencia especial.

Conocimientos adicionales: conocimientos en manejo de bodegas y producción.

Nivel de Experiencia : Acreditar 1 año mínimo en manejo de bodegas.

6. Perfil de Competencias

6.1 Competencias estructurales

Trabajo en Equipo		Compromiso		Integridad	
Cooperación	X	Sentido de pertenencia	X	Ética	X
Sinergia		Lealtad	X	Profesionalismo	X
Integración Organizacional		Respeto	X	Respeto Institucional	X

6.2 Competencias Gerenciales

Orientación al cliente		Liderazgo		Orientación a resultados	
Enfasis en el servicio y cliente		Desarrollo de personas		Generación de valor	X

**MANUAL DE FUNCIONES**

Código	BN.MF.M03
Versión:	00
Fecha elaboración:	08-03-2021
Página:	17 de 28

Cumplimiento de compromisos		Delegación / empoderamiento		Cumplimiento de metas	X
6.3 Competencias Técnicas					
Sentido de competitividad			Orientación a la calidad		
Creatividad e innovación			Enfoque a la calidad		X
Creación de diferencial competitivo			Mejora continua		X



MANUAL DE FUNCIONES

Código BN.MF.M03

Versión: 00

Fecha elaboración: 08-03-2021

Página: 18 de 28

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

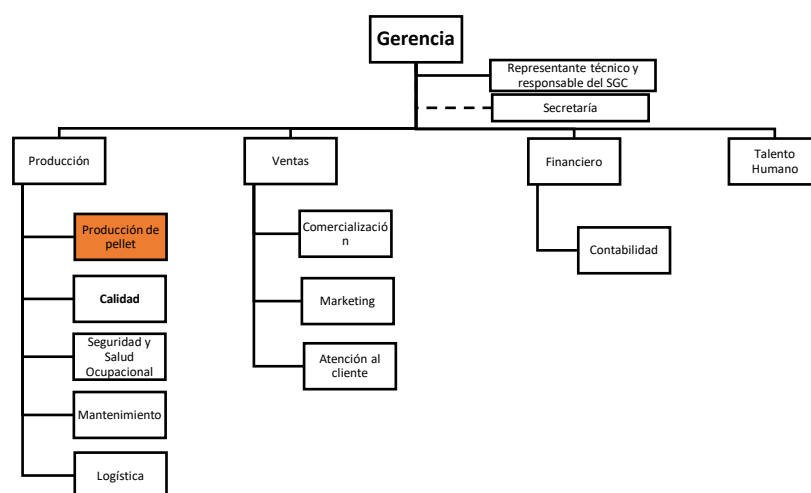
1. Identificación Laboral

Nombre: Operario Mezclador.

2. Misión del puesto

Maneja y controla el funcionamiento de la mezcladora para la producción de balanceado.

3. Organigrama del cargo



4. Resumen del cargo

- Pesar macro ingredientes de acuerdo a la formula estandarizada.
- Incorporar los micro ingredientes de acuerdo a la fórmula estandarizada, que viene del proceso de pesaje de micro ingredientes.
- Mezclar materia prima Micro y macro.
- Enviar el producto mezclado a la peletizadora.
- Ensacar producto terminado.
- Sellar producto.
- Acomodar en pallet.
- Entregar al montacarguista.
- Limpiar de áreas de trabajo.



- Precautelar los activos de la empresa

5. Requisitos del puesto

a. Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de una función.

b. Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley;

c. Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:

c.1.- Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias;

c.2.- Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias.

Tiempo: Disponibilidad de tiempo 40 horas a las semana.

Formación Académica: Bachiller con conocimientos en manejo de maquinaria.

Conocimientos adicionales: conocimientos en manejo de bodegas y producción.

Nivel de Experiencia : Acreditar 1 año mínimo en manejo de bodegas.


6. Perfil de Competencias

6.1 Competencias estructurales

Trabajo en Equipo		Compromiso		Integridad	
Cooperación	X	Sentido de pertenencia	X	Ética	X
Sinergia		Lealtad	X	Profesionalismo	X
Integración Oranizacional		Respeto	X	Respeto Institucional	X

6.2 Competencias Gerenciales

Orientación al cliente		Liderazgo		Orientación a resultados	
Enfasis en el servicio y cliente		Desarrollo de personas		Generación de valor	X
Cumplimiento de compromisos		Delegación / empoderamiento		Cumplimiento de metas	X

	MANUAL DE FUNCIONES	Código	BN.MF.M03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	20 de 28

6.3 Competencias Técnicas			
Sentido de competitividad		Orientación a la calidad	
Creatividad e innovación		Enfoque a la calidad	X
Creación de diferencial competitivo		Mejora continua	X



MANUAL DE FUNCIONES

Código BN.MF.M03

Versión: 00

Fecha elaboración: 08-03-2021

Página: 21 de 28

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

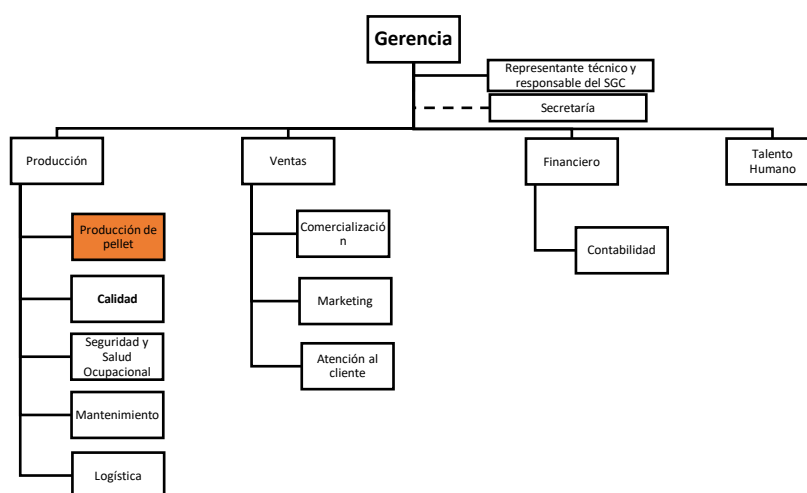
1. Identificación Laboral

Nombre: Operario Peletizador.

2. Misión del puesto

Maneja y controla el funcionamiento de la peletizadora para la producción de balanceado.

3. Organigrama del cargo



4. Resumen del cargo

- Colocar los dados de acuerdo al tipo de producto en el peletizador.
- Receptar el producto mezclado a tolvas.
- Verificar stock de agua y combustible.
- Encender los equipos.
- Peletizar.
- Controlar especificaciones del producto y de equipos.
- Ensacar producto terminado.
- Coser y etiquetar los sacos.
- Armar pallet con sacos sellados.
- Entregar el producto al montacarguista.



- Limpiar las áreas de trabajo.
- Precautelar los activos de la empresa.

5. Requisitos del puesto

- a. Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de una función.
- b. Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley;
- c. Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:
- c.1.- Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias;
- c.2.- Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias.

Tiempo: Disponibilidad de tiempo 40 horas a las semana.

Formación Académica: Bachiller con conocimientos en manejo de maquinaria.

Conocimientos adicionales: conocimientos en manejo de bodegas y producción.

Nivel de Experiencia : Acreditar 1 año mínimo en manejo de bodegas.


6. Perfil de Competencias

6.1 Competencias estructurales

Trabajo en Equipo		Compromiso		Integridad	
Cooperación	X	Sentido de pertenencia	X	Ética	X
Sinergia		Lealtad	X	Profesionalismo	X
Integración Organizacional		Respeto	X	Respeto Institucional	X

6.2 Competencias Gerenciales

Orientación al cliente		Liderazgo		Orientación a resultados	
Énfasis en el servicio y cliente		Desarrollo de personas		Generación de valor	X
Cumplimiento de compromisos		Delegación / empoderamiento		Cumplimiento de metas	X

	MANUAL DE FUNCIONES	Código	BN.MF.M03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	23 de 28

6.3 Competencias Técnicas			
Sentido de competitividad		Orientación a la calidad	
Creatividad e innovación		Enfoque a la calidad	X
Creación de diferencial competitivo		Mejora continua	X



IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

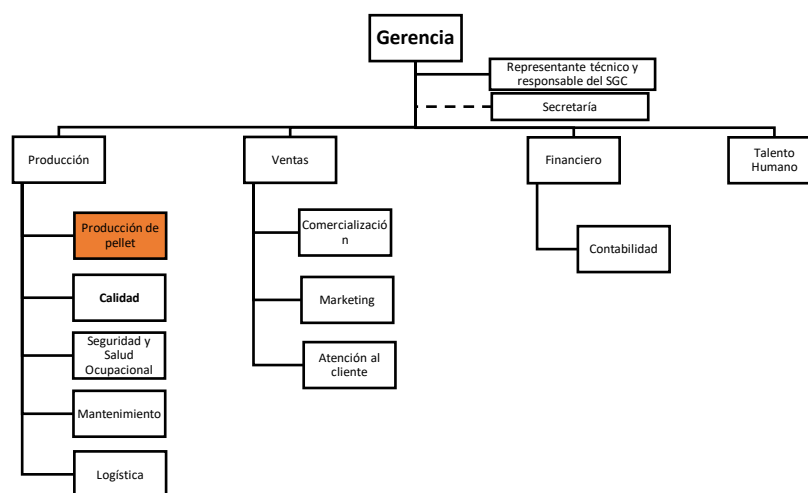
1. Identificación Laboral

Nombre: Estibador-molador de materia prima.

2. Misión del puesto

Estibar y moler la materia prima.

3. Organigrama del cargo



4. Resumen del cargo

- Identificar la materia prima a moler.
- Moler la materia prima.
- Pesar la materia prima.
- Limpiar las áreas de trabajo.
- Precautelar los activos de la empresa.
- Cargar el producto terminado a los camiones.
- Verificar las condiciones higiénicas sanitarias del camión donde se despacha el producto terminado.
- Cumplir con normas básicas de seguridad. equipo de protección personal.
- Limpiar las áreas de trabajo.
- Precautelar los activos de la empresa.



- Descargar las materias primas a granel, maíz, soya y trigo.

5. Requisitos del puesto

- a. Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de una función.
- b. Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley;
- c. Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:
- c.1.- Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias;
- c.2.- Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias.

Tiempo: Disponibilidad de tiempo 40 horas a las semana.

Formación Académica: Bachiller con conocimientos en manejo de maquinaria.

Conocimientos adicionales: conocimientos en manejo de bodegas y producción.

Nivel de Experiencia : Acreditar 6 meses mínimos en manejo de bodegas.


6. Perfil de Competencias

6.1 Competencias estructurales

Trabajo en Equipo		Compromiso		Integridad	
Cooperación	X	Sentido de pertenencia	X	Ética	X
Sinergia		Lealtad	X	Profesionalismo	X
Integración Oranizacional		Respeto	X	Respeto Institucional	X

6.2 Competencias Gerenciales

Orientación al cliente		Liderazgo		Orientación a resultados	
Enfasis en el servicio y cliente		Desarrollo de personas		Generación de valor	X
Cumplimiento de compromisos		Delegación / empoderamiento		Cumplimiento de metas	X

	MANUAL DE FUNCIONES	Código	BN.MF.M03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	26 de 28

6.3 Competencias Técnicas			
Sentido de competitividad		Orientación a la calidad	
Creatividad e innovación		Enfoque a la calidad	X
Creación de diferencial competitivo		Mejora continua	X



MANUAL DE FUNCIONES

Código BN.MF.M03

Versión: 00

Fecha elaboración: 08-03-2021

Página: 27 de 28

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

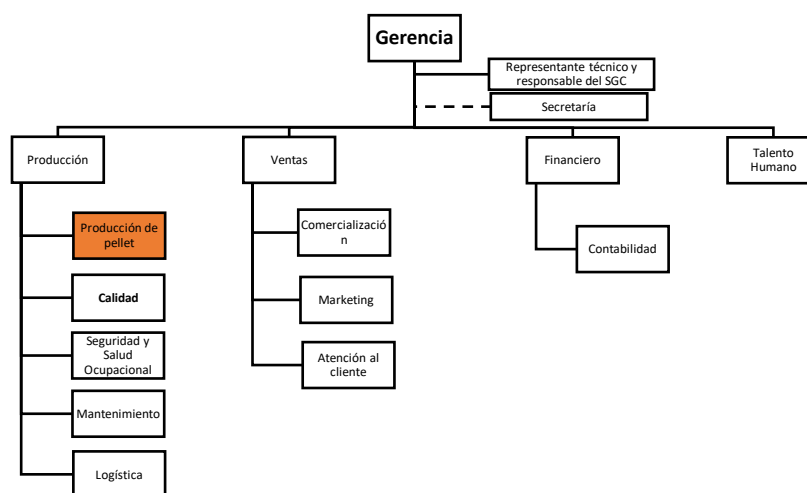
1. Identificación Laboral

Nombre: Pesador de micro ingredientes.

2. Misión del puesto

Pesar los micro ingredientes de acuerdo a la formula estandarizada.

3. Organigrama del cargo



4. Resumen del cargo

- Recibir Orden de Producción.
- Verificar stocks de micro ingredientes para constatar abastecimiento.
- Pesar los micro ingredientes de acuerdo a la orden de producción.
- Entregar las pre mezclas al área de producción.
- Limpiar las áreas de trabajo.
- Precautelar los activos de la empresa.

5. Requisitos del puesto

a. Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de una función.



b. Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley;

c. Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:

c.1.- Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias;

c.2.- Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias.

Tiempo: Disponibilidad de tiempo 40 horas a las semana.

Formación Académica: Bachiller con conocimientos en manejo de maquinaria.

Conocimientos adicionales: conocimientos en manejo de bodegas y producción.

Nivel de Experiencia : Acreditar 1 año mínimo en manejo de bodegas.

6. Perfil de Competencias

6.1 Competencias estructurales

Trabajo en Equipo		Compromiso		Integridad	
Cooperación	X	Sentido de pertenencia	X	Ética	X
Sinergia		Lealtad	X	Profesionalismo	X
Integración Oranizacional		Respeto	X	Respeto Institucional	X

6.2 Competencias Gerenciales

Orientación al cliente		Liderazgo		Orientación a resultados	
Enfasis en el servicio y cliente		Desarrollo de personas		Generación de valor	X
Cumplimiento de compromisos		Delegación / empoderamiento		Cumplimiento de metas	X

6.3 Competencias Técnicas

Sentido de competitividad		Orientación a la calidad	
Creatividad e innovación		Enfoque a la calidad	X
Creación de difrencial competitivo		Mejora continua	X

Anexo D. Procedimientos, Registros e Instructivos



BALANCEADOS NUTRITIVOS

PROCEDIMIENTOS-REGISTROS E INSTRUCTIVOS APLICADOS
AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015
DE LA EMPRESA BALANCEADOS NUTRITIVOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Paola Ortiz E.	Iván Acosta	Ángel Maigualema
Estudiante	Docente Tutor	Gerente Balanceados Nutritivos
Firma:	Firma:	Firma:



**PROCEDIMIENTO DE CONTROL
DE DOCUMENTOS**

Código	BN.MC.7.5.3.P01
Versión:	00
Fecha elaboración:	08-03-2021
Página:	1 de 10

Procedimiento de Control de Documentos

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Inge. Paola Ortiz E.	Ing. Iván Acosta	Ing. Ángel Maigualema
Estudiante	Docente Tutor	Gerente Balanceados Nutritivos
Firma:	Firma:	Firma:

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Código	BN.MC.7.5.3.P01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	2 de 10

CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES			
N°	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA	N° REVISIÓN
1	Emisión del documento	28-02-2021	00

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Código	BN.MC.7.5.3.P01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	3 de 10

Contenido

1. Objetivo

2. Alcance

3. Responsable

4. Definiciones

5. Identificación

6. Referencia

7. Procedimiento

8. Anexos

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Código	BN.MC.7.5.3.P01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	4 de 10

1. Objetivo

Establecer los lineamientos bajo los cuales se realizará el control de documentos y su jerarquización dentro de la estructura documental de Balanceados Nutritivos.

2. Alcance

El presente procedimiento es aplicado en toda la estructura organizacional de Balanceados Nutritivos.

3. Responsable

Gerente General	Aprobar el presente procedimiento de control de documentos
Líder de control de calidad	Elaborar el procedimiento de control de documentos de acuerdo a los requerimientos de la empresa
	Verificar el cumplimiento del presente procedimiento

4. Definiciones

Estructura documental. - Distribución de los documentos que soportan la evidencia de la gestión en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Documento. - Información y su medio de soporte físico o digital.

Procedimiento. - Forma detallada y estructurada para llevar a cabo una actividad o proceso.

Instructivo. – Documento donde se establece la forma de realizar las actividades específicas de manera cronológica y con responsabilidades.

5. Identificación

Este procedimiento se identifica con el código **BN.MC.7.5.3.P01**

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Código	BN.MC.7.5.3.P01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	5 de 10

6. Referencia

Norma ISO 9001:2015

Resolución 066- Instructivo para la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura y almacenamiento de productos de uso veterinario.

7. Procedimiento

Identificación y codificación

Para mayor facilidad de manipulación, identificación y creación de los documentos del sistema de Gestión de la Calidad se deben identificar con un nombre y un código que permita conceptualizar su contenido y su jerarquía dentro de la documentación del sistema, para lo cual se debe utilizar las siguientes agrupaciones de caracteres alfanuméricos.

DOCUMENTOS	EMPRESA	PROCESO	CLAUSULA DE LA NORMA ISO 9001:2015	NUMERACIÓN DEL DOCUMENTO
MANUAL	BN	YY	NNN	M01
PROCEDIMIENTO	BN	YY	NNN	P01
INSTRUCTIVO	BN	YY	NNN	I01.P01
FORMATO/REGISTROS	BN	YY	NNN	F01.P01 F01.I01.P01

Detalle de codificación de procesos

Código	Definición
GA	Gestión Administrativa
GF	Gestión Financiera
P	Producción
GV	Gestión de Ventas
CC	Control de Calidad e Inocuidad

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Código	BN.MC.7.5.3.P01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	6 de 10

MCE	Mantenimiento y Confiabilidad de equipos
ABL	Adquisiciones, Bodega y Logística
TH	Talento Humano
SSA	Seguridad Salud y Ambiente

Detalle de codificación MANUALES

CÓDIGO: BN.XXX.NNN.M01	
BN	Balanceados Nutritivos
MC	Manual de Calidad
MP	Manual de Procesos
MF	Manual de Funciones
M01	Manual 01

Detalle de codificación PROCEDIMIENTOS GENERALES

CÓDIGO: BN.YY.NNN.P01	
BN	Balanceados Nutritivos
YY	Proceso
NNN	Cláusula de la norma ISO9001:2015
P01	Procedimiento 01

Detalle de codificación INSTRUCTIVOS

CÓDIGO: BN.YY.NNN.I01.P01	
BN	Balanceados Nutritivos
YY	Proceso
NNN	Cláusula de la norma ISO9001:2015
I01	Instructivo 01 del
P01	Procedimiento 01

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Código	BN.MC.7.5.3.P01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	7 de 10

Detalle de codificación FORMATOS/REGISTROS

CÓDIGO: BN.YY.NNN.F01.P01 BN.YY.NNN.F01.I01	
BN	Balanceados Nutritivos
YY	Proceso
NNN	Cláusula de la norma ISO9001:2015
F01	Formato 01 del
I01	Instructivo 01
P01	Procedimiento 01

Revisión y aprobación de documentos.

Tras su revisión preliminar el documento debe ser revisado por el Líder de Área al cual se relaciona el documento y aprobado por el Gerente de Balanceados Nutritivos.

Todos los documentos pertenecientes al sistema de Gestión de la Calidad son registrados en la “Lista Maestra de Documentos” bajo el código **BN.MC.7.5.3.F01.P01**

Modificación De Los Documentos.

Cualquier proceso que cuente con procedimientos documentados dentro del sistema de Gestión de la Calidad de Balanceados Nutritivos puede solicitar un cambio llenando el formato “Solicitud de Modificación”, con código **BN.MC.7.5.3.F02.P01**, colocando expresamente los puntos a modificar y los motivos, para luego entregarle al Gerente, por ser el responsable del control de documentos.

El Gerente revisa si el cambio es procedente o no, si el cambio no es procedente el formato se archiva, si el cambio es procedente, se incorporará los cambios e iniciará la actividad de aprobación del documento.

Cuando el cambio procede, se debe realizar la modificación en el encabezado del documento, casilla **VERSIÓN: XX**, los documentos desactualizados o con versión anterior son archivados y de esta manera se produce la actualización.

Se debe comunicar al proceso solicitante que puede hacer uso del documento respectivo.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Código	BN.MC.7.5.3.P01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	8 de 10

Confidencialidad

La información y documentación manejada en Balanceados Nutritivos debe ser de carácter confidencial y de conocimiento único de las áreas relacionadas en forma directa. Sin la reproducción parcial o total para personal externo o no autorizado.

8. Anexos

BN.MC.7.5.3.F01.P01 Listado Maestro de Documentos

BN.MC.7.5.3.F02.P01 Solicitud de Modificación


	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Código	BN.MC.7.5.3.P01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	9 de 10

ANEXO 1. Listado Maestro de Documentos

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS			Código	BN.MC.7.5.3.F01.P01
				Versión:	00
				Fecha elaboración:	08-03-2021
Procedimiento		Registro		Instructivo	
Código	Detalle	Código	Detalle	Código	Detalle

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Código	BN.MC.7.5.3.P01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	10 de 10

ANEXO 2. Solicitud de Modificación

	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN	Código	BN.MC.7.5.3.F02.P01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021

Solicitante: Documento a modificar: Manual <input type="checkbox"/> Procedimiento <input type="checkbox"/> Instructivo <input type="checkbox"/> Formato/Registro <input type="checkbox"/>	Fecha: Área: Vigente hasta: Motivo:
--	--

Incluir	Modificar	Eliminar	Pagina/as	Descripción del cambio

Observaciones:

Solicitante	Recibido	Aprobado
_____	_____	_____
Líder de Proceso		Gerente



**PROCEDIMIENTO PARA
SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN
DEL PERSONAL**

Código	BN.TH.7.1.2.P03
Versión:	00
Fecha elaboración:	08-03-2021
Página:	1 de 23

Procedimiento de Selección de Personal y Capacitación

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Inge. Paola Ortiz E.	Ing. Iván Acosta	Ing. Ángel Maigualema
Estudiante	Docente Tutor	Gerente Balanceados Nutritivos
Firma:	Firma:	Firma:



**PROCEDIMIENTO PARA
SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN
DEL PERSONAL**

Código	BN.TH.7.1.2.P03
Versión:	00
Fecha elaboración:	08-03-2021
Página:	2 de 23

CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES

N°	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA	N° REVISIÓN
1	Emisión del documento	28-02-2021	00

	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Código	BN.TH.7.1.2.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	3 de 23

Contenido

1. **Objetivo**
2. **Alcance**
3. **Responsable**
4. **Definiciones**
5. **Identificación**
6. **Referencia**
7. **Procedimiento**
8. **Anexos**



**PROCEDIMIENTO PARA
SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN
DEL PERSONAL**

Código	BN.TH.7.1.2.P03
Versión:	00
Fecha elaboración:	08-03-2021
Página:	4 de 23

1. Objetivo

Describir el método de actuación de Balanceados Nutritivos respecto a la formación y sensibilización del personal, para fortalecer su formación, habilidades y experiencia.

2. Alcance

A todo el personal de Balanceados Nutritivos, que están o no involucrados en los procesos de elaboración de alimentos balanceados.

3. Responsable

Gerente General	Definir requisitos a nivel de formación y experiencia para la realización de cualquiera de las actividades de la empresa
	Firmar el Registro de Requerimientos del Puesto de Trabajo
	Aprobar decisión de contratación de personal mediante su firma en el Registro de Selección del Personal
	Elaborar junto al Líder de Talento Humano el Plan de Capacitación Anual y aprobar
Líder de Talento Humano	Definir junto al Gerente General requisitos a nivel de formación y experiencia para la realización de cualquiera de las actividades que afecten o no a la integridad de los productos. Así como definir las funciones del personal, como las responsabilidades aplicables.
	Inducir al personal que ingresa a la compañía en temas de: <ul style="list-style-type: none">- Presentación de la empresa- Temas contractuales y políticas internas
	Entregar al Gerente General el Registro de Detección de Necesidades de Capacitación código BN.TH.7.1.2.F03.P03
	Elaborar junto al Gerente General el Plan de Capacitación Anual.
	Seguimiento de la aplicación práctica de los temas impartidos, cuando aplique el Registro de Capacitación código BN.TH.7.1.2.F07.P03
	Tomar correcciones necesarias

	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Código	BN.TH.7.1.2.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	5 de 23

4. Definiciones

Formación reglada/educación: Se refiere a la formación académica demostrable que sea necesaria para desarrollar el trabajo. (Ingeniero, Licenciado, tecnólogo, bachiller, etc.).

Formación complementaria: Formación realizada a modo de cursos que complemente la formación académica.

Experiencia requerida: Tiempo desarrollando labores similares en otras empresas, necesario para desempeñar las funciones del puesto.

Otras: Otro tipo de conocimientos como informática o idiomas.

5. Identificación

Este procedimiento se identifica con el código BN.TH.7.1.2.P01

6. Referencia

Resolución 066- Instructivo para la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura y almacenamiento de productos de uso veterinario.

Norma ISO 9001: 2015

7. Procedimiento

7.1. Descripción del Proceso

REQUERIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO

El líder de talento humano en base a su experiencia y experticia definirá los requisitos a nivel de formación y experiencia son requeridos para la realización de cualquiera de las actividades que afecten o no a las actividades realizadas dentro de Balanceados Nutritivos. Así mismo, se definen para cada puesto de trabajo tanto las funciones del personal que se encuentre en el mismo, como las responsabilidades aplicables.

Toda esta información se debe encontrar registrada en el **Formato de Descripción de Puestos de Trabajo** código BN.TH.7.1.2.F01.P03, el Gerente General firmará dicho registro, dejando constancia de que los requerimientos de puesto de trabajo, las

	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Código	BN.TH.7.1.2.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	6 de 23

funciones y responsabilidades están definidos y se cumplen, las actualizaciones de este registro se evidencian a través de la fecha de aprobación.

Los datos personales, así como el perfil profesional y los históricos de experiencia laboral y formación de cada persona de la empresa se encontrarán descritos en el **Registro Ficha del Personal** código BN.TH.7.1.2.F04.P03

RECLUTAMIENTO

El Gerente General de Balanceados Nutritivos o el Líder de Talento Humano se encargarán de la atracción de candidatos idóneos para los puestos vacantes en la compañía de acuerdo al **Formato Descripción de Puestos de Trabajo** código BN.TH.7.1.2.F01.P03. Para el reclutamiento de personal se tomará en cuenta inicialmente a los trabajadores internos que cumplan con el perfil requerido, caso contrario se procederá con la búsqueda de candidatos utilizando fuentes externas.

Para iniciar el reclutamiento de candidatos, el Gerente deberá recibir el **Registro de Requisición de Personal** identificado con el código BN.TH.7.1.2.F05.P03, debidamente llenada y firmada por el solicitante para seguir los siguientes pasos:

Lectura y verificación de la información que tenga concordancia con el Formato Descripción de Puestos de Trabajo

También constará firma del solicitante en el Registro de Requisición de Personal.

Tener la aprobación del Líder de Talento Humano y el Gerente General de la Empresa Balanceados Nutritivos

RECLUTAMIENTO O PRESELECCIÓN DE FUENTE EXTERNA

El Líder de Talento Humano de Balanceados Nutritivos buscará vacantes por medio de sitios web, radio o candidatos recomendados, de los cuales se escogerá los idóneos para las posteriores entrevistas que serán planificadas en coordinación con la autoridad solicitante.

Una vez recibidas las hojas de vida, de entre los voluntarios se escogerá al/los que cumpla/n con los requisitos solicitados. Para el personal de producción, se realizarán pruebas prácticas (estas serán supervisadas por el Gerente General o el Jefe de

	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Código	BN.TH.7.1.2.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	7 de 23

Producción), la aprobación o no será descrita en el **Registro de Selección del Personal** identificada con el código BN.TH.7.1.2.F06.P03.

Reclutamiento o Preselección de fuente interna

La Gerencia General o el Líder de Talento Humano de Balanceados Nutritivos promoverán a los trabajadores de la empresa, de los cuales se escogerá los idóneos para las posteriores entrevistas que serán planificadas en coordinación con la autoridad solicitante. Se escogerá al/los que cumpla/n con los requisitos mínimos solicitados por el proceso.

Para el personal seleccionado de una fuente interna y para el área de producción, se realizarán pruebas prácticas (estas serán ejecutadas por el Gerente General o el Líder de Talento Humano), la aprobación o no será anotada en el **Registro de Selección del Personal** identificada con el código BN.TH.7.1.2.F06.P03.

SELECCIÓN

El Líder de Talento Humano de la empresa llamará a los aspirantes que cumplan con los requisitos mínimos del **Formato Descripción de Puestos de Trabajo** código BN.TH.7.1.2.F01.P03, los que serán entrevistados y evaluados.

Los resultados serán descritos en el **Registro de Selección de Personal** código BN.TH.7.1.2.F06.P03. De existir más de un seleccionado por puesto de trabajo, el Gerente General y el Líder de Talento Humano serán los encargados de seleccionar al aspirante de acuerdo a los resultados.

CONTRATACIÓN

Una vez finalizado el proceso de selección el Líder de Talento Humano de la empresa Balanceados Nutritivos, informará al Gerente General la decisión tomada, el cual dejará constancia de su aprobación en el **Registro de Selección del Personal** código BN.TH.7.1.2.F06.P03.

Posteriormente se solicitará al aspirante seleccionado la documentación requerida, consistente en: cédula de identidad, papeleta de votación, récord policial, certificados médicos de cualquier centro de salud, respaldo de cargas familiares (partida de matrimonio o documento legal de unión libre y partida de nacimiento), foto carnet, respaldos de la hoja de vida.

	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Código	BN.TH.7.1.2.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	8 de 23

Finalmente se procederá a la firma del contrato.

INDUCCIÓN AL PERSONAL NUEVO

Balanceados Nutritivos informa a todo el personal que realiza actividades que afectan a la integridad, de la pertinencia e importancia de sus actividades individuales para contribuir a la inocuidad y calidad de los productos.

Una vez contratado el personal, pasa al proceso de inducción general que será impartido por el Líder de Talento Humano, consistente en:

- Presentación de la empresa (responsable de cada área)
- Introducción y entrega de Equipo de Seguridad Industrial
- Recorrido por las instalaciones y el manejo de la bodega y producción

De acuerdo al cargo se procederá a la inducción específica, la cual será impartida por la autoridad solicitante.

La inducción general como específica, será descrita por Líder de Talento Humano de la empresa en el **Instructivo De Inducción Al Personal** identificado con el código BN.TH.7.1.2.I01.P03.

PLANIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Anualmente el Gerente General y junto a los líderes de cada área de la empresa Balanceados Nutritivos llenaran el **Registro de Detección de Necesidades de Capacitación** identificado con el código BN.TH.7.1.2.F03.P03 , a través de posibles deficiencias o necesidades de una determinada actividad.

Una vez entregado este documento, el Gerente General junto al Líder de Talento Humano de la empresa, definirán la necesidad o no de incluir dichos temas en el **Plan de Capacitación Anual** identificado con el código BN.TH.7.1.2.F02.P03.

Dicho plan deberá ser aprobado por el Gerente General (quien además gestionará y asegurará la dotación de los recursos necesarios para su ejecución) y en caso de que sea modificado, cambiará su revisión.

EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Todo evento de capacitación sea interno o externo debe tener una aplicación práctica en la empresa de acuerdo al tema o contexto impartido.

	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Código	BN.TH.7.1.2.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	9 de 23

Evaluación de la Capacitación Externa

La evaluación será tanto teórica y/o práctico de acuerdo a su contenido y se realizará de la siguiente manera:

- En caso de capacitaciones focalizadas en un área de trabajo específica, el inmediato superior será el responsable de la aplicación práctica del tema.
- En caso de capacitaciones focalizadas a personal de distintas áreas, el responsable de la aplicación práctica del tema será quien domine el tema o contexto. (Ejemplo: Manejo de Bodegas son aplicadas por el especialista)

Son válidos como registros de capacitación externa los certificados de asistencia, certificados de aprobación, diplomas grupales y/o cualquier documento de respaldo que certifique la asistencia de los participantes.

Evaluación de la Capacitación Interna

Posterior a cursos o seminarios internos impartidos en Balanceados Nutritivos, los implicados firman el **Registro de Capacitación** identificado con el código BN.TH.7.1.2.F07.P03, detallando los datos de la capacitación y de las personas asistentes.

En toda capacitación, el instructor realizará una evaluación escrita después de culminada la capacitación, con el fin de evidenciar el nivel de asimilación de la información recibida, dichas evaluaciones y registros serán almacenadas por el Jefe de Producción o su delegado.

8. Anexos

BN.TH.7.1.2.F01.P03	FORMATO DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO
BN.TH.7.1.2.F02.P03	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN
BN.TH.7.1.2.F03.P03	REGISTRO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN
BN.TH.7.1.2.F04.P03	REGISTRO FICHA DEL PERSONAL
BN.TH.7.1.2.I01.P03	INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN AL PERSONAL

	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Código	BN.TH.7.1.2.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	10 de 23


BN.TH.7.1.2.F05.P03 REGISTRO DE REQUISICIÓN DE PERSONAL

BN.TH.7.1.2.F06.P03 REGISTRO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

BN.TH.7.1.2.F07.P03 REGISTRO DE CAPACITACIÓN

	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Código	BN.TH.7.1.2.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	11 de 23

ANEXO 1. Formato de descripción de puestos de trabajo

	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO	CÓDIGO:	BN.TH.7.1.2.F01.P03
		VERSIÓN:	00
		FECHA ELABORACIÓN:	03/2021
1. Identificación del puesto de trabajo			
Nombre:			
2. Misión del puesto			
3. Organigrama del cargo			
4. Resumen del cargo			
5. Requisitos del puesto			
Tiempo:.			
Formación Académica:			



**PROCEDIMIENTO PARA
SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN
DEL PERSONAL**

Código	BN.TH.7.1.2.P03
Versión:	00
Fecha elaboración:	08-03-2021
Página:	12 de 23

Conocimientos adicionales:

Nivel de Experiencia :

6. Perfil de Competencias

6.1 Competencias estructurales

Trabajo en Equipo		Compromiso		Integridad	
Cooperación		Sentido de pertenencia		Ética	
Sinergia		Lealtad		Profesionalismo	
Integración Organizacional		Respeto		Respeto Institucional	

6.2 Competencias Gerenciales

Orientación al cliente		Liderazgo		Orientación a resultados	
Enfasis en el servicio y cliente		Desarrollo de personas		Generación de valor	
Cumplimiento de compromisos		Delegación / empoderamiento		Cumplimiento de metas	

6.3 Competencias Técnicas

Sentido de competitividad		Orientación a la calidad	
Creatividad e innovación		Enfoque a la calidad	
Creación de diferencial competitivo		Mejora continua	


	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Código	BN.TH.7.1.2.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	13 de 23

ANEXO 2. Plan Anual de Capacitación

	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL												CÓDIGO:	BN.TH.7.1.2.F02.P03	
													VERSIÓN:	00	
													FECHA ELABORACIÓN	08/02/21	
TEMAS	MESES												RESPONSABLE	DIRIGIDO A	
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12			


	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Código	BN.TH.7.1.2.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	14 de 23

ANEXO 3. Registro de detección de necesidades de capacitación

	REGISTRO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	Código:			BN.TH.7.1.2.F03.P03
		Versión:			00
		Fecha elaboración:			08/03/2021
TEMAS		Grado de importancia			N° Personas
MANEJO DE BODEGAS	Alto	Medio	Bajo		
TALENTO HUMANO					
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL					
CALIDAD Y PROCESOS					
COMERCIAL SERVICIOS Y MARKETING					
CONTABILIDAD Y SERVICIOS FINANCIEROS					
SUGERENCIAS					

	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Código	BN.TH.7.1.2.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	15 de 23

ANEXO 4. Ficha de personal

	FICHA DE PERSONAL		Código:	BN.TH.7.1.2.F04.P03
			Versión:	00
			Fecha elaboración:	08/03/2021
DATOS PERSONALES				
APELLIDOS Y NOMBRES:				
CEDULA DE IDENTIDAD:				
ESTADO CIVIL:				
FECHA DE NACIMIENTO:				
DOMICILIO:				
TELÉFONO:				
TELÉFONO CELULAR:				
E-MAIL:				
TIPO DE SANGRE:				
ESTUDIOS CURSADOS:				
TITULO ACADÉMICO:				
HISTÓRICO LABORAL				
EMPRESA	CARGO	DEPARTAMENTO / FUNCIONES	ANOS	
FORMACIÓN				
CURSO IMPARTIDO	IMPARTIDO POR	CERTIFICADO / REGISTROS	FECHA	
OBSERVACIONES				

FIRMA DEL EMPLEADO: _____

	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Código	BN.TH.7.1.2.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	16 de 23

ANEXO 5. Registro de requisición de personal

	REGISTRO DE PERSONAL	Código:	BN.TH.7.1.2.F05.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08/03/2021

Cargos Vacantes: _____	No de vacantes: _____
Departamento: _____	Ciudad: _____
Remplaza a: _____	Salario sugerido: _____
La requisición es:	por días _____
Indefinida <input type="checkbox"/>	
Temporal <input type="checkbox"/>	
Se debe a:	
Creación de puesto <input type="checkbox"/>	Pasantía <input type="checkbox"/>
Remplazo Temporal <input type="checkbox"/>	Licencia de maternidad <input type="checkbox"/>
Retiro del titular <input type="checkbox"/>	Movimiento del personal <input type="checkbox"/>
Prioridad:	
Baja <input type="checkbox"/>	Mediana <input type="checkbox"/>
	Alta <input type="checkbox"/>
Especificación en caso de Creación del Puesto	
Edad: _____	Disponibilidad para viajar SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Nivel de Instrucción: Secundaria <input type="checkbox"/>	Superior <input type="checkbox"/> Postgrado <input type="checkbox"/>
Género: _____	Ofimática: _____
Título: _____	Otros: _____
Experiencia: _____	Horario de Trabajo: _____
Responsabilidades y funciones: _____	
Competencias y Habilidades: _____	



**PROCEDIMIENTO PARA
SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN
DEL PERSONAL**

Código	BN.TH.7.1.2.P03
Versión:	00
Fecha elaboración:	08-03-2021
Página:	17 de 23

Firmas de Responsabilidad

Solicitante		Talento Humano	
Nombre:	_____	Nombre:	_____
Puesto:	_____		
Firma:	_____	Firma:	_____
Fecha:	_____	Fecha:	_____
Observación Talento Humano: _____			

	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Código	BN.TH.7.1.2.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	18 de 23

ANEXO 6. Registro de selección de personal

	REGISTRO DE PERSONAL	Código:	BN.TH.7.1.2.F06.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08/03/2021

Calificación de Personal Nuevo			
	Cumple	Parcial	No cumple
Educación:			
Formación:			
Experiencia:			
Otros:			
TOTAL			
APRUEBA	SI	NO	

Registro de la Entrevista				
	Aplica SI/NO	Cumple	Parcial	No cumple
Puntualidad:	<input type="text"/>			
Presentación:	<input type="text"/>			
Expresión oral:	<input type="text"/>			
Lenguaje no verbal:	<input type="text"/>			
Aspiración:	<input type="text"/>			
Referencias:	<input type="text"/>			
Habilidades percibidas:		Conocimientos:		
Disponibilidad:		Inmediata <input type="checkbox"/>	8 días <input type="checkbox"/>	15 días <input type="checkbox"/>
Comentarios: _____				

Resultados de Pruebas Prácticas (personal de producción)	
Aprueba	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Datos del Aspirante	Firmas de Responsabilidad	
Nombre: _____	Entrevistador (TH)	Solicitante:
Puesto: _____	Nombre: _____	Nombre: _____
Sector: _____	Firma: _____	Firma: _____
	Fecha: _____	Fecha: _____
	Conclusión: _____	Conclusión: _____
Aprobación: Gerente General		
Firma: _____		

	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Código	BN.TH.7.1.2.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	19 de 23


ANEXO 7. Registro de capacitación del personal

	REGISTRO DE PERSONAL	Código:	BN.TH.7.1.2.F07.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08/03/2021

Nombre del capacitador: _____		C.I.: _____	
Tema de capacitación: _____		Telf.: _____	
Fecha: _____		Empresa: _____	
N°	Nombre	Cédula	Firma
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Código	BN.TH.7.1.2.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	20 de 23

ANEXO 8. Instructivo de inducción del personal

	INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL	Código	BN.TH.7.1.2.I01.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	20 de 23

Contenido

- 1. Objeto**
- 2. Alcance**
- 3. Identificación**
- 4. Procedimiento**

	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Código	BN.TH.7.1.2.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	21 de 23

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para asegurar que todo el personal contratado, reciba un breve entrenamiento para su puesto de trabajo.

2. Alcance

El presente instructivo aplica para toda la organización de Balanceados Nutritivos.

3. Identificación

El presente instructivo se identifica con el código:

BN.TH.7.1.2.I01.P03 “INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN AL PERSONAL NUEVO”

3. Procedimiento

Inducción General

Presentación de la empresa (Misión, Visión, Valores, Políticas y Objetivos)

Presentación del organigrama, sistemas de calidad y mapa de procesos.

Entrega de documentos (Contrato de confidencialidad)

Recorrido en las instalaciones y área de trabajo a ser contratado, presentación con sus compañeros.

Inducción específica del puesto de trabajo

Se designará al Líder del área a ser contratado, la inserción del nuevo integrante el cual indicará todo lo referente a sus responsabilidades y tareas.

Aplicación de pruebas de conocimiento o resultados.

Entrega de procedimientos, formatos, registros e instructivos.

Comunicación sobre incidentes y accidentes

Estar alerta de los accidentes e incidentes para tomar acciones apropiadas en cada caso para esto debemos conocer las definiciones de estos términos:

Accidente de trabajo: Todo suceso que produzca en la trabajadora o el trabajador, una lesión funcional o corporal, permanente o temporal, inmediata o posterior, o la muerte,

	PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Código	BN.TH.7.1.2.P03
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	22 de 23

resultante de una acción que pueda ser determinada sobrevenida en el curso del trabajo, por el hecho o con ocasión de trabajo.

Incidente: Suceso acaecido en el curso de trabajo o en relación con el trabajo que no implica daños a la salud, que interrumpe el curso normal de las actividades que pudiera implicar daños materiales o ambientales.

Comunicación sobre Buenas Prácticas de Manufactura

Mantener una esmerada limpieza personal y aplicar buenas prácticas higiénicas en sus labores, de manera de evitar la contaminación de los alimentos.

Lavarse las manos con agua y jabón antes de comenzar su trabajo, cada vez que salga y regrese al área asignada, después de ir al baño y después de manipular cualquier objeto que represente contaminación para los alimentos.

No ingresar a los baños con los implementos de higiene.

No deben colocarse lápices o bolígrafos detrás de la oreja mientras trabajan.

No utilizar anillos, zarcillos, joyas u otros accesorios mientras se realizan las labores. En caso de ser necesario el uso de lentes deben asegurarse mediante bandas u otros medios.

Mantener las uñas cortas, limpias y sin esmalte

Vestimenta de color que facilite visualizar su limpieza; cuando se utiliza delantal éste debe permanecer atado al cuerpo en forma segura.

Usar calzado de seguridad.

Mantener el cabello recogido y cubierto totalmente mediante gorros

Dependiendo del área y del peligro de contaminación, será obligatorio el uso de tapabocas y de guantes mientras se manipulan los alimentos.

Los guantes deben estar limpios y sin roturas.

Usar gel anti bacterial cada vez que se cambie los guantes.

No está permitido comer beber o masticar cualquier objeto o producto, como tampoco fumar y escupir en las áreas de producción entre otras prácticas antihigiénicas




**PROCEDIMIENTO PARA
SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN
DEL PERSONAL**

Código	BN.TH.7.1.2.P03
Versión:	00
Fecha elaboración:	08-03-2021
Página:	23 de 23


Registro de Inducción

Nombre del Nuevo colaborador:			
Puesto que ocupará:			
Fecha de Ingreso:			
Hora de inicio de inducción:			
Responsable de la inducción:			
A continuación marque una (x) en el casillero de acuerdo al cumplimiento.			
Introducción	si	no	OBSERVACIÓN
Historia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Nuestra Estructura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Filosofía de Trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Misión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Visión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Nuestros Valores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Productos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Condiciones contractuales:			
Tipo de contratación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Remuneración y forma de pago.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Beneficios sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Obligaciones y Prohibiciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Inducción General:			
Seguridad Industrial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
BPM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Políticas Internas:			
Alimentación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Permisos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Compra de producto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Anticipo quincenal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Horario de trabajo y control de asistencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Presentación al personal			
Visita a Planta de Producción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Firma Responsable Recursos Humanos:	Firma Nuevo trabajador:		


	PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD	Código	BN.ABL.7.1.5.1.P04
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	1 de 14

Procedimiento de Trazabilidad

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Inge. Paola Ortiz E.	Ing. Iván Acosta	Ing. Ángel Maigualema
Estudiante	Docente Tutor	Gerente Balanceados Nutritivos
Firma:	Firma:	Firma:

	PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD	Código	BN.ABL.7.1.5.1.P04
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	2 de 14

CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES			
N°	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA	N° REVISIÓN
1	Emisión del documento	28-02-2021	00

	PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD	Código	BN.ABL.7.1.5.1.P04
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	3 de 14

Contenido

1. Objetivo

2. Alcance

3. Responsables


4. Definiciones

5. Identificación

6. Referencia

7. Procedimiento

6. Anexos

	PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD	Código	BN.ABL.7.1.5.1.P04
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	4 de 14

1. Objetivo

Realizar la trazabilidad del producto.

2. Alcance

Abarca el proceso productivo desde el ingreso de la materia prima hasta la entrega del producto terminado.

3. Responsables


Gerente General	Dar destino y nivel de inclusión en la elaboración de producto terminado a productos no conformes
	Realizar simulacros del sistema de trazabilidad
	Verificar el cumplimiento de este procedimiento
Jefe de Producción	Llevar registros de actividades de producción relacionadas con la trazabilidad y vigilar el cumplimiento de este procedimiento.
	Identificar el estado de inspección de los productos
	Registrar el uso de materias primas aprobadas para uso urgente.
	Controlar que las materias primas usadas en producción cumplan con el sistema FIFO “PRIMERO EN LLEGAR PRIMERO EN SALIR”
Bodeguero/Despachador de productos.	Despachar las materias primas y productos terminados que salen de la planta

4. Definiciones

Sistema FIFO. Sistema usado para asegurar la rotación adecuada de productos.

Proviene de las siglas:

FI = Primero Entra y/o Primero Expira

	PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD	Código	BN.ABL.7.1.5.1.P04
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	5 de 14

FO = Primero Sale

FIFO= LO QUE PRIMERO ENTRA Y/O EXPIRA ES LO QUE PRIMERO SALE

Trazabilidad. Aptitud para rastrear la historia, la aplicación o la localización de una materia prima o producto por medio de las identificaciones registradas.

Producto. Llámese producto a materias primas y productos terminados.

Producto rechazado. Producto que no cumple una o más especificaciones de calidad y es descargado del inventario (dado de baja).

5. Identificación

Este procedimiento se identifica con el código BN.ABL.7.1.5.1.P04

6. Referencias

Resolución 066- Instructivo para la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura y almacenamiento de productos de uso veterinario.

Norma ISO 9001: 2015

7. Procedimiento

Identificación

El Jefe de Producción asigna un número secuencial de lote interno (lote Alimentos Balanceados Nutritivos) para cada tipo de materia prima ingresada. Por ningún motivo habrá dos materias primas con un mismo lote interno.

El Jefe de Producción recibe la materia prima, documentos de compra, guía de despacho y certificado de análisis según aplique y registra la información que identifica a los productos en el **registro de trazabilidad** identificado con el código BN.ABL.7.1.5.1.F01.P04.

En caso de no tener el número de lote del proveedor, se considera como lote de este el lote interno que el Jefe de Producción asignara cada vez que ingrese materia prima a las instalaciones.



**PROCEDIMIENTO DE
TRAZABILIDAD**

Código	BN.ABL.7.1.5.1.P04
Versión:	00
Fecha elaboración:	08-03-2021
Página:	6 de 14

Todo lote de materia prima que ingrese a las instalaciones para ser usado y/o despachados, se identifican con un letrero de color (verde, amarillo o rojo) de acuerdo al estatus de análisis y la decisión de aceptación o rechazo.

Se empleará el código juliano, donde conste:

Código del proveedor

Fecha de ingreso


Nombre del producto

Codificación para proveedor

Nombre del Proveedor	Código
Veintiagro	A
Asociación de producción agua fría de Medellín	B
Klever Mayorga	C
Aviforte	D
Kronsoya S.A.	E
Afrecho Sucesores	F
Taco Valdivieso Bilma María	G
Sergio Quirola	H
	I
	J

CALENDARIO JULIANO

dia	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
1	1	32	61	92	122	153	183	214	245	274	305	335
2	2	33	62	93	123	154	184	215	246	275	306	336
3	3	34	63	94	124	155	185	216	247	276	307	337
4	4	35	64	95	125	156	186	217	248	277	308	338
5	5	36	65	96	126	157	187	218	249	278	309	339
6	6	37	66	97	127	158	188	219	250	279	310	340
7	7	38	67	98	128	159	189	220	251	280	311	341
8	8	39	68	99	129	160	190	221	252	281	312	342
9	9	40	69	100	130	161	191	222	253	282	313	343
10	10	41	70	101	131	162	192	223	254	283	314	344
11	11	42	71	102	132	163	193	224	255	284	315	345
12	12	43	72	103	133	164	194	225	256	285	316	346
13	13	44	73	104	134	165	195	226	257	286	317	347
14	14	45	74	105	135	166	196	227	258	287	318	348
15	15	46	75	106	136	167	197	228	259	288	319	349
16	16	47	76	107	137	168	198	229	260	289	320	350
17	17	48	77	108	138	169	199	230	261	290	321	351
18	18	49	78	109	139	170	200	231	262	291	322	352
19	19	50	79	110	140	171	201	232	263	292	323	353
20	20	51	80	111	141	172	202	233	264	293	324	354
21	21	52	81	112	142	173	203	234	265	294	325	355
22	22	53	82	113	143	174	204	235	266	295	326	356
23	23	54	83	114	144	175	205	236	267	296	327	357
24	24	55	84	115	145	176	206	237	268	297	328	358
25	25	56	85	116	146	177	207	238	269	298	329	359
26	26	57	86	117	147	178	208	239	270	299	330	360
27	27	58	87	118	148	179	209	240	271	300	331	361
28	28	59	88	119	149	180	210	241	272	301	332	362
29	29	60	89	120	150	181	211	242	273	302	333	363
30	30		90	121	151	182	212	243	274	303	334	364
31	31		91		152		213	244		304		365

	PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD	Código	BN.ABL.7.1.5.1.P04
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	7 de 14

Ejemplo de trazabilidad en materia prima:

Código del proveedor, código juliano, **nombre de la materia prima**

LOTE: **A** 192 **MZ**

Todo producto terminado fabricado en planta se identifica con la etiqueta de su producto en cada saco, el lote se coloca en orden consecutivo desde el 0001 al iniciar el año, donde consta:

Fecha de elaboración

Fecha caducidad

Lote interno

El número de lote único que identifica al producto en el sistema de Batcheo es asignado por el Jefe de Producción y es único para cada producto, manualmente de manera secuencial empezando por el 0001 hasta finalizar el año, una vez finalizado se arranca nuevamente con el 0001.


El estado de Inspección y Ensayo se identifica de la siguiente manera:

De acuerdo al resultado de inspección los productos se identifican con etiquetas de: **Aprobado (color verde)**, **Cuarentena (color amarillo)** y/o **Rechazado (color rojo)**.

Si los resultados de análisis se encuentran dentro de especificaciones, se declara “Conforme” al producto o insumo que aplique, se identifica con una etiqueta de color verde con la leyenda de "APROBADO", y se registra el nombre del responsable de esta aprobación.

Productos que se encuentran fuera de especificaciones no definidas como requisitos, son declarados no conformes.

Cuando la no-conformidad no afecta el funcionamiento o calidad nutricional de los productos estos son identificados con una etiqueta de color amarillo con la leyenda "DETENIDO", en el casillero de observaciones se registra la información relevante sobre el producto. El destino final del producto lo da el Gerente General considerando aspectos nutricionales. “Etiqueta amarilla de detenido.

	PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD	Código	BN.ABL.7.1.5.1.P04
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	8 de 14

Productos que se encuentran fuera de especificaciones definidas como requisito, son declarados no conformes. Cuando la no-conformidad afecta el funcionamiento o calidad nutricional estos son rechazados, descargados del inventario y dados de baja. Estos son clasificados como desperdicio e identificados con una etiqueta de color rojo con la leyenda “RECHAZADO” Etiqueta roja de rechazado. La decisión de destrucción a través de un gestor ambiental lo toma el Gerente General con el Representante Técnico. Como lo indica **formato tarjeta de identificación del producto** con el código BN.ABL.7.1.5.1.F03.P04.

Se envasa el producto en sacos con impresión del Logotipo de la Marca de Balanceados Nutritivos para cada producto.

Se identifica cada saco de producto terminado con una etiqueta de garantía cocida al saco, y el número de lote de producto y la fecha de elaboración se imprime en un costado del saco.

Se registra la secuencia de elaboración de los productos en el "Registro de Producción" con el código BN.P.8.5.1.F05.P06.


Todas las muestras de productos que se envían para análisis en laboratorios fuera de la Planta se identifican con la etiqueta del registro del “Procedimiento de Calidad y Muestreo” con el código BN.CC.8.6.P10.

Trazabilidad

Para realizar trazabilidad en productos se toma en cuenta el número de lote único asignado para cada producto en batcheo.

Para producto terminado ensacado el número de lote se describe en la etiqueta de garantía que va colocada en cada saco.

Con este número de lote se imprime con la pistola de batcheo las materias primas, que fueron utilizadas en la elaboración del producto y se revisa la dosificación. Se revisa el número de lote usado según el **registro de trazabilidad** identificado con el código BN.ABL.7.1.5.1.F01.P04.

	PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD	Código	BN.ABL.7.1.5.1.P04
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	9 de 14

Se verifica proveedores, resultados de análisis y disposición final de materias primas y producto terminado, verificando % de humedad, análisis organoléptico, usando el **registro de trazabilidad** identificado con el código BN.ABL.7.1.5.1.F01.P04.

Se verifica la conformidad y coherencia de la información registrada e identificaciones usadas por cada lote de materia prima y producto terminado que se desee realizar la trazabilidad.

Adicionalmente, el número de lote de producto terminado y los registros elaborados en despacho sirven para rastrear a los clientes que se llevaron el producto terminado.

Medidas de Monitoreo y Control

Se verifica que el sistema de trazabilidad está funcionando, mediante la realización de simulacros de trazabilidad, con lotes de fabricación seleccionados aleatoriamente. Para lo cual se utiliza el **Instructivo de Trazabilidad**, identificado con el código BN.ABL.7.1.5.1.I01.P04. Frecuencia: una vez al mes. Responsable: Jefe de Producción

Se verifica la asignación de número de lote interno para toda materia prima ingresada revisando físicamente la identificación en bodegas.


Se toman muestras de todos los alimentos fabricados y son entregados al laboratorio externo para su respectivo análisis. Utilizando el **Instructivo de Trazabilidad**, identificado con el código BN.ABL.7.1.5.1.I01.P04 Frecuencia: semestral. Responsable: Gerente General.

Acciones correctivas

En caso de tener dificultades con la trazabilidad de un producto determinado durante el simulacro, se realiza la revisión en detalle de materias primas utilizadas durante la fabricación del lote en mención, de acuerdo a la **Solicitud de Acciones Correctivas** con el código BN.ABL.7.1.5.1.F02.P04.

8. Anexos


BN.ABL.7.1.5.1.F01.P04 **REGISTRO DE TRAZABILIDAD**

	PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD	Código	BN.ABL.7.1.5.1.P04
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	10 de 14

BN.ABL.7.1.5.1.F02.P04 SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS

BN.ABL.7.1.5.1.F03.P04 TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTO

BN.ABL.7.1.5.1.I01.P04 INSTRUCTIVO DE TRAZABILIDAD

	PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD	Código	BN.ABL.7.1.5.1.P04
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	11 de 14

ANEXO 1. Registro de trazabilidad

	REGISTRO DE TRAZABILIDAD	Código:	BN.ABL.7.1.5.1.F01.P04
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08/03/2021

	DOCUMENTOS:	SI	NO	N/A
FECHA:	Registro Transporte de materia prima y producto terminado.			
	Registro Calificación de materia prima, insumos y material de empaque.			
	Factura del proveedor			
PRODUCTO:	Certificado de análisis y ficha técnica.			
	Orden de Producción			
	Registro formulación de macro y micro ingredientes.			
TRAZABILIDAD:	Registro de Producción			
EN PROCESO <input type="checkbox"/>	Registro de Control de Calidad humedad y organoléptico			
HACIA ATRÁS <input type="checkbox"/>	Registro control de inventarios			
RESPONSABLES:	Registro de despacho			
	Registro Transporte de materia prima y producto terminado.			
	Factura de venta de producto			
	Guía de remisión			
OBSERVACIONES:				

	PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD	Código	BN.ABL.7.1.5.1.P04
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	12 de 14

ANEXO 2. Solicitud de acciones correctivas/preventivas

	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS		Código:	BN.ABL.7.1.5.1.F02.P04	
			Versión:	00	
			Fecha elaboración:	08/03/2021	
ORIGEN DE LA NO CONFORMIDAD:					
ACCION CORRECTIVA		ACCION PREVENTIVA		No. SOLICITUD:	
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD:					
RESPONSABLE:		FIRMA:		FECHA:	
No	ACCIONES PROPUESTAS		RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN PROPUESTA	
RESPONSABLE DE PROCESO:			FIRMA:	FECHA:	
SEGUIMIENTO A LA IMPLANTACION DE ACCIONES					
No DE ACCIÓN	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES	FIRMA	FECHA
	SI	NO			
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD					
RESPONSABLE DE PROCESO:			SECRETARIA:	FECHA:	

	PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD	Código	BN.ABL.7.1.5.1.P04
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	13 de 14

ANEXO 3. Tarjetas de identificación del producto

	TARJETAS DE IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO	Código:	BN.ABL.7.1.5.1.F03.P04
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08/03/2021

APROBADO


Responsable.....

DETENIDO


Responsable.....


RECHAZADO

Responsable.....

	PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD	Código	BN.ABL.7.1.5.1.P04
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	14 de 14


ANEXO 4. Instructivo de trazabilidad

	INSTRUCTIVO DE TRAZABILIDAD	Código:	BN.ABL.7.1.5.1.I01.P04
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08/03/2021
NOMBRE REGISTROS		DATOS	RESPONSABLE
MATERIA PRIMAS			
Registro Transporte de materia prima y producto terminado.	Fecha, producto, lote, condiciones higiénicas de transporte, nombre del conductor, proveedor.	Jefe de Producción	
Registro Calificación de materia prima, insumos y material de empaque.	Lote, cantidad, humedad, proveedor y fecha	Jefe de Producción	
INSUMOS y MATERIAL DE EMPAQUE			
Factura del proveedor	Cantidad, proveedor y fecha	Auxiliar Contable	
Certificado de análisis y ficha técnica.	Fecha, lote, parámetros de calidad	Jefe de Producción	
CONTROL DE PROCESOS			
Orden de Producción	Cantidad, responsable y fecha, Lote.	Jefe de Producción	
Registro formulación de macro y micro ingredientes.	Fecha: cantidad, lote, producto	Jefe de Producción	
Registro de Producción	°T de pre-acondicionado, tiempo pre-acondicionado, °T post acondicionado, tiempo pos acondicionado, °T de enfriamiento, # de malla, cantidad de aceite, # de batch.	Jefe de Producción	
Registro de Control de Calidad	Producto, lote de PT, humedad, análisis organoléptico.	Jefe de Producción	
PRODUCTO TERMINADO			
Registro control de inventarios	Fecha, producto, lote, ingreso-fecha, ingresos-cantidad, egresos-fecha, egresos-cantidad, saldo actual, fecha de caducidad.	Jefe de Producción	
Registro de despacho	Cantidad, lote, cliente, producto	Jefe de Producción	
Registro Transporte de materia prima y producto terminado.	Fecha, producto, lote, condiciones higiénicas de transporte, nombre del conductor, cliente.	Jefe de Producción	
Factura de venta de producto	Fecha, producto, cantidad, cliente, precio, lote.	Auxiliar contable	


	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Código	BN.MCE.7.1.5.2.P02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	1 de 16

Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y Correctivo

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Inge. Paola Ortiz E.	Ing. Iván Acosta	Ing. Ángel Maigualema
Estudiante	Docente Tutor	Gerente Balanceados Nutritivos
Firma:	Firma:	Firma:

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Código	BN.MCE.7.1.5.2.P02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	2 de 16

CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES			
N°	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA	N° REVISIÓN
1	Emisión del documento	28-02-2021	00

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Código	BN.MCE.7.1.5.2.P02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	3 de 16

Contenido

1. Objetivo

2. Alcance

3. Responsables


4. Definiciones

5. Identificación

6. Referencia

7. Procedimiento

8. Anexos

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Código	BN.MCE.7.1.5.2.P02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	4 de 16

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la planificación y ejecución del mantenimiento de equipos e instalaciones.

2. Alcance

El presente procedimiento aplica a todas las áreas que se encuentran dentro de Balanceados Nutritivos.

3. Responsable


Gerente General	Elaborar el plan anual de mantenimiento y calibración de equipos y mantenimiento de áreas de acuerdo a los requerimientos de la empresa.
Líder de producción	Elaborar el plan anual de mantenimiento y calibración de equipos y mantenimiento de áreas de acuerdo a los requerimientos de la empresa.
	Llevar los registros de control de mantenimiento preventivo y correctivo
	Verificar el cumplimiento del presente procedimiento.

4. Definiciones

Mantenimiento. - Combinación de todas las acciones técnicas, administrativas y de gestión durante el ciclo de vida de un elemento, destinada a conservarlo o devolverlo a un estado en el cual puede desarrollar una función requerida.

Mantenimiento preventivo. -Es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.

Mantenimiento correctivo. -Aquel que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos.

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Código	BN.MCE.7.1.5.2.P02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	5 de 16

5. Identificación

Este procedimiento se identifica con el código **BN.MCE.7.1.5.2.P02**

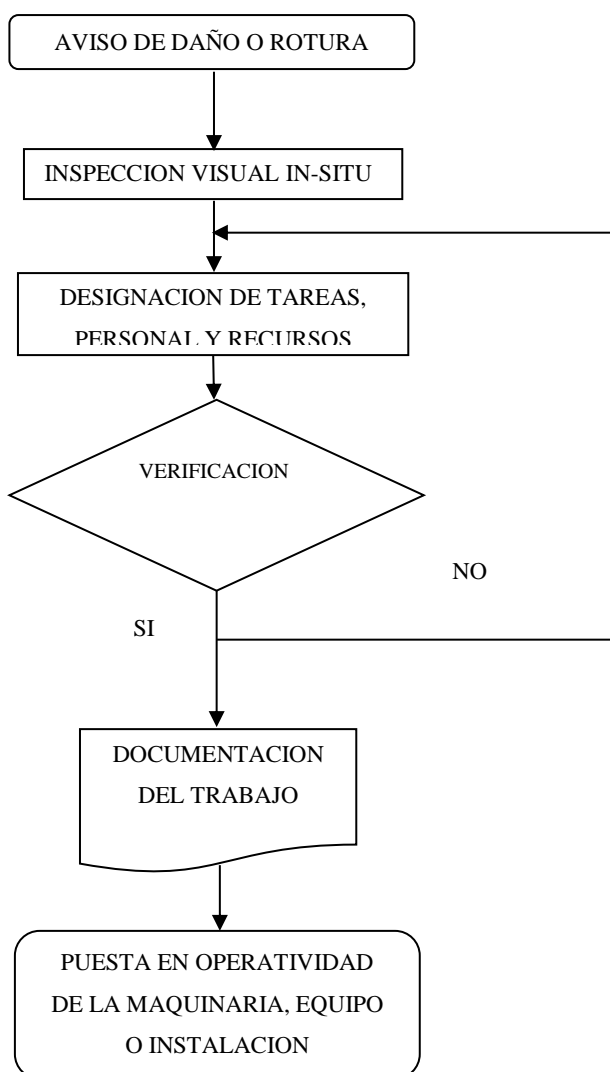
6. Referencia


Resolución 066- Instructivo para la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura y almacenamiento de productos de uso veterinario.

Normativa INEN 440 Colores de identificación de tuberías.

7. Procedimiento

7.1 Flujoograma de mantenimiento correctivo



	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Código	BN.MCE.7.1.5.2.P02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	6 de 16

AVISO DE DAÑO O ROTURA. -El líder de producción u operador de la maquinaria, equipo o instalación, que presente fallas o anomalías en el desempeño de las maquinas, comunicara de manera verbal y oportunamente al líder de control de calidad sobre dicha falla e indica el lugar en donde se produjo si ese fuera el caso. En esta instancia, deben apagarse completamente la maquinaria, equipo o instalación defectuosa hasta que llegue el proveedor de servicios de mantenimiento a realizar la reparación.


INSPECCIÓN VISUAL IN-SITU. - El Proveedor de Servicios de Mantenimiento realiza una verificación de la falla para determinar las acciones a tomar y corregirla en el menor tiempo posible. En esta instancia, debe cuidarse de que cualquier persona se encuentre alejada de la maquinaria, equipo o instalación defectuosa, antes de energizarla y verificar la avería.

DESIGNACIÓN DE TAREAS, PERSONAL Y RECURSOS. -El Proveedor de Servicios de Mantenimiento es quien se encarga de traer su personal y designar las tareas relacionadas al mantenimiento para solucionar el o los problemas suscitados.

VERIFICACIÓN. -Las tareas realizadas por el proveedor asignado serán revisadas por los trabajadores u operadores de maquinarias, luego de concluidas, el Líder de Producción es quien dará su aprobación para que la maquinaria, equipo o instalación, entre a operar, caso contrario dispondrá de las acciones correctivas necesarias para realizar una correcta reparación.

DOCUMENTACIÓN DEL TRABAJO. -Si el trabajo realizado permite el funcionamiento normal de los equipos y aprueba el Líder de Producción, se procederá a documentarlo en su respectivo “**Registro de mantenimiento de equipos e instalaciones**” identificado con el código BN.MCE.7.1.5.2.F02.P02

PUESTA EN OPERATIVIDAD DE LA MAQUINARIA, EQUIPO O INSTALACION. -Luego de corregida las avería, se procede a poner en marcha a la maquinaria, equipo o instalación para determinar si tiene los parámetros requeridos de funcionamiento caso contrario se lo gradúa y/o calibra para su operación óptima.

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Código	BN.MCE.7.1.5.2.P02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	7 de 16

7.2 Mantenimiento preventivo

El Líder de control de calidad junto al Líder de producción son quienes coordinarán la visita del proveedor de servicios de mantenimiento, en base a la programación establecida en **“Programa anual de mantenimiento y calibración de equipos e instalaciones”** identificado con el código: BN.MCE.7.1.5.2.F01.P02, garantizando el funcionamiento adecuado de equipos, maquinaria e instalaciones.

El Líder de control de calidad junto al personal operativo podrá realizar la calibración de básculas o balanzas y registrará su actividad en el **“Registro de calibración de balanzas”** con código BN.MCE.7.1.5.2.F03.P02, en el posible escenario de no obtener los valores requeridos por las pesas patrón se procederá a calibrar de manera manual en base al **“Instructivo para la calibración manual de báscula”** identificada con el código BN.MCE.7.1.5.2.I01.P02

Para el caso de mantenimiento de instalaciones eléctricas se debe recurrir al **“instructivo para el mantenimiento de instalaciones eléctricas”** con el código BN.MCE.7.1.5.2.I02.P02


8. Anexos

BN.MCE.7.1.5.2.F01.P02	PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE INSTALACIONES
BN.MCE.7.1.5.2.F03.P02	REGISTRO DE CALIBRACIÓN DE BALANZAS
BN.MCE.7.1.5.2.F02.P02	REGISTRO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS E INSTALACIONES
BN.MCE.7.1.5.2.I01.P02	INSTRUCTIVO PARA LA CALIBRACIÓN MANUAL DE BÁSCULA
BN.MCE.7.1.5.2.I02.P02	INSTRUCTIVO PARA EL MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Código	BN.MCE.7.1.5.2.P02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	8 de 16


ANEXO 1. Programa anual de mantenimiento y calibración de equipos de instalaciones

	PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE INSTALACIONES											Código	BN.MCE.7.1.5.2.F01.P02	
												Versión:	00	
												Fecha elaboración:	08-03-2021	
Equipo/ Instrumento	Responsable	Tipo	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12


	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Código	BN.MCE.7.1.5.2.P02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	9 de 16

ANEXO 2. Registro de calibración de balanzas

	REGISTRO DE CALIBRACIÓN DE BALANZAS				Código	BN.MCE.7.1.5.2.F03P02
					Versión:	00
					Fecha elaboración:	08-03-2021
Fecha	Código de inventario	Responsable	Peso patrón	Peso Obtenido	Ubicación	Observaciones

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Código	BN.MCE.7.1.5.2.P02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	10 de 16

ANEXO 3. Registro de mantenimiento de equipos e instalaciones

	REGISTRO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS E INSTALACIONES	Código	BN.MCE.7.1.5.2.F02P02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021

Fecha: _____	Hora: _____
Persona/ empresa que realiza el mantenimiento: _____	Firma: _____
Nombre del equipo/ instrumento/ área _____	Marca: _____
Modelo: _____	

Tipo de mantenimiento a realizar :	Preventivo <input type="checkbox"/>	Correctivo <input type="checkbox"/>
Descripción del mantenimiento realizado :		

Materiales/ repuestos utilizados:		

Número de mantenimiento: _____		
Observaciones:		

Visto Bueno:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Nombre (De quien aprueba):	_____	Firma: _____

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Código	BN.MCE.7.1.5.2.P02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	11 de 16

ANEXO 4. Instructivo para la calibración manual de báscula

	INSTRUCTIVO PARA LA CALIBRACIÓN MANUAL DE BÁSCULA	Código	BN.MCE.7.1.5.2.I01.P02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021

1. Objetivo

Determinar las actividades que se deben realizar para la calibración manual de básculas móviles.

2. Alcance

El presente instructivo abarca desde el pesaje de materias primas, formulaciones hasta la verificación de pesaje en producto terminado.

3. Identificación

El presente instructivo se identifica con el código:

BN.MCE.7.1.5.2.I01.P02 “INSTRUCTIVO PARA LA CALIBRACIÓN MANUAL DE BÁSCULA”

4. Procedimiento

El presente instructivo aplica a todo tipo de báscula o balanza que cuente con 7 teclas sin importar la marca, el significado y sus funciones se las detallan de la siguiente manera:

4.1 Funciones del teclado



Apagar el indicador. (OFF)



Encender el indicador. (ON)





Función manual de acumulación.





Función de selección durante operación normal y configuración con pulsación larga cambio de unidad Kg. Lb.



	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Código	BN.MCE.7.1.5.2.P02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	12 de 16

 Mueve el dígito encendido hacia la derecha durante la configuración o el previo establecimiento de tara.




 Incrementa el dígito intermitente durante la configuración o el previo establecimiento de tara.



 Pantalla de cero y establecer punto de cero (pulsación larga) o entrar un valor de tara (pulsación corta).


4.2 Calibración Manual de Báscula o Balanza



Ubicar la báscula en una superficie plana.



Verificar que la burbuja de nivelación se encuentre ubicada en el centro.









 Presionar  y simultáneamente 

Soltar el botón  cuando termine todo el test o cuando el conteo llegue a 6.

Presionar  aparecerá el mensaje 


Presionar  aparecerá el mensaje de calibración 

Presionar  aparecerá la siguiente pantalla  con las flechas  y  colocamos el valor de peso patrón.


Colocar peso patrón en la báscula.

Presionar .

Apagar la báscula y volverla a encender.


	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Código	BN.MCE.7.1.5.2.P02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	13 de 16

ANEXO 5 Instructivo para el mantenimiento de instalaciones eléctricas

	INSTRUCTIVO PARA EL MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS	Código	BN.MCE.7.1.5.2.I02.P02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021

Contenido

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance**
- 3. Identificación**
- 4. Procedimiento**

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Código	BN.MCE.7.1.5.2.P02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	14 de 16

1. Objetivo

Determinar el proceso a seguir para la verificación de lámparas, interruptores y tableros de distribución.

2. Alcance

El presente instructivo aplicado en todas las áreas de Balanceados Nutritivos.

3. Identificación

El presente instructivo se identifica con el código:

BN.MCE.7.1.5.2.I02.P02“INSTRUCTIVO PARA EL MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS”

4. Procedimiento

Materiales para la actividad

Multímetro

Pinza amperimétrica

Destornilladores aislados


Alicates

Llaves

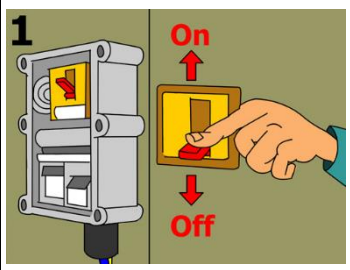
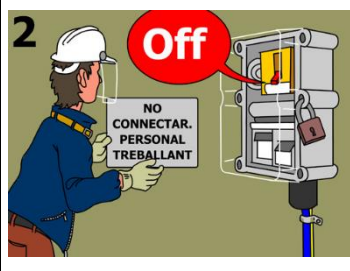



Cinta aislante


Guantes de goma

**NO LLEVE CONSIGO CADENAS, ANILLOS, O TELÉFONOS
CELULARES CUANDO REALICE ESTAS ACTIVIDADES.**

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Código	BN.MCE.7.1.5.2.P02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	15 de 16

“5 reglas de Oro ante el riesgo eléctrico”

Desconectar la instalación	
<p>Hay que desconectar la instalación eléctrica para dejarla sin tensión y paso de corriente.</p>	
Desconectar cualquier posible realimentación	
<p>Los dispositivos utilizados para desconectar la instalación deben asegurarse contra cualquier posible reconexión. Asimismo, hay que señalar adecuadamente la realización de trabajos en la instalación.</p>	
Comprobar la ausencia de tensión	
<p>Hay que comprobar que, efectivamente, la instalación no tiene tensión (con la ayuda de un Multímetro)</p>	
Cortocircuitar y poner a tierra la instalación	
<p>Hay que cortocircuitar y poner a tierra la instalación para que, en caso de realimentación accidental, la descarga no llegue nunca al trabajador.</p>	
Proteger y señalizar	
<p>Hay que proteger la zona de trabajo ante elementos posibles en tensión, y señalizarla para delimitar el lugar donde se realizan los trabajos</p>	

	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Código	BN.MCE.7.1.5.2.P02
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	16 de 16

Procedimiento

Realizar una inspección visual de conductores eléctricos de alimentación, como interruptores.

Interruptores, breaker y luminarias deben estar libres de humedad e insectos.

Verificar que las conexiones no presenten deterioro

Reajustar con el uso de destornilladores o llaves las conexiones q se encuentren flojas.

Si el caso amerita cambiar o dar mantenimiento a algún elemento eléctrico, realice un plano o señale los cables a ser desconectados, para volver a montar dicho elemento correctamente

Cierre todas las cajas abiertas sin dejar tornillos sueltos, revise que todo este armado

Registrar las actividades realizadas en **el registro de mantenimiento de equipos e instalaciones** identificado con el código BN.MCE.7.1.5.2.F02.P02

Dar mantenimiento periódico de las conexiones eléctricas para evitar consumos de energía innecesaria.



**PROCEDIMIENTO DE
EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y
APROBACIÓN DE PROVEEDORES**

Código	BN.ABL.8.4.P05
Versión:	00
Fecha elaboración:	08-03-2021
Página:	1 de 17

Procedimiento de Evaluación, Selección y Aprobación de Proveedores

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Inge. Paola Ortiz E.	Ing. Iván Acosta	Ing. Ángel Maigualema
Estudiante	Docente Tutor	Gerente Balanceados Nutritivos
Firma:	Firma:	Firma:

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y APROBACIÓN DE PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.P05
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	2 de 17

CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES			
N°	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA	N° REVISIÓN
1	Emisión del documento	28-02-2021	00

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y APROBACIÓN DE PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.P05
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	3 de 17

Contenido

1. Objetivo

2. Alcance

3. Responsables

4. Definiciones

5. Identificación

6. Referencia

7. Procedimiento

8. Anexos

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y APROBACIÓN DE PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.P05
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	4 de 17

1. Objetivo

Establecer la metodología para llevar a cabo la evaluación, selección y aprobación de proveedores de la empresa Balanceados Nutritivos.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para los proveedores relacionados a productos e insumos utilizados para elaboración de alimentos de consumo animal.

3. Responsable

Gerente General	Aprobar y verificar el cumplimiento de este presente procedimiento de evaluación, selección y aprobación de proveedores
Coordinador de ventas	Verificar el cumplimiento del presente procedimiento

4. Definiciones

Insumos. Comprende los ingredientes, envases y empaque de alimentos.

Materia prima. Componente principal de los cuerpos, susceptible de toda clase de formas y de sufrir cambios, que se caracteriza por un conjunto de propiedades físicas o químicas, perceptibles a través de los sentidos.

Material de embalaje. Recipiente o envoltura que contiene productos de manera temporal principalmente para agrupar unidades de un producto pensando en su manipulación, transporte y almacenaje.

Otras funciones del embalaje son. Proteger el contenido, facilitar la manipulación, informar sobre sus condiciones de manejo, requisitos legales, composición, ingredientes, etc.

Producto terminado. Al objeto destinado al consumidor final. Se trata de un producto, por lo tanto, que no requiere de modificaciones o preparaciones para ser comercializado.

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y APROBACIÓN DE PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.P05
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	5 de 17

5. Identificación

Este procedimiento se identifica con el código **BN.ABL.8.4.P05**

6. Referencia

Resolución 066- Instructivo para la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura y almacenamiento de productos de uso veterinario.

Norma ISO 9001:2015

7. Procedimiento

Selección de proveedores

El Gerente General o el Coordinador de Ventas realizan la búsqueda de proveedores de productos y servicios relacionados a las actividades del servicio de preparación de alimentos de consumo animal.

A los proveedores correspondientes el Coordinador de Ventas o su delegado administrativo coordina el envío del “**Registro de Proveedores**” identificado con el código: BN.ABL.8.4.F01.P05 para ser llenado por el proveedor y devuelto a la empresa. También es factible, que este registro sea llenado por personal asignado, solicitando la información y documentación necesaria al proveedor.

NOTA: Cada dos años, el formulario se envía o se contacta con el proveedor para su actualización.

Una vez que la información haya sido recolectada, el Coordinador de Ventas y el Gerente General o su delegado se reúnen con el personal que se requiera como apoyo para realizar la selección en base a la información del “Registro de Proveedores” y su documentación adjunta.

El análisis de la información se lo registra en la “**Matriz de Selección de Proveedores**” identificado con el código: BN.ABL.8.4.F02.P05

NOTA 1: El Coordinador de ventas previa indicación de la Gerente General y/ o Responsable Técnico, define si se requiere visitas a las instalaciones de los proveedores y qué personal es el responsable de la visita. En caso de requerirlas, los

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y APROBACIÓN DE PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.P05
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	6 de 17

responsables asignados utilizan el formato” **Visita de Inspección a Proveedores**” identificado con el código: BN.ABL.8.4.F03.P05

NOTA 2: Para los Proveedores que sean la única opción de compra no aplica la” Matriz de Selección de Proveedores” y pasan directamente a la “**Lista de Proveedores Aprobados**” identificado con el código: BN.ABL.8.4.F04.P05

La información de la “Matriz de Selección de Proveedores” es evaluada bajo los siguientes criterios y valoración:

No.	CRITERIOS	VALORACIÓN
1	Datos Legales	10 %
2	Evaluación de Calidad	75 %
3	Atención al Cliente	5 %
4	Facilidades de Crédito	5 %
5	Clientes	5 %

Los resultados obtenidos son evaluados frente a los rangos de clasificación de proveedores establecidos a continuación:

RANGOS DE CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES	
Bueno	resultado obtenido ≥ 7.7
Regular	$5.0 \leq$ resultado obtenido < 7.7
No Aceptable	resultado obtenido < 5.0

El Coordinador de Ventas y el Gerente General valoran los resultados de cada proveedor y seleccionan a aquellos proveedores que obtengan 5.0 puntos como mínimo.

NOTA: A un proveedor que no sea aprobado se podrá realizar una nueva selección en un tiempo establecido.

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y APROBACIÓN DE PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.P05
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	7 de 17

Una vez que se determinan los proveedores seleccionados, el Coordinador de Ventas llena la “**Lista de Proveedores Aprobados**” identificado con el código: BN.ABL.8.4.F04.P05.

Planes de acción y seguimiento

Para aquellos proveedores que se les realizó una visita de inspección y tomando en cuenta los resultados de la misma, el responsable técnico analiza los puntos de mejora y le solicitará al proveedor el establecimiento de un plan de acción para ejecutar las acciones correspondientes.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Cada semestre calendario, el Coordinador de Ventas y el Gerente General toman la decisión de realizar la evaluación de proveedores vinculados a las compras de productos y servicios. La evaluación se realiza a aquellos proveedores que se les ha comprado constantemente.

De los proveedores correspondientes, el Coordinador de Ventas recopila la información sobre:

Tipo de proveedor	Criterios de Evaluación
Proveedores de Productos	Calidad de producto Cumplimiento de cantidad y tiempo Precio
Proveedores de Servicio	Calidad del servicio Cumplimiento de lo solicitado Precio

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y APROBACIÓN DE PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.P05
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	8 de 17

Estos criterios son calificados de acuerdo a:

a) Proveedores de productos

Criterios de Evaluación	Puntaje	Valoración	
		MATERIAS PRIMAS	INSUMOS
Calidad de producto	5	Si cumple con todos los parámetros de especificaciones.	Si cumple las especificaciones solicitadas
	3	Si cumple parcialmente con los parámetros de especificaciones.	Si cumple parcialmente las especificaciones solicitadas
	1	Incumple todos los parámetros de especificaciones.	Incumple todas las especificaciones solicitadas
Cumplimiento de cantidad y tiempo	4	Si cumple a tiempo y completo: el pedido llega antes o en el día especificado en la Orden de Compra y en las cantidades requeridas.	
	3	Si cumple tarde y completo: el pedido llega fuera de la fecha solicitada en la Orden de Compra, pero en las cantidades requeridas.	
	2	Si cumple a tiempo pero incompleto: el pedido llega antes o en el día especificado en la Orden de Compra, pero no en las cantidades requeridas.	
	1	Tarde e incompleto: el pedido no llega en el día solicitado y no llega en las cantidades requeridas.	
Precio	3	Precio competitivo dentro del mercado y facilite crédito.	
	2	Precio competitivo dentro del mercado pero no facilita crédito o facilita crédito pero su precio no es competitivo (más caro).	
	1	No facilita crédito y no tiene precio competitivo (más caro).	

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y APROBACIÓN DE PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.P05
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	9 de 17

b) Proveedores de servicios

Criterios de Evaluación	Puntaje	Valoración
Calidad de producto	5	Si cumple con todos los parámetros de especificaciones.
	3	Si cumple parcialmente con los parámetros de especificaciones.
	1	Incumple todos los parámetros de especificaciones.
Cumplimiento de lo solicitado	5	Si cumple lo solicitado.
	3	Si cumple parcialmente lo solicitado.
	1	Incumple lo solicitado.
Precio	3	Precio competitivo dentro del mercado y facilite crédito.
	2	Precio competitivo dentro del mercado pero no facilita crédito o facilita crédito pero su precio no es competitivo (más caro).
	1	No facilita crédito y no tiene precio competitivo (más caro).

Una vez que se recibe esta información, el Coordinador de Ventas con aprobación del Gerente General o su delegado completa la “**Evaluación de Proveedores**” identificado con el código: BN.ABL.8.4.F05.P05

NOTA: En el caso en que se necesite más información, el Coordinador de Ventas coordina su recopilación.

El coordinador de Ventas califica al proveedor según los siguientes criterios:

Puntaje Total	Categoría	Acciones
≥ 9	Proveedor calificado	Se mantiene proveedor
< 9	Proveedor bajo rangos de calificación	Se podrá decidir las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Retiro del proveedor. ○ Solicitud de plan de mejora al proveedor. ○ Conversaciones con el proveedor para definir acciones a tomar.

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y APROBACIÓN DE PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.P05
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	10 de 17


De ser requerido, el Coordinador de Ventas actualiza la “**Lista de Proveedores Aprobados**” identificado con el código: BN.ABL.8.4.F04.P05

8. Anexos

BN.ABL.8.4.F01.P05	REGISTRO DE PROVEEDORES
BN.ABL.8.4.F02.P05	MATRIZ DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES
BN.ABL.8.4.F03.P05	VISITA DE INSPECCIÓN A PROVEEDORES
BN.ABL.8.4.F04.P05	LISTA DE PROVEEDORES APROBADOS
BN.ABL.8.4.F05.P05	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y APROBACIÓN DE PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.P05
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	11 de 17

ANEXO 1. Registro de proveedores

	REGISTRO DE PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.F01.P05
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021

Fecha:

1. INFORMACIÓN GENERAL

RAZON SOCIAL :	
NOMBRE COMERCIAL:	
EMITIR CHEQUE A NOMBRE DE:	

TIPO DE CONTRIBUYENTE	NUMERO DE RUC:
ESPECIAL	
NATURAL	
JURÍDICO	

CONTACTOS			
GERENTE GENERAL/ PROPIETARIO :			
CONTACTO DE VENTA:		TELÉFONO MÓVIL:	
OTROS:			
CORREO ELECTRÓNICO O DE CONTACTO:		AÑOS EN EL MERCADO :	
PAGINA WEB:			

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y APROBACIÓN DE PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.P05
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	12 de 17

UBICACIÓN

	PAÍS	DIRECCIÓN	No.	CIUDAD	TELÉFONOS	FAX
OFICINA PRINCIPAL						
SUCURSAL						
BODEGA						
OTROS						

2. PRODUCTOS O SERVICIOS QUE OFRECE						
SI ES FABRICANTE, PARA EL ENVÍO DE PRODUCTOS UTILIZA TRANSPORTE:	PROPIO		CONTRATADO		NO APLIC A	


3. ADJUNTOS

	SI	NO	NO APLIC A
RUC ACTUALIZADO			
LISTADO DE PRODUCTOS/ SERVICIOS OFERTADOS CON SUS RESPECTIVOS PRECIOS UNITARIOS, GARANTÍAS, TIEMPOS DE ENTREGA			
CERTIFICADOS DE PRODUCTO: ANÁLISIS, DE CALIDAD, REGISTRO SANITARIO/ NSO/ OTROS DOCUMENTOS.			

4. FORMA DE PAGO	
CONTADO	
CHEQUE	
OTROS	

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y APROBACIÓN DE PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.P05
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	13 de 17

ANEXO 2. Matriz de selección de proveedores

	MATRIZ DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.F02.P05
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021

Fecha de Calificación:	Nombre del Proveedor:
Producto o Servicio:	

1. DATOS LEGALES

CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTAJE MÁXIMO Y PONDERACIÓN		CALIFICACIÓN
	PUNTOS	%	
Requisitos legales	Máx. 1	10 %	

2. EVALUACIÓN DE CALIDAD

CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTAJE MÁXIMO Y PONDERACIÓN		CALIFICACIÓN
	PUNTOS	%	
Certificados externos o internos de calidad (gestión – productos - servicios)	Máx. 7,5	75 %	

3. ATENCIÓN AL CLIENTE

CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTAJE MÁXIMO Y PONDERACIÓN		CALIFICACIÓN
	PUNTOS	%	
Servicio Postventa / Asistencia Técnica	Máx 0,5	5 %	

4. FACILIDADES DE PAGO

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y APROBACIÓN DE PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.P05
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	14 de 17

CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTAJE MÁXIMO Y PONDERACIÓN		CALIFICACIÓN
	PUNTOS	%	
Flexibilidad/ Empatía	Máx. 0,5	5 %	

5. EXPERIENCIA

CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTAJE MÁXIMO Y PONDERACIÓN		CALIFICACIÓN
	PUNTOS	%	
Historial de proveedor	Máx 0,5	5 %	

Observaciones:	
PUNTAJE TOTAL PONDERADO:	RANGO DE CLASIFICACIÓN:


DECISIÓN FINAL	Aprobado	Rechazado	
-----------------------	----------	-----------	--

RESPONSABLES DE CALIFICACIÓN:

Nombres:		
Firmas:		

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y APROBACIÓN DE PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.P05
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	15 de 17

ANEXO 3. Visita de inspección a proveedores

	VISITA DE INSPECCIÓN A PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.F03.P05
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021

Fecha:		Inspección N° _____
Responsable de Inspección	_____	
Alcance:	Inspección basada en _____	
Proveedor:		
Tipo de Producto:	_____	
Areas Auditadas:	_____	
Ciudad:	_____	

NÚMERO	ITEM EVALUADO	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
	TOTAL			

RESULTADO DE EVALUACIÓN:

RESPONSABLE

**FIRMA DEL
PROVEEDOR**


	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y APROBACIÓN DE PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.P05
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	16 de 17

ANEXO 4. Lista de proveedores aprobados

	LISTA DE PROVEEDORES APROBADOS			Código	BN.ABL.8.4.F04.P05		
				Versión:	00		
				Fecha elaboración:	08-03-2021		
Fecha de actualización:				Actualizado por:			
Nombre Proveedor	Producto / Servicio vinculado	Dirección	Teléfono	Contacto	Correo electrónico	Fecha de registro	

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y APROBACIÓN DE PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.P05
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	17 de 17

ANEXO 5. Evaluación de Proveedores

	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Código	BN.ABL.8.4.F05.P05			
		Versión:	00			
		Fecha elaboración:	08-03-2021			
Nombre del Proveedor:					PRODUCTOS	<input type="checkbox"/>
					SERVICIOS	<input type="checkbox"/>
Fecha de evaluación:			Período de evaluación:			
			CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
DOCUMENTO DE COMPRA	FECHA DE COMPRA	DESCRIPCIÓN DE PRODUCTO O SERVICIO	CALIDAD	CUMPLIMIENTO	PRECIO	TOTAL
FIRMA DEL RESPONSABLE DE EVALUACIÓN						

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	Código	BN.P.8.5.1.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	1 de 16

Procedimiento Operativo de Producción

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Inge. Paola Ortiz E.	Ing. Iván Acosta	Ing. Ángel Maigualema
Estudiante	Docente Tutor	Gerente Balanceados Nutritivos
Firma:	Firma:	Firma:

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	Código	BN.P.8.5.1.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	2 de 16

CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES			
N°	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA	N° REVISIÓN
1	Emisión del documento	28-02-2021	00

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	Código	BN.P.8.5.1.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	3 de 16

Contenido

1. Objetivo

2. Alcance

3. Responsables

4. Definiciones

5. Identificación

6. Referencia

7. Procedimiento

8. Anexos

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	Código	BN.P.8.5.1.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	4 de 16

1. Objetivo

Establecer las condiciones generales para la programación y control del proceso de producción de alimentos BALANCEADOS NUTRITIVOS.

2. Alcance

Aplica al proceso de producción de alimento balanceado para cerdo.

3. Responsabilidades

Gerente General	Revisar el cumplimiento del plan de producción de alimento balanceado
Jefe de Producción	Supervisar el cumplimiento y ejecución de las actividades del proceso productivo para que el producto final cumpla con los requisitos de calidad establecidos
	Reportar y/o detener producto terminado que esté fuera de los estándares de aceptación.
	Poner en funcionamiento todos los equipos y máquinas que intervienen en el proceso productivo.
Operarios	Producir balanceado para animales..
	Recibir diariamente el producto terminado en fundas, revisar stocks de producto terminado y realizar el despacho de alimento.

4. Definiciones

Contaminación cruzada. Es la contaminación de los alimentos por contacto directo o indirecto con material extraño que se encuentre en las diferentes fases del proceso y/o almacenamiento.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	Código	BN.P.8.5.1.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	5 de 16

Sistema batcheo. Sistema integrado que permite controlar la cantidad de kilos producidos, así como la cantidad de kilos de materias primas utilizadas en la elaboración de alimentos balanceados.

5. Identificación

Este procedimiento se identifica con el código: BN.P.8.5.1.P06

6. Referencias

Resolución 066- Instructivo para la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura y almacenamiento de productos de uso veterinario.

Normas INEN 2050:1995, Granos y Cereales

7. Procedimiento

Consideraciones generales

Los operadores de producción que trabajen directamente son entrenados y capacitados de acuerdo a las necesidades del cargo.

Para la ejecución de las actividades productivas es necesario dotar a todo el personal de los elementos de protección personal adecuados, así como de condiciones ambientales de trabajo apropiadas.

Para asegurar el funcionamiento correcto de la maquinaria es importante programas preventivos de mantenimiento tanto eléctrico como mecánico. El aseguramiento de este literal está dado a través del procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo con el código BN.MCE.7.1.5.2.P02.

En el caso de que algún equipo de la línea de producción presenta alguna anomalía o problema técnico se debe comunicar vía escrita o verbalmente al Gerente General para coordinar las actividades de reparación.

La limpieza y desinfección de tolvas, mezcladoras, molino, básculas y otros equipos del proceso productivo, se la realiza según planificación previa.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	Código	BN.P.8.5.1.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	6 de 16

Proceso Productivo

Los pedidos se originan de los vendedores, los mismos que son entregados a la auxiliar contable, para coordinar con el cliente e inmediatamente se pasa la **Orden de Pedido** identificado con el código BN.P.8.5.1.F01.P06 al Jefe de Producción.

El Jefe de Producción recibe el pedido según las necesidades de los clientes.

El Jefe de Producción elabora la **Orden de Producción** identificado con el código BN.P.8.5.1.F02.P06, la misma que es entregada al Operario encargado de planta.

El operador empieza el proceso productivo siempre y cuando la disponibilidad de materias primas esté utilizables en el área de almacenamiento. Sólo se utilizará las materias primas que estén debidamente aprobadas.

El proceso productivo de la Planta de BALANCEADOS NUTRITIVOS se dedica a la elaboración de alimento para cerdos, como detalla el **Instructivo de Elaboración de Alimento Balanceado** con el código BN.P.8.5.1.I01.P06, mismo que contiene los registros de producción, empaçado e inventario.

Una vez que ha terminado el proceso en la elaboración de alimentos balanceados, el Jefe de Producción realiza la inspección del producto terminado según el Procedimiento de Calidad y Muestreo con código BN.CC.8.6.P10.

En la elaboración de alimentos balanceados pueden ocurrir errores como: por mano de obra, maquinaria, métodos, medio ambiente, materiales y otros, lo que implica que el producto final no cumpla con las especificaciones descritas en las fichas técnicas, en este caso se procederá a llenar la solicitud de acción correctiva/preventiva con el código BN.ABL.7.1.5.1.F02.P04

El producto final es ensacado y los despachos se realizan según el **Registro de Despacho** identificado con el código BN.P.8.5.1.F03.P06.

Se puede observar el **diagrama de flujo de proceso operacional de alimento balanceado para cerdos** en el anexo con el código BN.P.8.5.1.F04.P06.


	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	Código	BN.P.8.5.1.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	7 de 16

8. Anexos

BN.P.8.5.1.F01.P06	ORDEN DE PEDIDO
BN.P.8.5.1.F02.P06	ORDEN DE PRODUCCIÓN
BN.P.8.5.1.F03.P06	REGISTRO DE DESPACHO
BN.P.8.5.1.F04.P06	DIAGRAMA DE FLUJO OPERACIONAL
BN.P.8.5.1.F05.P06	REGISTRO DE PRODUCCIÓN
BN.P.8.5.1.F06.P06	REGISTRO DE EMPACADO
BN.P.8.5.1.F07.P06	REGISTRO DE INVENTARIO
BN.P.8.5.1.I01.P06	INSTRUCTIVO DE ELABORACION DE ALIMENTO BALANCEADO


	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	Código	BN.P.8.5.1.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	8 de 16

ANEXO 1. Orden de pedido

	ORDEN DE PEDIDO	Código:	BN.P.8.5.1.F01.P06	
		Versión:	00	
		Fecha elaboración:	08/03/2021	
Fecha:				
Cliente				
ESPECIE	PRODUCTO	POLVO	PELLET	
AVES	Inicial mini pellet			
	Inicial crumber			
	Crecimiento			
	Crecimiento crumber			
	Engorde fino			
	Engorde grueso			
CERDOS	Crecimiento	NA		
	Engorde	NA		
	Lactancia	NA		
	Gestación	NA		
CUYES	Especies menores			
VACAS	Producción leche fino			
	Producción leche grueso			
	Producción de leche polvo			
TOTAL				
OBSERVACIONES:				
Expedida por:	Recibida por:	Despachada por:	Transportista	

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	Código	BN.P.8.5.1.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	9 de 16

ANEXO 2. Orden de producción

	ORDEN DE PRODUCCIÓN	Código:	BN.P.8.5.1.F02.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08/03/2021

Fecha:	
# Orden de Producción:	
Nombre del Producto terminado:	
Lote del producto terminado:	
Cantidad:	
Responsable:	

MACRO INGREDIENTES

Lote	Macro ingredientes	Cantidad Lb	Firma

MICRO INGREDIENTES

Lote	Micro ingredientes	Cantidad Lb	Firma

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

VERIFICADO POR:

JEFE DE PRODUCCION:

FRECUENCIA: POR CADA PRODUCCIÓN:

FIRMA:

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	Código	BN.P.8.5.1.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	10 de 16

ANEXO 3. Registro de despacho

	REGISTRO DE DESPACHO	Código:	BN.P.8.5.1.F03.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08/03/2021

FECHA	LOTE	PRODUCTO	CANTIDAD	CLIENTE

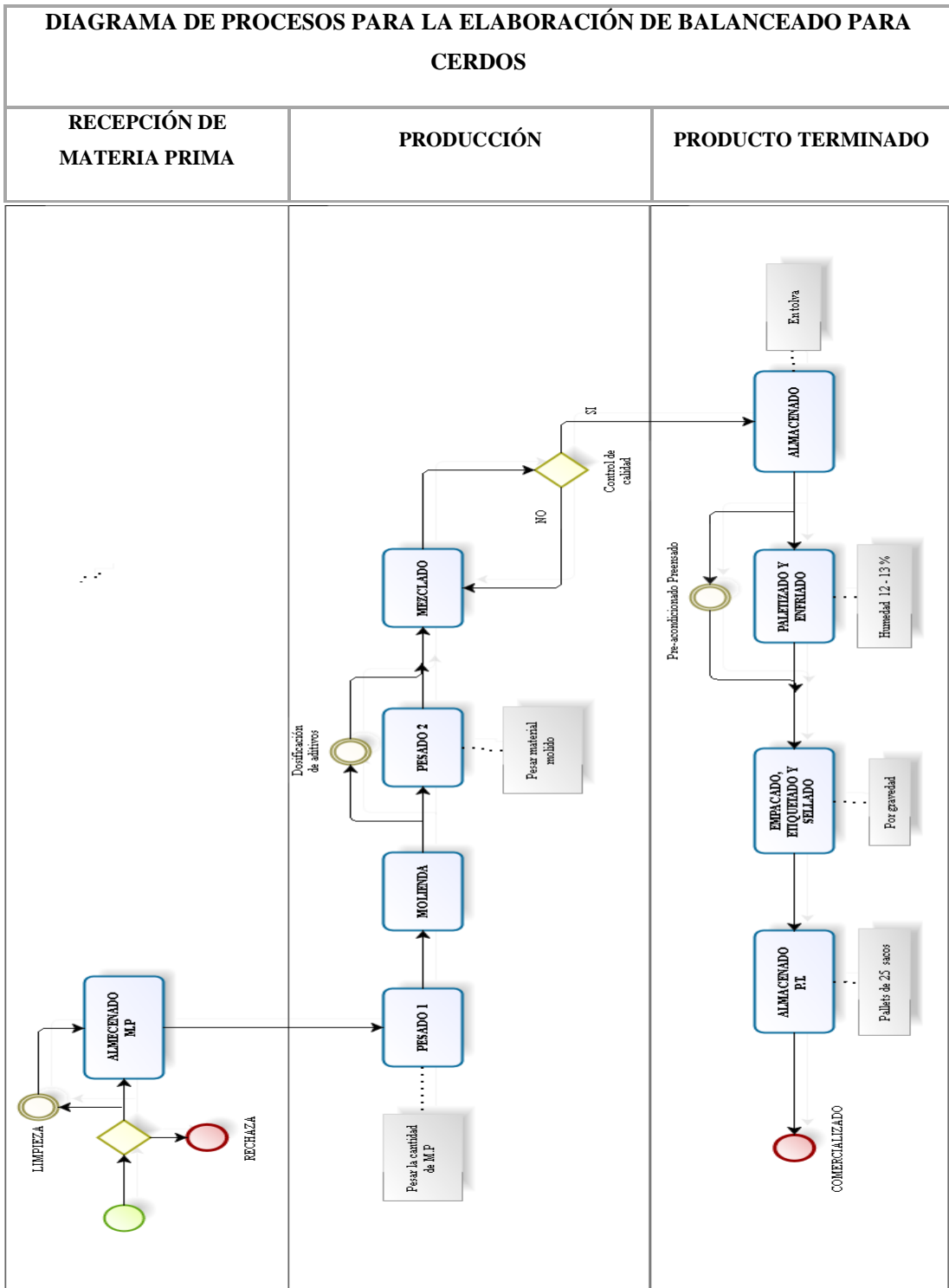
VERIFICADO POR:
JEFE DE PRODUCCION:
FRECUENCIA: POR CADA PRODUCCIÓN:

FIRMA:

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	Código	BN.P.8.5.1.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	11 de 16


ANEXO 4. Diagrama de flujo operacional

	DIAGRAMA DE FLUJO OPERACIONAL	Código:	BN.P.8.5.1.F04.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08/03/2021



	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	Código	BN.P.8.5.1.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	13 de 16

ANEXO 6. Registro de Empacado

	REGISTRO DE EMPACADO							Código:	BN.P.8.5.1.F06.P06
								Versión:	00
								Fecha elaboración:	08/03/2021
# BATCH	LOTE PRODUCTO TERMINADO	PRODUCTO	PRODUCTO ENSACADO DE 40 kg		ADECUADO SELLADO		PRODUCTO ETIQUETADO		RESPONSABLE DE TURNO
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	

JEFE DE PRODUCCION

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	Código	BN.P.8.5.1.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	14 de 16

ANEXO 7. Registro de Inventario

	REGISTRO DE INVENTARIO	Código:	BN.P.8.5.1.F07.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08/03/2021

FECHA	PRODUCTO	LOTE	FECHA. INGRESO	CANTIDAD INGRESO	FECHA EGFRESO	CANTIDAD EGRESO	FECHA CADUCIDAD	SALDO ACTUAL

RESPONSABLE DE BODEGA

FRECUENCIA: POR CADA INGRESO O EGRESO

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	Código	BN.P.8.5.1.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	15 de 16

ANEXO 8. Instructivo de elaboración de alimento balanceado

	INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE ALIMENTO BALANCEADO	Código:	BN.P.8.5.1.I01.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08/03/2021

Abastecimiento de materias primas

El Jefe de Producción entrega a los operarios las materias primas que hayan sido aceptadas por el Asistente de Calidad y tengan la etiqueta de APROBADO, respetando el Sistema PE-PS. El Jefe de Producción debe registrar el número de lote y el número de sacos de cada materia prima abastecida en el **Registro de Producción** identificado con el código BN.P.8.5.1.F05.P06. El operador de proceso, abastece de las cantidades y materias primas de acuerdo a la Orden de Producción emitida por el Jefe de Producción.

Proceso de molienda de maíz, soya y trigo

Operador de proceso pesa cada materia prima de acuerdo a la Orden de Producción y arranca el proceso.

La materia prima llega a la tolva de alimentación a través de una escalera.

El Jefe de Producción debe controlar que exista la suficiente cantidad de materia prima molida para no interrumpir el proceso productivo.

Proceso de Mezclado y Ensacado

Una vez realizado el proceso de molienda y pesado de cada materia prima estas son cargadas a la entrada de la mezcladora y se procede con el mezclado, se anota en el **Registro de Producción**.

El tiempo de mezclado es de acuerdo al siguiente cuadro:

ALIMENTO	TIEMPO (minutos)
Pollos	10
Cerdos	15
Producción de leche	25
Cuyes y conejos	15

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	Código	BN.P.8.5.1.P06
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	16 de 16

Cuando ha terminado el tiempo de mezclado, de acuerdo al tipo de alimento, este cae directamente de las compuertas de la mezcladora hacia los bins de producto terminado para ser pesados directamente en cada saco de polipropileno. Si el producto es peletizado, este producto en polvo pasa directamente al peletizador para su respectivo proceso, finalmente el producto terminado es llevado hacia la tolva de producto terminado.

Se pesa cada saco en la balanza con un promedio de 40 Kg por saco de acuerdo a la presentación requerida por el cliente, esto se anota en el **Registro de Empacado** identificado con el código BN.P.8.5.1.F06.P06.

Los Operarios de la ensacadora sellan el saco del producto, el cual previamente se encuentra lotificado su número de lote y fecha de producción.

Durante el ensacado se toman muestras de los diferentes productos, según se define en el Procedimiento de Calidad y Muestreo.

Finalmente se realiza un control de inventario de los productos procesados en el turno y se los anota en el **Registro de Inventario** identificado con el código BN.P.8.5.1.F07.P06.

Acciones correctivas

El Operario encargado de abastecer materias primas encuentra una materia prima que presente grumos o rancidez, se la considera como materia prima **RECHAZADA** y se la trata según el procedimiento de cuarentena, devoluciones no conforme y producto vencido con el código BN.CC.8.7.P08.

SI por error humano se dosifica una materia prima distinta a la de formulación, el Operario informa al Jefe de Producción, quien informará al Gerente General, para definir como producto no conforme y su destino. Las acciones correctivas se deben registrar, utilizando la solicitud de acciones correctivas/preventivas con el código BN.ABL.7.1.5.1.F02.P04.




**PROCEDIMIENTO DE
PREVENCIÓN DE
CONTAMINACIÓN CRUZADA**


Código	BN.CC.8.5.4.P07
Versión:	00
Fecha elaboración:	08-03-2021
Página:	1 de 8

Procedimiento de Prevención de Contaminación Cruzada

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Inge. Paola Ortiz E.	Ing. Iván Acosta	Ing. Ángel Maigualema
Estudiante	Docente Tutor	Gerente Balanceados Nutritivos
Firma:	Firma:	Firma:

	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE CONTAMINACIÓN CRUZADA	Código	BN.CC.8.5.4.P07
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	2 de 8

CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES			
N°	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA	N° REVISIÓN
1	Emisión del documento	28-02-2021	00

	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE CONTAMINACIÓN CRUZADA	Código	BN.CC.8.5.4.P07
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	3 de 8

Contenido

1. Objetivo

2. Alcance

3. Responsables


4. Definiciones

5. Identificación

6. Referencia

7. Procedimiento

8. Anexos

	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE CONTAMINACIÓN CRUZADA	Código	BN.CC.8.5.4.P07
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	4 de 8

1. Objetivo

Prevenir el riesgo de contaminación de un producto terminado durante todo el proceso de elaboración del mismo, con el fin de asegurar la calidad e inocuidad del alimento balanceado.

2. Alcance

El siguiente procedimiento abarca las siguientes áreas: producción, área de micro ingredientes, almacenamiento de materia prima, y almacenamiento de producto terminado.

3. Responsables

Gerente General	Revisar y Aprobar el procedimiento de prevención de contaminación cruzada
Encargado de Control de Calidad	Elaborar el procedimiento de prevención de contaminación cruzada de acuerdo a los requerimientos de la empresa
Jefe de Producción	Verificar el cumplimiento del presente procedimiento


4. Definiciones

Calidad. - La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

Contaminación cruzada. - Es la transferencia de agentes contaminantes de un alimento contaminado a otro que no lo está.

Control. - Verificar o comprobar el funcionamiento o evolución de una cosa.

Inocuidad. - es la garantía de que un alimento no causará daño al consumidor cuando el mismo sea preparado o ingerido de acuerdo con el uso a que se destine.

	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE CONTAMINACIÓN CRUZADA	Código	BN.CC.8.5.4.P07
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	5 de 8

Mantenimiento locativo. - Trabajos necesarios para el replanto, desmonte y/o arreglos parciales de la construcciones o elementos existentes que sean necesarios para el adecuado funcionamiento de la Empresa.

Arreglos como. - Pintura, arreglo de techos, pisos, goteras, cambio de tejas, entre otros. El lugar donde se realicen estas actividades debe permanecer completamente libre de escombros, residuos de materiales, maderas.

Pre mezclas. - Mezcla uniforme de uno o más micro ingredientes con un diluyente y/o un vehículo. Las pre mezclas son utilizadas para facilitar la dispersión uniforme de los micro ingredientes en una mezcla mayor.

5. Identificación

Este procedimiento se identifica con el código BN.CC.8.5.4.P07

6. Referencia

Resolución 066- Instructivo para la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura y almacenamiento de productos de uso veterinario.

7. Procedimiento

ÁREA DE ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA


El área de materia prima debe estar separada físicamente de las áreas de producción, micro ingredientes y producto terminado.

El personal que ingrese a esta área deberá usar el equipo de protección personal completo y deberá usar los pediluvios.

Los vehículos que ingresen a la planta de producción para entregar materia prima deben ser inspeccionados y fumigados.

La materia prima debe ser almacenada correctamente de forma que permita una adecuada circulación de aire y una fácil limpieza.

Se deberán adoptar medidas para la prevención de contaminación cruzada por medio de vectores siguiendo las recomendaciones establecidas por los organismos de control a nivel nacional.

	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE CONTAMINACIÓN CRUZADA	Código	BN.CC.8.5.4.P07
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	6 de 8

ÁREA DE PRODUCCIÓN

El área de producción debe estar separada físicamente de las otras áreas.

Previo al ingreso a ésta área el personal deberá lavarse correctamente las manos y deberá utilizar el equipo de protección personal de manera correcta y hacer uso de los pediluvios.

Mantener una adecuada limpieza y desinfección de todas las instalaciones, equipos y utensilios siguiendo los procedimientos respectivos.

Los recipientes destinados para desechos se mantendrán siempre con su respectiva tapa y procurará desalojarlos continuamente de la forma correcta siguiendo el procedimiento.

Las personas visitantes que requieran ingresar al área de producción lo harán siguiendo estrictamente los procedimientos establecidos.

Cada vez que se realice labores de mantenimiento locativo o reparación de maquinarias o instalaciones, el líder del proceso debe informar a las áreas de producción y calidad el cronograma de actividades con el tiempo estimado para su ejecución, de igual modo debe garantizar la delimitación de las áreas.


Deberán establecerse y adoptarse medidas eficaces para impedir la contaminación por contacto directo o indirecto con las fuentes o vectores de posible contaminación.

Los materiales de limpieza de máquinas y equipos serán específicos para cada máquina y bajo ninguna circunstancia se utilizarán para la limpieza de las instalaciones del área de producción (paredes, pisos, etc.) o de otras áreas.

El agua que se utiliza para el procesado de alimentos, la higiene de instalaciones, equipos, utensilios debe ser potable y cumplir con los parámetros microbiológicos para el agua potable de la Norma INEN 1108. Procedimiento de control de Agua.

ÁREA DE MICROINGREDIENTES

Las áreas de almacenamiento y pesado de micro ingredientes deben estar separadas físicamente entre sí.

	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE CONTAMINACIÓN CRUZADA	Código	BN.CC.8.5.4.P07
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	7 de 8

La persona responsable del pesado de micro ingredientes debe utilizar el equipo de protección personal exclusivo para esta área: mascarilla de doble filtro, guantes, overol y cofia.

Los recipientes que contengan micro ingredientes deben mantenerse siempre tapados y limpios.

Los utensilios empleados para el pesaje y los materiales de limpieza deben ser exclusivos para esta área.

La persona responsable del pesado de micro ingredientes será la encargada de disponer las premezcla al área de producción; los operarios de producción no podrán ingresar a esta área.

ÁREA DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO TERMINADO

Los operarios de producción no podrán ingresar a esta área.

El personal encargado de esta área se encargará de llevar el producto terminado del área de producción a bodegas.

El personal responsable de esta área debe lavarse las manos, estar correctamente uniformado y hacer uso de los pediluvios antes de ingresar a esta área.

Bajo ningún concepto se deberá almacenar materia prima en esta área.

Para la liberación de producto al mercado se utilizará el principio primero en entrar primero en salir PEPS.

Nota: Las operaciones en las diferentes áreas debe seguir un flujo ordenado de producción, para lo cual se adjunta al presente procedimiento el diagrama de circulación de materias primas y producto terminado con el código BN.CC.8.5.4.F01.P07

8. Anexos

BN.CC.8.5.4.F01.P07

DIAGRAMA DE CIRCULACIÓN DE
MATERIAS PRIMAS Y PRODUCTO
TERMINADO



**PROCEDIMIENTO DE
PREVENCIÓN DE
CONTAMINACIÓN CRUZADA**

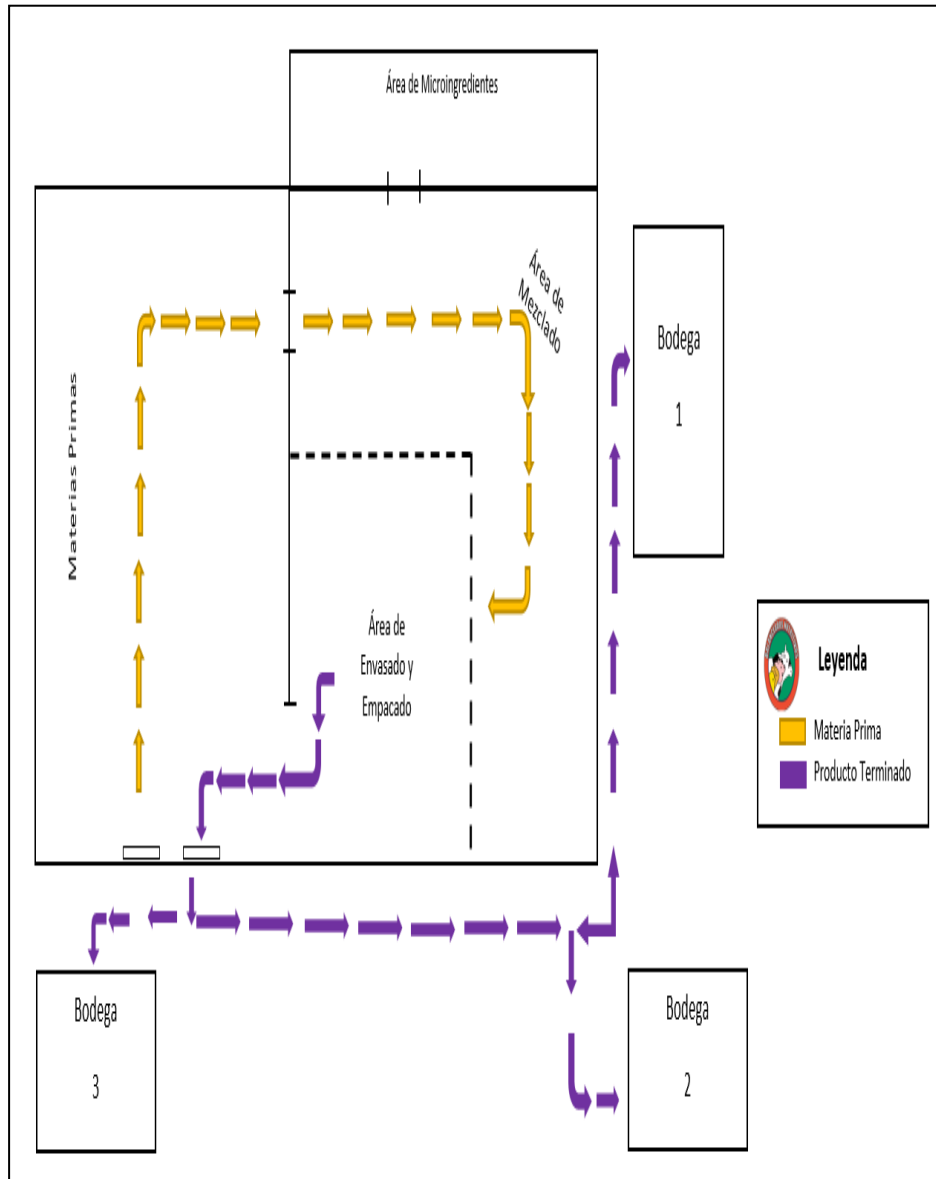
Código	BN.CC.8.5.4.P07
Versión:	00
Fecha elaboración:	08-03-2021
Página:	8 de 8

ANEXO 1. Diagrama de circulación de materias primas y producto terminado



**DIAGRAMA DE CIRCULACIÓN
DE MATERIAS PRIMAS Y
PRODUCTO TERMINADO**

Código	BN.CC.8.5.4.F01.P07
Versión:	00
Fecha elaboración:	08-03-2021





**PROCEDIMIENTO DE
CUARENTENA, DEVOLUCIONES,
NO CONFORME Y PRODUCTO
VENCIDO**

Código BN.CC.8.7.P08


Versión: 00

Fecha elaboración: 08-03-2021


Página: 1 de 10

Procedimiento de cuarentena, Devoluciones, No conforme y Producto vencido

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Inge. Paola Ortiz E.	Ing. Iván Acosta	Ing. Ángel Maigualema
Estudiante	Docente Tutor	Gerente Balanceados Nutritivos
Firma:	Firma:	Firma:

	PROCEDIMIENTO DE CUARENTENA, DEVOLUCIONES, NO CONFORME Y PRODUCTO VENCIDO	Código	BN.CC.8.7.P08
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	2 de 10

CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES			
N°	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA	N° REVISIÓN
1	Emisión del documento	28-03-2021	00

	PROCEDIMIENTO DE CUARENTENA, DEVOLUCIONES, NO CONFORME Y PRODUCTO VENCIDO	Código	BN.CC.8.7.P08
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	3 de 10

Contenido

1. Objetivo

2. Alcance

3. Responsables


4. Definiciones

5. Identificación

6. Referencia

7. Procedimiento

8. Anexos

	PROCEDIMIENTO DE CUARENTENA, DEVOLUCIONES, NO CONFORME Y PRODUCTO VENCIDO	Código	BN.CC.8.7.P08
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	4 de 10

1. Objetivo


Establecer la metodología para llevar a cabo la cuarentena, devoluciones, producto no conforme y producto vencido de insumos, materia prima y producto terminado de la empresa BALANCEADOS NUTRITIVOS.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las materias primas, insumos, material de embalaje o producto terminado de BALANCEADOS NUTRITIVOS contemplados en la elaboración de alimentos de uso veterinario.

3. Responsables

Gerente General	Disponer de recursos para tratamiento de los casos presentes en este procedimiento.
	Velar por que no se presenten estas situaciones, dar visto bueno a decisiones que se tomen con los productos
Jefe de Producción	Realizar la investigación de los inconvenientes presentados en los procesos que tenga a su cargo y da una respuesta oportuna y eficaz con el formato respectivo. Será el encargado de coordinar el retiro de producto del mercado
Responsable técnico	Analizar los casos presentados y tomar decisiones con los productos de acuerdo a cada situación
Operarios	Cumplir con lo definido en este procedimiento, ayudan a realizar el tratamiento e investigación correspondiente a producto no conforme, devoluciones y producto en cuarentena.

	PROCEDIMIENTO DE CUARENTENA, DEVOLUCIONES, NO CONFORME Y PRODUCTO VENCIDO	Código	BN.CC.8.7.P08
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	5 de 10

4. Definiciones

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Cuarentena: es la acción de aislar o apartar a productos durante un período de tiempo para evitar o limitar el riesgo de que se extienda una determinada propiedad. No es necesario que sea durante cuarenta días.

Producto No Conforme: es todo aquel que no cumple con algún requisito determinado por el sistema de gestión de calidad, como, por ejemplo, un material comprado que ha llegado defectuoso, un material no identificado cuando se requiere que lo esté, un producto terminado pronto a vencerse, etc.

Devolución: acción de devolver, regresar un producto, objeto a donde inicialmente fue producido.

Producto Vencido: producto que ya cumplió su tiempo de vida útil para el que fue creado o elaborado.


5. Identificación

Este procedimiento se identifica con el código BN.CC.8.7.P08

6. Referencia

Norma ISO 9001:2015

Resolución 066- Instructivo para la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura y almacenamiento de productos de uso veterinario.

	PROCEDIMIENTO DE CUARENTENA, DEVOLUCIONES, NO CONFORME Y PRODUCTO VENCIDO	Código	BN.CC.8.7.P08
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	6 de 10

7. Procedimiento

Cuarentena

Cuando un producto, sea este: materia prima, insumo, material de embalaje o producto terminado presente observaciones y su disposición final no se haya concretado, será almacenado en el área de cuarentena con la respectiva señalización.

Si durante el proceso de recepción, elaboración, almacenamiento y despacho de producto de uso veterinario es necesario el análisis por diversas situaciones, el producto deberá ser almacenado en cuarentena con la rotulación de **color amarillo**, hasta que el responsable disponga el destino del producto.

Producto no conforme y devoluciones

La detección de producto no conforme y las devoluciones se pueden dar de las siguientes fuentes:


Por controles rutinarios y de proceso durante la elaboración de alimentos de uso veterinario.

Por quejas del cliente final.

Una vez originada un producto no conforme o una devolución, se comunica inmediatamente al Gerente General que puede ser en acompañamiento con el Jefe de Producción, quienes tomarán las debidas acciones para el destino de dicho producto.

El Gerente General junto con el Representante Técnico, son los responsables del hallazgo realizarán el análisis respectivo para determinar el origen del producto no conforme y lo realizarán utilizando la **Solicitud de Acción Correctiva Preventiva** identificado con el código BN.ABL.7.1.5.1.F02.P04.

Una vez que se conozca las causas se implementarán las acciones correctivas necesarias y se realizará el seguimiento para dar por terminada y cerrada la No Conformidad.

	PROCEDIMIENTO DE CUARENTENA, DEVOLUCIONES, NO CONFORME Y PRODUCTO VENCIDO	Código	BN.CC.8.7.P08
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	7 de 10

Los materiales y productos no conformes y por devoluciones serán identificados como tales en el área destinada para su almacenamiento mientras se aguarda su destino, ya sea: destrucción, reprocesamiento, devolución a proveedores u otros.

El Responsable Técnico y Jefe de Producción realizan el análisis adecuado previo visto bueno de Gerencia General para la disposición final del producto.

Dependiendo del destino que se dé al producto se deberá llenar el **Registro de Disposición final de Materia Prima, Insumos, Material de Empaque y Producto Terminado** con el código BN.CC.8.7.F01.P08.

Producto vencido

Cuando la materia prima, insumo, material de embalaje o producto terminado haya cumplido su tiempo de vida, el Responsable Técnico, el Jefe de Producción recolectarán todas las unidades que presenten este problema y las almacenan en al área de Producto Vencido con su respectiva identificación.


El Gerente General, el Jefe de Producción y el Rep. Técnico realizarán el análisis respectivo para determinar el origen del producto vencido y lo realizarán utilizando la **Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva** con el código BN.ABL.7.1.5.1.F02.P04

Para la disposición final de estos productos se utilizará el **Registro de Disposición Final de Materia Prima, Insumos, Material de Empaque y Producto Terminado.**

Cuando el producto no pueda ser rechazado o eliminado por vías tradicionales y sea necesaria la presencia de la autoridad competente, Balanceados Nutritivos realizará las gestiones necesarias para eliminar el producto, respetando la legislación ecuatoriana.

Con la finalidad de evitar producto vencido, el Jefe de Producción en conjunto con el Gerente General realizarán la adquisición de Materia Prima, Insumos y Material de Empaque tomando en cuenta tiempos de vida, partida de producción y fechas de alta y baja demanda.

El almacenamiento de estos productos y del producto terminado se lo realizará de manera adecuada y siguiendo el sistema PEPS, primero entrar, primero salir.

	PROCEDIMIENTO DE CUARENTENA, DEVOLUCIONES, NO CONFORME Y PRODUCTO VENCIDO	Código	BN.CC.8.7.P08
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	8 de 10

Nota: los Registros generados por este procedimiento serán almacenados por la Asistente de Calidad hasta un año después del tiempo de vida del producto.

Retiro del producto del mercado

Balanceados Nutritivos garantiza el inmediato retiro de producto determinado del mercado cuando se presenten los casos indicados anteriormente, por alerta o disposición emitida por la autoridad competente.

El Jefe de Producción ubica el producto en el mercado.

Realiza contacto con el cliente para informar el motivo del retiro del producto.

Coordina las gerencias para que se hagan cargo de la logística del retiro.

El Jefe de Producción deberá realizar el retiro de todo el producto que se haya dispuesto, además de llenar el Registro de Retiro de Producto con el código BN.CC.8.5.5.F01.P09, del procedimiento retiro de Producto.

En caso de no poder retirar todo el producto, detallara los motivos en el Registro de Retiro de producto con el código BN.CC.8.5.5.F02.P09.


El Gerente General dispone el Almacenamiento del producto en al área correspondiente con la rotulación respectiva, hasta la decisión de su disposición final.

La disposición final del producto se la realiza llenando el **Registro de Disposición Final de Materia Prima, Insumos, Material de Empaque y Producto Terminado.**

El Responsable Técnico con toda la información recolectada realiza un informe con los detalles del Retiro del Producto del Mercado.


Envía el informe al gerente para conocimiento y a la autoridad competente, cuando lo requiera.

8. Anexos


	PROCEDIMIENTO DE CUARENTENA, DEVOLUCIONES, NO CONFORME Y PRODUCTO VENCIDO	Código	BN.CC.8.7.P08
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	9 de 10

BN.CC.8.7.F01.P08

REGISTRO DE DISPOSICIÓN FINAL DE
MATERIA PRIMA, INSUMOS, MATERIAL DE
EMPAQUE Y PRODUCTO TERMINADO.

	PROCEDIMIENTO DE CUARENTENA, DEVOLUCIONES, NO CONFORME Y PRODUCTO VENCIDO	Código	BN.CC.8.7.P08
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	10 de 10

ANEXO 1. Registro de disposición final de materia prima, insumos, material de empaque y producto terminado

	REGISTRO DE DISPOSICIÓN FINAL DE MATERIA PRIMA, INSUMOS, MATERIAL DE EMPAQUE Y PRODUCTO TERMINADO	Código	BN.CC.8.7.F01.P08
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021

DEVOLUCIÓN		PRODUCTO NO CONFORME		PRODUCTO VENCIDO		RETIRO	
TIPO:		NOMBRE DEL PRODUCTO:					
Materia prima		UBICACIÓN DEL PRODUCTO					
Insumo		PROVEEDOR/ CLIENTE:					
Material de empaque		FECHA:		LOTE:			
Producto terminado		CANTIDAD (KG):		FECHA VENCIMIENTO:			
DECISIÓN:		DETALLE DE LA DECISIÓN:					
Destrucción:							
Reprocesamiento							
Devolución a proveedores							
Otros							
Documento de respaldo:		SI		NO			
Observaciones:							
Visto Bueno:		SI		NO			
Nombre:				Firma:			
Aprobado por: (Gerente General)				Firma:			




PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE PRODUCTO, PREPARACIÓN, RESPUESTA ANTE EMERGENCIA Y QUEJAS DE CLIENTES


Código	BN.CC.8.5.5.P09
Versión:	00
Fecha elaboración:	08-03-2021
Página:	1 de 14

Procedimiento de Retiro de Producto, Preparación, Respuesta ante Emergencia y Quejas de Clientes

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Inge. Paola Ortiz E.	Ing. Iván Acosta	Ing. Ángel Maigualema
Estudiante	Docente Tutor	Gerente Balanceados Nutritivos
Firma:	Firma:	Firma:

	PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE PRODUCTO, PREPARACIÓN, RESPUESTA ANTE EMERGENCIA Y QUEJAS DE CLIENTES	Código	BN.CC.8.5.5.P09
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	2 de 14

CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES			
N°	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA	N° REVISIÓN
1	Emisión del documento	28-02-2021	00

	PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE PRODUCTO, PREPARACIÓN, RESPUESTA ANTE EMERGENCIA Y QUEJAS DE CLIENTES	Código	BN.CC.8.5.5.P09
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	3 de 14

Contenido

1. Objetivo

2. Alcance

3. Responsables


4. Definiciones

5. Identificación

6. Referencia

7. Procedimiento

8. Anexos

	PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE PRODUCTO, PREPARACIÓN, RESPUESTA ANTE EMERGENCIA Y QUEJAS DE CLIENTES	Código	BN.CC.8.5.5.P09
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	4 de 14

1. Objetivo


El presente procedimiento define la metodología a seguir en **BALANCEADOS NUTRITIVOS** para realizar el retiro y recuperación de todos los productos ante situaciones de emergencias y accidentes que tengan un impacto en la inocuidad, además define el tratamiento de las reclamaciones de producto, así como las necesidades y expectativas de los clientes.

2. Alcance

El presente procedimiento aplica a todos los productos elaborados y almacenados y/o distribuidos por **BALANCEADOS NUTRITIVOS**.

3. Responsables

Gerente General	En caso de emergencia, comunicar a las autoridades sanitarias la situación de emergencia
	Aprobar la publicación del COMUNICADO DE EMERGENCIA EN PRENSA
	En caso de emergencia, determinar el producto que ha generado la crisis, lote, fecha de elaboración y localización donde se ha detectado e identificar el problema que lo ha ocasionado
	Tomar la decisión de la disposición final de un producto recuperado por emergencia
Jefe de Producción	Disponer de lista de contactos
	Receptar quejas de clientes
	Anotar información de queja en el Registro de Quejas de Clientes, posteriormente proceder al almacenamiento del registro.
	Decidir y coordinar las distintas actividades de acuerdo al Instructivo de Preparación y Respuesta Ante Emergencias

	PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE PRODUCTO, PREPARACIÓN, RESPUESTA ANTE EMERGENCIA Y QUEJAS DE CLIENTES	Código	BN.CC.8.5.5.P09
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	5 de 14

	Comunicar emergencia por medio de prensa escrita previa aprobación del Gerente General
Representante Técnico	Ejecutar y verificar las acciones correctivas.

4. Definiciones

Situación de emergencia. - Cualquier circunstancia que ponga en peligro la integridad del producto y puede ser una causa grave para la salud del consumidor. Se debe considerar que esta situación se puede dar en cualquier eslabón de la cadena de despacho.

Cliente. - Empresa o persona a la que se vende productos.

Consumidor final. - Consumidor último de un producto que no lo empleará como parte de ninguna operación o actividad mercantil en el sector.

Queja. - Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relacionada a las personas, sus productos o servicios.

Corrección. - Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.


Acción correctiva. - Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

5. Identificación

Este procedimiento se identifica con el código **BN.CC.8.5.5.P09**

6. Referencia

Resolución 066- Instructivo para la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura y almacenamiento de productos de uso veterinario.

	PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE PRODUCTO, PREPARACIÓN, RESPUESTA ANTE EMERGENCIA Y QUEJAS DE CLIENTES	Código	BN.CC.8.5.5.P09
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	6 de 14

7. Procedimiento

PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

Cuando se produce una alerta o crisis de integridad de los productos, se procede al retiro de los mismos de los puntos de venta y/o clientes, tan pronto como sea posible, y se informa a los consumidores para la recuperación de estos productos.

Las vías de entrada de información de una emergencia pueden ser muy variadas:

Agencias Regulatorias.

Un proveedor comunica que algún producto o material de empaque estaba en mal estado.

Problemas durante el procesamiento.


Estudios Científicos

Informe del cliente a la empresa o al vendedor del mal estado de un producto.

BALANCEADOS NUTRITIVOS ha establecido los pasos a seguir en caso que se reciba información de una emergencia que pueda afectar la integridad de los productos en el **“Instructivo de Preparación y Respuesta Ante Emergencias”** se identifica con el código BN.CC.8.5.5.I01.P09 para decidir y coordinar las distintas actividades.

Además, el Jefe de Producción y el área Administrativa dispone de una lista de contactos que tengan: nombres y números de teléfonos de todos sus clientes.

Cuando el Gerente General decida poner en efecto el **“Instructivo de Preparación y Respuesta Ante Emergencias”** se identifica con el código BN.CC.8.5.5.I01.P09, y se presente el caso de que la cantidad de unidades de productos afectados y retirados no sea del 100%, debido a que se ya se vendió o consumió, previa autorización del Gerente General, comunicará inmediatamente por medio de la prensa escrita a los consumidores finales conocidos que pudieran ser afectados. El comunicado en la prensa se realizará de acuerdo al Modelo de Comunicado de Emergencia en Prensa con el código BN.CC.8.5.5.F03.P11.

	PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE PRODUCTO, PREPARACIÓN, RESPUESTA ANTE EMERGENCIA Y QUEJAS DE CLIENTES	Código	BN.CC.8.5.5.P09
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	7 de 14

Todos los datos obtenidos durante la emergencia, serán registrados por el Jefe de Producción de la empresa en el **“Registro de Retiro de Producto”** se identifica con el código BN.CC.8.5.5.F01.P09, el Gerente General será el encargado de la disposición final.

Este procedimiento se encuentra respaldado por el Procedimiento de Trazabilidad con el código BN.ABL.7.1.5.1.P04

Todas las acciones tomadas y ejecutadas luego de ocurrido una emergencia en relación al producto recuperado y en relación de las acciones para eliminar la no conformidad que ocasionó la emergencia, serán anotadas por el Representante Técnico de la empresa en el **“Solicitud de Acciones Correctivas/Preventivas”** se identifica con el código BN.ABL.7.1.5.1.F02.P04

QUEJAS Y DEVOLUCIONES DE CLIENTES

El Jefe de Producción de BALANCEADOS NUTRITIVOS receptorá las quejas y devoluciones de clientes relacionadas tanto a calidad, inocuidad, integridad del producto, así como al servicio y atención al cliente.


Toda queja de clientes presentada vía telefónica, documental y/o digital será receptada por el Jefe de Producción de la empresa.

Se anotará la información de la queja en el Registro de Quejas de Clientes, posteriormente procederá a su almacenamiento.

Las correcciones y acciones correctivas serán anotadas por la Asistente de Calidad previo análisis con el Gerente General, se anotarán en el **“Registro de Quejas de Clientes”** se identifica con el código BN.CC.8.5.5.F02.P09

ACCIONES CORRECTIVAS


En caso de cualquier desviación en cuanto a los puntos expuestos en este procedimiento, el Gerente General y Representante Técnico, según corresponda ejecutan las correcciones

	PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE PRODUCTO, PREPARACIÓN, RESPUESTA ANTE EMERGENCIA Y QUEJAS DE CLIENTES	Código	BN.CC.8.5.5.P09
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	8 de 14


y verifica la eficacia de las acciones correctivas tomadas y las anotan en el “**Solicitud de Acciones Correctivas**” se identifica con el código **BN.ABL.7.1.5.1.F02.P04**

8. Anexos

BN.CC.8.5.5.I01.P09	INSTRUCTIVO DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS
BN.CC.8.5.5.F01.P09	REGISTRO DE RETIRO DE PRODUCTO
BN.CC.8.5.5.F02.P09	REGISTRO DE QUEJAS DE CLIENTES
BN.CC.8.5.5.F03.P09	MODELO DE COMUNICADO DE EMERGENCIA EN PRENSA

	PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE PRODUCTO, PREPARACIÓN, RESPUESTA ANTE EMERGENCIA Y QUEJAS DE CLIENTES	Código	BN.CC.8.5.5.P09
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	9 de 14

ANEXO 1. Instructivo de preparación y respuesta ante emergencias

	INSTRUCTIVO DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	Código	BN.CC.8.5.5.I01.P09
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021

INSTRUCTIVO DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

El Gerente General evaluará la necesidad de actuar frente a la emergencia suscitada de la siguiente manera:

Determinar el producto que ha generado la crisis, lote, fecha de elaboración y localización donde se ha detectado e identificar el problema que lo ha ocasionado.


Se determinarán los productos afectados, clientes y puntos de venta.

El Jefe de Producción de la empresa, comunicará en un plazo no menos a ocho horas a sus clientes y distribuidores a quienes han vendido los lotes de productos afectados y notifica que se debe retirar el producto de la venta y bien que se sirvan de apartarlo a un lugar donde nadie pueda cogerlo por error, identificarlo y comunicar que se va a pasar a retirar y se va a reponer con otros productos seguros.

Además, el Gerente General, comunicará a las autoridades sanitarias del Ecuador la situación de emergencia, para que tengan constancia de que se está procediendo a la inmovilización y retirada.

El Jefe de Producción de la empresa realiza la gestión del transporte para la retirada del producto.


El Gerente General, deberá asegurarse de que han sido retiradas todas las unidades de productos de los lotes afectados, así como gestionará la reposición a los clientes de la misma cantidad de producto en buenas condiciones de calidad. En caso que se haya producido venta o consumo de los mismos, el Gerente General enviará la comunicación a

	PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE PRODUCTO, PREPARACIÓN, RESPUESTA ANTE EMERGENCIA Y QUEJAS DE CLIENTES	Código	BN.CC.8.5.5.P09
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	10 de 14


la prensa escrita para que ellos comuniquen oportunamente a los clientes finales desconocidos que pudieran verse afectados.

Cuando el producto retirado se encuentre en las bodegas de la empresa, se lo colocará en el área de producto no conforme, se anotará en el registro de retiro de producto con el código BN.CC.8.5.5.F01.P09, el gerente general y representante técnico será quien tome la disposición final del producto.


Se tomarán las acciones correspondientes en la Solicitud de Acciones Correctivas/Preventivas con el código BN.ABL.7.1.5.1.F02.P04.

	PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE PRODUCTO, PREPARACIÓN, RESPUESTA ANTE EMERGENCIA Y QUEJAS DE CLIENTES	Código	BN.CC.8.5.5.P09
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	11 de 14


ANEXO 2. Registro de retiro de producto

	REGISTRO DE RETIRO DE PRODUCTO	Código	BN.CC.8.5.5.F01.P09
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021

FECHA:									
PRODUCTO:					LOTE:				
fecha de retiro	empresa / cliente	dirección / teléfono	motivo, causa	cantidad despachada	cantidad recuperada		responsable retiro	disposición final	conclusiones
					%	tiempo			

	PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE PRODUCTO, PREPARACIÓN, RESPUESTA ANTE EMERGENCIA Y QUEJAS DE CLIENTES	Código	BN.CC.8.5.5.P09
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	12 de 14

ANEXO 3. Registro de quejas de clientes

	REGISTRO DE QUEJAS DE CLIENTES	Código	BN.CC.8.5.5.F02.P09
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
FECHA DE LA QUEJA:			
CLIENTE:		TELÉFONO CLIENTE:	
NOMBRE QUIEN REPORTA:			
DIRECCIÓN:			
CORREO ELECTRÓNICO:			
PERSONA QUE RECIBE LA QUEJA:			
PRODUCTO:		LOTE:	
No. FACTURA:		CANTIDAD:	
Descripción de la Causa y de la Queja:			
Fecha/Corrección:			



PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE PRODUCTO, PREPARACIÓN, RESPUESTA ANTE EMERGENCIA Y QUEJAS DE CLIENTES

Código BN.CC.8.5.5.P09

Versión: 00

Fecha elaboración: 08-03-2021


Página: 13 de 14

Fecha/Acción Correctiva:


Fecha de Cierre de la Queja:

QUIEN PONE LA QUEJA

QUIEN RECIBE LA QUEJA

	PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE PRODUCTO, PREPARACIÓN, RESPUESTA ANTE EMERGENCIA Y QUEJAS DE CLIENTES	Código	BN.CC.8.5.5.P09
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	14 de 14

ANEXO 4. Modelo de comunicado de emergencia en prensa

	MODELO DE COMUNICADO DE EMERGENCIA EN PRENSA	Código	BN.CC.8.5.5.F03.P09
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021

COMUNICADO DE EMERGENCIA EN PRENSA

BALANCEADOS NUTRITIVOS comunica al público en general, que por posibles inconvenientes suscitados y por prevenir cualquier tipo de malestar, se abstengan de consumir el producto_____, correspondiente al lote número_____


La empresa se encuentra realizando las gestiones correspondientes, con el fin de garantizar la seguridad y satisfacción de sus clientes.

Pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

Atte.


GERENTE GENERAL.

Ciudad, dd/mm/aaaa


	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MUESTREO	Código	BN.CC.8.6.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	1 de 19

Procedimiento de Calidad y Muestreo

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Inge. Paola Ortiz E.	Ing. Iván Acosta	Ing. Ángel Maigualema
Estudiante	Docente Tutor	Gerente Balanceados Nutritivos
Firma:	Firma:	Firma:

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MUESTREO	Código	BN.CC.8.6.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	2 de 19

CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES			
N°	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA	N° REVISIÓN
1	Emisión del documento	28-02-2021	00

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MUESTREO	Código	BN.CC.8.6.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	3 de 19

Contenido

1. Objetivo

2. Alcance

3. Responsables


4. Definiciones

5. Identificación

6. Referencia

7. Procedimiento

8. Anexos

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MUESTREO	Código	BN.CC.8.6.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	4 de 19

1. Objetivo

Aplicar lineamientos para asegurar que los insumos y materias primas utilizados para la elaboración de alimentos de uso veterinario gocen de conformidad en toda la cadena de valor.


Dar instrucciones claras y detalladas de las etapas de elaboración que requieren Control de Calidad para mantener el proceso bajo control.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para insumos, materias primas y demás materiales utilizados en la elaboración de alimentos de uso veterinario.

3. Responsables

Gerente General	Disponer recursos y dar visto bueno para la compra de insumos, materias primas y otros.
Responsable Técnico	Determina las etapas en donde se realizan controles,
	Analizar posibles acciones de mejora para los insumos, materias primas y otros utilizados en la elaboración de alimentos de uso veterinario.
Asistente de Calidad	Aceptar materia prima e insumos aprobados para el uso dentro del proceso.
	Realizar los controles definidos y utilizar las herramientas proporcionadas para este fin
Jefe de Producción.	Utiliza todas las materias primas y material de empaque aprobados una vez realizados los respectivos análisis de aceptación y rechazo.
Operarios	Acatar lo dispuesto en este procedimiento

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MUESTREO	Código	BN.CC.8.6.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	5 de 19

4. Definiciones

Proceso. - Cualquier actividad o conjunto de actividades, mutuamente relacionadas o que interactúa, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados.

Producto. - Resultado de un proceso.

Materia prima. - Sustancia natural o artificial que se transforma industrialmente para crear un producto que potencialmente sirve para crear algo.

Insumo. - es cualquier elemento que represente una fracción en la elaboración de un producto.

Control de Calidad. - Es el conjunto de los mecanismos, acciones y herramientas realizadas para detectar la presencia de errores. La función principal del control de calidad es asegurar que los productos o servicios cumplan con los requisitos mínimos de calidad.


Contaminación. - Presencia de microorganismos, virus y/o parásitos, sustancias extrañas de origen mineral, orgánico o biológico, y/o sustancias tóxicas en cantidades superiores a las permitidas por las normas vigentes, o que se presuman nocivas para la salud.

5. Identificación

Este procedimiento se identifica con el código **BN.CC.8.6.P10**

6. Referencia

Resolución 066- Instructivo para la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura y almacenamiento de productos de uso veterinario.

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MUESTREO	Código	BN.CC.8.6.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	6 de 19

7. Procedimiento

ETAPAS DONDE SE REALIZA EL CONTROL DE CALIDAD

El control de calidad de Materia Prima e Insumos, se realizará cuando el producto llegue al establecimiento, llenando los respectivos **“Registro de Control de Calidad de Materias Primas”** se identifica con el código BN.CC.8.6.F02.P10 y **“Registro de Control de Calidad de Empaque”** se identifica con el código BN.CC.8.6.F03.P10.

Para el control de Calidad de producto los controles serán realizados en:

Recepción: con la Materia Prima y Material de Empaque el control de calidad se realizará en el andén de recepción, con la revisión del vehículo, muestreo de ingredientes, análisis de Humedad, de igual manera se realiza el análisis del arte del material de empaque, dando su respectiva aprobación o rechazo del producto o insumo.

Almacenamiento de producto terminado: el control que se realizará será visual, un análisis más detallado será realizado por el laboratorio de Control de Calidad que será contratado externamente.

Estos controles serán realizados por el Jefe de Producción o su delegado.


MUESTREO DE MATERIA PRIMA, PRODUCTO TERMINADO E INSUMOS

El Asistente de Calidad recibe los productos.

Verifica las condiciones del transporte, registrándolas en la **“Registro de Verificación de Condiciones de Transporte”** se identifica con el código BN.CC.8.6.F01.P10. En caso de existir novedades se lo debe comunicar al Jefe de Producción para la toma de acciones (de ser necesarias).

Para el caso de materia prima realiza la toma de muestra utilizando el método Military Standards, dependiendo del número de sacos que se necesite, se tomará las muestras de diferentes partes para su adecuada homogenización.

Realiza la medición de humedad con el equipo respectivo, además de otros parámetros descritos y los registra en el **“Registro de Control de Calidad de Materias Primas”** se

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MUESTREO	Código	BN.CC.8.6.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	7 de 19

identifica con el código BN.CC.8.6.F02.P10 y **“Registro de Control de Calidad de Empaque”** se identifica con el código BN.CC.8.6.F03.P10.

Para los insumos es necesario la presentación de documentación técnica para la aprobación, se registra en los **“Registro de Control de Calidad de Materias Primas”** se identifica con el código BN.CC.8.6.F02.P10 y **“Registro de Control de Calidad de Empaque”** se identifica con el código BN.CC.8.6.F03.P10.

Si cumple con los requisitos el producto ingresa y se almacena en el área de recepción de producto.

De acuerdo al resultado de inspección los productos se identifican con etiquetas de: Aprobado (color verde), Cuarentena (color amarillo) y/o Rechazado (color rojo).

Si cumple con los requisitos el producto ingresa y se almacena en el área de recepción de materia prima.

En caso que el producto no cumple, el Jefe de Producción junto con el Gerente General dispone de las acciones de acuerdo al procedimiento respectivo.

El Asistente de Calidad realiza los análisis pertinentes a cada muestra:


Análisis Químico del producto, humedad, aflatoxinas (soya y maíz), DON (trigo), características organolépticas del producto, color, -Olor, textura (si aplica)

Si los análisis se encuentran dentro de los parámetros de aceptación, se procede a liberar las materias primas y el material de empaque.

El Asistente de Calidad procede a ingresar los datos correspondientes de los análisis en el **“Registro de Control de Calidad de Materias Primas”** se identifica con el código BN.CC.8.6.F02.P10

Material de muestreo.

Para materia prima sólida y producto terminado envasado usar una sonda o pluma de muestreo.

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MUESTREO	Código	BN.CC.8.6.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	8 de 19

Como utensilios de muestreo usar baldes, jarras, fundas y/o palas plásticas.


Material de empaque e identificación.

En cada ingreso, determinar el número de bultos a muestrear según el cuadro, para el caso de sacos de polipropileno, según el método Military Standards.

Tamaño de lote (Número de bultos)	Número de Bultos muestrales	Nivel de Inspección
2 a 8	2	II Normal
9 a 15	3	II Normal
16 a 25	5	II Normal
26 a 50	8	II Normal
51 a 90	13	II Normal
91 a 150	20	II Normal

Obtenido el número de bultos a muestrear se aplica el cuadro para obtener el número de unidades muestrales de cada bulto muestreado, para realizar el análisis visual contra el arte del proveedor, según el método Military Standards.

Tamaño del Lote (Unidades)	Número de Unidades muestrales	Nivel de Inspección
2 a 15	2	I Normal
16 a 25	3	I Normal
26 a 50	5	I Normal
51 a 90	5	I Normal
91 a 150	8	I Normal
151 a 280	13	I Normal
281 a 500	20	I Normal

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MUESTREO	Código	BN.CC.8.6.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	9 de 19

Materias primas ensacadas

Vehículos que ingresan con materias primas envasadas como: subproductos y harinas vegetales y otros, son muestreados de acuerdo al esquema detallado en el cuadro, cuyo número de envases muestreados es el mínimo, según el método Military Standards

Número Sacos Por lote	Número de Sacos Muestreados	Peso por Unidad Muestra (g)	Nivel de Inspección
2 a 15	2	10 - 15	I Normal
16 a 25	3	10 - 15	I Normal
26 a 50	5	10 - 15	I Normal
51 a 90	5	10 - 15	I Normal
91 a 150	8	10 - 15	I Normal
151 a 280	13	10 - 15	I Normal
281 a 500	20	10 - 15	I Normal
501 a 1200	32	10 - 15	I Normal


Las unidades muestrales son tomadas de envases ubicados al frente, parte posterior, parte superior, los costados, etc. del vehículo o contenedor si es posible. Los envases a muestrearse son tomados al azar.

En caso de tener vehículos cerrados, donde no sea posible tomar las unidades muestrales de manera representativa (de todas las partes del camión), se procederá a bajar el producto, para elegir al azar los sacos a muestrear aplicando el plan de muestreo mencionado.

Se mantendrán muestras de referencias de materia prima por un periodo de 45 días, para monitorear su comportamiento, el cual se anotará en el “**Registro de Contramuestras**” se identifica con el código BN.CC.8.6.F05.P10 ..

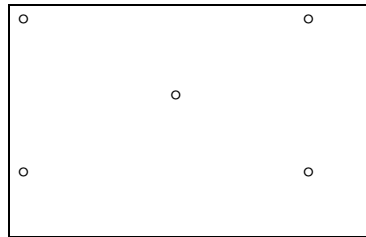
Materias primas sólidas a granel.

Todo vehículo que ingresa con materias primas a granel tales como: maíz, pasta de soya, o trigo, será muestreado con plumas, de acuerdo al plan detallado, según el método Military Standards.

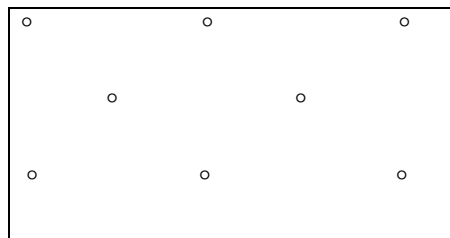
	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MUESTREO	Código	BN.CC.8.6.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	10 de 19

Tamaño de Lote (toneladas)	Número de Unidades Muestrales	Peso por Unidad Muestral (g)	Peso total de Muestra (kg)	Nivel de Inspección
1 a 22	5	850	Aprox. 4,0	II Normal
23 a 35	8	850	Aprox. 7,0	II Normal

Las muestras en cada vehículo con materia prima a granel, se toman como se indican en la siguiente distribución:




Para vehículos de 1 a 22 toneladas de carga



Para vehículos de 23 a 35 toneladas de carga

Muestreo de producto terminado.

Una vez terminada la elaboración del producto los operarios encargados pasan una muestra, de acuerdo al Plan de muestreo indicado de cada lote producido, al menos por un tiempo de 60 días para mantenerla como contra muestra, el cual se anotará en el “**Registro de Contramuestras**” se identifica con el código BN.CC.8.6.F05.P10..

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MUESTREO	Código	BN.CC.8.6.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	11 de 19

Muestrear los envases de acuerdo al siguiente esquema con guante:

Primera etapa. Determinar el número total de sacos producidos.

Segunda etapa: Con el número de sacos obtenidos

Total de Envases	Unidades Muéstrales (*)	Peso por Unidad muestral (g)	Nivel Inspección
2 a 15	3	50	II Normal
16 a 25	5	50	II Normal
26 a 50	8	50	II Normal
51 a 90	13	50	II Normal
91 a 150	20	50	II Normal
151 a 280	32	50	II Normal
281 a 500	50	50	II Normal

(*) Valores obtenidos de los planes de muestreo simple para inspección normal.

El Control de Calidad será netamente visual y con la verificación de otros atributos y se lo realizará de acuerdo al “**Registro de Control de Calidad de Producto Terminado**” se identifica con el código BN.CC.8.6.F04.P10..

Al no contar con un Laboratorio Interno enviará su producto terminado a un laboratorio externo para su análisis, para ello se enviarán las muestras de 2 lotes de Producto terminado por año, se recomienda los de mayor volumen de producción.

Los parámetros a analizar serán los siguientes: % de humedad, proteína, grasa cenizas, fibra, energía,

Se realizará también análisis de cada materia prima:


Microbiológico (enterobacterias), metales pesados, Plaguicidas.

Muestreo aséptico.

Materias primas y productos terminados. Para el efecto proceder como sigue:

Lavar el material de muestreo (plumas, recipientes).

Lavarse las manos con abundante agua y jabón y enjuagarse con abundante agua.

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MUESTREO	Código	BN.CC.8.6.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	12 de 19

Tomar la muestra limpiando la parte externa del saco que contiene la materia prima o producto terminado antes de introducir la pluma. Usar guantes y mascarilla para el efecto.

Evitar el contacto directo de la muestra con las manos u otro material que pudiera contaminar.

Sellar inmediatamente el recipiente que contiene la muestra identificada.

Identificar adecuadamente de acuerdo como se describe en el **“Registro de Contramuestras”** se identifica con el código BN.CC.8.6.F05.P10

Tomas de agua, se realizará un análisis semestralmente.

Usar guantes estériles y mascarilla antes de realizar el muestreo

Limpiar la parte externa de la llave de la toma de agua

Desinfectar con una solución de alcohol antiséptico. Abrir la llave y dejar drenar por un tiempo de 1 minuto como mínimo.

Abrir un frasco estéril, llenar el recipiente e inmediatamente cerrarlo, identificar y guardar en refrigeración si el ensayo no se va a realizar inmediatamente.

Para este particular se ha elaborado el **“Cronograma de Análisis de Materia Prima y Producto Terminado”** se identifica con el código BN.CC.8.6.F06.P10.

Entre Balanceados Nutritivos y el Laboratorio Externo existe un contrato de prestación de servicios.

Nota: los documentos generados descritos en este procedimiento, serán almacenados de manera adecuada durante un periodo de 1 año.


ACCIONES CORRECTIVAS

Si durante este procedimiento se presentan desviaciones, estas serán tratadas de acuerdo a la Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva con el código BN.ABL.7.1.5.1.F02.P04.


	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MUESTREO	Código	BN.CC.8.6.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	13 de 19

8. Anexos

BN.CC.8.6.F01.P10	REGISTRO DE VERIFICACIÓN DE CONDICIONES DE TRANSPORTE.
BN.CC.8.6.F02.P10	REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD DE MATERIAS PRIMAS
BN.CC.8.6.F03.P10	REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD DE EMPAQUE
BN.CC.8.6.F04.P10	REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTO TERMINADO
BN.CC.8.6.F05.P10	REGISTRO DE CONTRAMUESTRAS
BN.CC.8.6.F06.P10	CRONOGRAMA DE ANÁLISIS DE MATERIA PRIMA Y PRODUCTO TERMINADO

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MUESTREO	Código	BN.CC.8.6.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	14 de 19

ANEXO 1. Registro de verificación de condiciones de transporte.

	REGISTRO DE VERIFICACIÓN DE CONDICIONES DE TRANSPORTE.	Código	BN.CC.8.6.F01.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021

FECHA:

CHOFER:

RECEPCION

MP-

EMPAQUE:

PLACA:

DESPACHO:

DESTINO:


H. INGRESO:

	Elementos de Inspección		CUMPLE	NO CUMPLE	Observaciones	Responsable	
	CONDICIÓN INTERNA DEL VEHÍCULO	SIN TIERRA	Techo				
Piso							
Paredes							
SIN DERRAMES		Techo					
		Piso					
		Paredes					
SIN PLAGAS		insectos vivos o muertos					
		Roedores (excremento u orina)					
		Pájaros (plumas, excremento)					
		Otros (describir):					
		SIN OLOR EXTRAÑO (combustible – putrefacción)				OTROS (describir):	
		SIN DAÑOS (goteras – huecos)				OTROS (describir):	
CARGA		MATERIA PRIMA EN BUENAS CONDICIONES					
		CARGA LIMPIA (sacos polipropileno)					
	ETIQUETADO COMPLETO						
	SACOS SIN DAÑOS						


NOTA: SE PROHIBE QUE EL TRANSPORTE TENGA CARGAS ADICIONALES (PESTICIDAS, SOLVENTES, AGENTES DE LIMPIEZA, ETC) NO COMPATIBLES CON PRODUCTOS DE GRADO ALIMENTICIO

FIRMA ASISTENTE DE CALIDAD

FIRMA TRANSPORTISTA


	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MUESTREO	Código	BN.CC.8.6.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	15 de 19

ANEXO 2. Registro de control de calidad de materias primas


	REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD DE MATERIAS PRIMAS.	Código	BN.CC.8.6.F02.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021

Fecha	Proveedor	Producto	Lote del Proveedor	Lote interno	Fecha de Elaboración	Fecha de Caducidad	Parámetros de Calidad							Entrega de Certificado	Decisión	Responsable			
							Organolépticos			Fisicoquímicos	MICOTOXINAS		Extraño				Condiciones del Empaque		
							Color	Olor	Textura	Humedad (%)	afatoxinas	D O Z	SI				N O	A	R

Observaciones: _____

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MUESTREO	Código	BN.CC.8.6.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	16 de 19


ANEXO 3. Registro de control de calidad de empaque.

	REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD DE EMPAQUE	Código	BN.CC.8.6.F03.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021


Fecha	Proveedor	Producto	Lote del Proveedor					Entrega del Certificado			Decisión		Responsable
				Arte		Dimensiones		Si	No	P	A	R	
				A	R	A	R						

- A:** Aprobado
- R:** Rechazado
- P:** Pendiente
- N/A:** No aplica


Observaciones: _____

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MUESTREO	Código	BN.CC.8.6.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	17 de 19


ANEXO 4. Registro de control de calidad de producto terminado.


	REGISTRO DE VERIFICACIÓN DE CONDICIONES DE TRANSPORTE.				Código		BN.CC.8.6.F04.P10													
					Versión:		00													
					Fecha elaboración:		08-03-2021													
Fecha	Producto	Lote Interno	Fecha de Elaboración	Fecha de Caducidad	Parámetros de Calidad								Decisión		Responsable					
					Organolépticos			Fisicoquímicos	M. Extraño		Condiciones del Empaque		A	R						
					Color	Olor	Textura	Humedad (%)	SI	NO	A	R								

A: Aprobado P: Pendiente
R: Rechazado N/A: No aplica


	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MUESTREO	Código	BN.CC.8.6.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	18 de 19


ANEXO 5. Registro de Contra muestras.

	REGISTRO DE CONTRAMUESTRAS					Código	BN.CC.8.6.F05.P10
						Versión:	00
						Fecha elaboración:	08-03-2021
Lote	Materia Prima	Producto Terminado	Fecha de recepción	Fecha de Producción	Responsable	Observaciones	

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD Y MUESTREO	Código	BN.CC.8.6.P10
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	19 de 19


ANEXO 6. Cronograma de análisis de materia prima y producto terminado.

	CRONOGRAMA DE ANÁLISIS DE MATERIA PRIMA Y PRODUCTO TERMINADO.													Código	BN.CC.8.6.F06. P10		
														Versión:	00		
														Fecha elaboración:	08-03-2021		
Nombre materia prima/ cantidad tratada	Nombre proveedor/ lote	Código - registro - Agrocalidad	Nombre laboratorio	TIPO													
				M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12		
				Tipo de análisis	Tipo de análisis	Tipo de análisis	Tipo de análisis	Tipo de análisis	Tipo de análisis	Tipo de análisis	Tipo de análisis	Tipo de análisis	Tipo de análisis	Tipo de análisis	Tipo de análisis	Tipo de análisis	Tipo de análisis


	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código	BN.CC.10.2.P11
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	1 de 11

Procedimiento de Auditorías Internas

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Inge. Paola Ortiz E.	Ing. Iván Acosta	Ing. Ángel Maigualema
Estudiante	Docente Tutor	Gerente Balanceados Nutritivos
Firma:	Firma:	Firma:

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código	BN.CC.10.2.P11
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	2 de 11

CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES			
N°	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA	N° REVISIÓN
1	Emisión del documento	28-02-2021	00

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código	BN.CC.10.2.P11
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	3 de 11

Contenido

1. Objetivo

2. Alcance

3. Responsables


4. Definiciones

5. Identificación

6. Referencia

7. Procedimiento

8. Anexos

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código	BN.CC.10.2.P11
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	4 de 11

1. Objetivo

Verificar el funcionamiento del sistema Integrado de gestión compuesto por la Resolución 0066 de la Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro – Agrocalidad.

Definir el alcance de las auditorías internas enfocándose en la búsqueda de oportunidades de mejora, con el tratamiento adecuado de no conformidades u observaciones encontradas dentro de la auditoría.


Definir personal calificado para la realización de las auditorías en apego al programa anual de auditorías.

2. Alcance

Este procedimiento será aplicable para Auditorías internas del sistema Integrado de gestión compuesto por la Resolución 0066 de la Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro – Agrocalidad.

3. Responsables

Gerente General	Disponer de recursos y dar visto bueno para la realización de auditorías internas.
	Tener la disposición de participar en la realización de auditorías externas y acatar los resultados que se presenten.
Responsable Técnico	Elaborar el programa anual de auditorías y las acciones correctivas para levantamiento de no conformidades.
	Realizar auditorías internas de acuerdo a la planificación
	Dar acompañamiento a auditoría externa de segunda parte
Asesor Externo	Realizar auditorías internas de primera parte,
	Elaborar informe respectivo y brindar seguimiento si es necesario
Operarios	Brindar información si es que el auditor le solicita y acatar lo dispuesto en este procedimiento.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código	BN.CC.10.2.P11
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	5 de 11

4. Definiciones

Auditoría. - Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

Auditoría Interna de Primera Parte. - también se la conoce como Auditoría Interna, y es aquella en donde la organización audita su propio sistema de gestión de calidad.

Auditoría Externa de Segunda Parte. - es aquella en donde el Sistema de Gestión de Calidad de la organización es auditado por auditores externos de partes interesadas, por ejemplo, el cliente audita al proveedor.

Auditoría Externa de Tercera Parte. – aquella en donde el Sistema de Gestión de Calidad es auditado por auditores externos independientes, por ejemplo, auditoría de certificación.

Auto-inspección. - Inspección efectuada por el mismo personal de cada área, propio de la empresa, para asegurar el cumplimiento de la normativa legal vigente que le aplique.

Informe de Auditoría. - Reporte de hallazgos, observaciones y no conformidades encontradas en la auditoría y auto inspección.


Lista de Chequeo. - Lista secuencial de áreas, temas y procedimientos a revisar en el proceso de auditoría o auto inspección.

Acciones Correctivas. - Es una actuación o efecto implementado a eliminar las causas de una no conformidad, defecto, o situación indeseable detectada con el fin de evitar su repetición.

Agenda de Auditoría. - Define las actividades que se realizarán durante la auditoria.

5. Identificación

Este procedimiento se identifica con el código **BN.CC.10.2.P11**

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código	BN.CC.10.2.P11
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	6 de 11

6. Referencia

Resolución 066- Instructivo para la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura y almacenamiento de productos de uso veterinario.

7. Procedimiento

Programa Anual de Auditorías Internas y Auto Inspecciones

El Responsable Técnico a inicios de año planifica el “**Programa Anual de Auditorías internas**” se identifica con el código BN.CC.10.2.F01.P11

Estas actividades están evidenciadas en el Programa anual de auto inspecciones que debe ser actualizado cada inicio de año.

Este plan tomará en cuenta la totalidad de áreas que deben ser inspeccionadas y los resultados de auditoría y auto-inspecciones realizadas.


Auditoría interna parcial: Será efectuada de manera mensual, de preferencia a la mitad del período anual en curso y comprenderá la revisión de áreas y procedimientos observados o que presenten desvíos notorios en los procedimientos operativos.

Auditoría interna total: Será efectuada de preferencia el penúltimo mes del año en curso y será realizado a todas las áreas.

Auto inspecciones: Serán efectuadas en cualquier momento para determinar especialmente fallos o desvíos en el cumplimiento de procedimientos. Las auto inspecciones serán efectuadas por el Responsable Técnico o su delegado y los reportes de novedades deberán ser presentados a las áreas involucradas en el proceso de mejora y cambio de ser necesario.

Audidores Internos

Los auditores internos deberán tener competencia técnica. Balanceados Nutritivos de preferencia solicitará los servicios de un asesor externo para este tipo de auditorías.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código	BN.CC.10.2.P11
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	7 de 11

Para las auditorías internas totales participará el asesor externo contratado y prestará acompañamiento el Responsable Técnico.

Es importante que el Auditor designado acate criterios de confidencialidad y fuga de información.

En las auditorías internas parciales podrán ser auditadas por el Jefe de Producción de área y/ o Responsable Técnico.

Preparación de la Auditoría

Para el óptimo desarrollo de las auditorías se tomará en cuenta las siguientes etapas:

- 1 – Planificación
- 2 – Ejecución
- 3 – Informe
- 4 – Seguimiento

El Responsable Técnico envía una comunicación a todos los involucrados en la auditoría, proporcionada por el asesor externo, mínimo con 5 días de anticipación a la fecha de la auditoría; este aviso será mediante correo electrónico, reunión u otros medios.

Ejecución de la Auditoría


Previo a la realización de la auditoría, el Responsable Técnico se reunirá con las personas involucradas en la auditoría interna. Los principales puntos que serán evaluados durante cada auto-inspección serán:

Organización e higiene

Estado de Instalaciones

Documentación

Procedimientos Operativos Estandarizados

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código	BN.CC.10.2.P11
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	8 de 11

El Gerente General o el Jefe de Producción debe acompañar en todo momento a quienes realizan la auditoría.

Durante la auto-inspección, todo el personal que asiste puede intercambiar información verbal y escrita que apoye o sustente todo hallazgo.

Todo material que represente o constituya la evidencia de algún incumplimiento de los criterios de la auditoría, podrá ser tomado y anexado al reporte de auto-inspección.

En el reporte de verificación se irá marcando con un V la casilla correspondiente al cumplimiento o no de las consultas y observaciones.

En caso que exista un ítem donde no aplique se debe colocar un visto en donde corresponda con la debida justificación.

Evaluación de las Auditorías

Informe de Auditorías

El auditor interno, asesor externo debe realizar el informe de Auditoría que de preferencia deberá tener la siguiente estructura:

Área auditada.

Lugar y Fecha.

Equipo de Auditoría.

Participantes.


Documentación aplicable

Objetivo, Alcance y Conclusiones.

Resumen de los resultados, fortalezas y debilidades del SGC.

Acciones Correctivas Recomendadas.

No conformidades y observaciones.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código	BN.CC.10.2.P11
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	9 de 11

La persona responsable de la auditoría prepara el Informe y lo entrega a la Gerencia General y Jefe de producción y a todos los involucrados para que se analicen los resultados y las posibles oportunidades de mejora.

Conclusiones y Recomendaciones


El informe completo deberá ser escaneado a archivo PDF y deberá ser entregado a la Gerencia General y a los involucrados en el proceso.

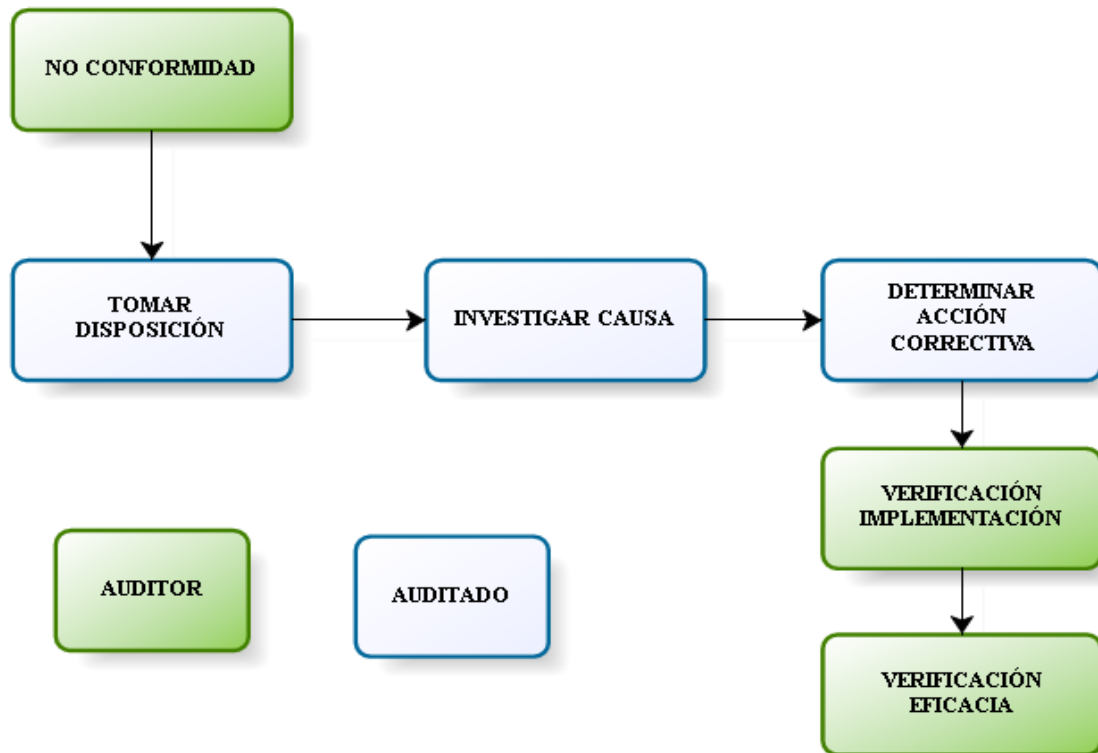
Acciones Correctivas.

Las personas responsables de los procesos o áreas involucradas en observaciones o no conformidades en coordinación con el Responsable Técnico o quien corresponda deben establecer acciones correctivas para levantar cada no conformidad observada durante la auto-inspección, utilizando el formato respectivo (Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva con el código BN.ABL.7.1.5.1.F02.P04).

La acción correctiva realizada deberá ser implementada, verificada y cerrada.

El proceso que se debe realizar se resume a continuación:


	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código	BN.CC.10.2.P11
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	10 de 11




8. Anexos

BN.CC.10.2.F01.P11


PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS
INTERNAS

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Código	BN.CC.10.2.P11
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021
		Página:	11 de 11

ANEXO 1. Programa anual de auditorías internas

	PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS INTERNAS		Código		BN.CC.10.2.F01.P11																					
			Versión:		00																					
			Fecha elaboración:		08-03-2021																					
TE MA	TI PO	M1		M2		M3		M4		M5		M6		M7		M8		M9		M10		M11		M12		
		I	E																							
I	E																									
I	E																									
I	E																									
I	E																									
I	E																									
I	E																									
I	E																									
I	E																									
I	E																									
I	E																									

Anexo E. Listado Maestro

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Código	BN.MC.7.5.3.F01.P01
		Versión:	00
		Fecha elaboración:	08-03-2021

Procedimiento		Instructivo		Formato/Registro	
Código	Detalle	Código	Detalle	Código	Detalle
BN.MC.7.5.3.P01	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS			BN.MC.7.5.3.F01.P01	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS
				BN.MC.7.5.3.F02.P01	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN
BN.MCE.7.1.5.2.P02	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	BN.MCE.7.1.5.2.I01.P02	INSTRUCTIVO PARA LA CALIBRACIÓN MANUAL DE BÁSCULA	BN.MCE.7.1.5.2.F01.P02	PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE INSTALACIONES
		BN.MCE.7.1.5.2.I02.P02	INSTRUCTIVO PARA EL MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS	BN.MCE.7.1.5.2.F02.P02	REGISTRO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS E INSTALACIONES
				BN.MCE.7.1.5.2.F03.P02	REGISTRO DE CALIBRACIÓN DE BALANZAS
BN.TH.7.1.2.P03	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y CAPACITACIÓN	BN.TH.7.1.2.I01.P03	INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN AL PERSONAL	BN.TH.7.1.2.F01.P03	FORMATO DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO
				BN.TH.7.1.2.F02.P03	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN
				BN.TH.7.1.2.F03.P03	REGISTRO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN
				BN.TH.7.1.2.F04.P03	REGISTRO DEL PERSONAL

				BN.TH.7.1.2.F05.P03	REGISTRO DE REQUISICIÓN DE PERSONAL
				BN.TH.7.1.2.F06.P03	REGISTRO DE SELECCIÓN DE PERSONAL
				BN.TH.7.1.2.F07.P03	REGISTRO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL
BN.ABL.7.1.5.1.P04	PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD	BN.ABL.7.1.5.1.I01.P04	INSTRUCTIVO DE TRAZABILIDAD	BN.ABL.7.1.5.1.F01.P04	REGISTRO DE TRAZABILIDAD
				BN.ABL.7.1.5.1.F02.P04	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS
				BN.ABL.7.1.5.1.F03.P04	TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTO
BN.ABL.8.4.P05	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DE PROVEEDORES			BN.ABL.8.4.F01.P05	REGISTRO DE PROVEEDORES
				BN.ABL.8.4.F02.P05	MATRIZ DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES
				BN.ABL.8.4.F03.P05	VISITA DE INSPECCIÓN DE PROVEEDORES
				BN.ABL.8.4.F04.P05	LISTA DE PROVEEDORES APROBADOS
				BN.ABL.8.4.F05.P05	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
BN.P.8.5.1.P06	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	BN.P.8.5.1.I01.P06	INSTRUCTIVO DE ELABORACION DE ALIMENTO BALANCEADO	BN.P.8.5.1.F01.P06	ORDEN DE PEDIDO

				BN.P.8.5.1.F02.P06	ORDEN DE PRODUCCIÓN
				BN.P.8.5.1.F03.P06	REGISTRO DE DESPACHO
				BN.P.8.5.1.F04.P06	DIAGRAMA DE FLUJO OPERACIONAL
				BN.P.8.5.1.F05.P06	REGISTRO DE PRODUCCIÓN
				BN.P.8.5.1.F06.P06	REGISTRO DE EMPACADO
				BN.P.8.5.1.F07.P06	REGISTRO DE INVENTARIO
BN.CC.8.5.4.P07	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE CONTAMINACIÓN CRUZADA			BN.CC.8.5.4.F01.P07	DIAGRAMA DE CIRCULACIÓN DE MATERIAS PRIMAS Y PRODUCTO TERMINADO
BN.CC.8.7.P08	PROCEDIMIENTO DE CURENTENA, DEVOLUCIONES, NO CONFORME Y PRODUCTO VENCIDO			BN.CC.8.7.F01.P08	REGISTRO DE DISPOSICIÓN FINAL DE MATERIA PRIMA,
BN.CC.8.5.5.P09	PROCEDIMIENTO DE RETIRO DE PRODUCTO, PREPARACIÓN, RESPUESTA ANTE EMERGENCIA Y QUEJAS DE CLIENTES.	BN.CC.8.5.5.I01.P09	INSTRUCTIVO DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	BN.CC.8.5.5.F01.P09	REGISTRO DE RETIRO DE PRODUCTOS
				BN.CC.8.5.5.F02.P09	RETIRO DE QUEJAS DE CLIENTES
				BN.CC.8.5.5.F03.P11	MODELO DE COMUNICADO DE EMERGENCIA EN PRENSA
BN.CC.8.6.P10	PROCEDIMIENTO CALIDAD Y MUESTREO			BN.CC.8.6.F01.P10	REGISTRO DE VERIFICACIÓN DE CONDICIONES DE TRANSPORTE

				BN.CC.8.6.F02.P10	REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD DE MATERIAS PRIMAS
				BN.CC.8.6.F03.P10	REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD DE EMPAQUE
				BN.CC.8.6.F04.P10	REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTO TERMINADO
				BN.CC.8.6.F05.P10	REGISTRO DE CONTRA MUESTRAS
				BN.CC.8.6.F06.P10	CRONOGRAMA DE ANALISIS DE MATERIA PRIMA Y PRODUCTO TERMINADO
BN.CC.10.2.P11	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS			BN.CC.10.2.F01.P11	PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS INTERNAS

Anexo F. Lista de Chequeo

CHECK LIST DE DIGANÓSTICO

ORGANIZACIÓN: BALANCEADOS NUTRITIVOS

FECHA: 07/10/2020

RESPONSABLE: PAOLA ORTIZ

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
	Sí (25%) Inician do	SI (50) Medio	SI (75%) Casi Completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A	Observaciones
¿Tienes un listado en el que identificas a los grupos de interés (stakeholders) o partes interesadas que se encuentran alrededor de tu empresa? (Personas, organizaciones, entidades que se ven afectadas o pueden verse afectadas por las actuaciones de tu empresa)	X						
Del listado anterior, ¿identificas cuáles son las necesidades o expectativas de cada una de las partes interesadas? (necesidades o expectativas = lo que esperan de tu empresa)					X		
Del listado anterior, ¿identificas cómo debes de cumplir las expectativas o necesidades de cada una de esas partes interesadas?					X		
¿Tienes establecido por escrito el alcance de tu sistema de gestión de la calidad? (la actividad que deseas certificar bajo ISO 9001:2015?)	X						
¿Tienes documentado los requisitos que no te aplican y la justificación del por qué no te aplican? (Puede que algún requisito de la norma no te aplique; por ejemplo 7.1.5.2 si no trabajas con equipos que realicen mediciones o el requisito 8.3 si no realizas ningún diseño en tu actividad).	X						
¿Tienes documentado un mapa de procesos en donde detalles los procesos de tu organización?					X		
¿Tienes documentado los elementos de entradas (inputs) y elementos de salidas (outputs) de tu mapa de procesos?					X		

5. LIDERAZGO							
	SÍ (25%) Inician do	SI (50 %) Medio	SI (75%) Casi Completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A	Observaciones
¿Gerencia o el director de tu organización asume la responsabilidad de cómo se gestiona la calidad en el negocio?	X						
¿Gerencia o el director de tu organización se preocupan por conocer y cumplir los requisitos del cliente y los requisitos legales que aplican a tu negocio?			X				
¿Gerencia o el director de tu organización se preocupan por la satisfacción del cliente en relación al producto o servicio que entregas?			X				
¿Tienes establecido políticas de calidad sobre cómo se debe trabajar relacionado con la entrega de tu producto o servicio?					X		
¿La política de calidad la conocen los empleados de tu organización?					X		
¿La política de calidad está disponible para cualquier otra parte interesada que pudiese tener interés en conocerla? (por ejemplo publicada en la página web)					X		
6. PLANIFICACIÓN							
	SÍ (25%) Inician do	SI (50 %) Medio	SI (75%) Casi Completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A	Observaciones
¿Tienes identificado los riesgos y oportunidades asociados a tu negocio?	X						
¿Tienes establecido algún criterio para determinar qué riesgos y oportunidades son los más significativos en tu negocio?	X						
¿Tienes establecido un plan de acción para abordar los riesgos y oportunidades más significativos en tu negocio?					X		

¿Tienes establecido objetivos empresariales en tu organización? (aumentar cuota de mercado, aumentar facturación, aumentar beneficios, conquistar nichos de mercado, etc.).			X				
¿Tienes establecido objetivos relacionados con la calidad del producto o servicio que entregas a tu cliente?		X					
¿Tienes establecido un plan de acción para alcanzar los objetivos previstos?	X						
¿Tienes documentado un seguimiento a los objetivos establecidos y mides periódicamente si vas alcanzando los resultados deseados?					X		
¿Los cambios en tu organización se llevan a cabo de manera planificada? (teniendo en cuenta los recursos disponibles para los cambios, posibles impactos negativos en tu negocio como consecuencia de los cambios, asignar responsabilidades a las personas que deben llevar a cabo los cambios, etc.)			X				

7. APOYO

	SI (25%) Inician do	SI (50 %) Medio	SI (75%) Casi Completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A	Observaciones
¿Cuenta tu organización con los recursos necesarios para desarrollar la actividad? (personal, infraestructura, equipos)			X				
¿Realizas un mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que así lo requieran en tu organización?	X						
¿Realizas las calibraciones periódicas que así lo requieran los equipos de tu organización? [EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO]	X						
¿Se transmiten los conocimientos entre los empleados de tu organización? (know-how, lecciones aprendidas, éxitos, fracasos, experiencias con el cliente)					X		
¿Tienes dibujado un organigrama de tu organización?				X			
¿Tienes descritos los puestos de trabajo en tu organización?				X			
¿Conoces las competencias que debe tener tu personal en cada puesto de trabajo?			X				

¿Fomentas la formación/capacitación de tus empleados en especial para aquellos que deban adquirir ciertas competencias/habilidades/conocimientos/destrezas?			X				
¿Tienes establecido un plan de formación/capacitación dentro de tu organización?				X			
Para la formación/capacitación realizada, ¿evalúas si ésta ha sido eficaz y por lo tanto el objetivo de la formación/capacitación se ha cumplido?			X				
¿Tienes establecido algún método para que exista una buena comunicación interna dentro de tu negocio?					X		
¿Tienes algún método para controlar la información digital con la que trabajas en tu organización? (quién la crea, quién puede modificarla, quién tiene acceso a ella, cuánto tiempo se almacenará, realización de copias de seguridad)					X		
8. OPERACIÓN							
	SÍ (25%) Iniciando	SI (50%) Medio	SI (75%) Casi Completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A	Observaciones
¿Tienes documentados los procesos más críticos de tu organización?			X				
¿Existen registros de control de los procesos más críticos de tu organización para asegurarte de que realizas la entrega de tu producto o servicio de manera controlada?			X				
¿Existe algún método para identificar de forma única cada entrega del producto o servicio que realizas a tus clientes?		X					
¿Tienes documentado las peticiones de tu cliente para la entrega del producto o servicio que realizas?	X						
¿Resuelves las dudas surgidas de la petición de tu cliente antes de entregar el producto o servicio que realizas?	X						
¿Tienes en cuenta los cambios solicitados por tu cliente antes de entregar el producto o servicio que realizas?	X						

¿Tienes establecido controles para cuidar los bienes o datos de tus clientes que están en poder de tu organización? (materiales, componentes, equipos, herramientas, propiedad intelectual, datos personales)		X					
¿Tienes un método para asegurarte de que el producto o servicio que vas a entregar cumple los requisitos solicitados por el cliente?			X				
¿Tienes un método para identificar y tratar posibles errores detectados en el producto o servicio que realizas antes de su entrega al cliente?	X						
¿Tienes establecidas políticas para tratar las actividades posteriores a la entrega de tus productos o servicios? (garantías, servicio de mantenimiento, devoluciones)		X					
¿Tienes un método para planificar el diseño y desarrollo del producto o servicio que vas a entregar? [EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO]						X	
¿Tienes en cuenta los requisitos de entrada necesarios (solicitados por el cliente o requisitos legales por ejemplo) en el diseño y desarrollo del producto o servicio que vas a entregar? [EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO]					X	X	
¿Realizas controles al diseño y desarrollo del producto o servicio que vas a entregar (verificaciones, revisiones, validaciones) [EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO]						X	
¿Tienes un método para asegurarte de que las salidas del diseño y desarrollo del producto o servicio que vas a entregar cumplen los requisitos de entrada establecidos por el cliente o requisitos legales? [EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO]						X	
¿Tienes un método para identificar, revisar y controlar los cambios solicitados por tu cliente relacionado con el diseño y desarrollo antes de entregar el producto o servicio que realizas? [EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO]						X	
¿Tienes un método para controlar los procesos que subcontrata tu organización (es decir los procesos que realizan otras empresas en nombre de tu organización)?					X		

¿Tienes establecido criterios para seleccionar a tus proveedores en una etapa inicial antes de trabajar con ellos por primera vez?			X				
¿Realizas una evaluación periódica al desempeño de tus proveedores?		X					
¿Conocen los proveedores los criterios de evaluación y competencia que deben tener para trabajar con tu organización?		X					
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
	SI (25%) Iniciando	SI (50%) Medio	SI (75%) Casi Completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A	Observaciones
¿Tienes establecido algunas métricas para realizar su seguimiento? (como por ejemplo indicadores de gestión, objetivos, KPI's)		X					
¿Mides y analizas periódicamente la satisfacción de tu cliente mediante algún método? (encuestas, informes de percepción del cliente, felicitaciones, reclamaciones, uso de garantías)					X		
¿Realizas periódicamente auditorías internas para comprobar el correcto funcionamiento de tus procesos internos y del sistema de gestión de la calidad?	X						
¿Tienes establecido una planificación para realizar auditorías internas y qué procesos se van a auditar en cada una de ellas?					X		
¿Existen auditores internos o externos en tu organización para realizar estas auditorías?					X		
¿Realizas al menos una vez al año un resumen con Gerencia o Dirección para revisar cómo está el sistema de gestión de la calidad? (revisando las cuestiones internas y externas detectadas, partes interesadas, satisfacción del cliente, resultado de los objetivos e indicadores propuestos, no conformidades aparecidas, resultado de la auditoría interna, resultado de la evaluación de los proveedores, eficacia del plan de acción para abordar los riesgos y oportunidades, oportunidades para seguir mejorando)					X		

10. MEJORA							
	SÍ (25%) Inician do	SI (50 %) Medio	SI (75%) Casi Completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A	Observaciones
¿Se registran periódicamente errores, fallos, no conformidades que ocurren en tu organización? (que provengan de procesos internos y/o proveedores y/o clientes)	X						
¿Estableces una corrección inmediata para solucionar a corto plazo el error, fallo, no conformidad detectada?		X					
¿Investigas cuál ha podido ser la causa raíz del error, fallo, no conformidad detectada para luego establecer una acción que elimine esa causa raíz?	X						
¿Realizas un seguimiento para verificar que la acción planteada elimina verdaderamente la causa raíz y ya no aparece ese error, fallo, no conformidad en tu organización?					X		
¿Existe en tu organización un enfoque dirigido a mejorar continuamente? (como por ejemplo haciendo los objetivos, indicadores y procesos cada vez más exigentes y/o eficientes en la medida de lo posible)					X		

CHECK LIST FINAL

ORGANIZACIÓN: BALANCEADOS NUTRITIVOS

FECHA: 30/04/2020

RESPONSABLE: PAOLA ORTIZ

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
	Sí (25%) Inician do	SI (50) Medio	SI (75%) Casi Completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A	Observaciones
¿Tienes un listado en el que identificas a los grupos de interés (stakeholders) o partes interesadas que se encuentran alrededor de tu empresa? (Personas, organizaciones, entidades que se ven afectadas o pueden verse afectadas por las actuaciones de tu empresa)				X			
Del listado anterior, ¿identificas cuáles son las necesidades o expectativas de cada una de las partes interesadas? (necesidades o expectativas = lo que esperan de tu empresa)				X			
Del listado anterior, ¿identificas cómo debes de cumplir las expectativas o necesidades de cada una de esas partes interesadas?				X			
¿Tienes establecido por escrito el alcance de tu sistema de gestión de la calidad? (la actividad que deseas certificar bajo ISO 9001:2015?)				X			
¿Tienes documentado los requisitos que no te aplican y la justificación del por qué no te aplican? (Puede que algún requisito de la norma no te aplique; por ejemplo 7.1.5.2 si no trabajas con equipos que realicen mediciones o el requisito 8.3 si no realizas ningún diseño en tu actividad).			X				
¿Tienes documentado un mapa de procesos en donde detalles los procesos de tu organización?				X			
¿Tienes documentado los elementos de entradas (inputs) y elementos de salidas (outputs) de tu mapa de procesos?				X			

5. LIDERAZGO							
	SÍ (25%) Iniciando	SI (50%) Medio	SI (75%) Casi Completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A	Observaciones
¿Gerencia o el director de tu organización asume la responsabilidad de cómo se gestiona la calidad en el negocio?				X			
¿Gerencia o el director de tu organización se preocupan por conocer y cumplir los requisitos del cliente y los requisitos legales que aplican a tu negocio?				X			
¿Gerencia o el director de tu organización se preocupan por la satisfacción del cliente en relación al producto o servicio que entregas?				X			
¿Tienes establecido políticas de calidad sobre cómo se debe trabajar relacionado con la entrega de tu producto o servicio?			X				
¿La política de calidad la conocen los empleados de tu organización?		X					
¿La política de calidad está disponible para cualquier otra parte interesada que pudiese tener interés en conocerla? (por ejemplo publicada en la página web)	X						

6. PLANIFICACIÓN							
	SÍ (25%) Iniciando	SI (50%) Medio	SI (75%) Casi Completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A	Observaciones
¿Tienes identificado los riesgos y oportunidades asociados a tu negocio?			X				
¿Tienes establecido algún criterio para determinar qué riesgos y oportunidades son los más significativos en tu negocio?			X				
¿Tienes establecido un plan de acción para abordar los riesgos y oportunidades más significativos en tu negocio?			X				

¿Tienes establecido objetivos empresariales en tu organización? (aumentar cuota de mercado, aumentar facturación, aumentar beneficios, conquistar nichos de mercado, etc.).		X					
¿Tienes establecido objetivos relacionados con la calidad del producto o servicio que entregas a tu cliente?				X			
¿Tienes establecido un plan de acción para alcanzar los objetivos previstos?			X				
¿Tienes documentado un seguimiento a los objetivos establecidos y mides periódicamente si vas alcanzando los resultados deseados?			X				
¿Los cambios en tu organización se llevan a cabo de manera planificada? (teniendo en cuenta los recursos disponibles para los cambios, posibles impactos negativos en tu negocio como consecuencia de los cambios, asignar responsabilidades a las personas que deben llevar a cabo los cambios, etc.)			X				

7. APOYO							
	SÍ (25%) Inician do	SI (50 %) Medio	SI (75%) Casi Completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A	Observaciones
¿Cuenta tu organización con los recursos necesarios para desarrollar la actividad? (personal, infraestructura, equipos)			X				
¿Realizas un mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que así lo requieran en tu organización?		X					
¿Realizas las calibraciones periódicas que así lo requieran los equipos de tu organización? [EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO]				X			
¿Se transmiten los conocimientos entre los empleados de tu organización? (know-how, lecciones aprendidas, éxitos, fracasos, experiencias con el cliente)	X						
¿Tienes dibujado un organigrama de tu organización?				X			
¿Tienes descritos los puestos de trabajo en tu organización?				X			

¿Conoces las competencias que debe tener tu personal en cada puesto de trabajo?			X				
¿Fomentas la formación/capacitación de tus empleados en especial para aquellos que deban adquirir ciertas competencias/habilidades/conocimientos/destrezas?			X				
¿Tienes establecido un plan de formación/capacitación dentro de tu organización?				X			
Para la formación/capacitación realizada, ¿evalúas si ésta ha sido eficaz y por lo tanto el objetivo de la formación/capacitación se ha cumplido?			X				
¿Tienes establecido algún método para que exista una buena comunicación interna dentro de tu negocio?	X						
¿Tienes algún método para controlar la información digital con la que trabajas en tu organización? (quién la crea, quién puede modificarla, quién tiene acceso a ella, cuánto tiempo se almacenará, realización de copias de seguridad)	X						

8. OPERACIÓN							
	SÍ (25%) Inician do	SI (50 %) Medio	SI (75%) Casi Completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A	Observaciones
¿Tienes documentados los procesos más críticos de tu organización?			X				
¿Existen registros de control de los procesos más críticos de tu organización para asegurarte de que realizas la entrega de tu producto o servicio de manera controlada?			X				
¿Existe algún método para identificar de forma única cada entrega del producto o servicio que realizas a tus clientes?			X				
¿Tienes documentado las peticiones de tu cliente para la entrega del producto o servicio que realizas?	X						
¿Resuelves las dudas surgidas de la petición de tu cliente antes de entregar el producto o servicio que realizas?		X					

¿Tienes en cuenta los cambios solicitados por tu cliente antes de entregar el producto o servicio que realizas?		X					
¿Tienes establecido controles para cuidar los bienes o datos de tus clientes que están en poder de tu organización? (materiales, componentes, equipos, herramientas, propiedad intelectual, datos personales)			X				
¿Tienes un método para asegurarte de que el producto o servicio que vas a entregar cumple los requisitos solicitados por el cliente?		X					
¿Tienes un método para identificar y tratar posibles errores detectados en el producto o servicio que realizas antes de su entrega al cliente?		X					
¿Tienes establecidas políticas para tratar las actividades posteriores a la entrega de tus productos o servicios? (garantías, servicio de mantenimiento, devoluciones)			X				
¿Tienes un método para planificar el diseño y desarrollo del producto o servicio que vas a entregar? [EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO]						X	
¿Tienes en cuenta los requisitos de entrada necesarios (solicitados por el cliente o requisitos legales por ejemplo) en el diseño y desarrollo del producto o servicio que vas a entregar? [EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO]						X	
¿Realizas controles al diseño y desarrollo del producto o servicio que vas a entregar (verificaciones, revisiones, validaciones) [EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO]						X	
¿Tienes un método para asegurarte de que las salidas del diseño y desarrollo del producto o servicio que vas a entregar cumplen los requisitos de entrada establecidos por el cliente o requisitos legales? [EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO]						X	
¿Tienes un método para identificar, revisar y controlar los cambios solicitados por tu cliente relacionado con el diseño y desarrollo antes de entregar el producto o servicio que realizas? [EXISTE LA POSIBILIDAD DE QUE NO TE APLIQUE ESTE REQUISITO]						X	

¿Tienes un método para controlar los procesos que subcontrata tu organización (es decir los procesos que realizan otras empresas en nombre de tu organización)?			X				
¿Tienes establecido criterios para seleccionar a tus proveedores en una etapa inicial antes de trabajar con ellos por primera vez?			X				
¿Realizas una evaluación periódica al desempeño de tus proveedores?			X				
¿Conocen los proveedores los criterios de evaluación y competencia que deben tener para trabajar con tu organización?			X				

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
	SI (25%) Iniciando	SI (50%) Medio	SI (75%) Casi Completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A	Observaciones
¿Tienes establecido algunas métricas para realizar su seguimiento? (como por ejemplo indicadores de gestión, objetivos, KPI's)		X					
¿Mides y analizas periódicamente la satisfacción de tu cliente mediante algún método? (encuestas, informes de percepción del cliente, felicitaciones, reclamaciones, uso de garantías)		X					
¿Realizas periódicamente auditorías internas para comprobar el correcto funcionamiento de tus procesos internos y del sistema de gestión de la calidad?	X						
¿Tienes establecido una planificación para realizar auditorías internas y qué procesos se van a auditar en cada una de ellas?	X						
¿Existen auditores internos o externos en tu organización para realizar estas auditorías?					X		
¿Realizas al menos una vez al año un resumen con Gerencia o Dirección para revisar cómo está el sistema de gestión de la calidad? (revisando las cuestiones internas y externas detectadas, partes interesadas, satisfacción del cliente, resultado de los objetivos e indicadores propuestos, no conformidades aparecidas, resultado de la auditoría interna, resultado de la evaluación de los proveedores, eficacia del plan de acción para abordar					X		

los riesgos y oportunidades, oportunidades para seguir mejorando)							
---	--	--	--	--	--	--	--

10. MEJORA							
	SÍ (25%) Iniciando	SI (50%) Medio	SI (75%) Casi Completo	SI (100%) Completo	NO Nada	N/A	Observaciones
¿Se registran periódicamente errores, fallos, no conformidades que ocurren en tu organización? (que provengan de procesos internos y/o proveedores y/o clientes)		X					
¿Estableces una corrección inmediata para solucionar a corto plazo el error, fallo, no conformidad detectada?		X					
¿Investigas cuál ha podido ser la causa raíz del error, fallo, no conformidad detectada para luego establecer una acción que elimine esa causa raíz?	X						
¿Realizas un seguimiento para verificar que la acción planteada elimina verdaderamente la causa raíz y ya no aparece ese error, fallo, no conformidad en tu organización?					X		
¿Existe en tu organización un enfoque dirigido a mejorar continuamente? (como por ejemplo haciendo los objetivos, indicadores y procesos cada vez más exigentes y/o eficientes en la medida de lo posible)					X		