



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA**

**INDUSTRIAL**

**TEMA:**

**“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA**

**ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA YOGURT VAS´Q”**

**AUTOR: CAMUENDO QUILUMBAQUIN DAMARIS GISSELA**

**DIRECTOR: ING. RAMIRO SARAGURO MSc.**

**IBARRA - ECUADOR**

**2021**



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

#### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art.144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD</b>	100441561-6
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	CAMUENDO QUILUMBAQUIN DAMARIS GISSELA
<b>DIRECCIÓN</b>	IBARRA
<b>EMAIL</b>	<a href="mailto:dgcamuendoq@utn.edu.ec">dgcamuendoq@utn.edu.ec</a>
<b>TELÉFONO FIJO</b>	n/a
<b>TELÉFONO MÓVIL</b>	0990797588
<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO</b>	“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA YOGURT VAS`Q”
<b>AUTOR</b>	DAMARIS CAMUENDO
<b>FECHA</b>	12 de Octubre del 2021
<b>PROGRAMA</b>	PRE – GRADO
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA</b>	INGENIERÍA INDUSTRIAL
<b>ASESOR / DIRECTOR</b>	ING. RAMIRO SARAGURO MSC.

## 2. CONSTANCIA

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos del autor de tercero, por lo tanto, la obra es original, y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que se asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 12 días del mes de Octubre de 2021

EL AUTOR:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'DAMARIS CAMUENDO', is written over a circular stamp or seal.

Damaris Gissela Camuendo Quilumbaquin  
100441561-6



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS  
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**CERTIFICADO DEL TUTOR**

Ingeniero Ramiro Saraguro, Msc, Director de trabajo de Grado desarrollado por la señorita estudiante **DAMARIS GISSELA CAMUENDO QUILUMBAQUIN**

**CERTIFICA**

Que, el Proyecto de Trabajo de grado titulado “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA YOGURT VAS`Q”, ha sido elaborado en su totalidad por la señorita estudiante Damaris Gissela Camuendo Quilumbaquin, bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniera Industrial. Luego de ser revisada, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su prestación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 12 de Octubre del 2021

Ing. Ramiro Saraguro, Msc.

DIRECTOR DE TESIS

## DEDICATORIA

*El presente trabajo se lo dedico a Dios por ser la inspiración y autor de mi vida, a él agradezco por ayudarme alcanzar mis sueños, dándome conocimiento, sabiduría y fuerzas para levantarme cada día, gracias por que eres y siempre serás mi protector y mi guía en momentos de luchas y pruebas, agradecida estoy con mi padre celestial por la oportunidad de cada mañana empezar de nuevo.*

*A mi madre Rosa Quilumbaquin y a mi padre Antonio Camuendo quienes han sido mi motor para seguir adelante, por motivarme alcanzar mis sueños pese a cualquier obstáculo que se presente en la vida, agradezco los valiosos consejos de vida lo cual me ha llevado a ser una mujer de bien, por enseñarme a perseverar, ser positiva y valiente en los momentos difíciles, quienes me han ayudado a lograr mi objetivo brindándome su apoyo incondicional en todo momento, sinceramente no tengo palabras para expresar cuan agradecida estoy con mis padres solamente puedo decir gracias Dios por darme los mejores padres del mundo.*

*A mis hermanos, Geovanny, Flanklin y Abel por estar siempre a mi lado, brindándome su apoyo y ser un ejemplo a seguir.*

*A mis hermanas, Ruth, Juana, Lizeth por ser mis compañeras de vida, cuan agradecida estoy por el apoyo, cariño y amor que le han brindado siempre.*

*A toda mi familia por formar parte de esta hermosa etapa de mi vida.*

***Damaris Gissela Camuendo Quilumbaquin***

## **AGRADECIMIENTO**

*Primeramente, agradezco a mi Dios maravillo por ayúdame a culminar mi carrera Universitaria por ser mi ayudador mi luz y mi guía en cada paso que doy.*

*A la Universidad Técnica del Norte por ayudarme a ser una gran profesional, agradezco especialmente a la carrera de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas por formar parte de esta hermosa etapa de mi vida y formarme como un buen profesional y prepararme para la vida.*

*A mis docentes y maestros quienes impartieron y brindaron sus conocimientos y anécdotas para mi formación académica y personal, agradezco especialmente a mi tutor de tesis Ing. Ramiro Saraguro por el tiempo brindado, por ayudarme y guiarme en todo el trayecto para el desarrollo de este trabajo de investigación.*

*Agradezco a la empresa de Productos Lácteos Yogurt Vas`q, a la Sra. Migdalia Mejía y al Sr. Luis Hernán Vásquez por brindarme su confianza y abrirme las puertas para poder desarrollar mi trabajo de investigación, agradezco a mis compañeros de trabajo quienes con paciencia me han enseñado a desenvolverme en las distintas actividades, además de brindarme su apoyo.*

*A mis padres, hermanos y hermanas por su apoyo y ayuda incondicional por darme fuerzas y ánimos para seguir adelante y así culminar mi carrera universitaria.*

*A mis amigos y compañeros por enseñarme el valor de la amistad, por animarme y alegrarme en tiempos buenos y malos.*

***Damaris Gissela Camuendo Quilumbaquin***

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación que tiene como tema, “Diseño de un Sistema de Gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa de lácteos Yogurt Vas`q”, se sustenta de la norma ISO del SGC. La razón de integrar el sistema de gestión en la empresa es con el objeto de organizar las actividades que se realizan en los procesos hasta la documentación necesaria para dar seguimiento, medición y control de los procesos de esta manera permitiendo a la empresa mejorar continuamente y a su vez mejorar el desempeño de la organización por medio del cumplimiento de los objetivos y metas empresariales, atendiendo los requerimientos y necesidades por parte de los clientes. En el desarrollo del capítulo I abarca lo referente a generalidades como: el tema, la identificación del problema, planteamiento del objetivo general y los objetivos específicos propuestos a alcanzar en el desarrollo de la investigación, el alcance y la metodología utilizada para desarrollar y lograr alcanzar los objetivos planteados en la investigación. Mientras que en el capítulo II abarca todo lo referente a la fundamentación teórica, esto aborda información bibliográfica de temas principales relacionados al sistema de gestión de calidad, enfoque a procesos, requisitos de la norma ISO 9001:2015, así como también el marco legal la identificación de normativas legales nacionales e internacionales aplicadas al sector lácteo, además también se define y puntualiza toda aquella información en la que se sustenta y respalda para el desarrollo de la investigación. A continuación, en el capítulo III abarca todo lo referente al diagnóstico de la situación actual de la organización, en donde hace referencia a toda la información que actualmente presenta la empresa en donde a su vez se analiza el entorno de la organización tanto interno como externo mediante herramientas de calidad como: FODA, PESTEL, PORTER, PARETO y lista de verificación las cuales ayudan al sustento de la información, posteriormente se determina la posición estratégica para tomar acciones acorde a la lista de verificación proponer mejoras. Finalmente, en el capítulo IV se procede a levantar información con enfoque a procesos para proponer mejoras en la organización, además abarca el diseño del sistema de gestión mediante el cual se determina la propuesta del mapa de procesos y la documentación necesaria para dar cumplimiento a los requisitos de la norma finalmente cerramos la investigación con la lista de verificación de entrada en donde obtuvimos un 31,3% y la de salida con un porcentaje del 74%, se analiza los datos obtenidos inicialmente y el incremento al aplicar el diseño, se propone plan de mejoras y procedimientos para seguimiento.

## **ABSTRACT**

This degree work, which has as its theme, "Design of a Management System by processes based on the ISO 9001: 2015 standard for the dairy company Yogurt Vas`q", is based on the ISO standard of the SGC. The reason for integrating the management system in the company is in order to organize the activities that are carried out in the processes up to the necessary documentation to monitor, measure and control the processes in this way allowing the company to continuously improve and its time to improve the performance of the organization through the fulfillment of business objectives and goals, meeting the requirements and needs of customers. In the development of chapter I, it covers generalities such as: the subject, the identification of the problem, the general objective and the specific objectives proposed to be achieved in the development of the research, the scope and the methodology used to develop and achieve the objectives set in the investigation. While in chapter II it covers everything related to the theoretical foundation, this addresses bibliographic information on main topics related to the quality management system, approach to processes, requirements of the ISO 9001: 2015 standard, as well as the legal framework identification of national and international legal regulations applied to the dairy sector, in addition to defining and specifying all the information on which it is based and supported for the development of the research. Then, in chapter III it covers everything related to the diagnosis of the current situation of the organization, where it refers to all the information that the company currently presents, where the environment of the organization, both internal and external, is analyzed. Using quality tools such as: SWOT, PESTEL, PORTER, PARETO and checklist which help to sustain the information, subsequently the strategic position is determined to take actions according to the checklist to propose improvements. Finally, in chapter IV we proceed to collect information with a focus on processes to propose improvements in the organization, it also covers the design of the management system through which the proposal of the process map and the necessary documentation to comply with the requirements of the standard finally we close the investigation with the entry checklist where we obtained a 31.3% and the exit with a percentage of 74%, the data obtained initially and the increase when applying the design is proposed is analyzed improvement plan and follow-up procedures.



## Contenido

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA .....	2
CERTIFICADO DEL TUTOR .....	4
CAPÍTULO I.....	17
1. Generalidades .....	17
1.1. Tema .....	17
1.2. Problemática .....	17
1.3. Objetivos.....	19
1.3.1. Objetivo General.....	19
1.3.2. Objetivos Específicos.....	19
1.4. Alcance .....	19
1.5. Justificación .....	20
1.6. Metodología.....	21
1.6.1. Tipo de investigación.....	21
1.6.2. Método de Investigación.....	22
1.6.3. Técnica de Investigación.....	23
1.6.4. Instrumentos.....	24
CAPÍTULO II .....	26
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	26
2.1. Sistema de Gestión de Calidad .....	26
2.1.1. Sistema.....	26
2.1.2. Calidad .....	26
2.2. Principios de la Gestión de calidad.....	26
2.3. Estructura de la norma ISO 9001: 2015 .....	26
2.4. Proceso.....	27
2.4.1. Sistema de gestión basada en procesos.....	27
2.4.2. Beneficios del enfoque a procesos del SGC .....	28
2.4.3. Los Elementos de un proceso .....	28
2.4.4. Factores de un proceso.....	29
2.4.5. Mapa de procesos.....	29
2.5. Fuerzas de PORTER.....	30
2.6. Análisis FODA .....	30
2.7. Análisis PESTEL.....	31
2.8. Diagrama de Pareto .....	33
2.9. Cadena de Valor .....	33
2.10. Diagrama de flujo .....	33
2.11. Lista de verificación .....	34
2.12. Manual de procesos y procedimientos.....	34
2.12.1. Actividad .....	34
2.12.2. Control.....	34
2.12.3. Eficacia.....	35

2.12.4.	Eficiencia.....	35
2.13.	Mejora continua.....	35
2.13.1.	Ciclo PHVA.....	35
2.14.	Riesgos.....	36
2.14.1.	Pensamiento basado en riesgos.....	36
2.14.2.	Matriz de Riesgos .....	36
2.15.	Indicadores.....	37
2.15.1.	Tipos de Indicadores de Gestión .....	37
2.16.	Codificación de documentación. ....	37
2.17.	Marco Legal.....	38
CAPÍTULO III	.....	40
3.	DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN ACTUAL .....	40
3.1.	CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....	40
3.1.1.	Antecedentes de la empresa de lácteos VAS´Q.....	40
3.1.2.	Datos Generales de la empresa .....	41
3.1.3.	Ubicación Geográfica .....	42
3.1.4.	Misión actual.....	43
3.1.5.	Visión actual .....	43
3.1.6.	Valores Institucionales.....	43
3.2.	Análisis de línea base .....	44
3.2.1.	Organigrama estructural.....	44
3.2.2.	Factor de talento humano.....	46
3.2.3.	Descripción del producto .....	46
3.2.4.	Infraestructura y servicios.....	47
3.2.5.	Equipos y máquinas .....	48
3.2.6.	Proveedores.....	49
3.2.7.	Competencias en el Mercado .....	49
3.2.8.	Cadena de Valor.....	50
3.2.9.	Mapa de Procesos .....	51
3.3.	Análisis Interno.....	52
3.3.1.	Análisis PORTER.....	52
3.4.	Análisis de contexto Externo.....	56
3.4.1.	PESTEL .....	56
3.5.	Análisis PESTEL.....	63
3.6.	Análisis Interno y Externo.....	65
3.6.1.	Análisis FODA.....	65
3.6.2.	Estrategia de matriz FODA.....	66
3.6.3.	Análisis de la posición estratégica .....	67

3.7.	Diagrama de Pareto .....	70
3.7.1.	Gráfica de Pareto.....	71
3.8.	Análisis de los resultados de la lista de verificac-ión.....	71
3.8.1.	Análisis de los resultados del Diagnóstico Inicial .....	72
3.9.	Plan de mejoras.....	77
CAPÍTULO IV.....		80
4.	PROPUESTA DEL DISEÑO DE GESTIÓN .....	80
4.1.	Contexto de la Organización .....	80
4.1.1.	Comprensión de la Organización y de su contexto.....	80
4.1.2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	81
4.1.3.	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.....	83
4.2.	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos .....	83
4.2.1.	Cadena de Valor.....	83
4.2.2.	Mapa de procesos.....	84
4.2.3.	Matriz de Riesgos .....	86
4.2.4.	Codificación.....	88
4.2.5.	Inventario de procesos .....	89
4.2.6.	Caracterización de Procesos .....	90
4.2.7.	Manual de Procesos .....	91
4.2.8.	Lista Maestra de Documentos.....	93
4.3.	Liderazgo .....	99
4.3.1.	Política de Calidad .....	99
4.3.2.	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización .....	100
4.4.	Planificación .....	101
4.4.1.	Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades .....	101
4.4.2.	Objetivos de Calidad y Planificación para lograrlos.....	107
4.4.3.	Planificación de los cambios.....	108
4.5.	Soporte.....	108
4.5.1.	Recursos .....	108
4.5.2.	Toma de conciencia .....	113
4.5.3.	Comunicación .....	113
4.5.4.	Información Documentada.....	114
4.6.	Operación.....	114
4.6.1.	Planificación y control operacional .....	115
4.6.2.	Identificación y trazabilidad .....	115
4.6.3.	Control de los cambios.....	116
4.6.4.	Control de salidas no conformes.....	117

4.7. Evaluación del Desempeño .....	117
4.7.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	117
4.7.2. Satisfacción del cliente .....	119
4.7.3. Auditoría Interna.....	120
4.7.4. Revisión por la dirección .....	120
4.7.5. Análisis de los resultados.....	121
4.8. Mejora.....	123
4.8.1. Plan de Mejoras.....	123
CONCLUSIONES .....	127
RECOMENDACIONES .....	128
Bibliografía .....	129

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Ciclo PHVA .....	36
<b>Figura 2:</b> Macro-Ubicación Geográfica Satelital- Yogurt Vas'q.....	42
<b>Figura 3:</b> Micro -Ubicación Geográfica Mapa - Yogurt Vas'q .....	42
<b>Figura 4:</b> Ubicación de la planta de lácteos - Yogurt Vas 'q.....	43
<b>Figura 5:</b> Estructura Organizacional Yogurt Vas'q .....	44
<b>Figura 6:</b> Cadena de valor .....	50
<b>Figura 7:</b> Mapa de Procesos.....	51
<b>Figura 8:</b> Tasas de Variación .....	57
<b>Figura 9:</b> Análisis de Situación Interna.....	68
<b>Figura 10:</b> Análisis de la Situación Externa.....	69
<b>Figura 11:</b> Posición Estratégica Actual –FODA.....	69
<b>Figura 12:</b> Gráfica Pareto.....	71
<b>Figura 13:</b> Resultados del Contexto de la Organización.....	73
<b>Figura 14:</b> Gráfica- Liderazgo .....	73
<b>Figura 15:</b> Gráfica – Planificación.....	74
<b>Figura 16:</b> Gráfica – Apoyo .....	75
<b>Figura 17:</b> Gráfica – Operación .....	75
<b>Figura 18:</b> Evaluación del Desempeño .....	76
<b>Figura 19:</b> Mejora .....	77
<b>Figura 20:</b> Cadena de valor.....	84
<b>Figura 21:</b> Mapa de Procesos.....	85
<b>Figura 22:</b> Codificación de procesos .....	88
<b>Figura 23:</b> Política de Calidad .....	99
<b>Figura 24:</b> Estructura Organizacional Propuesta .....	100
<b>Figura 25:</b> Resultado Inicial-Check list .....	122
<b>Figura 26:</b> Resultado Final- Check list .....	122
<b>Figura 27:</b> Comparación resultados .....	123

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Elementos de un Proceso .....	28
<b>Tabla 2:</b> Factores de un proceso .....	29
<b>Tabla 3:</b> Elementos FODA .....	31
<b>Tabla 4:</b> Datos Generales de la empresa .....	41
<b>Tabla 5:</b> Talento Humano - Yogurt Vas´q .....	46
<b>Tabla 6:</b> Productos que elabora Yogurt Vas´q .....	47
<b>Tabla 7:</b> Infraestructura de Lácteos Yogurt Vas´q .....	47
<b>Tabla 8:</b> Equipos y Máquinas- Yogurt Vas´q .....	48
<b>Tabla 9:</b> Proveedores de Materiales/Insumos .....	49
<b>Tabla 10:</b> Competencia de Productos Lácteos .....	50
<b>Tabla 11:</b> Distribución de leche en la Industria .....	58
<b>Tabla 12:</b> Distribución por Provincia de Leche .....	59
<b>Tabla 13:</b> Distribución de leche por tipo.....	59
<b>Tabla 14 :</b> Matriz PESTEL.....	63
<b>Tabla 15:</b> Matriz FODA .....	65
<b>Tabla 16:</b> Estrategias FODA .....	66
<b>Tabla 17:</b> Impacto de Fortalezas y Debilidades .....	67
<b>Tabla 18:</b> Impacto para Oportunidades y Amenazas .....	68
<b>Tabla 19:</b> Causa/Problemas/Fenómenos- Pareto.....	70
<b>Tabla 20:</b> Resultados Diagnóstico Inicial-Check List.....	72
<b>Tabla 21:</b> Plan de Mejoras .....	77
<b>Tabla 22:</b> Matriz de Partes Interesadas .....	81
<b>Tabla 23:</b> Matriz de Riesgos .....	87
<b>Tabla 24:</b> Ponderación para probabilidad y gravedad.....	87
<b>Tabla 25:</b> Valoración de rango para nivel de riesgo .....	88
<b>Tabla 26:</b> Inventario de Procesos .....	89
<b>Tabla 27:</b> Caracterización de procesos.....	91
<b>Tabla 28:</b> Codificación del Manual de Procesos.....	92
<b>Tabla 29:</b> Lista Maestra de Documentos.....	94

<b>Tabla 30:</b> Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....	102
<b>Tabla 31:</b> Objetivos de Calidad y planificación.....	107
<b>Tabla 32:</b> Formato para la planificación de los cambios .....	108
<b>Tabla 33:</b> Cargo y funciones de personas .....	109
<b>Tabla 34:</b> Registro de Control de los Cambios .....	116
<b>Tabla 35:</b> Tabla de Indicadores .....	118
<b>Tabla 36:</b> Plan de Mejoras .....	125

## Índice de Anexos

<b>Anexo 1:</b> Check list ISO 9001:2015 .....	133
<b>Anexo 2:</b> Matriz de Riesgos Yogurt Vas´q.....	158
<b>Anexo 3:</b> Caracterización de Procesos.....	165
<b>Anexo 4:</b> Indicadores .....	181
<b>Anexo 5:</b> Manual de Procedimientos.....	194



# CAPÍTULO I

## 1. Generalidades

### 1.1. Tema

Diseño del Sistema de Gestión por Procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Yogurt Vas'q.

### 1.2. Problemática

En la actualidad, el sector de producción agropecuario se encuentra dentro del sector primario y ha quedado en evidenciada a lo largo de la historia económica y social del Ecuador ya que cubre la demanda interna de los alimentos que consumen la población, genera empleo y es altamente favorable. (Pino, 2018), esto ha obligado a que las empresas del sector productivo a que busquen ser más eficientes y a la vez competitivas, mediante la mejora continua de sus procesos a nivel global de la organización esto quiere decir tanto en lo operativo como en lo administrativo por medio de la diferenciación de la perspectiva de la calidad de sus productos o servicios al cliente.

En el mercado actual y globalización cambiante las empresas u organizaciones de productos o servicios, han optado por la optimización como la mejora de los procesos para que las empresas puedan ampliar su mercado y crear nuevas sedes, en la empresa de lácteos Vas'q, se puede decir que eso es una de las falencias que se logró observar, es por ello que la empresa se ve en la obligación de encontrar una solución, que le ayude a generar un valor agregado a nivel global de la organización.

Para llevar a cabo la optimización y mejora de los procesos de la empresa, con lleva aplicar y mantener la gestión apropiada, por medio de un correcto control, diseño y orientación, con direccionamiento a lograr brindar la perspectiva de calidad del producto o servicio al cliente,

algo que en la empresa Yogurt Vas'q no se está aplicado y para llegar a ello es necesario tener una orientación hacia el concepto de mejora continua y calidad, para que el proceso operativo pueda mejorar en el sentido de gestión y calidad en toda la organización.

La necesidad de las empresas u organizaciones de ser más competitivas y rentables, ha obligado a ser más eficientes en cada uno sus procesos, mediante el cumplimiento de pedidos a tiempo, estándares de calidad del producto o servicios, para lograr satisfacer las necesidades de los clientes.

Yogurt Vas'q, es una microempresa del sector productivo, ubicado en Cayambe, cuenta con 11 trabajadores a nivel de toda la organización, se dedica a la elaboración de derivados de lácteos entre ellos: yogurt bebible, yogurt normal, yogurt persa postre. Cabe mencionar que actualmente en la empresa los procesos y actividades que realizan es solo adquirida a través de la experiencia y conocimiento de los trabajadores, por el ende crea dependencia de ellos.

Además, en cuanto a la expansión y crecimiento del mercado y sus ventas es muy tarda o lenta, y la toma de decisiones en la organización es inconclusa, debido a la regular ejecución de sus metas.

La toma de decisiones por parte de gerencia es de aspecto subjetivo, por lo que no toma en cuenta en sus procesos indicadores de gestión y operación, que permitan controlar y verifica, en cuanto al crecimiento y operaciones de la empresa. En cuanto a la materia prima y adquisición de insumos para la elaboración de los productos, se realizan acorde a la necesidad del momento, sin tener un procedimiento para llevar a cabo esta operación.

Además, existe ineficiente control en el proceso operativo, por lo que no se lleva a cabo correctamente los tiempos, recursos y costos, lo cual ha llevado a que la empresa presente pérdidas monetarias.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Diseñar el sistema de gestión por procesos basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar el desempeño organizacional de la empresa de lácteos Yogurt Vas´q.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Realizar la fundamentación teórica a través del estudio bibliográfico que permita establecer las bases para el diseño del sistema de gestión por procesos.
- Diagnosticar la situación actual de la empresa mediante herramientas de calidad que permitan determinar la línea base, los procesos y condiciones reales en las que se desempeña.
- Desarrollar un manual de procesos, teniendo en cuenta los indicadores, para el aseguramiento de la calidad y correcta gestión de la organización

### **1.4. Alcance**

El presente estudio pretende identificar los procesos como también el desarrollo de la gestión documental toda la organización es decir tanto en la gestión administrativa como en la gestión operativa de la empresa, para obtener un mejor control, orientación y diseño de la organización para alcanzar con la satisfacción y con los requerimientos del cliente y con el cumplimiento de la perspectiva de calidad del producto o servicio, además se pretende plantear una propuesta de mejora el cual permita dar un enfoque correcto con direccionamiento a los procesos, logrando de esta manera alcanza un buen nivel de desempeño, mediante la determinación de la línea base.

Como beneficios a la organización, como entregable recibirá los resultados del diagnóstico situacional, la propuesta del sistema de gestión por procesos como guía de implementación y

plan de mejora continua y control integral de que adaptarlos, llevará a los objetivos de la investigación.

### **1.5. Justificación**

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo direccionar a la empresa de lácteos Vás'q, hacia el sistema de gestión por procesos, mediante el seguimiento de los lineamientos y tomando como base de la norma ISO 9001:2015, es por ello que el presente estudio o investigación pretende dar solución a los problemas de gestión identificados en la empresa, a través de un correcto ordenamiento, gestión y normalización los sus procesos, así como también haciendo uso de herramientas, métodos, técnicas y modelos de gestión dentro del contexto, además haciendo énfasis en la realidad problemática que se presenta en la empresa de lácteos Yogurt Vás'q, buscando una solución que permita lograr una ventaja competitiva frente a las demás empresas del sector.

Además, con el correcto diseño, control y orientación se pretende lograr la mejora y optimización de sus procesos, con miras a brindar un producto de calidad, para satisfacer las necesidades y perspectivas del cliente.

La construcción de este proyecto de investigación permite otorgar a la empresa Vás'q, una herramienta de gran utilidad para mejorar el desempeño global de la organización, en donde involucre factores y aspectos tanto internos como externos, teniendo como objetivo satisfacer los requerimientos de los clientes, siendo más competitivos en el mercado.

El gran provecho para la empresa Yogurt Vás'q, radica en que le ayudara hacer frente a la competitividad del mercado y su reconocimiento, mejorar los procesos, establecer indicadores de gestión y conformidad o satisfacción del cliente.

El presente trabajo de investigación se justifica de acuerdo al programa “Todo una vida “el cual promueve la producción para el desarrollo económico de manera igualitaria, esto quiere decir que esta investigación impulsara una producción nacional con alto valor agregado, inclusiva y responsable, que permita evaluar y mejorar la calidad en los procesos además de contar con una empresa u organización competitiva y eficaz que hace referencia a las características. (Plan Nacional de Desarrollo, 2017)

## **1.6. Metodología**

Con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos planteados para esta investigación, se detalla la metodología aplicable para dar seguimiento y realizar el presente estudio en la microempresa de lácteos VAS´Q.

### **Enfoque Cualitativo**

Se aplicará el enfoque cualitativo ya que se desea conocer y buscar información, por medio de documentos, registros, entre otros, basada en hechos reales de la microempresa, acerca de cada una de las actividades de manera detallada en cada una de las áreas existentes para la comprensión del contexto natural.

#### **1.6.1. Tipo de investigación**

##### **Investigación Documental y bibliográfica**

Según (Sampieri, 2014) nos dice que la investigación documental o bibliográfica tiene como objetivo obtener, compilar, organizar, interpretar y analizar información acerca de la organización a partir de fuentes documentales como: libros, documentos de archivos, registros. Además se utiliza la metodología de Síntesis Bibliográfica utilizando como método la determinación bibliográfica mediante la recolección y búsqueda de trabajos y fuentes

bibliográficas digitales el cual permitirá obtener una adecuada Investigación documental y bibliográfica para la obtención de resultados coherentes y sustento teórico de la investigación.

### **Investigación de Campo**

Investigación de campo es muy importante dentro de este tipo de investigación ya que se desea conocer y explorar cada una de las áreas de la organización para conocer su funcionamiento y estructura.

### **Investigación Descriptiva**

Según Sampieri (2014) esta investigación busca especificar cada una de las propiedades, características y perfiles de personas, procesos o cualquier fenómeno con el fin de realizar un análisis, por lo cual se puede decir que identifica y puntualiza tanto las características como la situación actual de la organización para conocer las condiciones existentes en cada una de las áreas de la organización, mediante el estudio y sistematización de las cada una de las actividades y procesos que intervienen, lo cual servirá de base para el cumplimiento del Diseño del sistema de gestión por procesos, ya que esta investigación permite exponer la realidad de las situaciones y así se logre caracterizar los procesos mediante la recolección de información.

## **1.6.2. Método de Investigación**

### **Método Inductivo**

Según Sampieri (2014) nos dice que el Método Inductivo es un procedimiento científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares, también se puede seguir 4 pasos que son: la observación de los hechos sucedidos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos registrados; y finalmente también la derivación inductiva que nace a partir de los hechos presentados los cuales a su vez logran llegar a una generalización, así como también a la contrastación.

La presente Investigación del diseño de gestión por procesos pretende dar solución los distintos problemas encontrados en la organización partiendo de los hechos reales.

### **1.6.3. Técnica de Investigación.**

#### **Citas y referencias bibliográficas**

La investigación de citas y referencias bibliográficas son de gran importancia ya que toda investigación debe ser fundamentada y sistematizada mediante fuentes bibliográficas confiables para la obtención autentica de información que nos permita conocer ciertos puntos clave dentro de una investigación y sean de apoyo para poder solucionar los problemas.

**Entrevista.** - La entrevista es un instrumento técnico de recolección cualitativa que se presenta como una gran herramienta para la obtención de datos enriquecedores para solventar la investigación, una entrevista bien estructurada permitirá la obtención de información fidedigna, autentica y veraz de modo que incorpora su subjetividad al proceso. (Troncoso-Pantoja & Amaya-Placencia, 2017)

#### **Observación**

La observación es una técnica de investigación que consiste en observar de manera muy detallada los hechos, situaciones o acciones con la finalidad de obtener la información necesaria y precisa para el estudio de alguna investigación como es en el caso del presente trabajo de titulación en la empresa Yogurt Vas´q.

#### **Revisión de Documentos, registros, materiales y artefactos**

Esta técnica incluye la revisión de documentos, registros, materiales y artefactos, mediante el cual ayude a comprender y conocer los antecedentes del ambiente, experiencias y así determinar la causa raíz del problema existente en la organización, mediante el análisis y verificación de toda la documentación y datos históricos existentes sean válidos y verídicos. (Sampieri, 2014).

#### **1.6.4. Instrumentos**

##### **Cuestionario**

El cuestionario es un instrumento para la obtención de información requerida, destacando el tipo de preguntas elaboradas y sus características en función de la siguiente manera: numéricas, abiertas o cerradas de múltiples alternativas, además consiste en traducir dimensiones en elementos medibles, es decir pasar de dimensiones a indicadores y de indicadores a preguntas. (Escofet, Folgueiras, Luna , & Palou, 2016)

##### **Registros**

El registro de datos dentro de la recolección de información es de mucha importancia dentro del trabajo de campo, ya que mediante la recolección de registros o datos históricos de la organización se puede llegar a la comprensión e interpretación de la situación en estudio. (Orellana, 2006)

##### **Lista de verificación**

Este instrumento es muy importante ya que ayuda a constatar, comprobar y verificar que se están realizando de manera adecuada los diferentes procesos, esta herramienta muestra constantemente los problemas y brinda información sobre la ejecución de los procesos, teniendo como ventaja ser un método que provee información sencilla y aplicable a cualquier organización. (Morán, 2018)

##### **Cadena de valor de Michael PORTER**

Esta herramienta nos muestra un panorama completo de la empresa, ya que ayuda a descubrir cuáles son las actividades que no aportan absolutamente nada de valor a tu producto o servicio. También te permite implementar un mecanismo planificado en todas las actividades, mejorando la rentabilidad y haciendo crecer tu ventaja competitiva. (Barrientos, 2020)



### **Toma de decisiones**

La toma de decisión dentro de una organización es de gran importancia ya que de esta manera se puede trazar objetivos a alcanzar, mediante las elecciones de alternativas hacia el direccionamiento de una mejora o contribución para cambiar o fortalecer la situación de algo.

### **Identificación de indicadores**

Los indicadores son fundamentales dentro de una investigación, ya que ayuda a determinar y valorar características sobre algo determinado, mediante el cual se puede identificar y dar soluciones al problema.

### **Gestión integral del riesgo**

La gestión integral de riesgos (GIR) implica poner "en blanco y negro" el control de riesgos y visibilizarlos tanto al interior como al exterior de la empresa dentro del marco del buen gobierno corporativo. (Salas, 2016)

## **CAPÍTULO II**

### **2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **2.1. Sistema de Gestión de Calidad**

##### **2.1.1. Sistema**

Un sistema se puede decir que es un todo y puede subdividirse en macroprocesos, procesos, subprocesos, entre otros, además puede estructurarse de componentes, con el fin de determinar los factores que intervienen en una determinada situación a tratarse. (Raffino, 2020)

##### **2.1.2. Calidad**

La calidad es el nivel en donde un conjunto de particularidades cumple con ciertos requisitos o parámetros, a fin de garantizar que un producto o servicio cumpla con los estándares y exigencia de calidad a fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes. (ISO 9001, 2015)

#### **2.2. Principios de la Gestión de calidad**

Los principios de la Gestión de Calidad, es de gran ayuda e importancia ya que tiene la finalidad de mejorar el desempeño dentro de una organización al aplicarlo, cada uno de los principios presentes en la norma ISO 9001:2015 se detalla a continuación; enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a proceso, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones. (Maldonado, 2018)

#### **2.3. Estructura de la norma ISO 9001: 2015**

La norma ISO es una norma internacional desarrollada por la Organización Internacional para la Estandarización esta norma es aplicable a los Sistemas de Gestión de Calidad de distintas organizaciones, empresas en donde a su vez pueden ser públicas y privadas, ya sea de productos o servicios o también independientemente de su tamaño o actividad. (ISO 9001, 2015)

La estructura de la nueva ISO 9001:2015 incluye dos nuevos requisitos:

- Alcance
- Referencias Normativas
- Términos y definiciones
- Contexto de la Organización
- Liderazgo
- Planificación
- Soporte
- Operación
- Evaluación del Desempeño
- Mejora

#### **2.4. Proceso**

Un proceso es una serie de actividades interrelacionadas que se realizan para poder llegar a un resultado o cumplimiento de un objetivo propuesto, mediante el seguimiento de las entradas de materiales o información de cada una de las actividades de manera ordenada. (Maldonado, 2018)

##### **2.4.1. Sistema de gestión basada en procesos**

Según la norma ISO 9001 (2015): nos dice que el sistema de gestión con enfoque a procesos ayuda de gran manera a toda la organización ya que se llevara a cabo la gestión hacia cada una de las áreas y sus procesos de manera sistemática para determinar y controlar los imprevistos que presenten en cada proceso o área, todo esto se puede lograr y alcanzar siguiendo el ciclo de PHVA, el ciclo de la mejora continua.

### 2.4.2. Beneficios del enfoque a procesos del SGC

Según la norma ISO 9001 (2015) nos dice que la aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de calidad que brinda muchos beneficios a la organización ya que ayuda a mejorar el desempeño a nivel global en la organización entre ellas:

- Contribuye en la comprensión y cumplimiento de los requisitos de la norma
- Comprende y considera los procesos como de valor agregado
- Apoya en el logro eficaz de los objetivos de los procesos
- Contribuye en la mejora de los procesos

### 2.4.3. Los Elementos de un proceso

En la Tabla 1 se detalla los elementos de un proceso, en donde se puede observar todos los factores que interviene con su descripción y ejemplos sobre cada uno de los elementos.

*Tabla 1: Elementos de un Proceso*

<b>COMPONENTE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>EJEMPLO</b>
<b>FUENTES ENTRANTES</b>	Hace referencia a aquellos proveedores o clientes	Por ejemplo: el caso de proveedor, clientes o también en partes interesadas pertinentes.
<b>ENTRADAS</b>	Las entradas pueden ser materia, energía o alguna información	Por ejemplo: En la forma de materiales, recursos y requisitos
<b>ACTIVIDADES</b>	El punto de inicio y punto final	Por ejemplo: Aquellos controles y puntos de control para realizar el seguimiento del desempeño y medirlo
<b>SALIDA</b>	La materia, energía e información	Por ejemplo: Hace referencia al resultado final de la transformación de producto
<b>ELEMENTOS DE SALIDAS</b>	Procesos posteriores	Por ejemplo: Esto se puede dar en clientes, consumidores u otras partes interesadas.

*Fuente:* (ISO 9001, 2015)

*Elaborado:* Camuendo Damaris

#### 2.4.4. Factores de un proceso

La Tabla 2 muestra los factores que intervienen en un proceso, en donde un proceso es todos los factores o recursos que se va utilizar e intervienen para la elaboración de un producto o servicio.

*Tabla 2: Factores de un proceso*

<b>FACTORES DE UN PROCESO</b>	
<b>FACTOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>PERSONAS</b>	Nos dice que las personas son consideradas como miembros del equipo de proceso, con el objetivo y finalidad de llevar a cabo tareas y actividades.
<b>MATERIALES</b>	Los materiales son las materias primas e insumos necesarios para la transformación de sus productos en el caso de la empresa yogurt Vas'q
<b>RECURSO FÍSICOS</b>	Los recursos físicos hacen nos dice que referencia a toda la maquinaria y materiales, instalaciones, software, hardware, entre otros para su uso.
<b>MÉTODOS</b>	El método de trabajo es la manera, procedimiento, instrucción de trabajo, de cómo se va a desarrollar el trabajo requerido en la organización

*Fuente:* (Calderón, 2017)

*Elaborado:* Camuendo Damaris

#### 2.4.5. Mapa de procesos

Un mapa de procesos es una representación gráfica y secuencial de todos los factores o actividades que intervienen en una organización las cuales a su vez ayudan a tener una visión clara de aquellos factores o actividades que generan valor y aportan el crecimiento de la organización, un mapa de proceso está conformado por: proceso estratégico, proceso, operativo y proceso de apoyo, todos estos factores son de gran importancia ya que en cada uno de ellas abarcan áreas que cumplen con una determinada función, para el buen funcionamiento y direccionamiento de la organización. (Maldonado, 2018)

## **2.5.Fuerzas de PORTER**

El análisis de fuerzas de PORTER es muy útil para la recolección de información acerca de los factores tales como las fortalezas y amenazas existentes en el mercado ya que se enfoca en el estudio del entorno competitividad de la sociedad tomando en cuenta cada uno de los factores principales que pueden afectar el desempeño y direccionamiento de una empresa, con la finalidad de enfocar sus estrategias hacia la correcta toma de decisiones y obtener la sostenibilidad en la organización. Las 5 fuerzas de PORTES son las siguientes:

Fuerza 1: Entrada potencial de Nuevos Competidores.

Fuerza 2: Entrada potencial de Nuevos Competidores.

Fuerza 3: Poder de Negociación de los Proveedores.

Fuerza 4: Poder de Negociación de los Clientes

Fuerza 5: Rivalidad entre Empresas Competidoras. (Espinoza Mina & Esponzoa Gallegos, 2020)

## **2.6. Análisis FODA**

Al realizar el análisis FODA se determina aquellos aspectos distinguir aquellos aspectos favorables y desfavorables de una organización obteniendo de esta manera factores internos y externos en una empresa. En donde se puede decir que, en el aspecto interno, se determinan aquellas fortalezas y debilidades de la organización, a fin de obtener el logro con los objetivos de la organización, también dentro del análisis externo se determinan las oportunidades y amenazas que pueden estar afectando a la organización, esto hace referencia a hechos que pueden pasar en el entorno.

La Tabla 3 indica los elementos que compone el FODA.

**Tabla 3: Elementos FODA**

<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>Personal o empleado motivado</b>
		Adaptación en el mercado
		Sostenibilidad y desarrollo
		Tecnología actualizada
		Larga trayectoria en el mercado
		Fidelidad en clientes
		Productos o servicios de calidad
	<b>DEBILIDADES</b>	Ambienta laboral desfavorable
		Instalaciones en mal estado
		Falta de maquinaria
		Tecnología desactualizada
		Falta de comunicación
		Avería frecuente de maquinaria
		Productos de baja calidad
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	<b>AMENAZAS</b>	Aparición de nuevos competidores
		Cambio en preferencia de personas
		Variedad de productos en empresas
		Competencia extranjera
	<b>OPORTUNIDADES</b>	Nuevos segmentos de mercado
		Convenios y redes de coopera
		Posibilidad de adquirir maquinaria
		Competir en el mercado internacional

**Fuente:** (Federico, Loguzzo, & Fedi, 2016)

**Elaborado:** Camuendo Damaris

## **2.7. Análisis PESTEL**

El análisis PESTEL, es una herramienta de gran utilidad ya que determina los factores del entorno general que pueden afectar a la organización, el análisis PESTEL te permite realizar un análisis estratégico con la finalidad de determinar el contexto en el que se encuentra la

organización actualmente , en donde a partir de la identificación de los factores que intervienen se puede aprovechar las oportunidades que pueden traer consigo y de la misma manera poder actuar ante posibles riesgos que se presenten en la organización. Los factores que se puede identificar son: político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal del entorno en una organización.

**Factor político:** El factor político ayuda o evalúa de qué forma puede intervenir el gobierno en la organización causando y afectando.

**Factor económico:** Este factor considera cómo la economía tanto nacional e internacional puede afectar en gran manera a la organización.

**Factor social:** Dentro de este ámbito, hace referencia a los factores tales como: la cultura, la religión, las creencias, los hábitos, entre otros ámbitos pueden afectar a la organización

**Factor Tecnológico:** Se puede decir de este factor que día tras día la tecnología va avanzando, trae consigo los avances tecnológicos y se puede decir que no hay sector que no se pueda beneficiar de ello, en donde la organización debe ser consiente de qué tipo de tecnologías puede ayudar y traer consigo beneficios.

**Factor Ecológico:** Este factor evalúa de qué forma el medio natural o ambiente que lo rodea puede afectar a la organización.

**Factor Legal:** El factor legal sin duda alguna es de gran importancia ya que mediante el cual los trabajadores o personas pueden amparar sus derechos y también sus obligaciones como ciudadanos mediante el cumplimiento de las leyes y normas que rigen en el país y deben cumplir las empresas u organizaciones a fin de cumplir con las obligaciones y requerimientos del estado.

(Betancourt, 2018)



## **2.8. Diagrama de Pareto**

El diagrama de Pareto es una herramienta de calidad muy importante, donde se representa información obtenida de alguna situación de manera gráfica y ordenada según el grado de importancia ya que mediante la cual se puede organizar los datos recolectados sobre una determinada muestra de mayor a menor según su nivel de importancia y frecuencia de datos recolectados o que se presentan en la organización para de esta manera la empresa pueda enfocarse en aquellas causas o problemas que ocurren o inciden con mayor frecuencia. El Diagrama de Pareto hace referencia al 80 – 20, lo que quiere decir que el 20% de las causas pueden estar generando el 80% de valor o efectos en la empresa. (Maldonado, 2018)

## **2.9. Cadena de Valor**

La cadena de valor es una herramienta de gran utilidad en una empresa, ya que la cadena de valor es el mapeo de aquellas actividades determinadas en las distintas etapas que conforman un producto o servicio, además de esta manera permite observar cuales son las que generan más valor directamente al cliente, para establecer estrategias necesarias, el cual apoyan a la capacidad emprendedora dentro de la cadena de valor. (Vergara, Acevedo, & Gonzáles, 2019)

## **2.10. Diagrama de flujo**

Es una representación gráfica de las actividades que se realizan paso a paso en un determinado proceso de un bien o servicio dentro de una organización para realizar el diagrama de flujo se hace uso de símbolos según la actividad que se realice ya sea símbolos de operación, proceso, entrada y salida, decisión, transporte, almacenamiento, demora, documentos, entre otros elementos los cuales se utiliza para realizar un diagrama de flujo de cualquier actividad. (Maldonado, 2018)

### **2.11. Lista de verificación**

La lista de verificación es una herramienta muy utilizada para la recopilación de datos e información nos por medio de una serie de recopilación de preguntas, acerca de los obstáculos o problemas, aquellos datos e información recopilada puede ayudar la construcción de gráficas de control, histogramas o diagramas para representar de manera gráfica los resultados obtenidos acerca de una investigación determinada. (Maldonado, 2018)

### **2.12. Manual de procesos y procedimientos**

Es una herramienta muy útil y efectiva de control interno que le permite a la empresa, reunir una serie de actividades, políticas y procedimientos a seguir paso a paso a fin de disminuir los errores operativos financieros y a su vez ayuda a la buena toma de decisiones y organización dentro de la empresa. (Vivanco, 2017)

#### **2.12.1. Actividad**

Son trabajos en los que se puede dividir un proceso con la finalidad de llegar lograr llegar a la resolución de una información, también se puede decir que es una serie de actividades, para concretar y concluir una investigación. Es la más pequeña acción ejecutada por una persona, es todo lo que las personas realizan diariamente en todo momento en la empresa. (Pérez & Merino, 2021)

#### **2.12.2. Control.**

El control es un proceso mediante el cual se realiza evaluaciones de las estrategias, acciones, planes, métodos, procedimientos, tareas y actividades tomadas dentro de una organización están funcionando correctamente, acorde a lo planificado y si se están obteniendo y logrando resultados esperados, para de esta manera una vez realizado el control se pueda realizar un

análisis y enfocarse en la corrección de los inconvenientes encontrados, ya sean dentro de los procesos de una organización. (Federico, Loguzzo, & Fedi, 2016)

### **2.12.3. Eficacia.**

La eficiencia hace referencia al cumplimiento de los objetivos propuesto dentro de una organización, se puede decir que eficacia hace énfasis en los resultados, así como también el logro y cumplimiento de cada una de las actividades y tareas encomendadas. (Federico, Loguzzo, & Fedi, 2016)

### **2.12.4. Eficiencia**

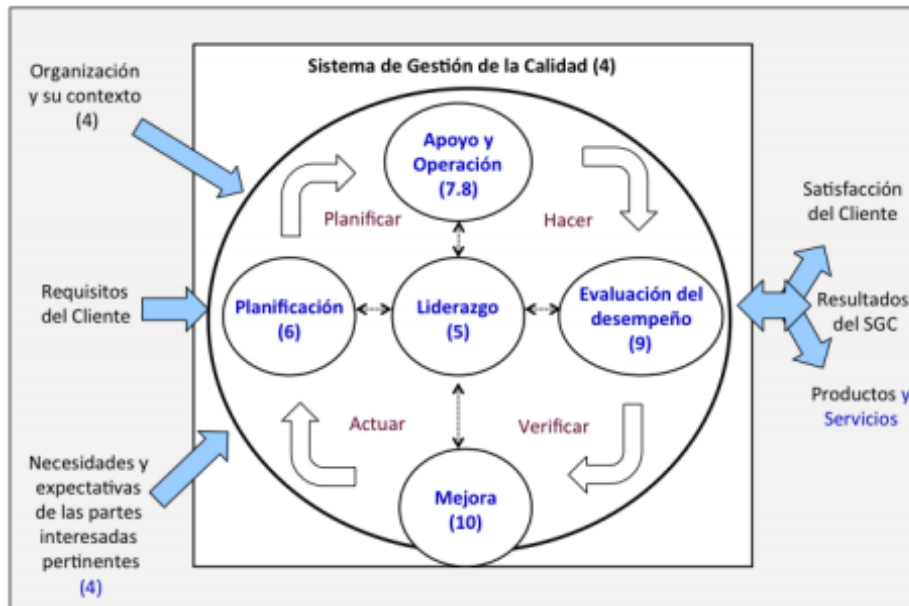
La eficiencia sin duda alguna hace referencia a la manera en la que se aprovechan los recursos en la operación y funcionamiento de la organización, esto quiere decir que tiene una relación entre los insumos o recursos utilizados y los productos o servicios que se obtendrán a partir de ello para optimiza de mejor manera cada recurso en los procesos de la organización, para obtener la máxima cantidad de productos. (Federico, Loguzzo, & Fedi, 2016)

## **2.13. Mejora continua**

La mejora continua nos dice que hace referencia a un determinado conjunto de acciones organizadas, sistematizadas, planeadas con el fin de determinar y obtener cambios y mejoras en cada uno de los procesos y procedimientos de las distintas áreas de la organización para posteriormente tomar las acciones correspondientes de mejora. (Proaño, Soler, & Pérez , 2017)

### **2.13.1. Ciclo PHVA**

En la siguiente Figura 1 se muestra lo que es el ciclo PHVA, que es el ciclo de la mejora continua en donde hacer énfasis a las etapas de planificar, hacer, verificar y actuar, cabe recalcar que es el ciclo de Deming, una herramienta muy utilizada como estrategia para lograr la mejora continua de la calidad.



*Figura 1: Ciclo PHVA*

*Fuente: (ISO 9001, 2015)*

## 2.14. Riesgos

El riesgo abarcar tanto cosas positivas como negativas las cuales pueden ser aprovechadas, ya que no solo interviene lo negativo, sino también positivo ya que debido al riesgo determinado pueden surgir oportunidades en la organización. (ISO 9001, 2015)

### 2.14.1. Pensamiento basado en riesgos

La norma tiene como finalidad tomar acciones preventivas a fin de excluir o eliminar las no conformidades que puedan presentarse para de esta manera tomar acciones necesarias y apropiadas a fin de prevenir que ocurra o se presente cualquier tipo de riesgos dentro de la organización. (ISO 9001, 2015)

### 2.14.2. Matriz de Riesgos

La matriz de riesgos es una herramienta muy importante, mediante la cual se identifica los riesgos más significativos que puedan presentarse en cualquier organización o dentro de sus

procesos, de esta manera la empresa puede tener un panorama mucho más claro de los riesgos que pueden presentarse en las distintas áreas y de esta manera tomar prioridad y acciones para evitar problemas ante cualquier tipo de desastre o riesgos que pueda presentarse, y de esta manera mejorar el control de riesgos y brindar seguridad en el trabajo y en la organización. Entre ellos los principales riesgos a controlar son: económico, tecnológico, legal, sistemático, financiero, entre otros. (Mora, 2016)

## **2.15. Indicadores**

Los indicadores dentro de una empresa u organización son de gran importancia ya que ayuda a comprobar y verificar que se esté cumpliendo eficazmente aquellos métodos, estrategias o actividades o procedimientos que se estén aplicando en una organización a fin de obtener buenos resultados y dar cumplimiento a los objetivos de la organización para de esta manera poder realizar un análisis general sobre los resultados del desempeño en cada proceso de un bien o servicio que ofrece la empresa. (Muñoz, 2016)

### **2.15.1. Tipos de Indicadores de Gestión**

Los indicadores de gestión tienen como finalidad valorar la eficiencia de insumos, recursos y todos aquellos esfuerzos dedicados a el logro de los objetivos en un lapso de tiempo, así como también sus costos, estos indicadores a su vez también ayudaran a la gestión y cumplimiento de las metas trazadas por la organización, estos indicadores pueden ser de tres tipos: indicadores de eficiencia, de eficacia y de efectividad. (Álvarez, 2017)

## **2.16. Codificación de documentación.**

La codificación de un documento es la asignación de un valor, representado por medio de símbolos o caracteres, para hacer referencia a un determinado proceso, subproceso, entradas y salidas, entre otros, la codificación también es de gran utilidad para la elaboración de manual de

procesos y procedimientos ya que ayuda a una ordenada y organizada documentación de los procesos a caracterizar estos ya sean de un producto o servicio. (Lasso, 2017)

### **2.17. Marco Legal**

Según el Ministerio de Industrias y productividad (2015) nos dice que aproximadamente entre unos 85% y 90% de la producción de leche a nivel mundial se encuentra destinado para la producción de derivados de lácteos, entre ellos nos dice que está destinada para la pasteurización, elaboración de mantequilla, queso y yogurt, entre otros. A demás también hace referencia a la política agroindustrial que nos dice que conlleva a un aprovechamiento mucho más eficiente y así como también ayuda a fomentar la innovación y adentrarnos en el mercado internacional.

Dentro de las industrias lácteas existen entes reguladores, por lo que las industrias deben cumplir con ciertos requisitos o requerimientos para su funcionamiento ya que, de esta manera al cumplir con los requisitos, se puede brindar un producto satisfactorio mediante el cumplimiento con las expectativas y requerimiento de los clientes, es por eso que dentro de la empresa de lácteos VAS´Q, también existen entes reguladores que se detallan a continuación.

#### **Entes reguladores**

- INEN
- ARCSA
- AGROCALIDAD
- MINISTERIO DEL AMBIENTE

#### **Leyes y reglamentos**

- RTR ENEN 022: 2014 Rotulado de productos alimenticios, procesados, envasaos y empaquetados.

- Decreto ejecutivo número 3253: 2002 Ordenanza de Buenas práctica de manufactura para producto procesados.
- Ley 76: 2007, ley del sistema Ecuatoriano de Calidad

### **Normativas**

- Norma NTE INEN 1334:2011: 1-2- 3 -Etiquetado para los productos lácteos nacionales.
- CPE INEN-CODEX 57:2013 - Higiene para la leche y los productos lácteos.
- NTE INEN 82: 2011 – Queso mozzarella
- NTE INEN 4: 720:2011- Leche y productos lácteos. Muestreo
- NTE INEN 2395:2011 Leches Fermentadas.
- NTE 721: 2011 – Crema de leche
- NTE INEN 700:2011 – Manjar de leche
- NTE INEN 9:2012 - Leche cruda
- NTE INEN ISO 13580|IDF 151 Determinación del contenido de sólidos totales
- NTE INEN 161: 2011 – Mantequilla
- NTE INEN 1529 – 10 – Control de microbiología de alimentos

## **CAPÍTULO III**

### **3. DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN ACTUAL**

#### **3.1. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

##### **3.1.1. Antecedentes de la empresa de lácteos VAS´Q**

La empresa de lácteos Yogurt VAS´Q, se fundó en 1994, dedicada a la elaboración de productos lácteos. Yogurt VAS´Q se constituyó en la Provincia de Pichincha, cantón Cayambe, entre las calles Chimborazo y Esmeraldas en el domicilio del Señor Luis Hernán Vásquez Morocho y su esposa la Señora Migdalia Mejía en calidad de dueños de la empresa.

Yogurt VAS´Q es una empresa que ha ido creciendo al pasar del tiempo por medio del esfuerzo, dedicación y coordinación de sus trabajadores y principalmente a la buena dirección y orientación de sus propietarios.

Esta empresa ofrece diferentes productos derivados de lácteos como: yogurt, queso, mantequilla, crema de leche, entre otros, con el objetivo de brindar variedad de productos a los clientes y mejora continua de Yogurt Vas´q. Cabe mencionar que los principales mercados a los que va dirigido los productos que elaboran son a las tiendas ubicadas en la ciudad de Cayambe, Quito Norte, Quito Sur, Ibarra y Santo Domingo.

Yogurt Vas´q cuenta con 12 trabajadores en el cual cada uno de ellos cumple un rol muy importante para el buen funcionamiento, direccionamiento y crecimiento.


Lácteos Yogurt Vas´q, a lo largo del tiempo ha ido experimentando un gran crecimiento, logrando una excelente organización dentro de sus instalaciones, juntamente con la introducción de nuevas tecnologías que ayudan a generar alto volumen de producción y mejora continua de la calidad de sus productos.



### 3.1.2. Datos Generales de la empresa

La Tabla 4 indica los datos generales de la empresa Yogurt Vas'q, mediante la información brindada por sus propietarios.

*Tabla 4: Datos Generales de la empresa*

<b>Logotipo de la Empresa</b>	
<b>Representante Legal</b>	Luis Hernán Vásquez Morocho
<b>Nombre de la empresa</b>	Yogurt Vas'q
<b>Dirección</b>	Chimborazo 942 y Esmeraldas
<b>Provincia</b>	Pichincha
<b>Ciudad</b>	Cayambe
<b>RUC</b>	1711009942001
<b>Celular</b>	0980857138
<b>Contacto</b>	2036038
<b>Productos que elabora</b>	Derivados de lácteos yogurt, queso, mantequilla, avena, entre otros
<b>Inicio de actividades</b>	Desde 2006
<b>Categoría Mi PYMES</b>	Microempresa
<b>Actividad Principal</b>	Según nos indica los resultados del CIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme) nos dice que, en la clasificación, C105 específicamente los puntos C1050.01, nos indica que la actividad que realiza la empresa está clasificada como: “Elaboración de bebidas a base de leche de yogurt”.
<b>Tipo de empresa</b>	Personas Naturales

*Fuente:* (Vásquez, 2018)

*Elaborado:* Camuendo Damaris

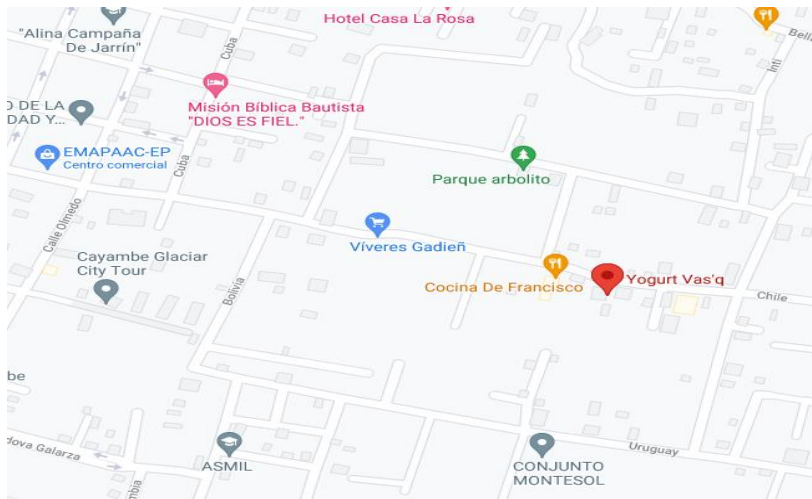
### 3.1.3. Ubicación Geográfica

La figura 2,3 y 4 indica la ubicación geográfica y domicilio de la empresa Yogurt Vas'q.



*Figura 2: Macro-Ubicación Geográfica Satelital- Yogurt Vas'q*

*Fuente:* (Google Maps, 2020)



*Figura 3: Micro -Ubicación Geográfica Mapa - Yogurt Vas'q*

*Fuente:* (Google Maps, 2020)



**Figura 4:** Ubicación de la planta de lácteos - Yogurt Vas 'q

**Fuente:** (Google Maps, 2020)

**Elaborado:** Camuendo Damaris

#### **3.1.4. Misión actual**

“Somos una empresa láctea enfocada en la producción de productos lácteos con la finalidad de satisfacer y consumir los requisitos y especificaciones más existentes del mercado ecuatoriano, brindando productos nutricionales, cumpliendo normas y parámetros de Calidad”. (Pozo, 2017)

#### **3.1.5. Visión actual**

“Ser una empresa que viabiliza en el mercado ecuatoriano aplicando, técnicas, normas y procesos que garanticen calidad e inocuidad en nuestros productos, incursionando en la implementación y certificación de normativa legal vigente”. (Pozo, 2017)

#### **3.1.6. Valores Institucionales**

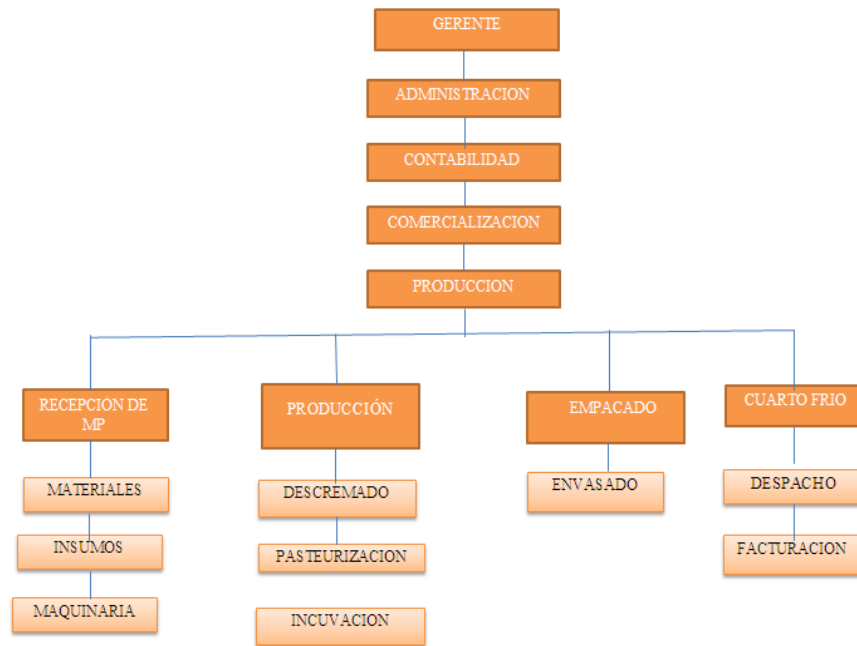
Dentro de la empresa productos lácteos Yogurt Vas'q, los valores son muy importantes, para fomentar un buen ambiente laboral y mejor desempeño en la organización.

A continuación, se nombra los valores que hace relación con sus principios: calidad innovación, respeto, puntualidad, compromiso. (Pozo, 2017)

## 3.2. Análisis de línea base

### 3.2.1. Organigrama estructural

Actualmente la empresa de lácteos Yogurt Vas'q cuenta con la siguiente estructura organizacional a nivel de toda la planta de producción, como también las distintas áreas que la constituye para su funcionamiento y producción, La Figura 5 indica la estructura organizacional de la información brindada por la empresa.



*Figura 5: Estructura Organizacional Yogurt Vas'q*

*Fuente: Yogurt Vas'q*

*Elaborado: Camuendo Damaris*

#### 3.2.1.1. Descripción del perfil y sus funciones

##### a) Gerente

La Gerencia en la empresa de lácteos yogurt Vas'q cumple un rol muy importante ya que se encarga de velar por toda la organización y verificar que las actividades encomendadas a cada uno de sus trabajadores se cumplan exitosamente, además es el encargado de dirigir y

encomendar actividades a cada uno, de controlar en el caso de que surja un problema en otras palabras en el encargado de liderar a la organización.

**a) Administración**

En la empresa Yogurt Vas´q, la administración es fundamental puesto que se planifica las órdenes de los pedidos, organizan todas las actividades laborales de la empresa de manera diaria.

**b) Contabilidad**

En la empresa Vas´q, la función de la contabilidad es llevar los datos contables, cobros y pagos, cuentas de ventas, compras de insumos, costos y gastos generales, de manera que se pueda llevar y conocer la capacidad financiera.

**c) Comercialización**

En la empresa Yogurt Vas´q la comercialización y distribución de sus productos es fundamental ya que en este punto se toman mandadas para ofrecer sus productos a los clientes, por medio de repartos de puerta a puerta a sus clientes y consumidores, además Yogurt Vas´q también cuenta con páginas de internet que ayudan a conocer los diferentes productos que ofrecen y puedan realizar sus pedidos.

**d) Recepción de MP**

En la empresa Vas´q en el área de recepción de materia prima se receptan todos los insumos necesarios para la producción o elaboración de sus productos, además de receptar la MP.

**e) Producción de Yogurt**

En el área de producción de Yogurt lo que se realiza es una serie de etapas o procesos a seguir para obtener los distintos tipos de yogurt que ofrecen, es de decir que se realiza todo el proceso para la elaboración del producto.

### f) Envasado

En proceso de empacado lo que se realiza es el envasado del producto final en la presentación de pomos, envases y baldes de 1,2 y 4 litros, entre otros tipos de presentaciones de Yogurt.

### g) Cuarto Frio

En el cuarto frio de la empresa, se almacenan los productos terminados del área de producción, a fin de que los productos terminados puedan mantenerse y conservarse para posteriormente su venta o distribución.

### 3.2.2. Factor de talento humano

Actualmente la empresa de lácteos Yogurt Vas´q, cuenta con 12 trabajadores, entre el gerente, administrativo, operarios, vendedores, todos ellos son quienes forman parte de la organización.

En la Tabla 5 se muestra al factor de talento humano

*Tabla 5: Talento Humano - Yogurt Vas´q*

<b>Lácteos Yogurt Vas´q</b>		
<b>Nro.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Nº de Personas</b>
<b>1</b>	Gerente	1
<b>2</b>	Administración	1
<b>3</b>	Contabilidad	1
<b>4</b>	Comercialización	1
<b>5</b>	Recepción de MP	1
<b>7</b>	Producción	2
<b>8</b>	Envasado	4
<b>9</b>	Despacho	1
	<b>Total</b>	<b>12</b>

*Fuente: Yogurt Vas´q*

*Elaborado: Camuendo Damaris*

### 3.2.3. Descripción del producto

En la empresa de lácteos Yogurt Vas´q, se dedican a la elaboración y comercialización de productos derivados de lácteos, los cuales se detallan en la Tabla 6.

**Tabla 6:** Productos que elabora Yogurt Vas´q

<b>Productos que ofrecen</b>		
<b>Nro.</b>	<b>Tipo</b>	<b>Presentación</b>
<b>1</b>	Yogurt bebible	110 g
<b>2</b>	Yogurt Persa postre	250 g
<b>3</b>	Queso Fresco	250g
<b>4</b>	Queso mozzarella	500g
<b>5</b>	Yogurt Normal	1lt poma
		2lt poma
		4lt poma
		1lt balde
		2lt balde

*Fuente:* Yogurt Vas´q

*Elaborado:* Camuendo Damaris

### **3.2.4. Infraestructura y servicios**

La empresa de lácteos Yogurt Vas´q, elabora diferenciados productos lácteos, además cuenta con varias áreas definidas para toda la cadena de producción, ya sea este desde la Administración hasta la bodega de productos terminados como se detalla en la Tabla 7.

**Tabla 7:** Infraestructura de Lácteos Yogurt Vas´q

<b>INFRAESTRUCTURA</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Oficina Gerencia	1
Oficina Administración	1
Vestidor	1
Salón para almuerzo	1
Área de descarga de insumos	1
Bodega de Insumos (pomas, envases)	1
Área de recepción de Leche	1
Área de aditivos químicos	1
Área de producción	2
Área de envasado	1
Bodega de productos terminado Yogurt	1
Cuarto frio (Almacén de productos)	1

---

terminados

---

*Fuente: Yogurt Vas'q*

*Elaborado: Camuendo Damaris*

### **3.2.5. Equipos y máquinas**

La empresa de lácteos Yogurt Vas'q, dispone de equipos y máquinas necesarios para la transformación o elaboración de los productos de ofrecen, a su vez los equipos se encuentran ubicados o instalados en cada una de las áreas necesarias para su uso, cada uno de los equipos son de gran apoyo para los operarios, ya que contribuyen en el procesamiento de los productos lácteos. En la Tabla 8 se detalla los equipos y máquinas que posee la empresa para la producción.

*Tabla 8: Equipos y Máquinas- Yogurt Vas'q*

<b>Equipos y máquinas</b>	
<b>Elemento</b>	<b>Cantidad</b>
Computadoras	2
Impresora	1
Caldero	1
Cisterna	1
Marmita	3
Descremadora	1
Bomba Hidráulica	1
Homogeneizadora	1
Bomba centrifuga	1
Mesas	2
Empacadora al vacío	1
Ventiladores	1
Pasteurizador	1
Máquina de enfriamiento	1
Codificadora de láminas	1
láminas (pH)	1
Acidímetro de alcohol	1
Tinas de cuajo	2
Tablero de monitoreo y control	2
Balanzas	2

*Fuente: Yogurt Vas'q*

*Elaborado: Camuendo Damaris.*



### 3.2.6. Proveedores

Para la fabricación de los diferentes productos que ofrece la empresa de lácteos Vas'q, se requiere de materia prima e insumos, en donde la empresa realiza la compra de sus materiales a proveedores nacionales y de la localidad. En la Tabla 9 se detalla la materia prima e insumos que adquieren y sus proveedores.

*Tabla 9: Proveedores de Materiales/Insumos*

<b>Proveedores Insumos/Materiales</b>		
<b>Nro.</b>	<b>Insumos/Materiales</b>	<b>Proveedores</b>
<b>1</b>	Envases Tapas Asas	Induplast Naranjo Santander y CIA
<b>2</b>	Etiquetas	Diseño gráfico
<b>3</b>	Roy DET, químico	Royalchem, Soluciones químicas para su empresa
<b>4</b>	Leche	Trujillo Lascano Manolo José German Espinoza Marianita del Carmen
<b>5</b>	Lámina de Yogurt	Flexo Fama CIA.Ltda
<b>6</b>	Fundas polietileno	Grupo Montgar C.A
<b>7</b>	Pomas, galones	Insoplastic
<b>8</b>	Six cereal y mermelada	Gelatinas y mermeladas San Luis
<b>9</b>	Maltrodextrina Sorbato de potasio Espartame	Toptrading Productos Químicos CIA.Ltda
<b>10</b>	Combustible para máquinas	Lubricentro y Accesorios R.V
<b>11</b>	Colorante	Magic Flavors S.A

*Fuente: Yogurt Vas'q*

*Elaborado: Camuendo Damaris*

### 3.2.7. Competencias en el Mercado

Dentro de la provincia de Pichincha, cantón Cayambe existen varias empresas que ofrecen productos derivados de lácteos, tales como: Yogurt, queso, manjar, mantequilla, entre otros, y en sus distintas presentaciones, es por ellos que la empresa Vas'q se encuentra en competencia con estas empresas en el mercado. En la Tabla 10 se detallan los algunos competidores.

**Tabla 10:** Competencia de Productos Lácteos

Nro.	Competencia
1	Lácteos San Luis
2	Productos Lácteos Gonzales
3	Productos lácteos Tambo
4	Productos Lácteos Fabrilav
5	Productos lácteos Monteros
6	Fábrica de lácteos Prolad
7	Productos lácteos Deligurt
8	Productos lácteos Bonanza
9	Productos lácteos Quitalac

**Fuente:** Yogurt Vas´q

**Elaborado:** Camuendo Damaris

### 3.2.8. Cadena de Valor

La cadena de valor es una herramienta muy útil, la cual identifica las principales actividades que realizan en la empresa para su funcionamiento y áreas de producción. La Figura 6 indica las principales actividades de apoyo, como las principales actividades primarias que realizan dentro de las empresas de lácteos Vas´q, que se presenta a continuación.



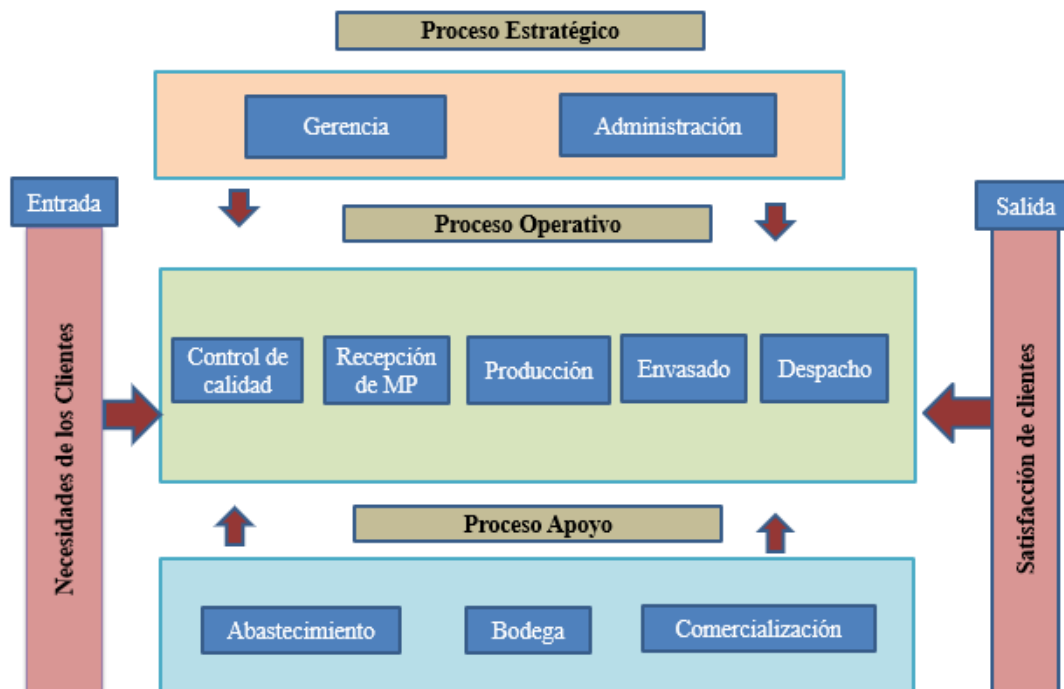
**Figura 6:** Cadena de valor

**Fuente:** Yogurt Vas´q

**Elaborado:** Camuendo Damaris

### 3.2.9. Mapa de Procesos

El mapa de procesos es de importancia ya que se puede conocer de manera gráfica el proceso y departamentos que existen, ya que el mapa de proceso nos muestra una perspectiva global dentro de la empresa u organización, además son todos aquellos procesos, actividades y gestiones que se debe seguir para transformar del producto. En la Figura 7 se detalla los procesos que se conforman dentro del proceso estratégico, operativo y de apoyo de la empresa de lácteos Yogurt Vas'q.



*Figura 7: Mapa de Procesos*

*Fuente: Yogurt Vas'q*

*Elaborado: Camuendo Damaris*

#### a) Procesos Estratégicos

Los procesos estratégicos son aquellos que controlan y gestionan las actividades de cada uno de los procesos. A continuación, se detalla los procesos estratégicos de la empresa de lácteos Vas'q como: Gerencia y Administración

## **b) Procesos Operativos**

El proceso operativo se ejecuta toda la gestión de procesos para la elaboración del producto, es decir lo que se realiza en esos procesos beneficiara o perjudicara al cliente ya que en este proceso se transforma la materia prima. A continuación, se detalla los procesos operativos existentes: control de calidad, recepción de Materia Prima, producción, envasado, despacho.

## **c) Proceso de Apoyo**

El proceso de apoyo, hace referencia al proceso que ayudan a que la empresa y la gestión de sus procesos se ejecuten de la mejor manera. Dentro de la empresa Yogurt Vas'q se logró identificar los siguientes procesos de gestión de apoyo: abastecimiento, bodega, comercialización

## **3.3. Análisis Interno**

### **3.3.1. Análisis PORTER**

El diagrama de PORTER, es una herramienta muy importante ya que analiza la competencia, a su vez la aplicación de esta herramienta en la empresa de lácteos Yogurt Vas'q es beneficiosa ya que con ello se logra determinar cuáles son los nuevos competidores, como está la relación con los proveedores, las amenazas de los productos sustitutos y nivel de revalidad entre los competidores, para de esta manera poder tomar decisiones y acción ante los distintos puntos que contiene el análisis. A continuación, se detalla cada uno de los 5 componentes.

#### **3.3.1.1. Poder de Negociación de los Compradores**

El poder de negociación de los compradores en la empresa es considerablemente alto, por lo que los clientes pueden realizar sus consultas acerca de los diferentes precios en las distintas empresas de lácteos y se pueden informar por medio de páginas de internet o distintos sitios web, y hacer la comparación de los precios entre las distintas empresas que ofrecen los mismo productos y optar por el que sea más conveniente para el cliente, ya que la oferta del mismo

producto en otras empresas es muy amplia, esto ha hecho que la empresa tome un proceso arduo con estrategias para fidelizar a los clientes o compradores y además se puede decir que la decisión de compra del cliente varia, debido a los precios, ya que hay empresas que ofrecen sus productos a menor precio eso hacer que el cliente opte por el que tenga un costo reducido, es por eso que la empresa por no perder mercado y siendo clientes con un alto volumen de compra, optan por reducir o mantener su precio, además se puede decir que también se trata de fidelizar a los clientes dando un bien servicio y cumpliendo con los pedidos a tiempo.

### **3.3.1.2. Poder de Negociación de los Proveedores**

El poder de negociación de los proveedores es considerablemente alto, en ciertos insumos ya que como existen pocos proveedores en los alrededores de Cayambe que ofrecen estos insumos como son: envases, tapas, asas, pomas, entre otros, tienen alta fuerza de negociación, además se puede decir que es considerablemente alto el poder del proveedor ya para hacer la compra de insumos como: láminas de yogurt, colorantes, matrodextrina, sorbato de potasio, calcio, fundas de polietileno, entre otros insumos, los proveedores tiene pocos competidores en el mercado al ser Industrias grandes y distribuidoras de estos insumos, y de la misma manera esto eso quiere decir que los proveedores tiene alto poder en los precios que ofrecen, mientras en que en insumos o materia prima como la leche, existen varios proveedores ofreciendo la materia prima y a un precio reducido, y esto quiere decir que el poder de la empresa frente a esta materia prima es alta ya que puede optar por el proveedor que le sea de mayor conveniencia y así como la calidad sea buena de la materia prima de ofrecer.

### **3.3.1.3. Poder de Nuevos Competidores**

Las exigencias y barreras para los nuevos competidores son grandes y de mucho tiempo de espera e inversión alta para levantar el negocio o empresa, ya que deben seguir un sin número de

reglas, leyes y normativas para su funcionamiento como es en este caso, existen entes reguladoras como el ARCSA, (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria), ya que ellos manejan controles altamente rigurosos al ser una industria de alimentos o lácteos, el procesos de vigilancia y control de todas las áreas de las empresas de los nuevos competidores, también hasta obtener el registro sanitario de sus productos, permisos de funcionamiento, podrían considerarse como procesos tediosos y de un periodo largo de tiempo. Sin embargo, lo mencionado anteriormente como la inversión y legalización de una empresa no ha sido impedimento o barrera ya que todo eso ha sido superado y de esta manera algunas empresas han logrado posicionarse rápidamente en el mercado. En las empresas de productos lácteos, la amenaza de los nuevos competidores puede calificarse como alta, ya que las nuevas empresas de lácteos cada vez de desarrollan con facilidad y ofreciendo los mismos productos a bajos precios, esto ocasionando así una guerra de precios.

#### **3.3.1.4. Amenaza de Productos o servicios sustitutos**

La amenaza de los productos sustitutos está considerada como media y alta, ya que existen muchas bebidas múltiples, que satisfacen similares requerimientos o necesidades del cliente frente al Yogurt, ya que en el mercado se puede encontrar productos sustitutos variados o múltiples como: la avena polaca, bolos, jugos, entre otras bebidas, las cuales podría tener a escoger un cliente sustituto o potencial dependiendo del sabor, precio o requerimiento que desee satisfacer, y se puede decir que se debe tomar mucho en cuenta que estos productos sustitutos cada vez pueden cambiar y cubrir con la necesidad del cliente y afectar la rentabilidad de la empresa en cierta parte, pero pese a todos los productos sustitutos existentes en el mercado, el yogurt se ha mantenido estático en los últimos tiempos, pero podría mantenerse de acuerdo con la necesidad y consumo del cliente.

### **3.3.1.5. Nivel de Rivalidad entre Competidores**

El nivel de rivalidad entre Competidores frente a la empresa Vas´q es considerada alta, ya que en el mercado existen varias empresas de lácteos con el mismo tamaño y poder que la empresa de lácteos Vas´q, y todas aquellas empresas ofrecen sus productos a bajo costo, ello trajo como consecuencia que los clientes o compradores se fijaran mayormente en los precios de los productos, y en un mercado cada vez más competitivo la opción de liquidar la empresa no es viable económicamente, existen empresas más fuertes que la empresa de lácteos V´as´q, las cuales tienen una gran cantidad de productos que elaboran, además se puede decir que también se encuentran empresas pequeñas, que se mantienen en el tiempo, esto debido a la fidelidad de los clientes, precio y servicios de entrega de pedidos en el tiempo requerido.

#### **Análisis PORTER**

En base a toda la información recolectada acerca del ambiente interno de la empresa de lácteos Yogurt Vas`q, se puede argumentar que las 5 fuerzas de competencias que se encuentran presentes y afectan a la empresa en cierta parte, frente a la fuerza del cliente hacia la organización se consideró alta ya que los clientes fácilmente pueden acceder a las distintas paginas o sitios web y hacer comparación de los precios y optar por la que su precio sea conveniente, mientras que en la fuerza de competencia dentro del sector también es considerada altamente fuerte ya que existen empresas cercanas que ofrecen el mismo producto y precios reducidos, también acerca de la fuerza de los proveedores para la empresa también es considerada como alta ya que en el sector no existen empresas proveedoras que distribuyan los mismo insumos o materiales, y es por ello que optan por subir o bajar de precio de manera fugaz, en conclusión todo este análisis nos ayudó mucho a determinar que tanto poder tienen estas

competencias y de qué manera de una u otra forma afecta a la empresa y se puede concretar y decir que el precio y atención al cliente es la que marca la competencia en las empresas.

### **3.4. Análisis de contexto Externo**

#### **3.4.1. PESTEL**

##### **3.4.1.1. Factor Político**

Con respecto el factor político, afecta en cierta manera ya que la inestabilidad política del país está en juego, dentro de la empresa Vas´q el factor político influye mucho ya que con las políticas del Presidente Anterior, y al alza del combustible afecto en gran manera a la empresa por lo que los proveedores optaron por subir de precio a sus productos o servicios, esto también ha obligado a que la empresa tome acciones frente a este problema, y subir de precio aun con el riesgo de perder clientes.

##### **3.4.1.2. Factor económico**

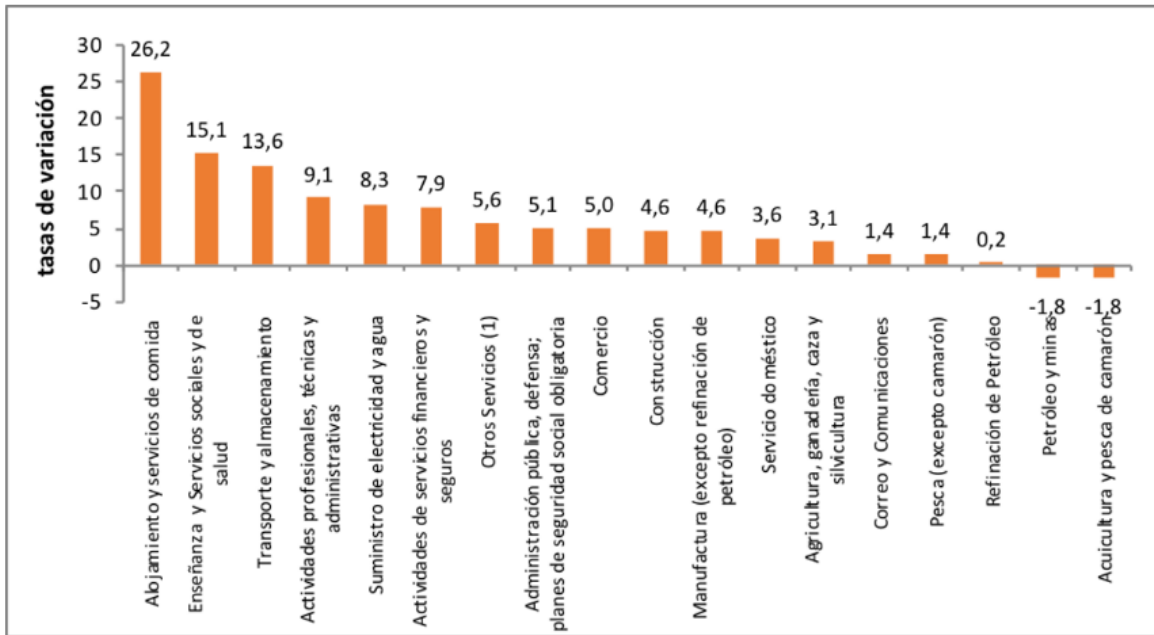
Con respecto al factor económico, se dice que la economía ecuatoriana creció 4.5% a comparación del segundo quimestre del 2020. El “Sector Manufacturero Pese a la caída de 8,9%, hubo industrias que tuvieron un desempeño positivo interanual”. (Banco Central del Ecuador, 2021)

La Industria Láctea al ser el más dinámico dentro de la Industria Manufacturera contribuye de manera económica con alrededor del 1% del total del (PIB), además representa el 5,4 % del Producto Interno Bruto Industrial (BCE). (Centro de Industria Láctea Ecuador , 2021)

A demás también según el centro de industria láctea nos dice que en sus datos estadísticos nos dicen que 5.002.056 litros de leche/día se producen en el Ecuador, esto quiere decir que sus ventas anuales aproximadas a \$ 1.121.883.712 de esta materia prima., dando resultados favorables y económicos al país. (CIL, 2018)



La Figura 8 indica la variación o impactos negativos que dejó el COVID-19 en la economía ecuatoriana para el período marzo-diciembre 2020, en los distintos sectores del país.



**Figura 8:** Tasas de Variación

**Fuente:** (BCE, 2021)

El factor capital o económico, también es muy importante ya que en este factor se detalla todos aquellos recursos que ayudan en la transformación de los productos que producen en la empresa de lácteos Vas'q, cabe mencionar que es una organización privada, esto quiere decir que los recursos económicos que se generan provienen principalmente de las ventas o comercialización de los distintos productos que ofrecen, generando beneficios y ganancias económicas que le ayuda a la empresa para que se mantenga y siga funcionando y aportando al desarrollo económico y productivo del país. A demás este factor detalla todos aquellos recursos productivos necesarios para la elaboración de sus productos.

### 3.4.1.3. Factor social

La producción lechera es en Ecuador, es uno de los principales sectores que generan empleo y economía al país Ecuatoriano, cabe mencionar que este tipo de actividad se realiza especialmente en la región Sierra, es por ello que se puede decir que este sector es fundamental, ya un porcentaje alto de personas, se puede decir que se sustentan de la leche, a su vez se puede decir que al menos 270 mil personas se dedican a las actividades de la industria, y la otra parte de la cantidad mencionada anteriormente nos dice que más de 1,2 millones de personas en el Ecuador dependen de la varias actividades como: producción, transporte, transformación y comercialización de leche. (Centro de Industria Láctea Ecuador , 2021)

La actividad lechera ha ido creciendo significativamente es por ello que principalmente en el cantón Cayambe en los últimos años se ha visto el funcionamiento de varias organizaciones, pequeñas empresas que se han visto en la necesidad de abrir con una masiva y diferencia variedad de productos derivados de la leche como: queso, yogurt, manjar, mantequilla, crema de leche, entre otros productos.

En la Tabla 11, 12 y 13 se detalla la distribución de leche por tipo, en la industria y por provincias.

**Tabla 11:** *Distribución de leche en la Industria*

<b>Distribución en la Industria</b>	
Mercado Artesanal	10%
Autoconsumo	37%
Industria Formal	53%

*Fuente:* (CIL, 2018)

*Elaborado por:* Camuendo Damaris

*Tabla 12: Distribución por Provincia de Leche*

<b>Distribución por Provincia de Leche</b>	
<b>Provincia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pichincha	22%
Manabí	9%
Azuay	9%
Cañar	8%
Chimborazo	7%
Cotopaxi	7%
Tungurahua	6%
Bolívar	5%
Resto de Provincias	27%

*Fuente:* (CIL, 2018)

*Elaborado por:* Camuendo Damaris

*Tabla 13: Distribución de leche por tipo*

<b>Distribución por tipo</b>	
<b>Elemento</b>	<b>Porcentaje</b>
Yogurt	15%
Queso	37%
Leche en cartón	16%
Leche en funda	19%
Leche en polvo	9%
Otros	3%

*Fuente:* (CIL, 2018)

*Elaborado por:* Camuendo Damaris

#### **3.4.1.4. Factor tecnológico**

El factor tecnológico dentro de la Industria láctea se ve a la vanguardia de la innovación y tecnología ya que la adaptación de nuevos métodos para hacer uso de máquinas para el procesamiento de alimentos como es en este caso en la Industria o empresas lácteas se ha visto muy útil y necesaria para optimizar recursos y tiempo, además de la innovación en los procesos productivos, con el fin de optimizar tiempo y satisfacer las necesidades de los consumidores Por

otro lado, también haciendo referencia a las tecnologías dentro de las empresas en la Productos lácteos Yogurt Vas'q, se ha visto en la necesidad de adquirir maquinaria que le ayude a optimizar el tiempo y recursos, generando así eficiencia y eficacia en la entrega de pedidos.

El uso de nuevas tecnologías dentro de la empresa es muy importante, es por eso que en la empresa poseen una máquina codificadora para codificar las láminas de los productos, con el fin de acelerar el empaqueo de los productos, optimizando de esta manera recursos y el tiempo, además la en el área de administración hacen uso de la computadora con el fin de llevar todas las cuentas e información actualizada de una manera organizada de los pedidos que deben realizar, compra de insumos o materiales, pagos, ventas, entre otros.

El factor tecnológico es de gran ayuda dentro de la empresa, ya que este factor tome en cuenta los equipos y máquinas que se utilizan para la transformación o producción de los productos que elaboran, sin embargo, también es necesario tener conocimiento acerca de cada una de los materiales o quipos tecnológicos con el fin de hacer el buen uso y prevenir errores.

#### **3.4.1.5. Factor ecológico**

El factor ecológico es de gran importancia ya que en este punto se debe tener en cuenta los entes reguladores que están presentes en las Industria con el fin de precautelar y evitar la contaminación o derrame de sustancias peligrosas o tóxicas sean desechas al aire libre, es por el que existen entidades públicas o entes reguladoras que promueven el tratamiento y dar uso a desechos que se produzcan en las empresas. El ministerio de industrias y productividad nos dice tiene como finalidad fomentar alternativas para la remediación y tratamiento de suero generado por la fabricación de derivados de la leche como es el caso del queso que a su vez al no ser tratado y controlado genera problemas. (Ministerio de Industrias y Productividad, 2015)

Dentro de la empresa de lácteos Yogurt Vas'q el suero es aprovechado y no se desperdicia ya que existen clientes que comprar el Suero y su destino es para la alimentación de los porcinos. Dentro de la empresa se puede decir que el ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria), es una de las entidades que también realizan y vigilan que las materias, químicos y sustancias peligrosas sean tratados o recolectados y ubicados de mejor manera con el objetivo de concientizar con el medio ambiente y crear mecanismos sustentables. Así como también en Ministerio de Medio Ambiente, dentro de la empresa Vas'q brinda ayuda para hacer el correcto uso del agua, y correcto desencadenamiento del suero y desechos orgánicos que salen de las frutas que adquieren para elaborar el yogurt.

La empresa de Lácteos Yogurt Vas'q para la elaboración de sus productos hace uso de aditivos químicos como: maltodextrina, sorbato de potasio, estabilizante, cultivo HANSEN YF-L811, cultivo Y-439-A, colorante, saborizante, mientras que en el caso del queso tenemos aditivos químicos como: calcio, cuajo, entre otros, en donde cabe mencionar que el operario que está encargado de manipular estos productos tiene conocimiento de los riesgos a los que puede estar expuesto en caso se ingerir o inhalación, además estos productos se encuentran almacenados en el área de aditivos o laboratorio. Además, otros químicos que están presentes dentro de la empresa son para la limpieza y desinfección del laboratorio, áreas de producción, y equipos como: cloro, jabón, desinfectante, lava para los implementos.

#### **3.4.1.6. Factor legal**

El código de la Constitución de la Republica del Ecuador (2008), en el artículo Número 32 menciona que “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos”. Es por ello que en la empresa

de Productos lácteos Yogurt Vas'q, está comprometida al cumplimiento de las leyes nacionales, como es en este caso el ARCSA, ya que es una entidad pública reguladora a nivel nacional que se encargar de la regulación técnica en materia sanitaria para controlar y vigilar de organizaciones, empresas, establecimientos, entre otros, que elaboraren productos y servicios de uso y consumo humano, además esta ente reguladora fue la encargada de otorgar el permiso o certificado de operación y funcionamiento, además gracias al cumplimiento de estrictas normas, inspecciones e identificación de riesgos y letreros de prevención y uso de implementos de seguridad e higiene, además de la identificación de desechos generados, esta entidad pública dentro de la empresa ha logrado que funcione de manera correcta y legal, además cabe recalcar que esta empresa cuenta con el permiso de funcionamiento otorgado por la entidad pública de la localidad, impartida mediante el Gobierno Municipal del Cantón Cayambe, de la misma manera esta empresa cumple con los deberes de pago de impuestos y declaraciones, al SRI ( Servicio de Rentas Internas) hacia el contribuyente, es por ello que en las empresas o industrias de alimentos o lácteos existen entes reguladoras como:

- Ministerio del trabajo
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)
- Ministerio del ambiente
- Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN)

### **Análisis**

Del análisis realizado se puede decir que cada uno de los factores tanto políticos, económico, social, tecnológico, ecológico y legal que afecta a la organización y se encuentran presentes en el entorno, como en tema político indica que las ordenanzas municipales y a nivel nacional afecto de manera directa a la empresa estado de excepción los fines de semana ocasionando pérdidas a

la empresa, esto afectado a nivel nacional a la economía del país y aún más al sector productivo el que sector que genera más recursos al país, mientras que en lo social se puede decir que el sector productivo ha sido un sector que ha generado empleo a una gran parte de la población, en especial al sector de producción de lácteos y lechera, mientras que en lo tecnológico los avances científicos y tecnológicos es global muchas empresas en sus procesos utilizan tecnología avanzada, en la empresa también se utiliza tecnología y máquinas que ayudan al procesamiento del yogurt, más que todo en el envasado gracias a la máquina codificadora, y otros proceso lo realizan de manera manual, en conclusión se puede decir que el análisis de cada uno de estos factores de gran importancia para tomar medidas y estrategias de mejora.

### 3.5. Análisis PESTEL

La Tabla 14 indica los resultados del análisis PESTEL desarrollado a fin de conocer las oportunidades y amenazas que están presentes en el entorno de la empresa.

*Tabla 14 : Matriz PESTEL*

	<b>INFLUENCIAS DEL ENTORNO</b>	<b>POSIBLE IMPACTO</b>	<b>OPORTUNIDAD / AMENAZA</b>
<b>Políticas</b>			
<b>P-1</b>	Inestabilidad política del País	75	Amenaza
<b>P-2</b>	Transición de gobierno	50	Amenaza
<b>P-3</b>	Tratados de libre comercio	25	Oportunidad
<b>P-4</b>	Relación con Organismos Externo	75	Oportunidad
<b>P-5</b>	Políticas económicas desfavorables para el sector productivo (lácteos)	50	Amenaza
<b>P-6</b>	Gobiernos Autónomo y Descentralizados políticas hacia las Pymes	50	Amenaza
<b>Económicas</b>			
<b>E-1</b>	Situación económica del país	100	Amenaza
<b>E-2</b>	Situación económica mundial	100	Amenaza
<b>E-3</b>	Incremento de Impuestos	75	Amenaza
<b>E-4</b>	Comportamiento de la oferta/demanda internacional	50	Oportunidad
<b>E-5</b>	Volumen de Inversión extranjera	50	Oportunidad

<b>E-6</b>	Financiación del estado	50	Oportunidad
<b>E-7</b>	Alto costo de materia prima	75	Amenaza
<b>E-8</b>	Tasa de Inflación	75	Amenaza
<b>Social</b>			
<b>S-1</b>	Variedad de empresas de competencia	75	Amenaza
<b>S-2</b>	Mano de obra con alta experiencia	50	Oportunidad
<b>S-3</b>	Escases de proveedores	25	Amenaza
<b>S-4</b>	Convenio con otras empresas	75	Oportunidad
<b>S-5</b>	Ofrecer productos únicos	50	Oportunidad
<b>S-6</b>	Mala calidad de MP por parte de proveedores	5	Amenaza
<b>Tecnológicas</b>			
<b>T-1</b>	Fondos para I+D+i	50	Oportunidad
<b>T-2</b>	Acceso a tecnología, licencias, patentes, etc.	75	Amenaza
<b>T-3</b>	Desarrollo de nuevas tecnologías	100	Oportunidad
<b>T-4</b>	Costo de tecnología	100	Amenaza
<b>T-5</b>	Legislación asociada a la tecnología	0,5	Amenaza
<b>T-6</b>	Propiedad intelectual	50	Oportunidad
<b>T-7</b>	Equipos en mal estado	50	Amenaza
<b>T-8</b>	Tecnologías relacionadas el sector de lácteos	50	Oportunidad
<b>Ecológicas</b>			
<b>T-1</b>	Regulación del consumo de energía	75	Amenaza
<b>T-2</b>	Manejo de desperdicios y desechos	75	Oportunidad
<b>T-3</b>	Cambio climático, epidemias, virus	100	Amenaza
<b>T-4</b>	Regulación del consumo de agua	75	Amenaza
<b>T-5</b>	Producción más limpia	50	Oportunidad
<b>T-6</b>	Protección del medio ambiente	50	Oportunidad
<b>Legales</b>			
<b>T-1</b>	Legislación de Manejo de desperdicios y desechos	50	Oportunidad
<b>T-2</b>	Certificaciones Nacionales e Internacionales	50	Oportunidad
<b>T-3</b>	Legislación para Seguridad y Salud laboral	25	Amenaza
<b>T-4</b>	Legislación para la contratación de personal	25	Amenaza
<b>T-5</b>	Legislación de protección de datos	75	Oportunidad
<b>T-6</b>	Ordenanzas Municipales	75	Amenaza

*Elaborado por: Camuendo Damaris*



### 3.6. Análisis Interno y Externo

#### 3.6.1. Análisis FODA

La matriz FODA es una herramienta de gran importancia puesto que ayuda a determinar las situaciones que están presentes y se pueden encontrar dentro de la organización, por medio de este análisis se determina las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que están presentes actualmente en la empresa de lácteos Yogurt Vas'q, cabe mencionar que también mediante el análisis FODA se puede determinar las estrategias objetivas estratégicos.

La Tabla 15 indica la matriz FODA de la empresa de lácteos Yogurt Vas'q.

*Tabla 15: Matriz FODA*

	<b>D</b>	<b>Debilidades</b>	<b>F</b>	<b>Fortalezas</b>
<b>INTERNO</b>	D-1	Falta de estrategias operativas	F-1	Experiencia en elaboración de lácteos
	D-2	Falta de planificación en sus procesos	F-2	Dispone de maquinaria adecuada
	D-3	Falta de planificación con enfoque a mejora continua	F-3	Largo trayecto en el mercado
	D-4	Falta de gestión por procesos	F-4	Personal Motivado
	D-5	No dispone de procesos documentos	F-5	Responsabilidad y compromiso laboral
	<b>O</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>A</b>	<b>Amenazas</b>
<b>EXTERNO</b>	O-1	Fidelidad de clientes	A-1	Alto costo de materia prima
	O-2	Relación con Organismos Externo	A-2	Existencia de empresas de competencia
	O-3	Mano de obra con alta experiencia	A-3	Equipos en mal estado
	O-4	Desarrollo de nuevas tecnologías	A-4	Escases de proveedores
	O-5	Ofrecer productos únicos	A-5	Mala calidad de MP por parte de proveedores

*Fuente: Yogurt Vas'q*

*Elaborado: Camuendo Damaris*

En el análisis Interno y externo realizado en la empresa de lácteos Yogurt Vas'q, se logró identificar los factores más importantes que pueden afectar el negocio y a la organización, además mediante este análisis se logró entender mejor el contexto interno y externo que intervienen para poder reconocer y tomar medidas para la mejora de la organización.

### 3.6.2. Estrategia de matriz FODA

La Tabla 16 indica las estrategias analizadas a través del cruce del análisis interno y externo FODA.

*Tabla 16: Estrategias FODA*

<b>Estrategia Ofensiva</b>		<b>Estrategia Defensiva</b>	
<b>FO1</b>	Contratar personal o mano de obra con experiencia para obtener productos de calidad	<b>FA1</b>	Estar alerta ante cualquier alza de precios en la MP, para evitar inconvenientes y tomar acción.
<b>FO2</b>	Disponer y hacer uso de nueva tecnología y maquinaria	<b>FA2</b>	Realizar pruebas de funcionamiento y obtener garantías ante problemas técnicos al adquirir maquinaria nueva.
<b>FO3</b>	Expandir el mercado y exportar el producto a nivel internacional debido a su largo trayecto en el mercado	<b>FA3</b>	Elaborar diversos productos y diferenciados a la de la competencia y seguir innovando y mejorando el producto
<b>FO4</b>	Ofrecer al cliente productos únicos y de calidad con compromiso y responsabilidad en los procesos	<b>FA4</b>	Verificar los insumos o MP se encuentren en buen estado antes realizar la compra, para evitar pérdidas en la producción.
<b>Estrategia Reorientación</b>		<b>Estrategia Supervivencia</b>	
<b>FO1</b>	Elaborar productos únicos y diferenciados para competir.	<b>DA1</b>	Estar alerta ante las competencias y los nuevos productos que ofrecen
<b>FO2</b>	Documentar los procesos y actividades para la optimización y mejora de la empresa	<b>DA2</b>	Tomar acción y determinar los procesos de la empresa, mediante el uso de herramientas como mapa de procesos, cadena de valor.
<b>FO3</b>	Contratación de mano de obra con experiencia para que realice sus actividades de manera eficiente	<b>DA3</b>	Realizar el respectivo mantenimiento y revisión técnica periódica de los equipos y herramientas existentes.
<b>FO4</b>	Adquirir licencias de programas que ayuden a determinar el inventario y costos de producción, insumos y materia prima disponible.	<b>DA4</b>	Realizar reuniones para la planificación y toma de decisiones que se vaya efectuar dentro de los procesos

*Fuente: Yogurt Vas'q*

*Elaborado: Camuendo Damaris*

A partir de FODA de los factores tanto internos como externos identificados en la organización, se construyeron las estrategias; ofensivas, defensivas, reorientación y supervivencia que hacen a partir del cruce de los factores internos y externos, esto con el objetivo de planear posibles soluciones o estrategias que ayuden a mejorar los puntos o elementos más importantes de la empresa.

### **3.6.3. Análisis de la posición estratégica**

El análisis de posicionamiento estratégico nos ayuda a determinar la posición o circunstancia en la que se encuentra en este caso la empresa de lácteos Yogurt Vas'q, este análisis se puede terminar mediante la evaluación de la situación interna es decir fortalezas y debilidades, mientras que en lo externo tenemos a las oportunidades y amenazas, tomando en cuenta las posiciones estratégicas de cada uno de los factores del FODA para determinar la importancia de cada uno.

En la tabla 17 se detalla la escala de nivel de impacto.

*Tabla 17: Impacto de Fortalezas y Debilidades*

<b>Impacto</b>	<b>Símbolo</b>
Muy Fuerte	(MF)
Fuerte	(F)
Media	(M)

*Elaborado: Camuendo Damaris*

En la Figura 9 se detalla los resultados obtenidos al realizar el análisis de la situación interna, mediante la determinación de la posición estratégica y su porcentaje de importancia para la empresa de lácteos Yogurt Vas'q.

Análisis de la SITUACIÓN INTERNA					
	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO		VALORACIÓN
<b>F</b> <b>FORTALEZAS</b> pon los factores críticos	1 Experiencia en elaboración de lácteos	MF	11%		
	2 Dispone de maquinaria adecuada	M	8%		
	3 Largo trayecto en el mercado	F	11%		
	4 Personal Motivado	F	10%		
	5 Responsabilidad y compromiso laboral	F	10%		
<b>D</b> <b>DEBILIDADES</b> pon los factores críticos	1 Falta de estrategias operativas	M	7%		
	2 Falta de planificación en sus procesos	D	8%		
	3 Falta de planes hacia mejora continua	D	8%		
	4 Falta de gestión por procesos	MD	13%		
	5 No dispone de procesos documentos	MD	13%		

*Figura 9: Análisis de Situación Interna*

*Elaborado: Camuendo Damaris*

Para las Oportunidades y Amenazas

*Tabla 18: Impacto para Oportunidades y Amenazas*

Impacto	Símbolo
Muy Fuerte	(MF)
Fuerte	(F)
Media	(M)
Débil	(D)

*Elaborado: Camuendo Damaris*

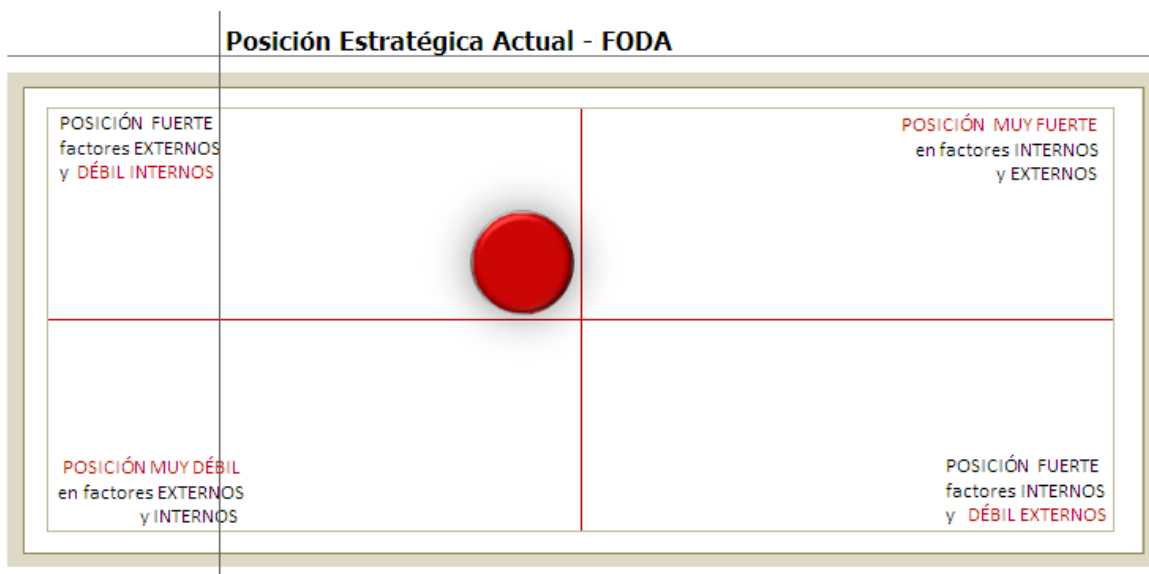
En la Figura 10 se detalla los resultados obtenidos al realizar el análisis de la situación externa, mediante la determinación de la posición estratégica y su porcentaje de importancia de éxito en de la empresa de lácteos Yogurt Vas´q.

Análisis de la SITUACIÓN EXTERNA					
	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	VALOR	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
<b>O</b> <b>OPORTUNIDADES</b> por los factores críticos	1 Fidelidad de clientes	F	13%		
	2 Relación con Organismos Externo	D	6%		
	3 Mano de obra con alta experiencia	F	13%		
	4 Desarrollo de nuevas tecnologías	M	9%		
	5 Ofrecer productos únicos	M	9%		
<b>A</b> <b>AMENAZAS</b> por los factores críticos	1 Alto costo de materia prima	MF	12%		
	2 Variedad de empresas de competencia	M	7%		
	3 Obsolescencia de equipos	M	8%		
	4 Escases de proveedores	MF	11%		
	5 Mala calidad de MP	MF	12%		

*Figura 10: Análisis de la Situación Externa*

*Elaborado: Camuendo Damaris*

En la figura 11, se detalla la posición estratégica actual, mediante al análisis de la situación - FODA



*Figura 11: Posición Estratégica Actual –FODA*

*Elaborado: Camuendo Damaris*

En base al análisis del posicionamiento estratégico realizado tanto a los factores internos y externos (FODA) de la empresa de lácteos Yogurt Vas´q, se puede observar en la figura 11 anterior que la posición estratégica actual se encuentra en el cuadrante IV, en donde nos indica que la posición es determinada como fuerte para los factores externos y débil para los factores internos de la empresa. Por lo que quiere decir que la empresa deberá tomar medidas y plantear estrategias de mejora que le ayude a posicionarse de mejor manera a la organización.

### 3.7. Diagrama de Pareto

El uso de esta herramienta es de utilidad ya que ayuda a determinar las causas y problemas que se presentan en la empresa de lácteos Yogurt Vas´q.

En la Tabla 19 se detalla las causas y la frecuencia de los problemas en la empresa

**Tabla 19:** Causa/Problemas/Fenómenos- Pareto

<b>Causa / Problema</b>	<b>Datos recolectados</b>
El precio del producto aumento	13
Cortes frecuentes de la leche al realizar control de calidad	5
No disponen de inventario de insumos disponibles	8
Alto costo de materia prima e insumos	13
Insumos o materia prima con desperfectos	6
Variación en la cantidad de productos estimados	20
Tarda entrega de pedidos o distribución	6
Falta de comunicación entre las distintas áreas	3
Falta de disponibilidad de documentos e información	5
Deficientes productos terminados en stock	16
Avería de máquinas o equipos	4
Demoras en la llegada de materia prima (leche)	7
Demoras por distanciamiento grande entre áreas	3
Tardanzas al despechar el producto final	7
Tardanzas en atención al cliente	6

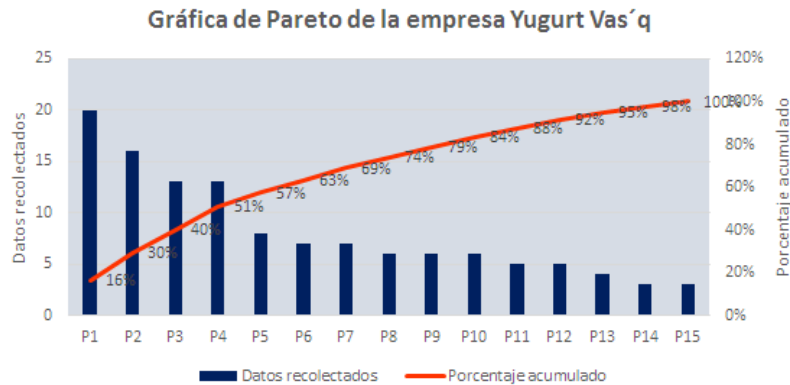
**Fuente:** Yogurt Vas´q

**Elaborado:** Camuendo Damaris

### 3.7.1. Gráfica de Pareto

La gráfica de Pareto clasifica de mayor a menor relevancia de importancia los problemas a fin de determinar y reconocer los inconvenientes en los que la empresa Yogurt Vas'q debe enfocarse para dar soluciones.

La Figura 12 indica y prioriza de mayor a menos las causas determinadas.



**Figura 12:** Gráfica Pareto

**Fuente:** Yogurt Vas'q

**Elaborado:** Camuendo Damaris

Es importante tomar en cuenta los problemas y causas que se presentan dentro de la empresa, con el análisis del diagrama de Pareto nos ayuda a determinar el 80% de los efectos que se presentan en la organización puede ser generado por el 20% de las causas, en la Figura 12 indica de mayor a menor las causas según su frecuencia en la empresa, para de esta manera poder tomar acciones y solucionar los problemas, de modo que se genere mejoras continuas en la organización, y priorizar los problemas.

### 3.8. Análisis de los resultados de la lista de verificación

Se realizó el diagnóstico inicial o auditoría inicial en la empresa de lácteos Yogurt Vas'q con la finalidad de reconocer y determinar cuál es el rendimiento o desempeño en cada uno de los ítem de la norma y se concluye que a nivel general o global nos dio un 31,3% de cumplimiento

en el Check list Inicial de la norma, por lo que se puede decir que el nivel de cumplimiento es bajo ya que la empresa no cuenta con la documentación requerida en las distintas áreas de la organización como por ejemplo: la matriz de riesgos que le ayude en la prevención de riesgos o accidentes, el plan de mejoras a fin de conocer las necesidades, los indicadores de gestión, entre otros.

La Tabla 20 indica el resultado inicial de la lista de verificación en la empresa.

*Tabla 20: Resultados Diagnóstico Inicial-Check List*

<b>Requisito de la Norma</b>	<b>% de Cumplimiento</b>	<b>Ciclo PHVA</b>	<b>Acciones</b>
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	5%	P	Diseñar
5. LIDERAZGO	41,1%	P	Diseñar
6. PLANIFICACIÓN	30,6%	P	Diseñar
7. APOYO	42,6%	H	Diseñar
8. OPERACIÓN	40,1%	H	Diseñar
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	25,5%	V	Diseñar
10. MEJORA	35,0%	A	Diseñar
<b>TOTAL</b>		<b>31,3%</b>	

*Fuente: Yogurt Vas´q*

*Elaborado: Camuendo Damaris*

Al realizar el análisis y la valoración del cumplimiento del diagnóstico inicial de la empresa mediante el uso de la lista de verificación de la norma, se determinó la valoración y nivel de cumplimiento de los requisitos en la empresa de lácteos Yogurt Vas´q.

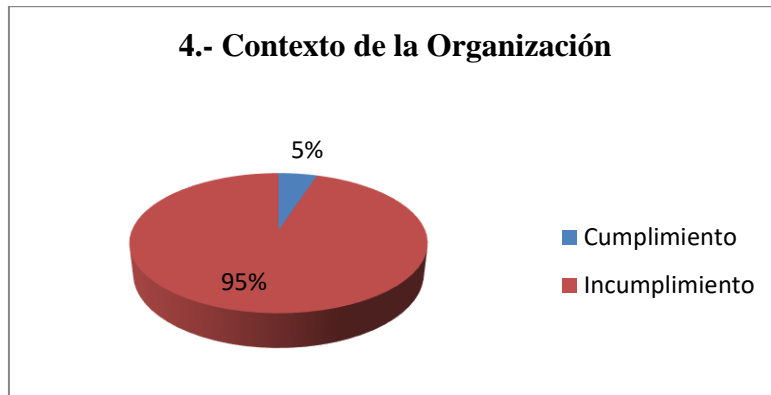
### **3.8.1. Análisis de los resultados del Diagnóstico Inicial**

#### **Contexto de la Organización**

En la Figura 13 indica los resultados del requisito 4. Contexto de la organización, en donde mediante la auditoria inicial en este requisito se obtuvo el 5% de cumplimiento de la lista de



verificación de la norma, esto quiere decir que es un nivel de cumplimiento muy bajo, por ello es necesario el diseño.



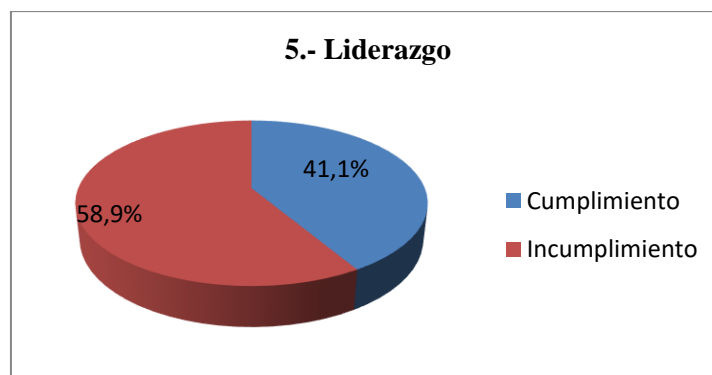
**Figura 13:** Resultados del Contexto de la Organización

*Fuente:* Yogurt Vas'q

*Elaborado:* Camuendo Damaris

### **Liderazgo**

En la Figura 14 se detalla los resultados obtenidos que hace referencia al requisito 6 Liderazgo, en donde se obtuvo un cumplimiento del 41,1% en la auditoría, el cual es regular, lo que quiere decir que se necesita diseñar y tomar acciones en actividades como la identificación de objetivos y políticas de calidad, además de la identificación del enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos y las oportunidades.



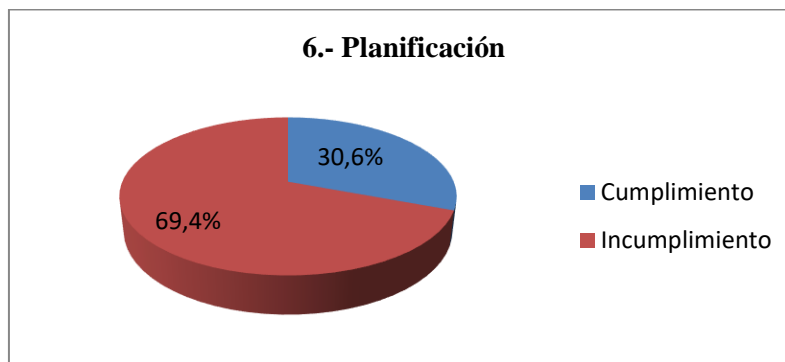
**Figura 14:** Gráfica- Liderazgo

*Fuente:* Yogurt Vas'q

*Elaborado: Camuendo Damaris*

## **Planificación**

En la Figura 15 se detalla los resultados obtenidos en el diagnóstico de la auditoria inicial realizada en la empresa, en la cláusula 6. Planificación, indica un cumplimiento del 30,6%, considerado como un nivel bajo, por ello se necesita diseñar en cuanto a actividades para tomar medidas basadas en riesgos y oportunidades, además de la identificación de la información documentada de los objetivos de calidad y acciones en sus procesos.



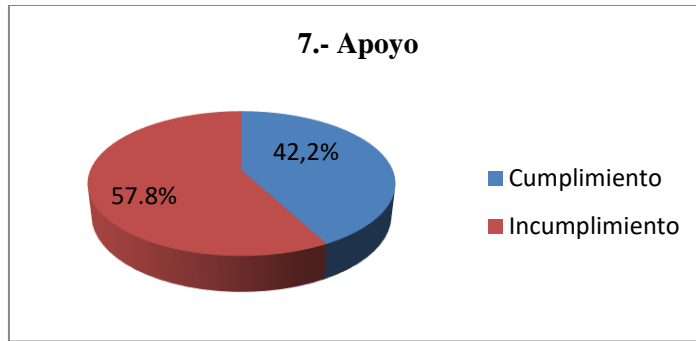
*Figura 15: Gráfica – Planificación*

*Fuente: Yogurt Vas´q*

*Elaborado: Camuendo Damaris*

## **Apoyo**

En la Figura 16 se detalla los resultados obtenidos en el diagnóstico de la auditoria inicial realizada en la empresa, en la cláusula 7. Apoyo, indica un cumplimiento del 42,2%, considerado como un nivel bajo, por ello se necesita implementar en aquellas actividades que ayuden a un cumplimiento satisfactorio ya que en la empresa no cuenta con información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento, verificación, medición y calibración de equipos y hacer énfasis en la implementación de la política de calidad para la empresa.



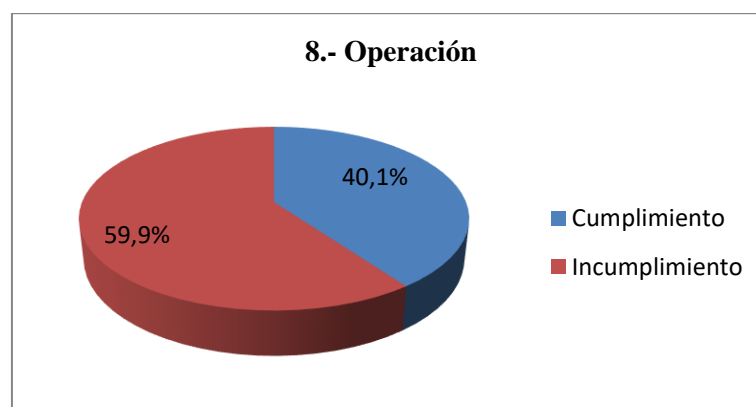
*Figura 16: Gráfica – Apoyo*

*Fuente: Yogurt Vas’q*

*Elaborado: Camuendo Damaris*

## **Operación**

En la Figura 17 se detalla los resultados obtenidos en el diagnóstico de la auditoria inicial realizada en la empresa, en la cláusula 8. Operación, indica cumplimiento del 40,1%, considerado como un nivel bajo, por lo que se necesita diseñar ya que no llega a un cumplimiento satisfactorio ya que en la empresa no realiza criterios y control a los procesos, además no cuenta con información documentada, además también se necesita mejorar en actividades de planificación del diseño y desarrollo del producto e información documentada.



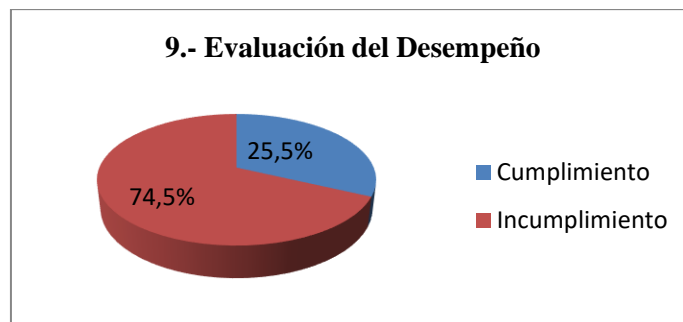
*Figura 17: Gráfica – Operación*

*Fuente: Yogurt Vas’q*

*Elaborado: Camuendo Damaris*

## Evaluación del Desempeño

En la Figura 18 se detalla los resultados obtenidos en el diagnóstico de la auditoría inicial realizada en la empresa, en donde en la cláusula 9. Evaluación del desempeño, se obtuvo un cumplimiento del 25,5 %, el cual es un nivel regular, lo que quiere decir que se necesita diseñar en cuanto al seguimiento, medición, evaluación de la eficiencia, eficacia y desempeño, además de llevar a cabo la documentación de los seguimientos y verificación del desempeño en los procesos, ya que no llega a un cumplimiento satisfactorio.



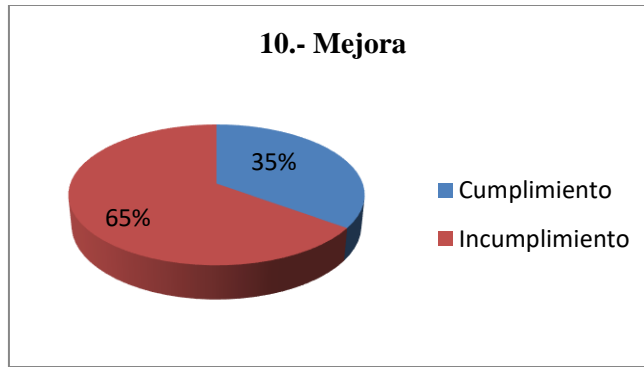
*Figura 18: Evaluación del Desempeño*

*Fuente: Yogurt Vas'q*

*Elaborado: Camuendo Damaris*

## Mejora

En la Figura 19 se detalla los resultados obtenidos en el diagnóstico de la auditoría inicial realizada en la empresa, en la cláusula 10. Mejora, indica un cumplimiento del 35%, el cual es un nivel regular y se necesita diseñar, en cuanto a la planificación de mejoras en los procesos, desempeño, eficacia e identificación de no conformidades y operaciones correctivas, puesto que son actividades que contribuyen a la mejora continua de la organización.



*Figura 19: Mejora*

*Fuente: Yogurt Vas'q*

*Elaborado: Camuendo Damaris*

### 3.9. Plan de mejoras

A partir del diagnóstico de la auditoría interna realizada en la empresa de lácteos Yogurt Vas'q, mediante el uso de la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015 y de la evaluación de los resultados obtenidos se determinó el plan de mejoras, para tomar acción antes los requisitos o ítems para la gestión por procesos y mejorar el nivel de cumplimiento y mejoras dentro de la organización. En la tabla 21 se detalla los requisitos, acciones y actividades que se toma para mejorar el cumplimiento y desempeño en cada ítem de los requisitos de la norma.

*Tabla 21: Plan de Mejoras*

<b>Plan de Mejoras basada en la lista de verificación</b>		
<b>REQUISITOS</b>	<b>ITEM</b>	<b>ACTIVIDADES A ENFOCAR</b>
<b>4. Contexto de la Organización</b>	4.1 Comprensión de la organización	Desarrollar la matriz PESTEL/FODA de la empresa
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Desarrollar matriz de partes Interesadas
	4.3 Determinación del alcance del SGC	Determinar el alcance del SGC de la empresa
	4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	Elaborar el SG por procesos Construir el Mapa de procesos Construir el Inventario de los

		procesos
		Desarrollar la matriz de riesgos de la empresa
		Proponer y desarrollar el manual de procesos
<b>5. Liderazgo</b>	5.1 Liderazgo y compromiso	Realizar un compromiso para cumplir con la política y objetivos de calidad
	5.2 Política	Proponer y desarrollar la política de calidad
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Proponer un organigrama estructural de la empresa
<b>6. Planificación</b>	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Realizar la identificación de acciones para abordar riesgos y oportunidades
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Planear objetivos de calidad y determinar que sean medibles para para el logro y alcance del objetivo
	6.3 Planificación de los cambios	Identificar disponibilidad de recursos antes de proponer cambios
<b>7. Apoyo</b>	7.1 Recursos	Realizar el seguimiento y actualización del perfil profesional de los trabajadores
	7.2 Competencia	Caracterizar el puesto de trabajo
	7.3 Toma de conciencia	Desarrollar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia del personal
	7.5 Información Documentada	Determinar la información documentada sobre cada uno de los procesos y puestos de trabajo
<b>8. Operación</b>	8.1 Planificación y control operacional	Evaluar planificación de indicadores
	8.2 Requisitos para los productos y servicios	Determinación de requerimientos de productos y servicios
	8.4 Control de procesos, productos y servicios	Realizar controles en los procesos
	8.5 Producción y provisiones	Información documentada de las características de los productos
	8.6 Liberación de los productos y servicios	Planificar para verificación del cumplimiento los requisitos de los productos
	8.7 Control de las salidas no conformes	Realizar verificación y control de salidas de productos no conformes

<b>9. Evaluación del desempeño</b>	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Determinar indicadores de desempeño y fichas
	9.1 Auditoría Interna	Establecer y mantener las auditorías internas para identificación de informes y planes
	9.3 Revisión por la dirección	Documentar la información acerca del desempeño y evaluación de resultados.
<b>10. Mejora</b>	10.1 Generalidades	Determinar formatos inspecciones para determinar acciones de mejora y oportunidades
	10.1 No conformidad y acciones correctivas	Realizar evaluación de las acciones para hacer frente a los problemas
	10.1 Mejora continua	Establecer y determinar plan de mejoras

*Elaborado: Camuendo Damaris*

*Fuente: (ISO 9001, 2015)*

## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA DEL DISEÑO DE GESTIÓN**

La propuesta del diseño del sistema de gestión por procesos tiene como finalidad u objetivo el mejoramiento y buen desempeño de la organización y sus procesos, por medio de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

Para el desarrollo de la propuesta del sistema de gestión por procesos se propondrá los elementos estratégicos de la empresa como la misión, visión con los cumpliendo con los campos para el desarrollo de ello.

#### **Misión**

Somos una empresa láctea ecuatoriana constituida por una persona natural, se dedica a la elaboración de productos lácteos, trabajando siempre con enfoque hacia la responsabilidad social y ambiental en los procesos productivos, brindando productos nutricionales, cumpliendo normas y parámetros de calidad, con la finalidad de satisfacer y consumir los requisitos y especificaciones de nuestros consumidores.

#### **Visión**

Productos lácteos Yogurt Vas'q en los próximos años pretende ser una empresa fiable en el mercado ecuatoriano, aplicando técnicas, normas y procesos que garanticen calidad e inocuidad en nuestros productos, mediante el cumplimiento de los parámetros, actividades y procedimientos, con el fin de mejorar e incursionar en la implementación y certificación de la normativa legal vigente.

#### **4.1. Contexto de la Organización**

##### **4.1.1. Comprensión de la Organización y de su contexto**

Para este requisito de la norma ISO aplicada en la organización se desarrolló mediante la herramienta de las 5 fuerzas de PORTER, misma que se detalla en el punto 3.3.1, donde se



identificó las competencias presentes y existentes de forma global de la empresa, en donde se obtuvo que las fuerzas de compradores, proveedores, nuevos competidores y rivalidad entre competidores se consideró como alta, mientras que la fuerza de amenaza de productos sustitutos se catalogó como fuerza media. Para el análisis y comprensión del entorno se desarrolló la matriz PESTEL, el cual se encuentra en el 3.5, en el cual se identificó los factores que interviene dentro de la organización como: Político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal, en donde se identificó que los factores más fuertes son el tecnológico, social, ecológico, legal, mientras que el más débil es el económico y político. Para la comprensión del contexto interno y externo de la organización se utilizó la herramienta de calidad de matriz FODA, obteniendo como resultado fuerte en los factores externos y débiles en los factores internos.

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

La Tabla 22 indica la matriz de las partes interesadas que intervienen dentro de los procesos, para establecer las necesidades y expectativas que se detalla a continuación:

*Tabla 22: Matriz de Partes Interesadas*

<b>MATRIZ DE PARTES INTERESADAS</b>			
<b>PARTE INTERESADA O FACTOR</b>	<b>REQUERIMIENTO O EXPECTATIVAS</b>	<b>PLANIFICACIÓN BASADO EN EL SG</b>	<b>ACCIONES A REALIZAR</b>
<b>ACCIONISTAS/ PROPIETARIOS</b>	Mejorar y aumentar la calidad, productividad y crecimiento de la empresa	Es necesario realizar el control e inspección en cada proceso o área, de la mano de obra, control en la producción y a su vez en la administración.	Se realizará la Matriz FODA, PESTEL, Pareto para su determinación

<b>CLIENTES</b>	Productos con estándares de calidad	Se requiere realizar una planificación para el control operacional	Registro de control de calidad de leche y registro de control de productos no conformes
	Entregas de pedidos a tiempo	Se requiere de planificación y control en las operaciones	Registro de productos despachados
	Satisfacción del cliente	Se requiere de Planificación y coordinación entre áreas	Registro de reclamos y sugerencias hechas
<b>TRABAJADORES</b>	Conocimiento y seguridad en los puestos de trabajo	Tomar acciones para la Prevención ante riesgos integral laboral	Elaborar Matriz de riesgo integral
	Capacitación para reforzar conocimiento en las áreas	Se requiere planificación para el proceso de fortalecimiento de las capacidades	Registro de asistencia capacitación y evaluación
	Buenas condiciones de trabajo y ambiente laboral	Buen Ambiente para la operación de los procesos y bienestar	Registro de control de higiene personal y EPP
<b>COMPETIDORES</b>	Investigar y conocer la competencia para tomar decisiones, innovar y ofrecer productos variados	Es necesaria la verificación del contexto de la organización a fin de conocer la situación	Realizar análisis de PORTER, Matriz de PESTEL
<b>SOCIEDAD</b>	Mantener la gestión y cuidado ambiental, impactos generados hacia la sociedad	Procedimiento para el manejo de desperdicios y desechos generados en la empresa/No Aplica	Registro para evacuación de suero, registro de la cantidad de desperdicios generados.
<b>PROVEEDORES</b>	Entregas de insumos en el tiempo requerido	Realizar el control de la materia prima suministrada	Registro de orden de compra de materiales e insumos

<b>ENTIDADES REGULATORIAS</b>	El cumplimiento de políticas legales y reglamentarias	Hacer un enfoque al cliente y cumplir con documentación para su funcionamiento	Registro y verificación del control del cumplimiento de políticas en la empresa
-----------------------------------	---	--	---

*Elaborado: Camuendo Damaris*

*Fuente: Yogurt Vas'q*

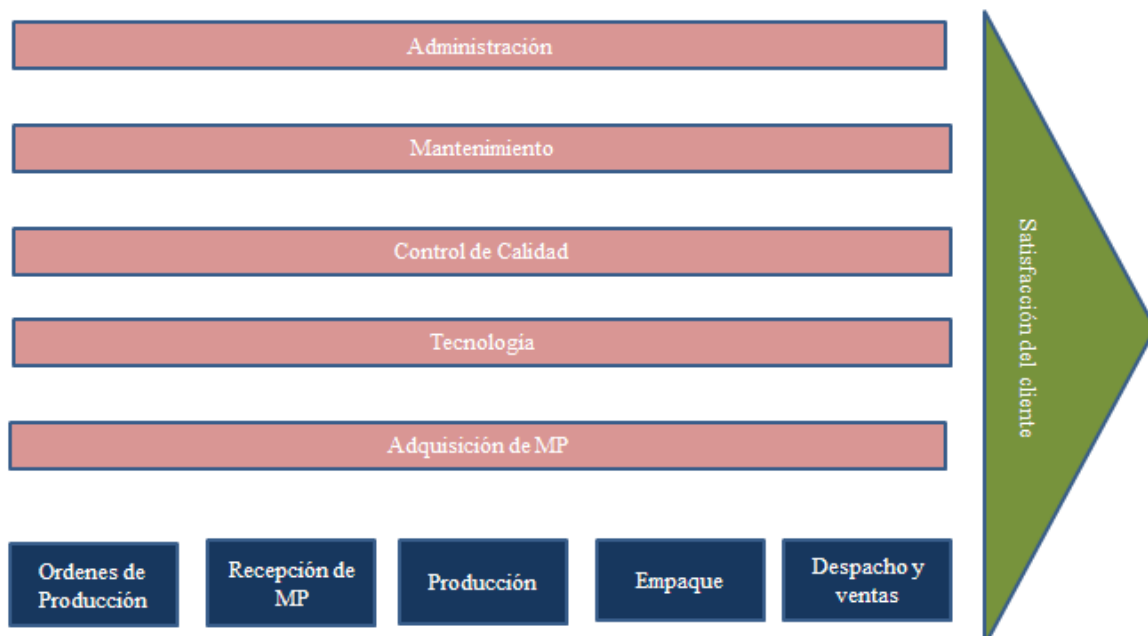
### **4.1.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad**

El presente diseño del sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 se desarrollara en la empresa de Productos Lácteos Yogurt Vas'q , el alcance de este diseño se aplica en el requisito de planificación 6.2 de la norma que hace referencia al planteamiento de los objetivos de calidad, además cabe mencionar que no se tomara en cuenta el ítem 8.3 que hace referencia al requisito 8 de Operación de la norma que habla sobre el diseño y desarrollo de productos y servicios, ya que en la organización no existe un área específica donde se determine el diseño y desarrollo de nuevos productos. Además, dentro del macro proceso operativo se realizará la caracterización y manual de procedimientos para la elaboración del yogurt normal puesto que este es el producto estrella con aproximadamente el 62% de beneficios en ventas comparadas con los demás productos que ofrecen, es por ello que los demás productos que ofrecen generan el resto de beneficios a la empresa que equivale al 38%.

## **4.2. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos**

### **4.2.1. Cadena de Valor**

La Figura 20 muestra la cadena de valor propuesta para la empresa, para ello se utilizó la cadena de valor de Michael PORTER para determinar e identificar las principales actividades de apoyo y actividades primarias hasta la llegar y obtener la satisfacción del producto por parte del cliente y llegar a la comprensión de la organización.



**Figura 20:** Cadena de valor

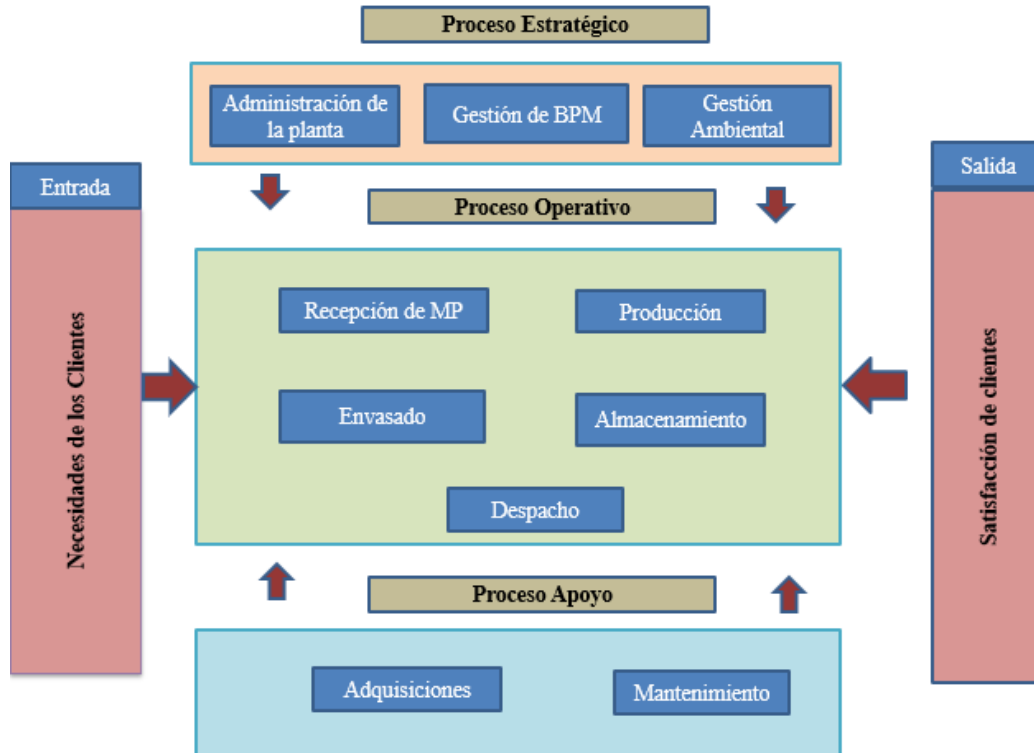
*Elaborado:* Camuendo Damaris

La Figura 20 indica las actividades que generan mayor valor o importancia de impacto en la organización, para ello determino aquellas actividades que son de apoyo y otras actividades que son principales dentro de la organización, cada una de estas actividades son de gran importancia para la producción del producto y la satisfacción de los clientes.

#### **4.2.2. Mapa de procesos**

El mapa de procesos propuesto para la empresa de productos lácteos Yogurt Vas'q está compuesto por 5 componentes importantes, en lado izquierdo se puede identificar las necesidades y expectativas de los clientes, mientras que en el centro se detalla los procesos estratégicos aquellos que contribuyen al logro de los objetivos propuesto por parte de la alta dirección, también se encuentran los procesos operativos son aquellos que generan valor agrado y en la parte inferior se detalla los procesos de apoyo los cuales ayudan de soporte a los procesos que generan valor y al costado derecho del mapa de procesos se encuentran las salidas.

La Figura 21 muestra el mapa de procesos propuesto para la empresa Yogurt Vas'q.



*Figura 21: Mapa de Procesos*

*Fuente: Yogurt Vas'q*

*Elaborado por: Camuendo Damaris*

La propuesta del mapa de procesos de la empresa de lácteos Yogurt Vas'q, se encuentra conformada y distribuida de la siguiente manera, acorde a los macro procesos o estructura del mapa de procesos.

#### **Procesos: Estratégicos**

- Administración de la planta
- Gestión de BPM
- Gestión Ambiental

#### **Procesos: Operativos**

- Recepción de MP

- Producción
- Envasado
- Almacenamiento
- Despacho

#### **Procesos: Apoyo**

- Adquisiciones
- Mantenimiento

La identificación de los procesos existentes en la organización facilita la comprensión y estructura de la empresa puesto que nos muestra de una manera gráfica todo el sistema productivo hasta la obtención del producto final, además brinda un contexto general del funcionamiento de la empresa permitiendo así la buena gestión enfocada en procesos.

#### **4.2.3. Matriz de Riesgos**

La matriz de riesgos ayuda a determinar los riesgos que más impacto tiene o son más significativos a las actividades o procedimientos de la organización con el fin de determinar los riesgos más relevantes que pueden presentarse y afectar a la seguridad y salud del personal.

La matriz de riesgos se puede desarrollar en base a los procesos que presenta la organización, debido a que se debe identificar y evidenciar los riesgos presentes en ella para poder analizar el nivel de impacto. A continuación, se detalla los elementos a tomar en cuenta en la matriz.

- Para la determinación de los riesgos en un principio se debe tomar en cuenta los procesos estratégicos, operacionales y de apoyo a fin de tener un panorama claro de todos los procesos con los que cuenta la empresa.
- Además también es necesario identificar el tipo de riesgo y las causas que genera.
- También en el análisis de riesgo se debe identificar el tipo de riesgo que es.

- Posteriormente para el análisis del riesgo se debe tomar en cuenta la probabilidad del riesgo mediante una escala como: B (baja), M (medio), A (alto) y MA (muy alto) así como también la consecuencia se debe evaluar mediante una escala si la consecuencia es, despreciable menores moderados, mayores y catastróficos.
- Finalmente es de suma importancia también tomar acciones de control y seguimiento para realizar el tratamiento de los riesgos identificados en los procesos.

La Tabla 23 muestra la matriz de riesgos

**Tabla 23:** Matriz de Riesgos

		Probabilidad				
		Raro	Poco probable	Posible	Muy probable	Casi seguro
Consecuencias	Despreciable	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
	Menores	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
	Moderadas	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
	Mayores	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy alto
	Catastróficas	Medio	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto

*Fuente:* (Pérez A. , 2016)

*Elaborado por:* Camuendo Damaris

La Tabla 24 muestra la ponderación que se utilizó para la evaluación en la matriz.

**Tabla 24:** Ponderación para probabilidad y gravedad

	<b>MUY ALTA</b>	<b>5</b>		<b>MUY ALTA</b>	<b>5</b>
<b>PROBABILIDAD (OCURRENCIA)</b>	ALTA	<b>4</b>	<b>GRAVEDAD (IMPACTO)</b>	ALTA	<b>4</b>
	MEDIA	<b>3</b>		MEDIA	<b>3</b>
	BAJA	<b>2</b>		BAJA	<b>2</b>
	MUY BAJA	<b>1</b>		MUY BAJA	<b>1</b>

*Fuente:* (Pérez A. , 2016)

*Elaborado por:* Camuendo Damaris

La Tabla 25 muestra el rango de valoración para determinar el nivel de riesgo en los procesos determinados en la empresa.

**Tabla 25:** Valoración de rango para nivel de riesgo

Valoración	Nivel de riesgo	Símbolo
1 a 5	Bajo	B
6 a 10	Medio	M
11 a 15	Alto	A
16 a 20	Muy Alto	MA

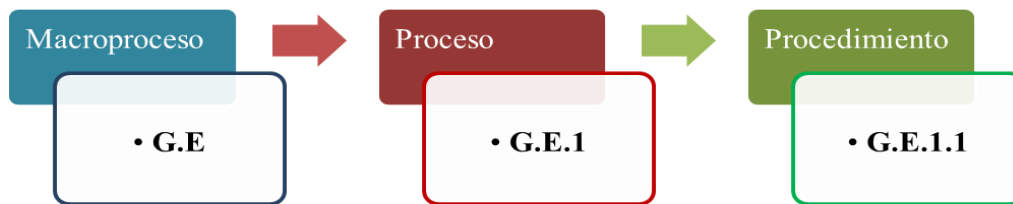
*Fuente:* Yogurt Vas'q

*Elaborado por:* Camuendo Damaris

El desarrollo de la matriz de riesgos se encuentra en el Anexo 2.

#### 4.2.4. Codificación

La Figura 22 muestra la codificación de los macro procesos, procesos y procedimientos, lo que quiere decir que se codificara de acuerdo a la inicial de cada uno de los macro procesos identificados.



**Figura 22:** Codificación de procesos

*Elaborado por:* Camuendo Damaris

**Codificación macro proceso:** El macro proceso se codifica en letra mayúscula las iniciales del nombre macro proceso

**Codificación proceso:** El proceso se codifica en letra mayúscula las iniciales del nombre macro proceso, seguido de la numeración que corresponda, de acuerdo al proceso, todo ello espaciado por un punto.



**Codificación procedimiento:** El procedimiento se codifica con las iniciales del macro proceso en mayúscula, seguido de la numeración del proceso que corresponda y finalmente el número del procedimiento que contenga cada proceso, todo ello espaciado por un punto.

#### 4.2.5. Inventario de procesos

En el inventario de procesos muestra la lista de cada uno de los macro procesos, procesos y procedimientos, además se asignó la codificación para cada proceso y procedimiento de la empresa de productos lácteos Yogurt Vas'q, por tal motivo se logró identificar que la empresa cuenta con 3 macro procesos, 10 procesos y 24 procedimientos.

En la Tabla 26 muestra el inventario de procesos de la organización para poder diseñar el sistema de gestión por procesos.

*Tabla 26: Inventario de Procesos*

INVENTARIO DE PROCESOS					
CO D	MACRO- PROCESOS	CÓDIGO	PROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
G.E	Gestión Estratégica	G.E.1	Administración de la planta	G.E.1.1	Administración del sistema contable
				G.E.1.2	Atención de quejas y reclamos
				G.E.1.3	Planificación de Auditoría Interna
				G.E.1.4	Evaluación de desempeño
				G.E.1.5	Planificación estratégica
				G.E.1.6	Revisión por la dirección
				G.E.1.7	Gestión Documental
		G.E.2	Gestión de BPM	G.E.2.1	Calidad de agua
				G.E.2.2	Limpieza y desinfección
				G.E.2.3	Control de plagas
				G.E.2.4	Control de productos no conformes
				G.E.2.5	Higiene personal
				G.E.2.6	Identificación y Trazabilidad
G.E.3	Gestión	G.E.3.1	Manejo de suero		

			Ambiental	G.E.3.2	Manejo de desperdicios o desechos
<b>G.O</b>	Gestión Operativa	G.O.1	Recepción de MP	G.O.1.1	Control de calidad de la leche
		G.O.2	Producción	G.O.2.1	Planificación de la producción
				G.O.2.2	Elaboración de Yogurt Normal
		G.O.3	Envasado	G.O.3.1	Enfundado de yogurt
				G.O.3.2	Envasado de yogurt
		G.O.4	Almacenamiento	G.O.4.1	Almacenamiento de productos terminados
G.O.5	Despacho	G.O.5.1	Despacho de productos terminados		
<b>G.A</b>	Gestión de Apoyo	G.A.1	Adquisiciones	G.A.1.1	Adquisición de Materiales e insumos
		G.A.2	Mantenimiento	G.A.2.1	Mantenimiento correctivo y preventivo

*Fuente: Yogurt Vas'q*

*Elaborado por: Camuendo Damaris*

El inventario de procesos nos ayuda a conocer la distribución y organización de la empresa y sus macro procesos, procesos y procedimientos para la elaboración de sus productos.

#### **4.2.6. Caracterización de Procesos**

La caracterización de los procesos es una herramienta muy importante que se utiliza para determinar los procesos mediante un análisis detallado de los elementos o condiciones que originan que aquellos procesos tengan un inicio y un fin, en donde se describe cada uno de sus componentes para su reconocimiento o caracterización de un determinado contexto a identificar. La caracterización de los procesos con lleva 3 etapas importantes el macro proceso, proceso y procedimientos, mediante la ficha de caracterización para cada proceso donde estarán detalladas los recursos utilizados e indicadores para dar seguimiento al cumplimiento de las actividades. La ficha de las caracterizaciones de los procesos se detalla en el Anexo 3.

La Tabla 27 muestra la caracterización de los procesos de tal manera que se detallara en la ficha de caracterización.

*Tabla 27: Caracterización de procesos*

<b>COD</b>	<b>MACRO- PROCESO</b>	<b>PROCESOS</b>	<b>CODIGO DE CARACTERIZACIÓN</b>
<b>GE</b>	Gestión Estratégica	Administración de la planta	G.E.1
		Gestión de BPM	G.E.2
		Gestión Ambiental	G.E.3
<b>GO</b>	Gestión Operativa	Recepción de MP	G.O.1
		Producción	G.O.2
		Envasado	G.O. 3
		Almacenamiento	G.O 4
		Despacho	G.O.5
<b>GA</b>	Gestión Apoyo	Adquisiciones	G.A.1
		Mantenimiento	G.A. 2

*Elaborado por: Camuendo Damaris*

#### **4.2.7. Manual de Procesos**

El manual de procedimientos es un documento para un control interno de todos los procesos existentes dentro de la organización, en donde se detalla información concreta, sistemática, ordenada de las instrucciones, responsabilidades y funciones de una organización.

La Tabla 28 muestra la codificación de cada uno de los procedimientos identificados a partir de los procesos en la organización de la siguiente manera.

- Macro proceso: Para la codificación del macro proceso, se toma las letras iniciales en mayúscula del macro proceso, por ejemplo: Gestión Operativa. (G.O)
- Proceso: Para la codificación del proceso se toma el número del proceso correspondiente, por ejemplo: Gestión Operativa. (G.O.1)
- Procedimiento: Para la codificación del procedimiento se numera en base a la cantidad que tengan de procedimiento dentro de cada proceso. Ejemplo:

Procedimiento número 1. G.E.1.1

Procedimiento número 2. G.E.1.2

Procedimiento número 3. G.E.1.3

**Tabla 28:** Codificación del Manual de Procesos

<b>PROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>
Administración de la planta	Administración del sistema contable	G.E.1.1
	Atención de quejas y reclamos	G.E.1.2
	Planificación de auditoría interna	G.E.1.3
	Evaluación de desempeño	G.E.1.4
	Planificación Estratégica	G.E.1.5
	Revisión por la dirección	G.E.1.6
	Gestión Documental	G.E.1.7
Gestión de BPM	Calidad de agua	G.E.2.1
	Limpieza y desinfección	G.E.2.2
	Control de plagas	G.E.2.3
	Control de productos no conformes	G.E.2.4
	Higiene personal	G.E.2.5
	Identificación y Trazabilidad	G.E.2.6
Gestión Ambiental	Manejo de suero	G.E.3.1
	Manejo de desperdicios o desechos	G.E.3.2
Recepción de MP	Control de calidad de la leche	G.O.1.1
Producción	Planificación de la producción	G.O.2.1
	Elaboración de Yogurt Normal	G.O.2.2
Envasado	Enfundando de yogurt	G.O.3.1
	Envasado de yogurt	G.O.3.2
Almacenamiento	Almacenamiento de productos terminados	G.O.4.1
Despacho	Despacho y comercialización de productos terminado	G.O.5.1
Adquisiciones	Adquisición de Materiales e insumos	G.A.1.1
Mantenimiento	Mantenimiento de correctivo y preventivo	G.A.2.1

**Fuente:** Yogurt Vas'q

**Elaborado por:** Camuendo Damaris

El manual de procedimientos para la empresa se encuentra en el **Anexo 5**

#### 4.2.8. Lista Maestra de Documentos

La lista Maestra de documentos es de gran importancia dentro del diseño del sistema de gestión por procesos, ya que la empresa de productos lácteos Vas'q, identifica los documentos, registros e instrucciones de trabajo necesarios para cada actividad que se realizan en los procesos de la organización, con la finalidad de poseer información documentada y se pueda tener respaldo de las acciones que realizan cada proceso de manera documentada y dar cumplimiento con el sistema de gestión.

Para la construcción de la codificación de los registros, documentos, entre otro, se da a partir de la codificación de la caracterización de procesos. Para ello se debe seguir lo siguiente:

- Registro/ Documento: Primeramente, se coloca la letra mayúscula inicial del documento o registro, seguido del número de registro o documento que corresponda.

Ejemplo: Registro de materia prima (R01)

Origen: A continuación, se deberá colocar la letra inicial en mayúscula del tipo origen del documento o registro este sea Interno (INT) o externo (EXT)

Ejemplo: Registro de materia prima (R01.INT)

- Macro proceso: Después se debe colocar las iniciales del macro proceso

Ejemplo: Registro de materia prima (R01.INT.G.E)

- Proceso: Posteriormente se debe colocar el número de proceso que corresponda

Ejemplo: Registro de materia prima (R01.INT.G.E.1)

- Procedimiento: Finalmente se debe colocar el número de procedimiento que sea.

Ejemplo: Registro de materia prima (R01.INT.G.E.1.1)

La Tabla 29 muestra los documentos, registros que se utilizan o intervienen dentro de cada proceso de la empresa.

Tabla 29: Lista Maestra de Documentos

Lista maestra de documentos y registros								
Código	Procedimientos	Códigos	Formatos de DOC/REG	Disponibilidad de formatos	Origen		Tipos	
					INT	EXT	IMP	DIG
G.E.1.1	Administración del sistema contable	R01.INT. G.E.1.1	Registros de cuentas del sistema contable	Vigente	X		X	
		D01.INT. G.E.1.1	Guía de remisión	Vigente	X		X	
G.E.1.2	Atención de quejas y reclamos	R01.INT. G.E.1.2	Registro para atención a quejas y reclamos	Desarrollar	X		X	
G.E.1.3	Planificación de Auditoría Interna	D02.INT. G.E.1.3	Check list de auditoría interna	Vigente	X			X
		R03.INT. G.E.1.3	Registro de los resultados de auditoría interna	Vigente	X			X
G.E.1.4	Evaluación de desempeño	R01.INT. G.E.1.4	Registro de capacitación al personal	Desarrollar	X		X	
		R02.INT. G.E.1.4	Registro de evaluación de desempeño	Desarrollar	X		X	
G.E.1.5	Planificación Estratégica	R01.INT. G.E.1.5	Formato de registro de Planificación estratégica	Desarrollar	X			X

<b>G.E.1.6</b>	Revisión por la dirección	R01.INT. G.E.1.6	Formato de Acta de revisión por la dirección	Desarrollar	X	X
<b>G.E.1.7</b>	Gestión Documental	R01.ITN. G.E.1.7	Formato para información documental	Desarrollar	X	X
<b>G.E.2.1</b>	Calidad de agua	R01.INT. G.E.2.1	Registro de control de agua	Desarrollar	X	
<b>G.E.2.2</b>	Limpieza y desinfección	D01.INT.G.E.2 2	Ficha de Limpieza y desinfección de marmitas	Vigente	X	X
		D02.NT.IG. E.2.2	Ficha de Limpieza y desinfección de manos	Vigente	X	X
		D03.INT.IG. E.2 .2	Ficha de Limpieza y desinfección Techos	Vigente	X	X
		D04.INT. G.E.2.2	Ficha de Limpieza y desinfección utensilios	Vigente	X	X
		D05.INT. G.E.2.2	Ficha de Limpieza y desinfección de descremadora	Vigente	X	X

		D06.INT. G.E.2.2	Ficha de Limpieza y desinfección de agitadores	Vigente	X	X
		D07.INT. G.E.2.2	Ficha de Limpieza y desinfección de pisos y paredes	Vigente	X	X
		D08.INT. G.E.2.2	Ficha de Limpieza y desinfección de ventanas y paredes	Vigente	X	X
		D09.INT.IG. E.2.2	Ficha de Limpieza y desinfección de gavetas	Vigente	X	X
		D10.INT. G.E.2.2	Ficha de Limpieza y desinfección de instrumentos de laboratorio	Vigente	X	X
		R01.INT. G.E.2.2	Registro de control de limpieza y desinfección	Vigente	X	X
<b>G.E.2.3</b>	Control de plagas	R01.INT. G.E.2.3	Registro de control de plagas	Desarrollar	X	X



<b>G.E.2.4</b>	Control de productos no conformes	R01.INT. G.E.2.4	Registro de control de productos no conformes	Desarrollar	X	
<b>G.E.2.5</b>	Higiene Personal	R01.INT. G.E.2.5	Registro de control de higiene personal	Desarrollar	X	X
<b>G.E.2.6</b>	Identificación y trazabilidad	R01.INT. G.E.2.6	Registro para trazabilidad del producto.	Desarrollar	X	X
<b>G.E.3.1</b>	Manejo de suero	R01.INT. G.E.3.1	Registro para movilidad de suero	Desarrollar	X	
<b>G.E.3.2</b>	Manejo de desperdicios o desechos	R01.INT. G.E.3.2	Registro para manejo de desperdicios y desechos	Desarrollar	X	
<b>G.O.1.1</b>	Control de calidad de la leche	D01.INT. G.O.1.1	Ficha de determinación de acidez	Vigente	X	X
		D02.INT. G.O.1.1	Ficha de determinación de densidad	Vigente	X	X
		D03.INT. G.O.1.1	Ficha de determinación de antibiótico	Vigente	X	X
		R01.INT. G.O.1.1	Registro de recepción y control de leche	Desarrollar	X	X
<b>G.O.2.1</b>	Planificación de la producción	R01.INT. G.O.2.1	Registro de planificación	Desarrollar	X	X

			de la producción			
<b>G.O.2.2</b>	Elaboración de yogurt normal	R01.INT. G.O.2.2	Registro de control de producción	Vigente	X	X
<b>G.O.3.1</b>	Enfundando de yogurt	R01.INT. G.O.3.1	Registro de productos enfundados	Desarrollar	X	X
<b>G.O.3.2</b>	Envasado de yogurt	R01.INT. G.O.3.2	Registro de productos envasado	Desarrollar	X	X
<b>G.O.4.1</b>	Almacenamiento de productos terminados	R01.INT. G.O.4.1	Registro de almacenamiento o de productos	Desarrollar	X	X
<b>G.O.5.1</b>	Despacho de productos terminados	D01.INT. G.O.5.1	Guía de remisión de productos a despachar	Desarrollar	X	X
		R01.INT. G.O.5.1	Registro de despacho de productos	Desarrollar	X	X
<b>G.A.1.1</b>	Adquisición de Materiales e insumos	R01.INT. G.A.1.1	Registro de compra de materiales e insumos	Desarrollar	X	X
<b>G.A.2.1</b>	Mantenimiento correctivo y preventivo	R01.INT. G.A.2.1	Registro de mantenimiento	Desarrollar	X	

*Fuente: Yogurt Vas'q*

*Elaborado por: Camuendo Damaris*

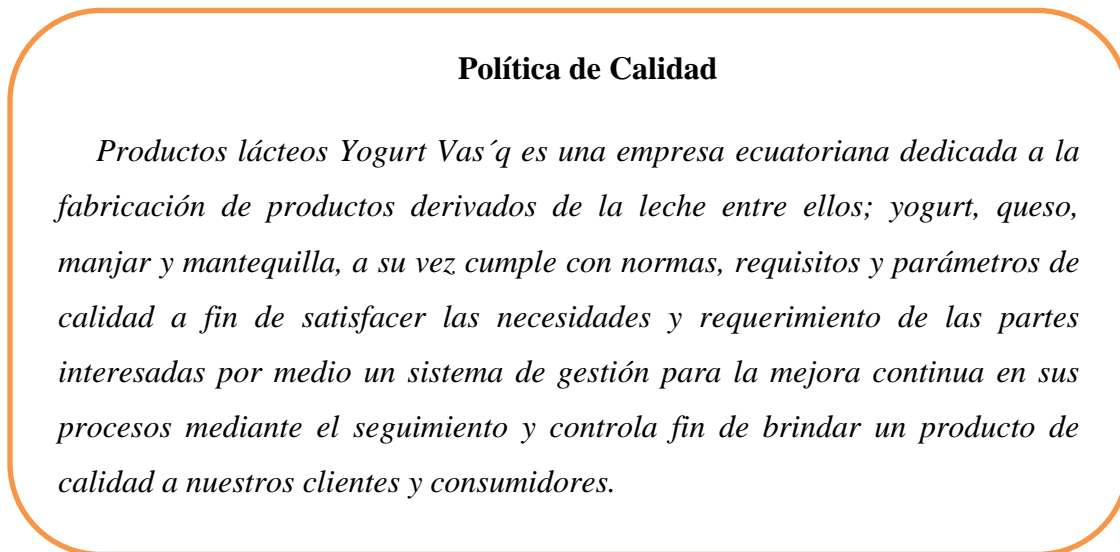
### 4.3. Liderazgo

En esta cláusula trata acerca de la política de calidad de la empresa y los roles que debe ejecutar para la buena en la gestión en sus procesos, como responsabilidades para el cumplimiento de sus metas y buena organización, además se desarrollara la estructura organizacional de la empresa y el personal encargado para el reconocimiento y función de sus áreas, de esta manera cumpliendo con los requisitos del sistema de gestión.

#### 4.3.1. Política de Calidad

Dentro de la política de calidad se detalla el compromiso que tiene la organización para una mejor gestión en los procesos o servicios que ofrezca la empresa, la política de calidad de torna muy importante ya a partir del desarrollo de la política de calidad se genera los objetivos de calidad.

La Figura 23 muestra la política propuesta para la empresa de lácteos Yogurt Vas'q.



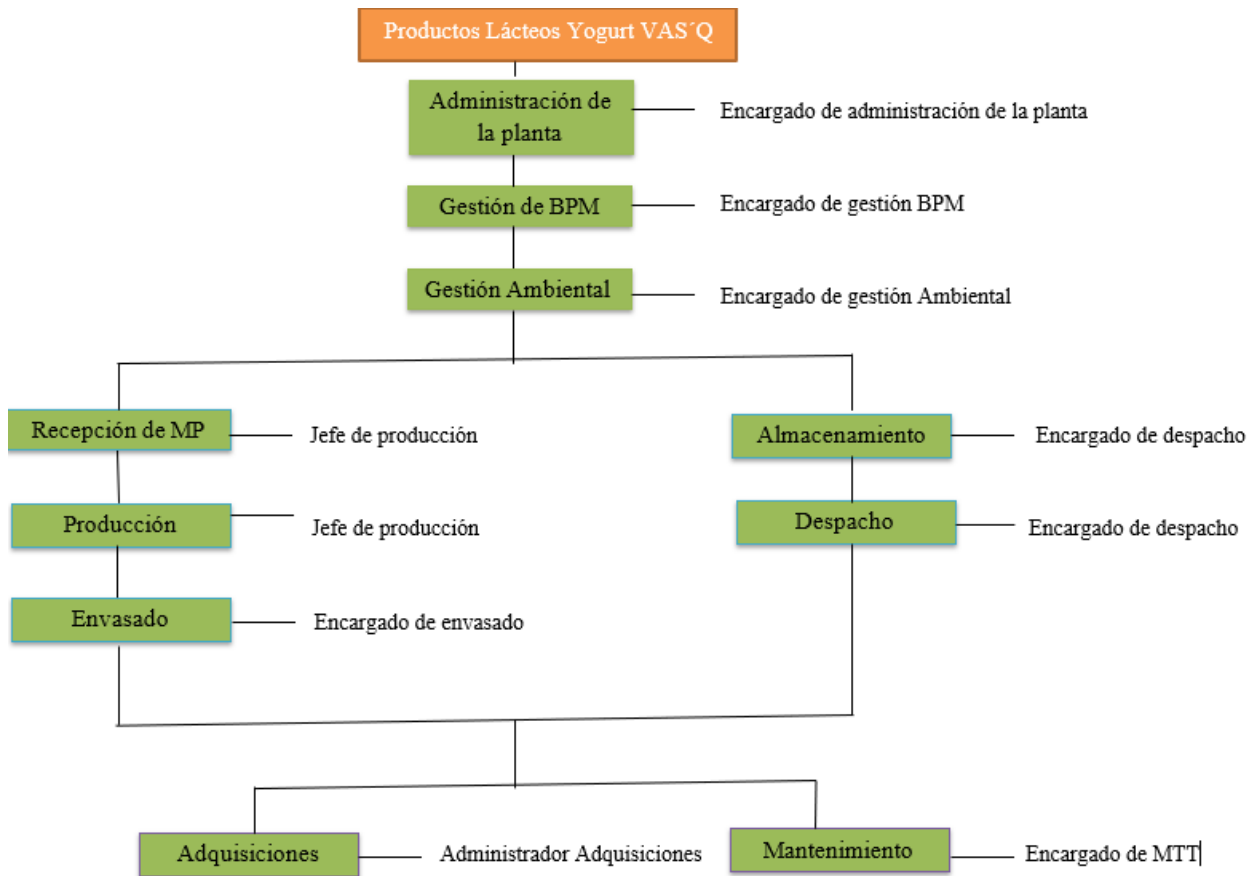
**Figura 23:** Política de Calidad

**Elaborado:** Camuendo Damaris

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

Los roles, responsabilidad y autoridades, hacen referencia a la estructura organizacional de la empresa, la determinación de cada uno de los puntos mencionados anteriormente es muy importante debido a que es necesario el reconocimiento o construcción de la estructura organizacional ya que nos ayuda al buen desempeño del sistema de gestión y reconocimiento de las distintas áreas.

La Figura 24 muestra la propuesta de la estructura organizacional en base a cada uno de las áreas o departamentos existentes en la empresa de manera jerárquica y el responsable del área.



**Figura 24:** Estructura Organizacional Propuesta

**Fuente:** Yogurt Vas'q

**Elaborado:** Camuendo Damaris

#### **4.4. Planificación**

En la cláusula de planificación trata acerca de las acciones que se realizaran para abordar los riesgos y las oportunidades que la empresa presenta o puede presentarse, además también trata sobre de los objetivos de calidad y su planificación respectiva para lograrlo o dar cumplimiento al sistema de gestión.

##### **4.4.1. Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades**

Las estrategias para afrontar riesgos y oportunidades toman en cuenta cada uno de los riesgos presentes o que pueden presentarse en cada uno de los procesos identificados en la empresa con el objetivo de tomar acciones con respecto a cada una de ellas y sus procesos puedan mejorar continuamente.

La Tabla 30 muestra las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, como requisito que la norma para el sistema de gestión.

*Tabla 30: Acciones para abordar riesgos y oportunidades*

<b>ACCIONES PARA RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>				
<b>PROCESOS</b>	<b>RIESGOS IMPLICADOS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ACCIONES DE OPORTUNIDADES</b>
<b>Administración de la planta</b>	Incumplimiento de actividades planificadas de compras y ventas	Planificación para realizar comprar y ventas a tiempo	Buena comunicación entre proveedores y clientes	Planificar y realizar ordenes de pedido a tiempo a los proveedores
	Perdida de información, software desactualizado	Realizar actualización de la versión actual de software y en el drive como respaldo	Computador actual con gran capacidad para procesamiento de información y amplia memoria RAM	Planificar cronograma para mantenimiento o servicio técnico mensual del equipo
	Falla en el asentamiento de datos e información en documentos y registros	Realizar asentamiento de información con esfero gráfico para mayor legibilidad de información	Mantiene herramientas de oficina necesarios para procesar, registrar y archivar datos	Organizar carpetas de documentos, facturas por años y por tipo de información que contenga
<b>Gestión de BPM</b>	Fallos en tubería de agua	Planificación de cronograma para mantenimiento de tuberías y limpieza respectiva cotidianamente	Facilidad de adquisición de implementos para limpieza dentro de la empresa	Organizar y ubicar en el lugar correcto los implementos de limpieza después de su uso
	Falta de uso de equipo de protección	Uso obligatorio de equipo de protección personal para limpieza de las instalaciones	Disponibilidad de equipo de protección	Hacer uso del equipo de protección y medidas dispuestas en la empresa, como también mantener y cuidar el uniforme
	Negligencia del personal, Inadecuada gestión de limpieza	Realizar capacitaciones en BPM	Disponibilidad de fichas para el proceso adecuado de limpieza	Hacer uso de las fichas para el proceso correcto de limpieza y desinfección en la empresa

	Inadecuado uso de químicos para limpieza y desinfección	Clasificar por tipo de desinfectantes y químicos para limpieza	Adecuado espacio para clasificar y ordenar los tipos de desinfectantes y químicos	Estructurar el espacio para ordenar los tipos de desinfectantes y químicos para la limpieza
	Uso de desinfectantes o químicos para limpieza en mal estado o caducados	Verificar los productos antes de hacer uso y clasificar los productos que estén próximos a caducarse	Verificación del estado del producto o insumo adquirido	Control al ingreso de la planta para verificar el estado del producto, material o insumo adquirido
	Inadecuada gestión e inspección para el control de plagas	Verificar y registrar que se haya dado cumplimiento del control de plagas en las instalaciones	Disponibilidad de personal externo para realizar control de plagas	Contratar a personal capacitado en el área para el respectivo control
	Falta de señaléticas para la distinción de químicos y sustancias peligrosas	Implementar las respectivas señaléticas para distinguir las sustancias peligrosas unas de otras	Disponibilidad de señaléticas en las instalaciones	Mantener y cuidar las señaléticas y planificar nuevas en caso de traslado del área
	Incumplimiento en inspección de productos no conformes	Implementar estrategias para el manejo de productos no conformes	Personal capacitado para determinación y reconocimiento de los productos	Planificar capacitaciones periódicas para el personal del área
<b>Gestión Ambiental</b>	Clasificación errónea de los desechos orgánicos e inorgánicos	Capacitación en el manejo de desechos orgánicos e inorgánicos y gestión ambiental	Disponibilidad de botes de para clasificación de desechos	Realizar la clasificación de botes para desechos orgánicos e inorgánicos
	Inadecuada clasificación de residuos químicos y sustancias peligrosos utilizadas	Capacitación para el reconocimiento y clasificación de residuos contaminantes peligrosos	Disponibilidad de botes de para clasificación de desechos	Realizar la clasificación de botes para desechos de sustancias químicas y otros
	Derrame de combustibles(diésel)	Planificación del manejo y estrategias ante un posible derrame de líquidos	Disponibilidad de personal autorizado para recargar la maquinaria que uso diésel	Planificar ficha para la correcta carga de diésel en las máquinas

	Ineducada limpieza en rejillas y taponamiento de sifones	Capacitación para el reconocimiento y clasificación de residuos contaminantes peligrosos	Disponibilidad de herramientas necesarias para hacer limpieza en tuberías	Hacer buen uso de herramientas para limpieza y realizar ficha técnica de herramientas e instrumentos
	Inadecuada limpieza en tubería usada para evacuación del fluido de suero	Capacitación para el reconocimiento y clasificación de residuos contaminantes	Disponibilidad de herramientas necesarias para hacer limpieza en tuberías	Hacer buen uso de herramientas para limpieza y realizar ficha técnica de herramientas e instrumentos
	Negligencia del recepcionista al incumplir con el respectivo control de calidad de la leche	Capacitar al recepcionista para realizar el control de calidad de la leche	Personal capacitado para realizar control de calidad de la leche	Brindar capacitaciones al personal antes distintas pruebas de leche
<b>Recepción de MP</b>	Materia prima no cumple con las características y especificaciones de calidad	Capacitar al personal recolector de leche para que realice el un buen control de calidad antes de recolectar	Disponibilidad de proveedores	Tener un listado de proveedores en caso de requerir materia prima adicional
	Uso de sustancias en mal estado para determinación de la calidad de leche	Verificar el estado de la sustancia antes de hacer uso y clasificar los productos que estén próximos a caducarse	Disponibilidad de instrumentos o herramientas para hacer control de calidad	Hacer uso de instrumentos de control de calidad y limpieza respectiva
	Inadecuada limpieza en instrumentos utilizados para realizar el control de calidad	Cumplir con el sistema de limpieza y desinfección correcto establecido para las herramientas	Disponibilidad de ficha del proceso correcto de limpieza de instrumentos	Seguir con las indicaciones establecidas en las fichas de proceso correcto de lavado de instrumentos
<b>Producción</b>	Uso de aditivos en mal estado o caducados	Realizar el registro y verificación de los aditivos en buenas condiciones antes de almacenar	Disponibilidad de herramientas y utensilios	Ubicar y dejar en el lugar adecuado las herramientas después de su uso
	Inadecuado seguimiento de las especificaciones o receta para elaborar el	Cumplir y seguir con las normativas y receta para la elaboración de yogurt	Disponibilidad de materia prima para elaboración de yogurt	Ubicar materia prima en espacio adecuado e inventario de materia prima



	yogurt			
	Marmita y agitador en estado defectuoso	Cumplir con la inspección y preparamiento de marmitas y agitadores antes de encender	Personal capacitado para el uso de marmitas	Verificación y evaluación del desempeño
	Negligencia del personal al exceder la cantidad de aditivos en la mezcla	Capacitación al personal en el área de trabajo dispuesto	Disponibilidad de personal para capacitaciones para el puesto de trabajo establecido	Reaplicar planificación para la evaluación del desempeño en los puestos de trabajo
	Tiempo de reposo o incubación corta	Cumplir con las especificaciones de tiempo de reposo mínimo y máximo de incubación de la mezcla	Disponibilidad de marmita para incubación de yogurt	Capacitaciones para correcto uso y mantenimiento de marmita
<b>Envasado</b>	Codificación errónea de especificaciones de vencimiento y elaboración	Verificar que en la codificadora estén correctos las especificaciones de vencimiento y fabricación a imprimir	Disponibilidad de codificadora	Utilizar codificadora correctamente y mantenerla
	Inadecuado sellado de las tapas de los envases	Inspeccionar que los productos estén bien sellados y etiquetados	Disponibilidad de espacio para envasado de productos	Adecuar el espacio para envasado acorde al tipo de envase, poma, balde
<b>Almacenamiento</b>	Temperatura ineducada para conservar el producto	Inspeccionar que el área de almacenamiento o cuarto frío corresponda con el límite máximo 4 grados para almacenar	Disponibilidad de cuarto frío para almacenamiento de productos	Planificar cronograma para mantenimiento del cuarto frío y limpieza de ventiladores
<b>Despacho</b>	Guía de remisión de despacho errónea	Verificar que la guía de remisión cumpla con todos los campos y sea legible	Disponibilidad de guía de remisión para despacho	Archivar guías de remisión para tener de respaldo ante inconvenientes

<b>Adquisiciones</b>	Adquirir insumos y materiales defectuosos	Realizar la inspección y control de los materiales e insumos antes de almacenar	Realizar controles de los materiales/insumos de los proveedores	Control de ingreso de los insumos/materiales para verificar el estado del producto.
	No realizar adquisición de materiales/insumos a tiempo	Planificar y realizar la compra de materiales e insumos con anterioridad	Fácil comunicación o acceso directo con proveedores de insumos/materiales	Planificar las órdenes de compra con anterioridad
	Incumplimiento de proveedores de materiales/insumos	Cumplir con los contratos con las partes interesadas para adquirir los materiales	Facilidad para adquirir insumos y materiales proveedores responsables	Registrar y archivar las facturas de los insumos/materiales adquiridos
<b>Mantenimiento</b>	Mantenimiento inadecuado a máquinas y equipos	Registrar los datos e información del problema del equipo/máquina para hacer mantenimiento	Disponibilidad de herramientas para realizar mantenimiento de algunos equipos/máquinas	Realizar inventario de herramientas necesarias para hacer mantenimiento
	Ineficiente servicio e información del estado del equipo/máquina	Cumplir con el cronograma de inspección o mantenimiento de máquina/equipo	Disponibilidad de conocimientos para uso de máquinas como marmita, descremadora y maquina en fundadora	Planificar cronograma de mantenimiento de maquinaria y equipos antes de su avería

*Fuente: Yogurt Vas'q*

*Elaborado: Camuendo Damaris*

#### 4.4.2. Objetivos de Calidad y Planificación para lograrlos

La Tabla 31 muestra los objetivos de calidad y su respectiva planificación para alcanzarlos y lograr su cumplimiento mediante una serie de estrategias.

*Tabla 31: Objetivos de Calidad y planificación*

<b>Objetivos de Calidad</b>	<b>Acciones que implican</b>	<b>Responsabilidad o área</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Indicador implicado</b>
Fortalecer las competencias de todos los trabajadores de la empresa en temas de desempeño, mejora continua de los procesos y de la calidad del producto para el cliente	Capacitación para el cumplimiento del objetivo y seguimiento al desempeño de los trabajadores	Área de Administración de la planta	Trimestral	Porcentaje de personas capacitadas
Cumplir con las especificaciones y parámetros en la calidad del producto terminado mediante la determinación de productos no conformes y control de la calidad	Se debe hacer un seguimiento y control de calidad del producto terminado	Gestión de BPM	Mensual	Número de productos no conformes atendidos
Mejorar la perspectiva de calidad del producto que ofrecen mediante la atención frente a las quejas y reclamos por parte de los clientes con el fin de lograr la satisfacción de los clientes.	Se debe tener en cuenta la satisfacción del cliente mediante la determinación de quejas, reclamos o conformidad por parte de los clientes, con el fin de dar prioridad y atención al cliente	Área de administración de la planta	Semanal	Número de quejas y reclamos atendidos

*Fuente: Yogurt Vas'q*


*Elaborado por: Camuendo Damaris*

#### 4.4.3. Planificación de los cambios

La planificación de los cambios es necesario para que el SGC se adapte a la organización ya que el entorno de la organización es cambiante.

Es por ello que se desarrolla el formato para la planificación de los cambios con el propósito de dar seguimiento a los cambios que pueden surgir en la empresa referente al SGC. La Tabla 32 muestra el formato de la planificación de los cambios del SGC

*Tabla 32: Formato para la planificación de los cambios*

	<b>FORMATO PARA LA PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS EN LA EMPRESA YOGURT VAS'Q</b>				<b>CÓDIGO:</b>			
					<b>VERSIÓN:</b>		01	
					<b>VIGENCIA DESDE:</b>			
<b>CAMBIOS DETERMINADOS</b>	<b>PROPÓSITO DE CAMBIO</b>	<b>CONSECUENCIAS POTENCIALES</b>	<b>RECURSOS NECESARIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DISPONIBILIDAD DE RECURSOS (SI/NO)</b>			
<b>OBJETIVO DEL CAMBIO</b>		<b>ACTIVIDADES PLANIFICADAS</b>			<b>ACCIONES TOMADAS</b>			
Elaborado por:	Damaris camuendo	Revisado por:	Migdalia Mejía	Aprobado por:	Luis Vásquez			

*Elaborado por: Damaris Camuendo*

#### 4.5. Soporte

En esta cláusula se detalla las personas necesarias para operar en cada una de las áreas de la empresa, así como también las actividades o función que desempeñan las personas en sus puestos de trabajo.

##### 4.5.1. Recursos

En este ítem de la norma hace referencia a los recursos con los que cuenta la empresa tanto en infraestructura, ambiente para las operaciones, recursos de seguimiento y medición, trazabilidad

de las mediciones, conocimiento de la organización, todos estos son todos aquellos recursos con los que cuenta la empresa Yogurt Vas`q para el desarrollo de sus actividades.

#### 4.5.1.1. Personas

Para el desarrollo de este punto se determinó los cargos que las personas desempeñan en sus labores diarios dentro de la empresa y las funciones que realizan en cada puesto de trabajo.

La Tabla 33 muestra el cargo que las personas tienen dentro de la organización y las ocupaciones o funciones que desempeñan en sus puestos de trabajo. Columna para hacer la responsabilidad de los procesos y códigos.

*Tabla 33: Cargo y funciones de personas*

<b>Cargo o proceso</b>	<b>Responsable del proceso</b>	<b>N</b>	<b>Ocupaciones/Funciones designadas</b>
Administración de la planta	Administrador de la planta	1	Emite guía de remisión de despacho
		2	Registra las ordenes de compras
		3	Registra las ordenes de ventas
		4	Realiza los pagos de las quincenas
		5	Atención al cliente
		6	Realiza la facturación
		7	Llena los registros de producción
		8	Cuenta y entrega los productos
		9	Realiza las ordenes de pedido de materia prima
		10	Recepta la compra de insumos/materiales
		11	Realiza los cobros de las ventas
		12	Realiza las ordenes de producción
		13	Ingresa información al sistema
		12	Realiza la planificación de reuniones
		13	Archiva documentos, registros de la empresa
14	Realiza planificación de producción de yogurt		
15	Realiza limpieza de puesto de trabajo		
		1	Verifica el equipo de protección personal
		2	Verifica el registro de cumplimiento de limpieza
		3	Entrega registro de BPM y observaciones
		4	Verifica que los requisitos de BPM se cumplan
		5	Realiza el control de productos no conformes
		6	Verifica que el cumplimiento de control de

Gestión BPM	Encargado de BPM	plagas
		7 Llena registro de uso de EPP
		8 Realiza control de calidad del producto terminado
		9 Verifica fecha de elaboración de los productos
Gestión Ambiental	Encargado de Gestión Ambiental	10 Realiza el control de calidad de agua
		1 Verifica la cantidad de suero generada
		2 Envía registro de suero al administrador de la planta
		3 Verifica la cantidad de desperdicios generados
		4 Entrega registro de desperdicios generados
		5 Se encarga de evacuar los desechos y suero generado
Recepción de materia prima	Encargado de recepción de materia prima	6 Encargado de gestiones ambientales
		1 Ayuda en el ingreso del vehículo recolector de leche
		2 Registra la cantidad de leche del proveedor
		3 Realiza la prueba de acidez de la leche
		4 Realiza la prueba de antibiótico
		5 Realiza la prueba para verificar mastitis en el producto
		6 Verifica el peso de la leche
		7 Realiza el análisis organoléptico
		8 Registra los resultados de los análisis obtenidos
		10 Realiza la limpieza y lavado de tanques, materiales y recipientes
Producción	Encargado del área de producción	1 Prepara la leche y coloca en marmita
		2 Descrema la leche y coloca en marmita
		3 Verifica y controla cada uno de los procesos
		4 Verifica los tiempos para descremar, pasteurizar, homogenizar e incubación y agitado
		5 Prepara los aditivos para coloca en la marmita
		6 Verifica la dosificación de los aditivos y cultivos
		7 Controla la temperatura en los procedimientos
		8 Realiza el pedido de aditivos que se terminaron
		9 Realiza la limpieza de las marmitas y del área de producción de yogurt
		10 Realiza la planificación diaria
		1 Realiza el etiquetado de los envases
		2 Verifica que el envase este en buenas condiciones

Envasado	Encargado de envasado	3	Realizan el envasado de pomos, baldes y vaso
		4	Codificar fajillas para yogurt en funda
		5	Colocar en las gavetas el producto para almacenar
		6	Registra la cantidad de producto terminado por tipo de envase
		7	Modifica la fecha de elaboración de la maquina en fundadora
		8	Realiza limpieza del área de envase
Almacenamiento	Encargado de despacho	9	Llena el registro de la cantidad de productos envasados
		1	Controla la temperatura del cuarto frío
		2	Revisa el estado de las gavetas
		3	Almacena los productos terminados
		4	Realiza limpieza de cuarto frío
Despacho	Encargado de despacho	5	Registra cantidad de productos almacenados
		1	Cuenta los productos terminados para llevar al almacenamiento
		2	Registra la cantidad de productos almacenados
		3	Controla la temperatura del cuarto frío
		4	Saca y alista el producto terminado según guía de remisión de despacho
		5	Precia los productos, coloca fecha de caducidad y elaboración
Adquisiciones/ bodega	Encargado de adquisiciones	6	Registra los despachos de productos realizados
		1	Realiza la limpieza de la bodega
		2	Realiza la descarga de insumos/ materiales para almacenar en bodega
		3	Realiza inventario de los insumos y materiales disponibles
		4	Controla el ingreso del vehículo
Mantenimiento	Encargado de mantenimiento	5	Registra el ingreso de insumos y materiales
		1	Revisa el estado de las máquinas
		2	Encargado de coordinar la revisión de máquinas
		3	Llena el registro de cronograma de mantenimiento
		4	Informa el tipo de mantenimiento
		5	Alista y prepara máquina para mantenimiento

*Fuente: Yogurt Vas'q*

*Elaborado por: Camuendo Damaris*

#### **4.5.1.2. Infraestructura**

La empresa de productos lácteos yogurt Vas`q determina, proporciona y mantiene toda la infraestructura necesaria para la operación de los procesos determinados en la empresa, es por ello que se puede lograr la conformidad de los productos hacia el cliente, también la empresa cuenta con infraestructura que hace referencia al edificio donde se desarrollan todos los procesos para la elaboración de sus productos, también posee los equipos y maquinaria necesaria, dispone de transporte para la comercialización de sus productos y movilidad y tecnología necesaria para el seguimiento y control en sus procesos.

#### **4.5.1.3. Ambiente para las operaciones**

La empresa en relación al ambiente para las operaciones dispone de un buen ambiente laboral y comunicación entre las distintas áreas y procesos que ejecutan dando como resultado es por ello que pueden operar en las distintas áreas sin ninguna dificultad, además cada área de trabajo dispone de equipos e instrumentos necesarios y en buen estado para el buen desempeño.

Con referencia a lo social la comunicación entre todo el personal que trabaja en la empresa es muy buena ya que existe colaboración y trabajo en equipo para el logro de los objetivos y metas, además tienen una buena disciplina, confianza y respeto mutuo.

En referencia a lo físico todas las áreas de trabajo cuentan con todos los equipos y maquinaria necesaria para realizar cada uno de sus labores con el fin de salvaguardar la salud de sus trabajadores y reducir los esfuerzos, además proporcionan los equipos de protección personal y uso obligatorio al ingreso de cada área de trabajo.

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

Este punto de recursos y seguimiento de medición de la norma es de gran importancia ya que nos ayuda a identificar y determinar aquellos recursos para dar seguimiento y medición a fin de



evaluar y evidenciar la validez y fiabilidad de los resultados en cada uno de los procesos con la finalidad de verificar la conformidad de los productos para su posterior liberación.

En la empresa de lácteo yogurt Vas`q para cumplir con los requisitos del sistema de gestión de calidad disponen de recursos de seguimiento y medición apropiados para cada uno de los procesos a fin de hacer su seguimiento periodito y conformidad de los productos.

Estos recursos de seguimiento y medición se encuentran en el Anexo 4.

#### **4.5.2. Toma de conciencia**

Para dar cumplimiento al punto del requisito de la norma que hace referencia a la toma de conciencia se realizó la política de calidad y los objetivos de calidad con el fin de lograr la contribución a la eficacia del SGC y la toma de importancia de estos puntos con el fin de no perder la vista la meta o la misión que tiene la empresa para la mejora continua de los procesos y a nivel general de toda la organización es por ello que se socializa la política y los objetivos para de esta manera también mejorar el desempeño de los trabajadores y los riesgos que puede traer consigo en caso de no dar cumplimiento a los requisitos establecidos para la empresa.

#### **4.5.3. Comunicación**

La comunicación tanto interna como externa es de suma importancia para poder integrar el sistema de gestión de la calidad ya que es necesario mantener una buena conocer a la organización y mantener una buena relación y comunicación entre todo el círculo que integran o forman parte de la empresa ya que ello nos permite saber; quien comunica, que comunica, como comunicar, a quien comunicar, cuando comunica.

Es por ello que mediante la comunicación y buena relación entre todo el personal tanto administrativo como operativo que influye en la organización se logra los objetivos propuesto y

metas por cumplir ya que el trabajo en equipo y el seguimiento de los deberes y obligaciones ayuda a mejorar el sistema de gestión y bien desempeño en los distintos puestos de trabajo.

#### **4.5.4. Información Documentada.**

La información documentada es considerada de gran importancia para integrar el sistema de gestión ya que la identificación de documentos y eficacia de los mismo ayudan a mantener una mejor organización dentro de la empresa puesto que ayuda a mantener una secuencia ordenada de la información con el objetivo de tener la documentación con cada uno de los parámetros para su aprobación, salida o archivo de la información es por ello que la información documentada debe contener todos los requisitos como: formato, título, fecha, autor para que toda documentación en caso de ser modificada o se necesite posteriormente se puede identificar cuando fue generada así como también el responsable o de quien estuvo a cargo, esta información documentada tanto para archivar en físico como electrónico debe contener los mismo campos e información necesaria.

La información documentada se encuentra dentro del manual de procedimientos como parte del proceso estratégico, en donde a su vez se encuentra el formato para la información documental en el Anexo 5.

#### **4.6. Operación**

La cláusula de operación hace referencia a las operaciones que tiene la empresa de lácteos Yogurt Vas'q en donde se puede decir que en el alcance de este capítulo se mencionó que se enfocara en los procedimientos para la elaboración de uno de los productos que elabora la empresa debido a que es el que mayor beneficio genera a la empresa con un porcentaje del 62% es por ello que se hará énfasis en los procedimientos para la elaboración del yogurt normal, es

por ello que se sugiere a la empresa que realice de los demás productos siguiendo el modelo de diseño que se presenta en el manual de procedimientos que se encuentra en el anexo 5.

#### **4.6.1. Planificación y control operacional**

En esta cláusula habla acerca de los requisitos que hacen referencia a la parte operacional de la norma en donde se detalla la información documentada de las operaciones, así como también el control de los cambios y lo que los problemas que puede traer consigo, además también dentro de este ítem hace referencia al cambio de los registros, control de los procesos, productos o servicios externos, la identificación y trazabilidad, propiedad perteneciente a los proveedores o clientes externos, control de las salidas no conformes e información documentada de todos los procesos que se determinó tanto en lo administrativo como operativo de la empresa de productos lácteos Yogurt Vas`q aquellos se encuentran detallados en la ficha de caracterización de procesos Anexo 3 y manual de procedimiento Anexo 5.

Dentro de la planificación se debe distribuir e identificar todos los recursos necesarios para lograr la conformidad de los requisitos de los productos, o a su vez para la elaboración del producto estos pueden ser las materias primas, los aditivos que ingresan en la producción, además se debe mantener información documentada de la planificación y recursos necesarios que ingresan a fin de asegurar que los procesos se lleven a cabo acorde a lo planificado.

#### **4.6.2. Identificación y trazabilidad**

La identificación y trazabilidad son necesarios para las salidas o liberación de producto para asegurar la conformidad de los productos, ya que mediante la trazabilidad se puede identificar el estado de las salidas a fin de cumplir con los requisitos de seguimiento y medición, es por ello que este requisito se encuentra documentada en el manual de procedimientos ya que se detalla

toda la cadena de proceso desde el abastecimiento, control o evaluación en los procesos hasta las salida o liberación de los productos.

La información documentada acerca de la identificación y trazabilidad se encuentra en el manual de procedimientos Anexo 5.

#### 4.6.3. Control de los cambios

El control de los cambios de dentro del SGC se considera muy importante ya que puede dar atención y prioridad al cliente logrando de esta manera la satisfacción. Es por ello que se debe considerar y realizar control de los cambios que se puedan presentar, es por ello que se es necesario mantener un registro que evidencie el cambio y los resultados obtenidos en los análisis realizados al lote. La Tabla 34 muestra el formato para el registro del control de los cambios.

**Tabla 34:** Registro de Control de los Cambios

		<b>REGISTRO CONTROL DE LOS CAMBIOS</b>				Versión: 01
						Código:
						Fecha 30-07-2021
						Página 1 de 1
Fecha:		Nombre del proceso:				
Nombre y cargo de quien reporta:		Procedimiento involucrado:				
Identificación del producto	Cantidad	Resultados revisión del cambio	Responsable	Aprobación (Si/No)	Observación	
<b>Actividades a realizar</b>						
Actividades a realizar				Fecha de inicio	Fecha Fin	
Reproceso						
Corrección						
Concesión						
Acción correctiva/preventiva						

*Elaborado por: Damaris Camuendo*

#### **4.6.4. Control de salidas no conformes**

El control de las salidas no conformes es de importancia para dar cumplimiento al sistema de gestión es por ello que es necesario documental para tener como evidencia de las salidas no conformes que puedan presentarse, en la documentación debe contener información importante lo cual detalle su corrección, separación, reproceso a fin de realizar los controles respectivos y prevenir su uso o entrega no intencionada.

Es por ello que para la empresa Yogurt Vas`q se realizó un formato de registro para el control de salidas no conformes con el fin de tomar acciones en caso de corregir las salidas no conformes y a su vez prevenir su entrega no intencionada. El formato de registro de la salida no conforme se encuentra en el manual de procedimientos Anexo 5 código R01.INT.G.E.2.4

#### **4.7. Evaluación del Desempeño**

En esta cláusula habla acerca de la evaluación del desempeño del sistema de gestión, mediante el uso de fichas de indicadores de los procesos determinados en la organización, los cuales a su vez se pueden medir como también hacer seguimiento mediante auditorias para diagnosticar la situación en las que se encuentran los procesos y se puede tener un enfoque global de los resultados mediante la evaluación del desempeño de cada proceso, a su vez toda esta información se encuentra documentada y registrada para la gestión de evaluación del desempeño.

##### **4.7.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

Este punto de la norma habla acerca del seguimiento y medición del sistema de gestión, donde se desarrolla los indicadores de calidad con el objetivo de evaluar el desempeño del sistema de gestión y de los procesos de la empresa.

#### 4.7.1.1. Indicadores

Dentro del punto de indicadores se desarrollaron indicadores de calidad con el fin de evaluar los procesos y de esta manera dar seguimiento y medir los resultados de las acciones o actividades que se realiza en los distintos procesos determinados en la empresa y a su vez asegurar el buen desempeño y cumplimiento del proceso.

La Tabla 35 muestra los indicadores de los procesos de la empresa.

*Tabla 35: Tabla de Indicadores*

<b>Tabla de indicadores</b>		
<b>Proceso</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Código</b>
Administración de la planta	Número de quejas y reclamos atendidos	I.1.G.E.1
	Número de personas capacitadas	I.2.G.E.1
Gestión de BPM	Número de productos no conformes	I.1.G.E.2
Gestión Ambiental	Porcentaje de desechos evacuados	I.1.G.E.3
Recepción de materia prima	Número de proveedores con buena calidad de MP	I.1.G.O.4
Producción	Nivel de Cumplimiento del plan de producción	I.1.G.O.5
Envasado	Número de productos envasados	I.1.G.O.6
Almacenamiento	Número de productos almacenados	I.1.G.O.7
	Número de productos defectuoso	I.2.G.O.7
Despacho	Número de pedidos entregados a tiempo	I.1.G.O.8
	Número de pedidos cumplidos	I.1.G.O.8
Adquisición	Nivel de Cumplimiento del plazo de entrega de MP	I.1.G.A.9
Mantenimiento	Índice de mantenimiento a maquinas ejecutado	I.1.G.A.10

*Fuente: Yogurt Vas'q*

*Elaborado por: Camuendo Damaris*

Los indicadores de los procesos detallados en la tabla anterior, son indicadores que se elaboran en fichas individuales según a los procesos al que corresponden, en las fichas se detalla la información de cada indicador como, nombre del proceso al que pertenece, macro proceso, formula, variables, frecuencia, unidad de medida, fuente de dato, tipo de indicador, fuente de datos, entre otras variables. Estos indicadores de desarrollaron a fin de dar seguimiento y

medición a los procesos establecidos y así cumplir con los requerimientos del sistema de gestión. Las fichas de los indicadores se encuentran en el Anexo 4.

#### **4.7.2. Satisfacción del cliente**

En este ítem de la norma acerca de la satisfacción del cliente se debe tomar en cuenta la percepción o grado de los productos suministrados por la empresa cumplen o satisfacen las expectativas y requisitos de los clientes.

Es por ello que las satisfacciones de los clientes frente a los productos se deben considerar es por ellos que es necesario atender a las sugerencias, opiniones o incluso quejas por parte de los clientes ya que esto ayuda en cierta manera a la empresa puesto que al tomar en cuentas todas las sugerencias y atender a las necesidades de clientes mejoramos los productos a fin de satisfacer y brindar productos con alta perspectiva de calidad.

Por lo antes mencionado se debe hacer el seguimiento a nuestros clientes a fin de atender sus necesidades mediante métodos tales como:

- Empatizar con el cliente
- Registrar y atender sugerencias.
- Experiencias de compra
- Conocer al cliente
- Ofrecer garantías

En la empresa de lácteos yogurt Vas`q brindan seguimiento a las quejas y reclamos por parte de los clientes a fin de satisfacer las necesidades y perspectiva de calidad del producto esto lo realizan a fin de mejorar la calidad del producto acorde a las sugerencias, pero no cuenta con información documentada que ayude a facilitar el proceso.

Por lo mencionado anteriormente se desarrolló el registro de quejas y reclamos R01.INT.G.E.1.2 mismo que se encuentra detallada en la lista maestra de documentos y se encuentra documentada en el manual de procedimientos Anexo 5.

#### **4.7.3. Auditoría Interna**

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva con la finalidad de diagnosticar la situación actual de la organización a fin de lograr obtener mejoras en sus procesos y un mejor y buen desempeño dentro de los mismo para que de esta manera pueda estar organizada.

Es por ello que en la empresa de lácteo yogurt Vas`q se realizó la auditoría interna a fin de conocer la situación inicial y proponer mejoras a fin de que el nivel de desempeño de la organización y sus procesos mejoren mediante el cumplimiento de sus objetivos y se puede decir que en el desarrollo del este diseño se verifica la satisfacción de la auditoría interna. Para respaldar a este punto de auditoría interna se desarrolló el manual de procedimiento para la auditoría interna que se encuentra en el Anexo 5.

##### **4.7.3.1. Planificación de Auditoría Interna**

La planificación de la auditoría interna en la empresa de productos lácteos Yogurt Vas`q se proyecta a determinar de forma anual, este programa se lleva a cabo inicialmente con la planificación en donde se detalla cada uno de los requisitos que se va avaluar y aquello que no aplican a la organización se debe omitir, además en la planificación es necesario preparar el la herramienta con la que llevara a cabo la auditoria eso quiere decir que se debe preparar la lista de verificación para la evaluación mismo que se encuentra en el Anexo 1.

##### **4.7.4. Revisión por la dirección**

Este ítem de la norma que hace referencia a la revisión por la dirección hace énfasis al estado de las acciones de las revisiones por la dirección en aspectos como:



- Satisfacción del cliente
- Logro de objetivos
- Desempeño de los procesos
- La no conformidad y acciones correctivas
- Los resultados de la auditoria
- El desempeño de los proveedores

Todos los aspectos mencionados anteriormente son de suma importancia para el buen desempeño de los procesos y la organización ya que toman en cuenta aspectos que ayudan a mejorar la organización y crea la perspectiva de calidad del producto hacia el cliente.

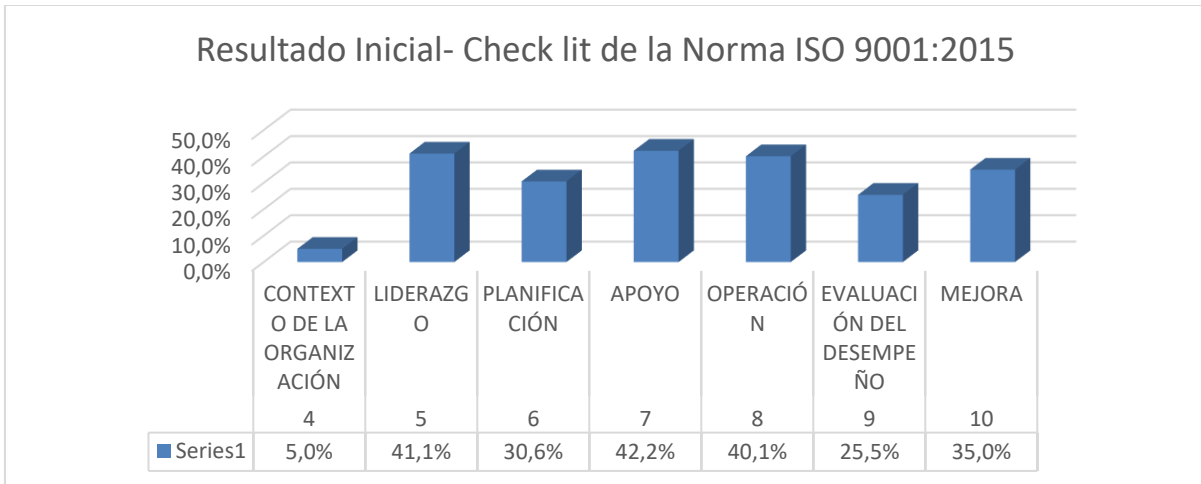
Es por ello que para este requisito de desarrollo información documentada que hace referencia al registro de acta de revisión por la dirección R01.INT.G.E.1.6 mismo que se detalla como registro dentro de la lista maestra de documentos y manual de procedimiento Anexo 5.

#### **4.7.5. Análisis de los resultados**

Dentro de este punto se realiza el análisis de los resultados alcanzados con el diseño propuesto del sistema de gestión por procesos baso en la norma ISO 9001:2015 aplicada en la empresa de productos lácteos Yogurt Vas`q, en donde se desarrollaron los puntos críticos que la norma con la finalidad de mejorar el sistema de gestión en la empresa mediante el desarrollo de la gestión documentada que servirá como guía si es caso la empresa desea posteriormente implementarlo.

##### **4.7.5.1. Análisis de los resultados obtenido en la lista de verificación final**

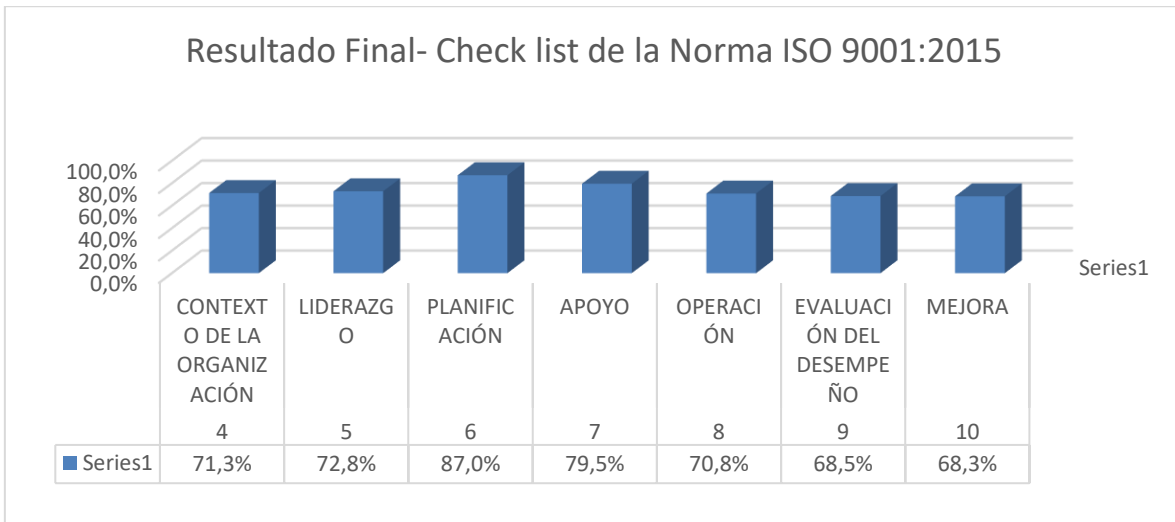
La Figura 25 muestra los resultados obtenidos en la lista de verificación Inicial de la norma ISO 9001:2015 realizada en la empresa de lácteo yogurt Vas`q, con el fin de diagnosticar la situación actual de la organización con un resultado inicial del 31,3%.



**Figura 25: Resultado Inicial-Check list**

*Elaborado por: Damaris Camuendo*

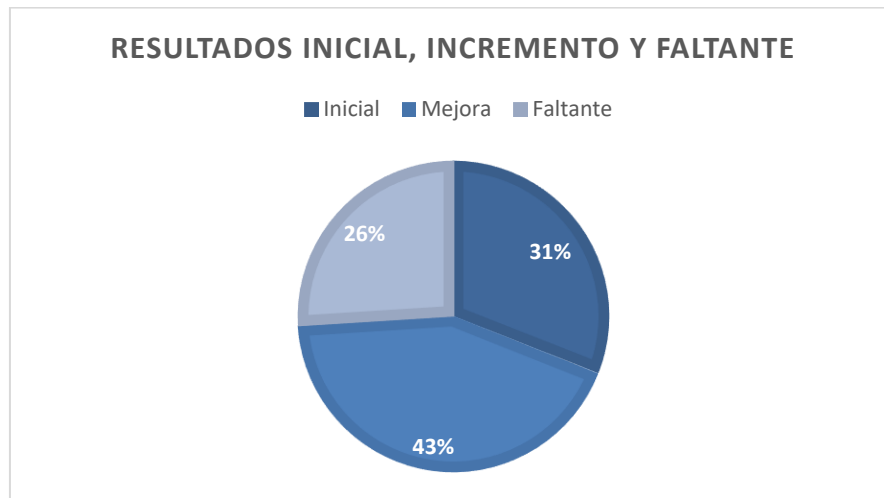
A continuación, la Figura 26 muestra los resultados obtenidos en la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015 final, en el cual se ha realizado mejoras mediante el desarrollo de los requisitos que inicialmente no eran satisfactorios en la empresa con el fin de cambiar el escenario inicial de la empresa y mejorar el sistema de gestión de la organización y sus procesos, por lo cual mediante el diseño de los requisitos de la norma se logró mejorar el sistema obteniendo de esta manera un resultado del 74% de cumplimiento.



**Figura 26: Resultado Final- Check list**

*Elaborado por: Damaris Camuendo*

Finalmente, la Figura 27 muestra los resultados iniciales y los resultados finales de la lista de verificación de la norma, dando como resultado inicial el 31,3 % se puede decir que mediante la el diseño y cumplimiento con los requisitos de la norma se incrementó en un 42,7% obteniendo como resultado final un 74% de cumplimiento de la norma dando como resultado de un nivel medio de satisfacción debido a que solamente se realizó el diseño mas no se llevó a cabo la implementación, de ser el caso de implementar el diseño se lograra un mejor resultado.



*Figura 27: Comparación resultados*

*Elaborado por: Damaris Camuendo*

#### **4.8. Mejora**

En este último ítem o requisito de la norma ISO 9001:2015, trata sobre la mejora continua se desarrolla el plan de mejoras acerca de cada uno de los puntos de la norma que dieron como resultado desfavorable o un porcentaje bastante bajo con el fin de tomar acciones correctivas y preventivas para mejorar la situación de la organización y lograr eficacia del sistema de gestión con el objetivo de mejorar sus procesos y gestión documentada de la organización.

##### **4.8.1. Plan de Mejoras**

El plan de mejoras hace referencia a las acciones correctivas que se va tomar con la finalidad de mejorar y prevenir posibles riesgos o problemas que puedan generarse, el plan de mejoras se

desarrolla para el buen desempeño del sistema de gestión, este plan de mejoras se desarrolla en base a los resultados obtenidos en el diagnóstico de la empresa mediante la lista de verificación realizada con el fin de determinar la situación en la que se encuentra y de esta manera tomar estrategias y medidas para controlar y mejorar.

El plan de mejoras se desarrolla en base a cada requisito que establece la norma del sistema de gestión con el fin de mejorar la situación actual de la empresa y por ello que se debe complementar haciendo relación los requisitos de la norma con los procesos y procedimientos determinados en la empresa esto se desarrolla con la finalidad de en algún momento la empresa desee implementar el diseño facilitara su efecto logrando de esta manera la certificación ISO 9001:2015 para la empresa.

Es importante tomar en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para sistema de gestión basada en procesos ya que esto ayudara a la mejora continua y buen desempeño.

La Tabla 36 muestra el plan de mejoras y acciones correctivas para cada uno de los procesos.

Tabla 36: Plan de Mejoras

PLAN DE MEJORAS PARA LA EMPRESA DE PRODUCTOS LACTEOS YOGURT VAS`Q

CICLO	MEJORAS A DESARROLLAR	ACTIVIDADES A CONSIDERAR	RECURSOS/ INSUMOS	RESPONSABLE O ENCARGADO	INDICADOR	VALOR INICIAL DE INDICADOR	META	PRIORIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
P	Planificar la producción diaria	Realizar un estudio tiempos y movimientos en la producción	RRHH, materiales	Jefe de producción Encargado de Administración de la planta	Cantidad productos envasados por jornada	625 productos envasados por jornada	100% logro de la Eficacia	Alta	ago-25	sep-25
		Realizar la planificación de producción diaria	RRHH	Encargado de Administración de la planta	Porcentaje de cumplimiento de la planificación	80%	100% de cumplimiento de la planificación	Alta	ago-25	sep-25
	Planificar los recursos necesarios para la producción	Planificar los recursos o aditivos necesarios para la elaboración de sus productos.	RRHH, materiales	Encargado de Administración de la planta	Porcentaje de recursos disponibles	60%	100% de cumplimiento para recursos	Medio	sep-25	oct-25
		Planificar para la adquisición de recursos necesarios	RRHH, materiales	Encargado de administración de la planta	Porcentaje de recursos adquiridos	80%	100% de cumplimiento	Media	sep-25	sep-25
H	Proponer y aplicar el diseño sistema de gestión de gestión por procesos	Determinar el alcance, política y objetivos del SGC para la empresa	RRHH, tecnológicos	Encargado de Administración de la planta	Porcentaje de requisitos cumplidos	70%	100% de cumplimiento	Media	sep-25	dic-25
		Realizar la documentación que pide el SGC	RRHH, materiales	Encargado de Administración de la planta	Porcentaje de documentación cumplida	50%	100% de cumplimiento	Alta	sep-25	nov-25
		Identificar los riesgos que se generan en cada proceso	RRHH, tecnológicos	Encargado de Administración de la planta/jefe de producción	Porcentaje de riesgos identificados	30%	100% de cumplimiento	Medio	oct-25	nov-20

		Difundir el desempeño del SGC	RRHH	Encargado de Administración de la planta	Porcentaje de personal capacitado	40%	100% de personal capacitado	Medio	nov-20	dic-20
		Implementación y puesta en marcha el SGC	RRHH, tecnológico, económicos	Encargado de administración de la planta, Gerencia	Porcentaje de rendimiento de requisitos	20%	100% de cumplimiento	Alta	oct-25	ene-25
		Verificar el desempeño y cumplimiento del Programa de Auditorías internas	RRHH	Encargado de administración de la planta, Gerencia	Porcentaje de cumplimiento de auditorías internas	60%	100% de cumplimiento	Alta	nov-25	dic-25
V	Evaluar y hacer seguimiento del desempeño del sistema de gestión de la calidad	Verificar cumplimiento de los requisitos de la norma	RRHH	Gerencia	Porcentaje de requisitos cumplidos en la auditoría	40 %	100% de cumplimiento	Alta	dic-25	ene-25
		Monitoreo y seguimiento a los riesgos identificados	RRHH, materiales	Encargado de administración de la planta	Porcentaje de riesgos mitigados	30%	100% de riesgos mitigados	Medio	nov-25	dic-25
		Verificar el uso de información documentada y registros	RRHH	Encargado de administración de la planta	Porcentaje de Eficiencia en uso de registro	50%	100% de cumplimiento	Medio	Nov-25	dic-25
		Ejecutar planes de acción	RRHH, materiales	Gerencia	Porcentaje de cumplimiento de planes de acción	20%	100% de cumplimiento del plan de acción	Alta	dic-25	ene-25
A		Ejecutar las mejoras en el SGC	Actualizar y reemplazar información documentada y registros	RRHH, materiales	Encargado de administración de la planta, Gerencia	Porcentaje de actualización de documentos	30%	100% de actualización de documentación	Alta	dic-25
	Establecer plan de mejoras para el sistema		RRHH	Encargado de administración de la planta, Gerencia	Porcentaje de cumplimiento de planes de mejora	10%	100% de cumplimiento y ejecución de plan de mejoras	Alta	ene-20	feb-22

## CONCLUSIONES

- Por medio de la investigación bibliografía acerca del sistema de gestión de la calidad, se determina que es una herramienta muy útil y de gran importancia para las organizaciones que deseen que sus procesos o servicios mejoren y tenga un buen desempeño y organización, además se demuestra que este sistema se basa en los procesos y riesgos los cuales son necesarios identificar para llegar al cumplimiento de la perspectiva de calidad del producto hacia el cliente.
- Mediante el diagnóstico de la situación actual de la empresa y el uso de herramientas de calidad tiene como línea base la propuesta de la cadena de valor, la misma que contribuyo a determinar la propuesta del mapa de procesos para la organización en donde se logró identificar dentro del macro proceso estratégico 3 procesos, dentro de la gestión operativa 5 procesos y finalmente dentro de la gestión de apoyo 2 procesos.
- La aplicación de la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015, en la empresa de productos lácteos Yogurt Vas´q, determinó un resultado inicial del 31,3%, y al realizar mejoras en los requisitos que establece del SGC se logró obtener un resultado final del 74%. El incremento del 42,7% la coloca en un nivel satisfactorio, la aplicación del presente diseño redundara en un mayor porcentaje de cumplimiento.

## RECOMENDACIONES

- Establecer un cronograma o programa para capacitación al personal en la organización en temas relacionados a la seguridad, sistemas de gestión de la calidad a fin de que puedan conocer la importancia de integrar el sistema de gestión de la calidad y los beneficios que puede traer consigo.
- Implementar el manual de procedimientos, documentos e indicadores de gestión que se han determinado en la propuesta del diseño, con la finalidad de lograr cumplir con los requisitos que establece el sistema de gestión para el buen desempeño y organización.
- Realizar la actualización de la información perteneciente a los procesos y procedimientos y riesgos para tomar acciones preventivas frente a los problemas o situaciones que pueden presentarse a fin de promover la mejora continua en la organización.
- Dar seguimiento al plan de mejoras propuesto para la organización mediante el cumplimiento de los requisitos que establece la norma ISO 9001:2015 para la mejora del desempeño del sistema de gestión, así como también dando seguimiento a los indicadores propuestos para cada proceso a fin de proporcionar datos útiles para la toma de decisiones.



## Bibliografía

- Álvarez, R. (2017). GESTIÓN FINANCIERA E INDICADORES DE GESTIÓN DE LA BANCA UNIVERSAL VENEZOLANA. *CICAG- Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*.
- Ángel, M. M. (2010). *La Gestión por Procesos: Un Enfoque de Gestión Eficiente*. Argentina: Revista Científica "Visión de Futuro".
- Banco Central del Ecuador. (04 de Enero de 2021). *LA ECONOMÍA ECUATORIANA CRECIÓ 4,5% EN EL TERCER TRIMESTRE, AL COMPARAR CON EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1405-la-economia-ecuatorial-crecio-4-5-en-el-tercer-trimestre-al-comparar-con-el-segundo-trimestre-de-2020>
- Barrientos, K. (5 de Agosto de 2020). *Xiuh consulting*. Obtenido de Cadena de valor de Michael Porter: <https://xiuhconsulting.com/que-es-la-cadena-de-valor-de-michael-porter/>
- BCE. (12 de Mayo de 2021). *LA PANDEMIA POR EL COVID-19 GENERÓ UNA CAÍDA EN EL PIB DE 6,4% DE MARZO A DICIEMBRE DE 2020*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1427-la-pandemia-por-el-covid-19-genero-una-caida-en-el-pib-de-6-4-de-marzo-a-diciembre-de-2020>
- Bernuy, S. E. (2021). "Propuesta de Gestión por Procesos en el almacén central para reducir productos deteriorados y defectuosos en la empresa Inversiones Rubin's S.A.C. *bisptream*, 54-55.
- Betancourt, D. (01 de Septiembre de 2018). *Ingenio Empresa*. Recuperado el 04 de Mayo de 2021, de Cómo hacer un Análisis PESTEL: [https://www.ingenioempresa.com/analisis-pestel/#Que\\_es\\_el\\_analisis\\_PEST](https://www.ingenioempresa.com/analisis-pestel/#Que_es_el_analisis_PEST)
- Calderón, A. (03 de Abril de 2017). *Cenincal*. Recuperado el 04 de Mayo de 2021, de Administración por procesos: <https://cenincal.com/administracion-por-procesos/>
- Centro de Industria Láctea Ecuador . (2021).
- CIL. (2018). *Centro de Industria láctea Ecuador*. Obtenido de CIL-ECUADOR: <https://www.cilecuador.org/pagina-en-blanco-1>
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008).

- Escofet, A., Folgueiras, P., Luna, E., & Palou, B. (2016). ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE UN CUESTIONARIO PARA LA VALORACIÓN DE PROYECTOS DE APRENDIZAJE-SERVICIO. *Scielo*.
- Espinoza Mina, M., & Esponzoza Gallegos, M. (10 de 2020). *LAS 5 FUERZAS DE PORTER: ESTRATEGIAS LUEGO DE SU APLICACIÓN*. Obtenido de ResearchGate: <https://www.researchgate.net/publication/349108297>
- Federico, M., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las organizaciones*. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Google Maps. (2020). *Google Maps*. Recuperado el 16 de Mayo de 2020, de <https://www.google.com.ec/maps/place/Yogurt+Vas'q/@0.0353844,-78.1374575,392m/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x8e2a09de4e6a0bcd:0x3a44fa0b05a9f774!8m2!3d0.0351859!4d-78.1376104>
- Huergo, J. (2017). *Los procesos de Gestión*. Argentina: Ediciones de Periodismo y Comunicación Social.
- ISO. (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad*.
- ISO 9001. (2015). *Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos*. Obtenido de CUCSUR: [http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso\\_9001\\_2015\\_esp\\_rev.pdf](http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf)
- Lasso, C. (15 de Marzo de 2017). *Md transparencia*. Recuperado el 08 de Mayo de 2021, de Procedimiento para la codificación y lectura de procesos: <http://portoviejo.gob.ec/md-transparencia/2017/julio-2017/40%20Procedimiento%20para%20la%20codificacion%20y%20lectura%20de%20os%20procesos.pdf>
- López, P. (2015). *Metodología de la Investigación social cuantitativa*. Barcelona: Grup de Recerca en Educació i Treball.
- Maldonado, J. (01 de 22 de 2018). *Gestión de la Calidad*. Obtenido de issuu: [https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti\\_\\_n\\_de\\_procesos\\_\\_2018\\_](https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti__n_de_procesos__2018_)
- Ministerio de Industrias y productividad. (2015). *Política industrial del Ecuador*. Quito.
- Ministerio de Industrias y Productividad. (2015). *Política Industrial del Ecuador*. Quito.
- Mora, L. H. (13-14 de Octubre de 2016). *Guía práctica- armado una precisa matriz de riesgos*. Obtenido de Flexcompliance: [https://www.flexcompliance.com/repository/LUCIO\\_MORA\\_GUIA\\_PRACTICA\\_PARA\\_EL\\_ARMADO\\_DE\\_UNA\\_PRECISA\\_MATRIZ\\_DE\\_RIESGOS.pdf](https://www.flexcompliance.com/repository/LUCIO_MORA_GUIA_PRACTICA_PARA_EL_ARMADO_DE_UNA_PRECISA_MATRIZ_DE_RIESGOS.pdf)

- Morán, J. (Mayo de 2018). *EL CHECKLIST COMO HERRAMIENTA DEL SISTEMA DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD EN LA DE TRANSPORTE TERRESTRE URBANO DEL CANTON MILAGRO*. Obtenido de Repositorio unemi:  
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4023/1/EL%20CHECKLIST%20COMO%20HERRAMIENTA%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTI%20C3%93N%20DE%20CALIDAD%20Y%20LA%20COMPETITIVIDAD%20EN%20LA%20OPERAD%20O.pdf>
- Muñiz, L. (2017). *Check-list para el diagnóstico empresarial: Una herramienta clave*. Barcelona: Profit Editorial I.
- Muñoz, J. C. (2016). *Elaboración de matrices de riesgos mediante la metodología coso-erm para una empresa de retail*. Obtenido de dspace:  
<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5664/1/11992.pdf>
- Orellana, D. (2006). *TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN ENTORNOS VIRTUALES MÁS USADAS EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA*. Murcia: Revista de Investigación Educativa. Obtenido de Redaly.
- Pacheco, J. (15 de Agosto de 2019). *webyempresas*. Recuperado el 23 de Mayo de 2021, de Qué es un Diagrama SIPOC y para qué sirve: <https://www.webyempresas.com/diagrama-sipoc/>
- Pérez, A. (8 de Noviembre de 2016). *Ceo level*. Recuperado el 21 de Junio de 2021, de Como crear una Efectiva Matriz de Riesgos en tan solo 3 Pasos: <https://www.ceolevel.com/como-crear-una-efectiva-matriz-de-riesgos-en-tan-solo-3-pasos>
- Pérez, J., & Merino, M. (2021). *Definición de Actividad*. Obtenido de Definición de.: <https://definicion.de/actividad/>
- Pino, S. (2 de Febrero de 2018). *Aporte del sector agropecuario a la economía del Ecuador*. Obtenido de Revista espacios:  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p07.pdf>
- Plan Nacional de Desarrollo. (2017). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Ecuador.
- Pozo, A. (19 de 06 de 2017). *Diseño de procesos operativos estandarizados bajo la folosofia de buenas prácticas de manufactura en la cadena de producción de yogurt para asegurar su inocuidad alimentaria en la empresa de lacteos San Luis*. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte:  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/6916/1/04%20IND%20091%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

- Proaño, D., Soler, V., & Pérez, E. (22 de 12 de 2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3 ciencia*, 51. Obtenido de 3 ciencia : [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art\\_6.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf)
- Raffino, M. E. (21 de Junio de 2020). *Concepto.de*. Recuperado el 04 de Mayo de 2021, de "Sistema": <https://concepto.de/sistema/>.
- Rodriguez, J. (8 de Julio de 2020). *hub Sport*. Obtenido de Factores críticos de éxito de una empresa: <https://blog.hubspot.es/sales/factores-criticos-exito>
- Salas, D. C. (15 de Julio de 2016). *Conexión esan*. Obtenido de Gestión Integral de riesgos: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/07/la-gestion-integral-de-riesgos/>
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Troncoso-Pantoja, C., & Amaya-Placencia, A. (2017). *Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Vásquez, L. (10 de 04 de 2018). *YOGURT VAS'Q*. Obtenido de ecuador negocios: <https://ecuadornegocios.com/info/yogurt-vas-q-2036038>
- Vergara, O., Acevedo, Á., & Gonzáles, Y. (2019). Marketing Responsable: Ventaja Distintiva en la Cadena de Valor de las Organizaciones. *JM&BS*, 54. Obtenido de Marketing Responsable: Ventaja Distintiva en la Cadena de Valor de las Organizaciones.
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Scielo*, 248.

# Anexo 1

## Check List – Diagnóstico Inicial

Anexo 1: Check list ISO 9001:2015

ISO-9001:2015	REQUISITOS DEL SISTEMA DE CALIDAD	Cumple	No Cumple	No Aplica		Observaciones
4	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>				5,0%	
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto				0,0%	
	¿Se han determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y para la dirección estratégica y que afecten a la capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC?	0	X	0		No se ha planificado
	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones internas o externas?	0	X	0		
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas				0,0%	
	¿Se han determinado las partes interesadas que son pertinentes al SGC, y los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC?	0	X	0		
	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes?	0	X	0		
4.3	Determinación del alcance del SGC	0	0	0	0,0%	
	¿Se han determinado los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance?	0	X	0		

	Al determinar el alcance del SGC la organización ha considerado: a) las cuestiones internas y externas indicadas en el apartado 4.1;	0	X	0		
	b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;	0	X	0		
	c) los productos y servicios de la organización.	0	X	0		
	¿Se ha determinado qué requisitos de esta norma son aplicables al SGC y se proporciona la justificación para cualquier requisito de esta norma que la organización ha determinado que no es aplicable para el alcance de su SGC?	0	X	0		
	¿El alcance del SGC está disponible y se mantiene como información documentada?	0	X	0		
	¿Se establece en el alcance los tipos de productos y servicios cubiertos?	0	X	0		
	¿Se comprueba que los requisitos que se han determinado como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurar la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente?	0	X	0		
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	0	0	0	20,0%	
	¿Se ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente el SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de esta norma? ¿Se han determinado los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización?	0	X	0		No se ha planificado

	¿Se han determinado las entradas requeridas, las salidas esperadas, la secuencia e interacción, los criterios, métodos para la operación y control, responsabilidad y autoridad, así como los recursos necesarios para los procesos del SGC y se asegura su disponibilidad?	X	0	0		
	¿Se abordan los riesgos y las oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6?1?	0	X	0		
	¿Se evalúan los procesos y se implementan los cambios necesarios para asegurar que los procesos logran los resultados previstos y éstos se mejoran continuamente?	0	X	0		No se evalúa los procesos
	¿La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos y la conserva para demostrar que éstos se realizan según lo planificado?	0	X	0		No mantiene información documentada de procesos
<b>5</b>	<b>LIDERAZGO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>41,1%</b>	
5.1	Liderazgo y compromiso	0	0	0	83,3%	
5.1.1	Generalidades	0	0	0	66,7%	
	¿La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SGC, asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC?	0	X	0		
	¿Se asegura de que se establece la política y los objetivos de la calidad para el SGC, y que éstos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización?	0	X	0		No se ha establecido política ni objetivos de calidad
	¿La alta dirección promueve el enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos, comunica la importancia del SGC y promueve la mejora continua de forma que el SGC logre	X	0	0		

	los resultados previstos?					
	¿Se asegura que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles?	X	0	0		
	¿Compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC?	X	0	0		Comunicado a todos los trabajadores de la empresa
	¿Apoya otros roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad?	X	0	0		
5.1.2	Enfoque al cliente	0	0	0	100,0%	
	¿La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurando que se determinan, se comprenden y se cumplen los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?	X	0	0		
	¿Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad para aumentar la satisfacción del cliente?	X	0	0		
	¿Se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente?	X	0	0		
5.2	Política	0	0	0	0,0%	
5.2.1	Desarrollo de la política de la calidad	0	0	0	0,0%	
	¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye a su dirección estratégica?	0	X	0		No cuenta con política de calidad
	¿La política de calidad proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad?	0	X	0		



	¿incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables y la mejora continua del SGC?	0	X	0		
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad	0	0	0	0,0%	
	¿La política de la calidad está disponible y se mantiene como información documentada?	0	X	0		No mantiene información documentada de política de calidad
	¿La política se ha comunicado, es entendida y se aplica dentro de la organización?	0	X	0		No se ha difundido
	¿Está disponible para las partes interesadas pertinentes?	0	X	0		No está disponible
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	0	0	0	40,0%	
	¿La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden en toda la organización?	X	0	0		
	¿Se asegura que los procesos generan las salidas previstas?	X	0	0		
	¿Se informa a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (ver10)?	0	X	0		No se aplica SGC
	¿Se asegura que se promueve el enfoque al cliente en toda la empresa?	0	X	0		
	Se asegura que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.	0	X	0		No se ha implementado SGC
<b>6</b>	<b>PLANIFICACIÓN</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	0	0	0	41,7%	
6.1.1	Generalidades	0	0	0	50,0%	

	¿Al planificar el SGC se han considerado las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas y determinar los riesgos y oportunidades que son necesarias abordar con el fin de asegurar que: ¿El SGC logra los resultados previstos?	0	X	0		No se ha aplicado SGC
	¿Se aumentan los efectos deseables, se previenen los efectos no deseados y se logra la mejora continua?	X	0	0		No realice mejora continua
6.1.2	Planificación de acciones	0	0	0	33,3%	
	¿La organización planifica acciones para abordar los riesgos y oportunidades?	0	X	0		No ha planificado acciones de riesgos
	¿Planifica la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC? (Ver 4.4) y evaluar la eficacia de las acciones.	0	X	0		No se ha planificado acciones para evaluar eficiencia
	¿Las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios?	X	0	0		
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	0	0	0	0,0%	
6.2.1	Establecimiento de objetivos de la calidad	0	0	0	0,0%	
	¿Se han establecido los objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios del SGC?	0	X	0		No cuentan con objetivos de calidad
	¿Los objetivos de calidad son coherentes con la política de la calidad?	0	X	0		
	b) ¿Son medibles?	0	X	0		
	c) ¿toma en cuenta los requisitos aplicables?	0	X	0		
	d) son pertinentes con la conformidad del producto y servicio y el aumento de la satisfacción del cliente?	0	X	0		
	e) ¿Se les da seguimiento?	0	X	0		No se da seguimiento
	f) ¿Son comunicados?	0	X	0		

	g) ¿se actualizan según corresponda?	0	X	0		
	¿Se mantiene información documentada de los objetivos de calidad?	0	X	0		No cuentan con información documentada
6.2.2	Planificación de acciones para lograr los objetivos de la calidad	0	0	0	0,0%	
	¿Al planificar cómo lograr los objetivos de la calidad la organización determina qué hacer, qué recursos se requieren, responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados?	0	X	0		Si toma en cuenta todas las acciones para planificar
6.3	Planificación de los cambios	0	0	0	50,0%	
	¿Cuándo se determinan cambios al SGC, éstos se realizan de manera planificada?	0	X	0		
	La organización considera: ¿el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del SGC, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades y autoridades?	X	0	0		
<b>7</b>	<b>APOYO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42,2%</b>	
7.1	Recursos	0	0	0	77,5%	
7.1.1	Generalidades	0	0	0	100,0%	
	¿Se ha determinado y se proporcionan los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?	X	0	0		
	La organización considera: a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?	X	0	0		
	b) qué se necesita obtener de los proveedores externos?	X	0	0		
7.1.2	Personas	0	0	0	0,0%	

	¿Se determinan y proporcionan las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos?	0	X	0		
7.1.3	Infraestructura	0	0	0	100,0%	
	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?	X	0	0		
	La infraestructura incluye: a) edificios y servicios asociados	X	0	0		
	b) equipo, incluyendo hardware y software	X	0	0		
	c) recursos de transporte	X	0	0		
	d) tecnologías de la información y la comunicación	X	0	0		
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	0	0	0	100,0%	
	¿Se ha determinado, se proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	X	0	0		
	El ambiente de trabajo, (según aplique) considera factores humanos y físicos tales como: sociales, psicológicos, físicos.	X		0		
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	0	0	0	87,5%	
7.1.5.1	Generalidades	0	0	0	100,0%	
	¿Se ha determinado y se proporcionan los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?	X	0	0		
	Los recursos proporcionados: Son apropiados para las actividades de seguimiento y medición realizadas y se	X	0	0		

	mantienen para asegurarse de la idoneidad continua?					
	¿Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son apropiados para su propósito?	X	0	0		No cuenta con información documentada acerca de los recursos y medición
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	0	0	0	75,0%	
	<p>Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, el equipo de medición:</p> <p>a) Se calibra o verifica a intervalos planificados, o antes de su de su utilización contra patrones de medición internacionales o nacionales, ¿cuándo no existen tales patrones se conserva como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación?</p>	X	0	0		No cuenta con información documentada acerca de verificación y calibración de equipos
	b) se identifica para determinar su estado?	X	0	0		
	c) se protege contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición?	X	0	0		
	¿Se determina si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto y se toman acciones adecuadas en caso necesario?	0	X	0		No se realiza la validez de los resultados de medición previo
7.1.6	Conocimiento de la organización	0	0	0	100,0%	
	¿Se determinan los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los producto y servicios?	X	0	0		

	¿Los conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la medida necesaria?	X	0	0		
	¿Cuándo se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera los conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y sus actualizaciones requeridas?	X	0	0		
7.2	<b>Competencia</b>	0	0	0	100,0%	
	a) ¿Se determina la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control, trabajos que afectan el desempeño y eficacia del SGC?	X	0	0		
	b) ¿Se asegura que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiados?	X	0	0		
	c) cuando es aplicable, se toman acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?	X	0	0		
	d) se conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia del personal?	X	0	0		No documentada
7.3	<b>Toma de conciencia</b>	0	0	0	0,0%	
0	Se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo control de la organización tomen conciencia de: a) la política de calidad, los objetivos de calidad, su contribución a la eficacia del SGC incluidos los beneficios de una mejora al desempeño, así como implicaciones de incumplimiento de requisitos?	0	X	0		No cuentan con política de calidad
7.4	<b>Comunicación</b>	0	0	0	0,0%	

	Se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC que incluyan: a) qué comunicar; b) cuándo comunicar c) a quién comunicar; d) cómo comunicar; e) quién comunica	0	X	0		
7.5	Información documentada	0	0	0	33,3%	
7.5.1	Generalidades	0	0	0	0,0%	
	El SGC de incluye: a) la información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015?	0	X	0		No cuentan con información documentada acerca del SGC
	b) la información documentada que se considera necesaria para la eficacia del SGC?	0	X	0		
7.5.2	Creación y actualización	0	0	0	66,7%	
	Al crear y actualizar la información documentada se asegura de que lo siguiente sea apropiado: a) la identificación y descripción de la información documentada (título, fecha, autor, no. de referencia)	0	X	0		
	b) el formato y los medios de soporte (papel, electrónico)	X	0	0		
	c) la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación	X	0	0		
7.5.3	Control de la información documentada	0	0	0	33,3%	
7.5.3.1	Disponibilidad e idoneidad	0	0	0	0,0%	
	La información documentada requerida por el SGC y por la Norma ISO 9001:2015 se controla para asegurar que: a) está disponible y es idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite.	0	X	0		No cuentan con información documentada del SGC
	b) está protegida adecuadamente	0	X	0		
7.5.3.2	Distribución, almacenamiento, control de cambios, conservación y disposición	0	0	0	66,7%	

	El control de la información documentada incluye: a) distribución, acceso, recuperación y uso	0	X	0		
	b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.	X	0	0		
	c) control de cambios	0	X	0		
	d) conservación y disposición	X	0	0		
	¿La información documentada de origen externo, que se considera necesaria para la planificación y operación del SGC se idéntica y controla apropiadamente?	X	0	0		
	¿La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas?	X	0	0		
<b>8</b>	<b>OPERACIÓN</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42,1%</b>	
8.1	Planificación y control operacional	0	0	0	28,6%	
	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios. Se implementa las acciones para la atención de riesgos y alcanzar los objetivos de la calidad (cap. 6) mediante: a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios	0	X	0		
	b) 1. el establecimiento de criterios para los procesos?	0	X	0		
	b) 2. el establecimiento de criterios para la aceptación de productos y servicios?	X	0	0		
	c) se determinan los recursos necesarios para lograr la conformidad de los requisitos de los productos y servicios?	X	0	0		
	d) se implementa el control de los procesos de acuerdo a los criterios?	0	X	0		No se realiza control de los procesos



	e) se determina y almacena la información documentada para: 1. Asegurar que los procesos se llevan a cabo de acuerdo a lo planificado	0	X	0		No cuentan con información D.
	2. Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos		X	0		
8.2	Requisitos para los productos y servicios	0	0	0	40,0%	
	La comunicación con los clientes incluye: a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios?	X	0	0		
	b) atención de consultas, contratos, pedidos y cambios a los mismos	X	0	0		
	c) retroalimentación de los clientes relacionado con productos y servicios, incluyendo las quejas	0	X	0		
	d) manejo y control de propiedad del cliente	0	X	0		
	e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente	0	X	0		No se toman acciones de contingencia
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	0	0	0	0,0%	
8.3.1	Generalidades	0	0	0	0,0%	
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	0	0	0	73,5%	
8.4.1	Generalidades	0	0	0	80,0%	
	¿Se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos?	X	0	0		
	Se determinan los controles al aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando: a) estos productos y servicios se incorporan dentro de los propios producto y servicios.	X	0	0		realizan los controles de los procesos
	b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización?	X	0	0		

	c) un proceso o una parte del proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización?	0	0	X		Todo se realiza en la empresa
	Se determinan y aplican criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo a los requisitos.	0	X	0		
	¿Se conserva la información documentada de estas evaluaciones y de cualquier acción que surja al respecto?	X	0	0		
8.4.2	Tipo y alcance del control	0	0	0	83,3%	
	¿Se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes a los clientes?	X	0	0		
	a) se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC?	0	X	0		
	b) Se han definido los controles que se aplican a cada proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes?	X	0	0		
	c) 1. Se considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir con los requisitos (del cliente y los legales y reglamentarios aplicables)	X	0	0		
	c) 2. ¿Se considera la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?	X	0	0		No se realiza los controles aplicados al proveedor
	d) se determina la verificación u otra actividad necesaria para asegurarse de que los procesos, productos	X	0	0		No se realiza verificaciones a los procesos

	y servicios suministrados cumplen los requisitos?					
8.4.3	Información para los proveedores externos	0	0	0	57,1%	
	¿Se asegura de la adecuación de los requisitos antes de comunicarlos al proveedor externo?	X	0	0		
	Se comunican a los proveedores externos sus requisitos para: a) los procesos, productos y servicios a proporcionar?	X	0	0		
	b) la aprobación de 1. Productos y servicios; 2. Métodos, procesos y equipo; 3. La liberación de productos y servicios;	X	0	0		
	c) la competencia, incluyendo cualquier cualificación requerida de las personas	0	X	0		No se realiza la cualificación
	d) las interacciones del proveedor externo con la organización	X	0	0		
	e) el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización	0	X	0		
	f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenda llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	X	0	0		
8.5	Producción y provisión del servicio	0	0	0	68,5%	
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	0	0	0	77,8%	
	¿La producción y provisión del servicio está implementada bajo condiciones controladas?	X	0	0		
	En caso aplicable las condiciones controladas incluyen: a) la disponibilidad de información documentada : 1. las características de los productos y servicios o las actividades a desempeñar 2. Los resultados a alcanzar	X	0	0		No contiene información documentada de características del producto

	b) la disponibilidad y uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados?	X	0	0		No se realiza mediciones ni seguimientos de los procesos
	c) la disponibilidad y uso de recursos de seguimiento y medición, para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios?	X	0	0		
	d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos?	X	0	0		
	e) la designación de personal competente, incluyendo calificación requerida?	X	0	0		
	f) validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos, cuando las salidas resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y verificación posteriores?	0	X	0		
	g) implementación de acciones para prevenir los errores humanos?	X	0	0		No se ha implementado acciones para prevenir errores
	h) implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la salida?	X	0	0		
8.5.2	Identificación y trazabilidad	0	0	0	66,7%	
	¿Se utilizan los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de productos	X	0	0		
	¿Se identifica el estado de las salidas respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio?	X	0	0		
	¿Se controla la identificación única de las salidas, cuando la trazabilidad es un requisito, y se conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?	0	X	0		

8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	0	0	0	66,7%	
	¿Se cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o estén siendo utilizadas por la misma?	X	0	0		
	Se identifica, verifica, ¿protege y salvaguarda la propiedad del cliente o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?	X	0	0		
	En caso que la propiedad de un cliente o de un proveedor se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuado para su uso, se le informa al cliente o al proveedor externo y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido?	0	X	0		No se cumple
8.5.4	Preservación	0	0	0	100,0%	
	¿Se preservan las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos?	X	0	0		
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	0	0	0	100,0%	
	¿Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega de los productos y servicios?	X	0	0		
	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega, se consideran:	X	0	0		
	a) los requisitos legales y reglamentarios?					
	b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a los productos y servicios	X	0	0		
	c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de los productos y servicios	X	0	0		
	d) los requisitos del cliente	X	0	0		

	e) la retroalimentación del cliente	X	0	0		
8.5.6	Control de los cambios	0	0	0	0,0%	
	¿Se revisan y controlan los cambios para la producción o la prestación del servicio, que permita asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos?	0	X	0		No se controlan los cambios de producción para la continuidad
	¿Se conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que los autorizan, y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?	0	X	0		No se conserva la información documentada que describe los resultados de los cambios
8.6	Liberación de los productos y servicios	0	0	0	20,0%	
	¿Se han implementado disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?	0	X	0		No se han planificado verificación en los procesos
	La liberación se lleva a cabo cuando se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que se aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, ¿por el cliente?	X	0	0		
	¿Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?	0	X	0		No cuenta con información documentada
	La información documentada incluye: a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?	0	X	0		No cuenta
	b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?	0	X	0		
8.7	Control de las salidas no conformes	0	0	0	50,0%	
8.7.1	Identificación de salidas no conformes	0	0	0	100,0%	
	¿Se asegura que las salidas no conformes con los requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?	X	0	0		

	¿Se toman acciones adecuadas con base en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?	X	0	0		
	¿Se aplica lo anterior a los productos o servicios detectados después de la entrega de los mismos, durante o después de la provisión de los servicios?	X	0	0		
	Se trata las salidas no conformes de alguna o más de las siguientes maneras: a) corrección b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios c) información al cliente d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión	X	0	0		
	¿Cuándo se corrigen las salidas no conformes, se verifica la conformidad con los requisitos?	X	0	0		
8.7.2	Información documentada de salidas no conformes	0	0	0	0,0%	
	Se mantiene la información documentada que: a) describa la no conformidad	0	X	0		
	b) describa las acciones tomadas	0	X	0		
	c) describa todas las concesiones obtenidas	0	X	0		
	d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad	0	X	0		
<b>9</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25,5%</b>	
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	0	0	0	26,4%	
9.1.1	Generalidades	0	0	0	16,7%	
	Se han determinado: a) los aspectos que requieren seguimiento y medición?	0	X	0		
	b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?	X	0	0		

	c) cuándo se debe realizar el seguimiento y la medición?	0	X	0		No lleva una planificación y seguimiento
	d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?	0	X	0		
	¿Se evalúa el desempeño y eficacia del SGC?	0	X	0		No se evalúa el desempeño y eficacia del SGC
	¿Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?	0	X	0		No se conserva información documentada
9.1.2	Satisfacción del cliente	0	0	0	50,0%	
	¿Se realiza el seguimiento de la percepción de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?	X	0	0		
	¿Se determinan los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información?	0	X	0		No se realiza el seguimiento
9.1.3	Análisis y evaluación	0	0	0	12,5%	
	¿Se analizan y evalúan los datos y la información apropiadas que surgen por el seguimiento y la medición?	0	X	0		No se evalúa los datos
	Se utilizan los resultados del análisis para evaluar:	0	X	0		
	a) la conformidad de los productos y servicios?					
	b) el grado de satisfacción del cliente?	X	0	0		
	c) el desempeño y la eficacia del SGC?	0	X	0		
	d) si lo planificado se ha implementado de manera eficaz?	0	X	0		
	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?	0	X	0		
	f) el desempeño de los proveedores externos?	0	X	0		
	g) la necesidad de mejoras en el SGC?	0	X	0		
9.2	Auditoría interna	0	0	0	41,7%	
9.2.1	Planificación de auditoría	0	0	0	0,0%	



	Se realizan auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC es: a) 1. ¿Conforme con los requisitos propios de la organización para su SGC?	0	X	0		No se realizan auditorías internas acerca del SGC
	a) 2. Los requisitos de la Norma ISO 9001:2015?	0	X	0		
	b) se implementa y mantiene eficazmente?	0	X	0		
9.2.2	Establecer, implementar y mantener las auditorías	0	0	0	83,3%	
	a) Se planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluya la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, ¿los cambios que afecten a la organización y los resultados de auditorías previas?	X	0	0		No se planifican auditorías ni planificaciones de informes
	b) se definen los criterios de la auditoría y el alcance de cada auditoría?	X	0	0		No se definen auditorías ni alcances
	c) se seleccionan a los auditores y se llevan a cabo auditorías asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría?	0	X	0		
	d) se asegura que los resultados de las auditorías se informen a la dirección?	X	0	0		
	e) se realizan correcciones y se toman las acciones correctivas adecuada sin demoras injustificadas?	X	0	0		
	f) se conserva la información documentada de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías?	X	0	0		
9.3	Revisión por la dirección	0	0	0	8,3%	
9.3.1	Generalidades	0	0	0	0,0%	

	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, ¿para asegurar su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización?	0	X	0		
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección	0	0	0	0,0%	
	Se planifica y llevan a cabo la revisión por la dirección considerando: a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas?	0	X	0		No realice planificaciones
	b) los cambios de las cuestiones externas e internas, que sean pertinentes al SGC?	0	X	0		No se realiza revisiones de las cuestiones externas e internas
	c) la información sobre el desempeño del SGC incluidas las tendencias relativas a: 1. Satisfacción del cliente 2. grado en el que se han logrado los objetivos de la calidad 3. desempeño de procesos y conformidad de productos y servicios 4. las no conformidades y acciones correctivas 5. los resultados de seguimiento y medición 6. los resultados de las auditorías 7. el desempeño de los proveedores externos	0	X	0		No existe información sobre el desempeño global de la organización
	d) la adecuación de los recursos?	0	X	0		
	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades? (Ver. 6.1)	0	X	0		No cuenta con planes acerca de la prevención de riesgos y oportunidades
	f) las oportunidades de mejora?	0	X	0		
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección	0	0	0	25,0%	
	Las salidas de la revisión por la dirección incluyen decisiones relacionadas con: a) las oportunidades de mejora?	0	X	0		

	b) cualquier necesidad de cambio en el SGC?	0	X	0		
	c) la necesidad de recursos?	X	0	0		
	¿Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección?	0	X	0		No cuenta con información documentada
<b>10</b>	<b>MEJORA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>35,0%</b>	
10.1	Generalidades	0	0	0	25,0%	
	¿Se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora e implementan las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción?	0	X	0		
	Estas acciones incluyen: a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos considerando las necesidades y expectativas futuras?	0	X	0		No se han planificado mejoras en los proceso y productos
	b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?	X	0	0		
	c) mejorar el desempeño y la eficacia del SGC?	0	X	0		No se realiza mejoras
10.2	No conformidad y acción correctiva	0	0	0	80,0%	
	Cuando ocurre una no conformidad, incluyendo las originadas por quejas, la organización: a) 1. ¿Reacciona ante la no conformidad tomando acciones para controlarla y corregirla, según aplique?	X	0	0		
	a) 2. ¿Hace frente a las consecuencias?	X	0	0		
	b) Evalúa la necesidad de acciones para eliminar la causa de las no conformidades a fin de que no vuelan a ocurrir mediante: 1. La revisión y el análisis de la no conformidad	X	0	0		No evalúa las acciones para eliminar las causas
	2. La determinación de las causas de la no conformidad	X	0	0		

	3. la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir	X	0	0		
	c) implementar cualquier acción necesaria	X	0	0		
	d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada	X	0	0		
	e) en caso necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y	0	X	0		No se mantiene actualizado los riesgos
	f) hacer cambios necesarios al SGC	0	X	0		
	¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?	X	0	0		
10.3	Mejora continua	0	0	0	0,0%	
	¿Se mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC?	0	X	0		
	Se consideran los resultados del análisis y la evaluación, las salidas de las revisiones por la dirección, ¿para determinar si hay necesidades y oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?	0	X	0		

## **Anexo 2**

### **Matriz de Riesgos**

Anexo 2: Matriz de Riesgos Yogurt Vas'q

Matriz de Riesgos de la empresa de Productos lácteos Yogurt Vas'q										
Caracterización del Riesgo					Estudio del Riesgo				Control del Riesgo	
Macro proceso	COD	Proceso	Riesgo determinado	Procedente	Tipo de Riesgo	P	C	E	Nivel de Riesgo	Acciones o gestiones a realizar
GESTIÓN ESTRATÉGICA	G.E	Administración	Incumplimiento de actividades planificadas de compras y ventas	Interno	Financiero	1	2	2	B	Planificación para realizar comprar y ventas a tiempo
			Perdida de información, software desactualizado	Interno	Tecnológico	3	4	12	A	Realizar actualización de la versión actual de software y drive como respaldo
			Falla en el asentamiento de datos e información en documentos y registros	Interno	Social	2	3	6	M	Realizar asentamiento de información con esfero gráfico para mayor legibilidad de información
		Gestión de BPM	Fallos en tubería de agua	Interno	Social	2	2	4	B	Planificación de cronograma para mantenimiento de tuberías y limpieza respectiva cotidianamente

		Falta de uso de equipo de protección	Interno	Social	2	3	6	M	Uso obligatorio de equipo de protección personal para limpieza de las instalaciones
		Negligencia del personal, Inadecuada gestión de limpieza	Externo	Social	2	3	6	M	Realizar capacitaciones en BPM
		Inadecuado uso de químicos para limpieza y desinfección	Interno	Social	1	4	4	B	Clasificar la clasificación por tipo de desinfectantes y químicos para limpieza
		Uso de desinfectantes o químicos para limpieza en mal estado o caducados	Interno	Social	1	3	3	B	Verificar los productos antes de hacer uso y clasificar los productos que estén próximos a caducarse
		Inadecuada gestión e inspección para el control de plagas	Externo	Tecnológico	1	3	3	B	Verificar y registrar que se haya dado cumplimiento del control de plagas en las instalaciones
		Falta de señaléticas para la distinción de químicos y sustancias peligrosas	Interno	Social	1	3	3	B	Implementar las respectivas señaléticas para distinguir las sustancias peligrosas unas de otras
		Incumplimiento en inspección de productos no	Interno	Social	2	4	8	M	Implementar estrategias para el manejo de productos

		conformes							no conformes
	Gestión Ambiental	Clasificación errónea de los desechos orgánicos e inorgánicos	Externo	Social	3	3	9	M	Capacitación en el manejo desechos orgánicos e inorgánicos y gestión ambiental
		Inadecuada clasificación de residuos químicos y sustancias peligrosas utilizadas	Externo	Social	3	3	9	M	Capacitación para el reconocimiento y clasificación de residuos contaminantes peligrosos
		Posible derrame de combustible	Interno	Social	1	3	3	B	Planificación del manejo y estrategias ante un posible derrame de líquidos o combustible
		Ineducada limpieza en rejillas y taponamiento de sifones	Externo	Social	2	3	6	M	Capacitación para el reconocimiento y clasificación de residuos contaminantes peligrosos
		Inadecuada limpieza en tubería usada para evacuación del fluido de suero	Externo	Social	1	3	3	B	Capacitación para el reconocimiento y clasificación de residuos contaminantes peligrosos
		Negligencia del recepcionista al incumplir con el respectivo control de calidad de la	Interno	Social	1	3	3	B	Capacitar al recepcionista para realizar el control de calidad de la leche
G ESTI ÓN OPE RATI	G.O	Recepción de MP							



VA		leche							
		Materia prima no cumple con las características y especificaciones de calidad	Externo	Social	4	4	16	MA	Capacitar al personal recolector de leche para que realice el un buen control de calidad antes de recolectar
		Uso de sustancias en mal estado para determinación de la calidad de leche	Interno	Social	1	3	3	B	Verificar el estado de la sustancia antes de hacer uso y clasificar los productos que estén próximos a caducarse
		Inadecuada limpieza en instrumentos utilizados para realizar el control de calidad	Interno	Social	1	3	3	B	Cumplir con el sistema de limpieza y desinfección correcto establecido para las herramientas
	Producción	Uso de aditivos en mal estado o caducados	Interno	Social	2	3	6	M	Realizar el registro y verificación de los aditivos en buenas condiciones antes de almacenar
		Inadecuado seguimiento de las especificaciones o receta para elaborar el yogurt	Interno	Social	1	3	3	B	Cumplir y seguir con las normativas y receta para la elaboración de yogurt


		Marmita y agitador en estado defectuoso	Interno	Tecnológico	2	4	8	M	Cumplir con la inspección y preparamiento de marmitas y agitadores antes de encender
		Negligencia del personal al exceder la cantidad de aditivos en la mezcla	Externo	Social	1	4	4	B	Capacitación al personal en el área de trabajo dispuesto
		Tiempo de reposo o incubación corta	Interno	Tecnológico	2	3	6	M	Cumplir con las especificaciones de tiempo de reposo mínimo y máximo de incubación de la mezcla
	Envasado	Codificación errónea de especificaciones de vencimiento y elaboración	Interno	Tecnológico	2	4	8	M	Verificar que en la codificadora estén correctos las especificaciones de vencimiento y fabricación a imprimir
		Inadecuado sellado de las tapas de los envases	Interno	Social	1	3	3	B	Inspeccionar que los productos estén bien sellados y etiquetados
	Almacenamiento	Temperatura inadecuada para conservar el producto	Interno	Tecnológico	1	3	3	B	Inspeccionar que el área de almacenamiento o cuarto frío corresponda con el límite máximo 4 grados para almacenar

		Despacho	Guía de remisión de despacho errónea	Interno	Financiero	3	3	9	M	Verificar que la guía de remisión cumpla con todos los campos y sea legible
G ESTI ÓN DE APO YO	G.A	Adquisiciones	Adquirir insumos y materiales defectuosos	Interno	Financiero	4	4	16	MA	Realizar la inspección y control de los materiales e insumos antes de almacenar
			No realizar adquisición de materiales/insumos a tiempo	Interno	Financiero	3	4	12	A	Planificar y realizar la compra de materiales e insumos con anterioridad
			Incumplimiento de proveedores de materiales/insumos	Externo	Social	3	4	12	A	Cumplir con los contratos con las partes interesadas para adquirir los materiales
		Mantenimiento	Mantenimiento inadecuado a máquinas y equipos	Externo	Tecnológico	2	5	10	M	Registrar los datos e información del problema del equipo/máquina para hacer mantenimiento
			Ineficiente servicio e información del estado del equipo/máquina	Externo	Tecnológico	1	4	4	B	Cumplir con el cronograma de inspección o mantenimiento de máquina/equipo


## **ANEXO 3**

# **FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

Anexo 3: Caracterización de Procesos


	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>			<b>CÓDIGO:</b>	G.E.1
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b>				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN ESTRATÉGICA <b>PROCESO:</b> ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA		<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		Encargado de administración de la planta	
		<b>PARTICIPANTES:</b>		Gerente/ Encargado de Administración de la planta	
<b>OBJETIVO</b>	Administrar la planta a nivel de toda la organización con la colaboración de los responsables de cada proceso con el fin de medir el nivel de ejecución de actividades y evaluación del desempeño de cada área de la organización para dar cumplimiento a cada una de las actividades que se presentan en los procesos.				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
D01.INT.G.E.1.1	Guía de remisión	Llevar las ordenes de ventas y compras de manera sistemática y ordenada para una buena gestión y tomar de decisiones de forma clara.	R01.INT.G.E.1.1	Registros de cuentas del sistema contable	
D02.INT.G.E.1.3	Check list de auditoria interna		R01.INT.G.E.1.2	Registro para atención a quejas y reclamos	
D03.INT.G.E.1.3	Informe resultados de auditoria interna		R01.INT.G.E.1.4	Registro de capacitación al personal	
N/A	N/A		R02.INT.G.E.1.4	Registro de evaluación de desempeño	
N/A	N/A		R01.ITN.G.E.1.7	Formato para gestión documental	
N/A	N/A		R01.INT.G.E.1.6	Formato de Acta de revisión por la dirección	
N/A	N/A		R01.INT.G.E.1.5	Formato de registro de Planificación estratégica	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>	
ISO 9001:2015, NTE INEN 2892, NTE INEN 2537				4,5,6,7,8,8.1,8.2,8.4,9,10	
<b>ENTRADAS</b>		<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDAS</b>

Proceso anterior/ Parte interesada	Entradas			Salidas	PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior
<b>Parte Interna</b> Todas las áreas de la empresa Clientes	Orden de Pedido Organizar la planta	P	Tomar decisiones acertadas para el correcto funcionamiento y hacer planificaciones de las áreas de la organización	Buena gestión y administración organizacional Buen desempeño y funcionamient o de las áreas de la empresa	Todas las áreas de la empresa
	Necesidades de las partes interesadas	H	Mantener conmutación con las distintas áreas de la empresa y clientes para asegurar el buen funcionamiento y gestión de la misma.		
	Buena gestión organizacional	V	Verificar el cumplimiento de las distintas actividades encomendadas en cada área		
		A	Tomar medidas correctivas Tomas acciones ante posibles problemas y abordar riesgos		
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCT URA	FINANCIERO	
Computador, impresora		Suministros de oficina	Productos lácteos yogurt Vas`q	Administración de fondos de productos lácteos Yogurt Vas`q	
INDICADORES			RIESGOS		
Número de quejas y reclamos atendidos			Incumplimiento de actividades planificadas de compras y ventas		
Número de personas capacitadas			Pérdida de información, software desactualizado		


	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>		<b>CÓDIGO:</b>	G.E.2
			<b>VERSIÓN:</b>	1
			<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE BPM</b>			<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>  <b>PARTICIPANTES:</b>	
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: GESTIÓN DE BPM</b>		Encargado de Administración/ Encargado de Gestión de BPM, Gerencia		
		<b>OBJETIVO</b>	Ejecutar procedimientos de BPM en los procesos de la empresa, mediante la determinación de los requisitos para medir el nivel de cumplimiento y obtener productos de calidad	
<b>CONTROL</b>				
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>
D01.INT.G.E.2 2	Ficha de limpieza y desinfección de marmitas	Verificar que los controles de limpieza y desinfección dentro de la empresa se haya cumplido exitosa entente  Tener cuidado con los equipos y máquinas peligrosos	R01.INT. G.E.2.2	Registro de control de limpieza y desinfección
D02.NT.IG. E.2.2	Ficha de limpieza y desinfección de manos		R01.INT. G.E.2.3	Registro de control de plagas
D03.INT.IG. E.2 .2	Ficha de limpieza y desinfección de techos		R01.INT. G.E.2.4	Registro de control de productos no conformes
D04.INT. G.E.2.2	Ficha de limpieza y desinfección de utensilios		R01.INT. G.E.2.5	Registro de control de higiene personal
D05.INT. G.E.2.2	Ficha de limpieza y desinfección d descremadora		R01.INT. G.E.2.6	Registro para trazabilidad del producto
D06.INT. G.E.2.2	Ficha de limpieza y agitadores			

D07.INT. G.E.2.2	Ficha de limpieza y desinfección de pisos y paredes				
D10.INT. G.E.2.2	Ficha de limpieza y desinfección de instrumentos				
<b>NORMATIVA LEGAL</b>			<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>		
Requisitos ARCSA, NTE INEN 2892, NTE INEN 2537, NTE-INEN 1108:2011, NTE-INEN 3010, NTE INEN 3039			4,5.1,5.2,5.3,6.1,6.2,7.1, 7.3,7.4,8,5,8.7,9.1, 9,2,10		
<b>ENTRADAS</b>		<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>Proceso anterior</b>	<b>Entradas</b>			<b>Salidas</b>	<b>Parte interesada</b>
<b>Parte Interna</b> Todas las áreas de la empresa <b>Parte Externa</b> Organismos de control	Todas las áreas e instalaciones de la empresa	P	Planificar las áreas determinadas para realizar la limpieza y gestión BPM control	Ejecución de requisitos de buenas prácticas de manufactura	<b>Parte Interna</b> Toda la organización <b>Parte Externa</b> Organismos de control y vigilancia sanitaria
		H	Ejecución de las buenas prácticas de manufactura dentro de los procesos de la empresa		
		V	Verificar que se haya cumplido con los requisitos de gestión de buenas prácticas de manufactura		
		A	Tomar medidas correctivas en caso de existir posibles riesgos		
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>			<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>
Computador, impresora, Máquina necesaria para hacer la limpieza y desinfección de materiales y equipos			Cloro, desinfectantes, sosa caustica, ácido nítrico, escobas, lava vajilla.	Todas las áreas de la empresa	Fondos destinados para limpieza, control y desinfecciones de las instalaciones de la empresa
<b>INDICADORES</b>			<b>RIESGOS</b>		
Número de productos no conformes			Fallos en tubería de agua		
			Falta de uso de equipo de protección		





	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>			<b>CÓDIGO:</b>	G.E.3		
				<b>VERSIÓN:</b>	1		
				<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris		
				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez		
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>				<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Encargado de Gestión Ambiental		
<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN ESTRATÉGICA <b>PROCESO:</b> GESTIÓN AMBIENTAL			<b>PARTICIPANTES:</b>		Encargado de Gestión Ambiental, Encargado de Administración		
			<b>OBJETIVO</b>				Controlar impactos ambientales que se pueden generar en la empresa, mediante la identificación de la cantidad de los desechos y desperdicios generados para tomar acciones de mejora, manejo y efectividad en el cumplimiento de estrategias.
<b>CONTROL</b>							
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>			
N/A	N/A	Archivar la cantidad de suero o desechos generados para su venta	R01.INT. G.E.3.1	Registro para movilidad de suero			
N/A	N/A		R01.INT. G.E.3.2	Registro para manejo de desperdicios y desechos			
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>			
Ministerio del Ambiente, ISO 14001, NTE-INEN 2266, NTE-INEN 2692				4.4, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.1,7.3, 7, 9.1,9.2,10.3			
<b>ENTRADAS</b>			<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDAS</b>	
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>Salidas</b>		<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>			
<b>Parte Interna</b> Todos los trabajadores de la empresa <b>Parte Externa</b> Ministerio del Ambiente	Necesidades de la empresa para el manejo de desechos Ministerio del ambiente	P	Planificar actividades para el manejo de suero y desperdicios	Cumplimiento con las reglas medio ambientales de adecuado manejo de suero, desechos y desperdicios	<b>Parte Interna</b> Toda la organización <b>Parte Externa</b> Ministerio del Ambiente u organismos de control y vigilancia ambiental, compradores		
		H	Realizar el manejo del suero para dar cumplimiento con las reglas y parámetros ambientales.				
		V	Verificar que se dé cumplimiento con los requerimientos de las entidades ambientales para el manejo de suero y desechos				
		A	Tomar medidas y acciones para el uso y manejo de desperdicios y desechos generados				

<b>RECURSOS</b>				
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIA LES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>
Computador, balanza, pesador		Recipientes , fundas, pomas	Área de producción, envasado	Administración y fondos de la empresa Yogurt Vas'q
<b>INDICADORES</b>			<b>RIESGOS</b>	
Porcentaje de desechos evacuados			Clasificación errónea de los desechos orgánicos e inorgánicos	
			Ineducada limpieza en rejillas y taponamiento de sifones	


	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>			<b>CÓDIGO:</b>	G.O.1
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE MP</b>				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVO</b> <b>PROCESO: RECEPCIÓN DE MP</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		Jefe de producción
			<b>PARTICIPANTES:</b>		Jefe de producción/Proveedor de leche
<b>OBJETIVO</b>	Realizar el control de calidad de la leche cruda para el análisis de la cantidad de MP recibida mediante el uso de herramientas e instrumentos para la verificación del cumplimiento de los estándares de calidad, para su transformación y aseguramiento de brindar un buen producto al cliente.				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
D01.INT. G.O.1.1	Ficha de determinación de acidez	Verificar y hacer el control de la calidad de la leche con los instrumentos necesarios para ello.	R01.INT. G.O.1.1	Registro de recepción y control de leche	
D02.INT. G.O.1.1	Ficha de determinación de densidad		N/A	N/A	
D03.INT. G.O.1.1	Ficha de determinación de antibiótico		N/A	N/A	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>	
NTE INEN 2537, NTE INEN 9:2012				4.2, 4.4, 5.3, 6.1, 7.1, 8.2, 8.4, 9.1, 10.3	
<b>ENTRADAS</b>			<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	
<b>PARTE INTERESADA</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA</b>
<b>Parte Interna</b> La organización <b>Parte Externa</b> Proveedores de leche	Leche cruda	P	Planifica la cantidad de MP requerida	Leche o materia prima que cumpla con todos los parámetros de calidad para su uso.	<b>Parte Interna</b> Personal encargado de verificación y control de MP <b>Parte Externa</b> Proveedor
	Materiales y equipos de medición	H	Recibir y controlar la calidad de la MP (leche).		
	Aditivos químicos	V	Verificar que la MP haya cumplido con todos los parámetros de calidad		
		A	Descargar la leche en el tranque de enfriamiento y llenar el registro		

<b>RECURSOS</b>				
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>
Acidómetro, detector de antibiótico, termómetro		Alcohol, tirilla de antibiótico, reactivo CMT	Área de recepción de MP	Fondos de empresa Yogurt Vas'q
<b>INDICADORES</b>			<b>RIESGOS</b>	
Número de proveedores con buena calidad de MP			Negligencia del recepcionista al incumplir con el respectivo control de calidad de la leche	
			Materia prima no cumple con las características y especificaciones de calidad	
			Uso de sustancias en mal estado para determinación de la calidad de leche	


	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>			<b>CÓDIGO:</b>	G.O.2
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN</b>				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVO</b> <b>PROCESO: PRODUCCIÓN</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		Jefe de producción
			<b>PARTICIPANTES:</b>		Jefe de producción/ Encargado de Administración
<b>OBJETIVO</b>	Procesar la materia prima mediante el uso de maquinaria y equipos necesarios, siguiendo las distintas etapas o procesos de transformación para obtener un productos que cumpla con las expectativas del cliente para su satisfacción y eficiencia en la producción.				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
N/A	N/A	Arreglar la cantidad establecida del aditivo	R01.INT. G.O.2.1	Registro de control de producción	
N/A	N/A		R01.INT. G.O.2.1	Registro de planificación de producción	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>	
NTE INEN 2395:2011, NTE INEN 16, NTE INEN- CODEX 192:2013, NTE INEN				4.2, 4.4, 5.2, 5.3, 7.1, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5	
<b>ENTRADAS</b>		<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>			<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente</b>
<b>Parte Interna</b> Área de producción, administración <b>Parte Externa</b> Proveedores MP	Leche	P	Planificar la orden de producción	Mescla de yogurt natural en uu punto y corte exacto	<b>Parte Interna</b> Proceso de envasado <b>Parte Externa</b> Consumidores
	Insumos y aditivos	H	Seguir los procedimientos para la elaboración del yogurt		
		V	Regular y verificar la temperatura y sus aditivos		
		A	Apagar las maquinas cuando se termine con la producción		
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
Marmitas, descremadora, homogeneizadora, agitadores		Aditivos de yogurt, termómetro, tinas	Área de producción	Fondo de la empresa de Yogurt Vas'q	
<b>INDICADORES</b>			<b>RIESGOS</b>		
Nivel de Cumplimiento del plan de producción			Uso de aditivos en mal estado o caducados		


	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>			<b>CÓDIGO:</b>	G.O.3		
				<b>VERSIÓN:</b>	1		
				<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris		
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ENVASADO</b>				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez		
				<b>MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVO PROCESO: ENVASADO</b>		<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Encargado de envasado
<b>PARTICIPANTES:</b>	Encargado de envasado/ Encargado de Despacho						
<b>OBJETIVO</b>	Realizar el envasado de yogurt obtenida en el proceso de producción, haciendo uso de sus presentaciones en envase y funda con la finalidad de cuantificar la cantidad de productos elaborados para posteriormente almacenar el producto en el cuarto frío						
<b>CONTROL</b>							
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>			
N/A	N/A	Verificar que el envase este en buen estado y las etiquetas se encuentran bien laminadas y selladas	R01.INT. G.O.3.1	Registro de productos enfundados			
N/A	N/A		R01.INT. G.O.3.2	Registro de productos envasado			
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>			
Norma INE, RTE INEN 022, NTE INEN 2395:2011, requisitos ARCSA				4.4, 5.3, 6.1, 7.12, 8.2, 8.48,8.7, 9.1, 10.2, 10.3			
<b>ENTRADAS</b>			<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDAS</b>	
<b>Proceso anterior/ Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA Cliente/ Proceso Posterior</b>		
<b>Parte Interna</b> Área de Producción y envasado <b>Parte Externa</b> Proveedores de insumos	Orden de producción e insumos y materiales para envasado	P	Recibir la planificación u orden para envasado		Productos envasados, enfundados y codificados	<b>Parte Interna</b> Proceso de almacenamiento <b>Parte Externa</b> Consumidores/clientes	
		H	Colocar etiquetas en los envases y colocar las láminas en la maquina enfundadura				
		V	Verificar que se codifiquen los envases y laminas				
		A	Realizar control de calidad y clasificar los productos con inconformidades				


RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Maquina enfundadura, marmita		Tubos, pomas, envases, asas, tapas, balde, etiquetas, láminas	Área de envasado	Fondo de la empresa de Yogurt Vas'q
INDICADORES			RIESGOS	
Número de productos envasados			Codificación errónea de especificaciones de vencimiento y elaboración	
			Inadecuado sellado de las tapas de los envases	

	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>			<b>CÓDIGO:</b>	G.O.4
				<b>VERSION:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO</b>				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		Encargado de despacho
<b>PROCESO: ALMACENAMIENTO</b>			<b>PARTICIPANTES:</b>		Encargado de despacho/ Envasado
<b>OBJETIVO</b>	Almacenar la cantidad de productos terminados haciendo uso del cuarto de enfriamiento a temperatura no mayor de 4 grados para que el producto pueda preservarse y tener las características adecuadas para su distribución o venta y hacer el control de la cantidad de productos defectuosos				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
N/A	N/A	Mantener una temperatura adecuada no mayor a 4 grados	R01.INT. G.O.4.1	Registro de almacenamiento de productos	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>	
NTE-INEN 4, NTE-INEN: 2537, NTE INEN 10:2012, NTE INEN 2910				4.1, 4.4, 5.3, 6.1, 6.2, 7.5, 8.1, 8.4, 8.6, 9.1, 9.2, 10.3	
<b>ENTRADAS</b>		<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>PARTE INTERESADA</b>	<b>Entradas</b>			<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA</b>
<b>Parte Interna</b> Almacenamiento <b>Parte Externa</b> Proveedores de insumos	Orden de producción, insumos y materiales	P	Revisar y contar los productos terminados en gavetas	Productos almacenados a temperatura establecida para preservarse	<b>Parte Interna</b> Almacenamiento y administración <b>Parte Externa</b> Consumidores/cliente
		H	Preparar el cuarto frio a una temperatura de 4 grados		
		V	Verificar el ambiente a la temperatura establecida		
		A	Registrar la cantidad de productos almacenados		
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>			<b>MATERIA-LES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>
Ventiladores			Gavetas, estantes	Cuarto frio	Administración empresa de productos lácteos Vas'q
<b>INDICADORES</b>			<b>RIESGOS</b>		
Número de productos almacenados			Temperatura inadecuada de cuarto frio		
Número de productos defectuoso			Estantes en mal estado		



	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>			<b>CÓDIGO:</b>	G.O.5	
				<b>VERSIÓN:</b>	1	
				<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DESPACHO</b>				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> <b>PROCESO: DESPACHO</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>		Encargado de despacho	
			<b>PARTICIPANTES:</b>		Encargado de despacho/ Encargado de Administración	
<b>OBJETIVO</b>	Despachar los productos terminados, tomando en consideración la guía de despacho de la cantidad de unidades a despachar con el fin de evitar fallas hacia el cliente y tener un alto nivel de porcentaje de cumplimiento de pedidos.					
<b>CONTROL</b>						
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>		<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
D01.INT. G.O.5.1	Guía de remisión de productos a despachar	Verificar que la hoja de despacho este legible		R01.INT. G.O.5.1	Registro de despacho de productos	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>		
NTE-INEN: 2537, INEN 2910, INEN 2917				4.3, 4.4, 5.2, 5.3, 6.1, 7.1.2, 8.3, 8.4, 8.7, 9.1, 10.3		
<b>ENTRADAS</b>		<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDAS</b>	
<b>Proceso anterior</b>	<b>Entradas</b>				<b>Salidas</b>	<b>Parte interesada</b>
<b>Parte Interna</b> Área de almacenamiento, administración <b>Parte Externa</b> Ordenes de pedidos de clientes	Productos terminados almacenados en cuarto frio y guía de despacho de productos	P	Planificar y organizar orden de despacho		Producto despachado y listo para su distribución y comercialización	<b>Parte Interna</b> Área almacenamiento y administración <b>Parte Externa</b> Clientes/consumidores
		H	Sacar y alistar el producto terminado según hoja de despacho			
		V	Verificar y contar que la cantidad de productos este conforme a la orden del pedido			
		A	Archivar hoja de despacho ante reclamos			
<b>RECURSOS</b>						
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>			<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
Computador, impresora			Hoja de despacho, esfero	Área de almacenamiento y administración	Administración empresa de productos lácteos Vas'q	
<b>INDICADORES</b>				<b>RIESGOS</b>		
Número de pedidos entregados a tiempo				Guía de remisión de despacho errónea		
Número de pedidos cumplidos				Falta de registro en hoja de despacho		

	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>			<b>CÓDIGO:</b>	G.A.1
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ADQUISICIONES</b>				<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Encargado de adquisiciones
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN APOYO</b> <b>PROCESO: ADQUISICIONES</b>				<b>PARTICIPANTES:</b>	Gerencia, Encargado de Administración y Adquisiciones
<b>OBJETIVO</b>	Realizar la adquisición de la cantidad de insumos y materiales necesarios para proporcionar de recursos a los distintos procesos que interviene para la elaboración del producto y cumplir con los requerimientos del cliente.				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
N/A	N/A	Realizar las ordenes de pedidos de insumos y materiales a tiempo para evitar demorar o retrocesos en los procesos.	R01.INT. G.A.1.1	Registro de compra de materiales e insumos	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>	
NTE INEN 2910: 2016, ISO9001: 2015				4.1, 4.2, 4.4, 5.3, 6.1, 7.1.4, 8.2, 8.6, 8.7, 10.2	
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>		
<b>PARTE INTERESADA</b>	<b>Entradas</b>	<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Salidas</b>	<b>PARTE INTERESADA</b>
<b>Parte Interna</b> Área administración <b>Parte Externa</b> Proveedores	Planificación de órdenes de compra de insumos, materiales, equipos, etc	P	Planificar las órdenes de compra de insumos	Órdenes de compra acorde a pedidos por parte de las necesidades de las áreas	<b>Parte Interna</b> Toda la organización <b>Parte Externa</b> Proveedores de insumos
		H	Realizar la compra de los insumos mediante llamada telefónica		
		V	Verificar que la orden realizada se haya cumplido exitosamente		
		A	Almacenar la bodega las compras de los adquirentes que se realizo		
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIAL</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
Computador, impresora, teléfono		Suministros de oficina	Área de administración y bodega	Administración empresa de productos lácteos Vas'q	
<b>INDICADORES</b>			<b>RIESGOS</b>		
Nivel de Cumplimiento del plazo de entrega de MP			Adquirir insumos y materiales defectuosos		
			No realizar adquisición de materiales/insumos a tiempo		


	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>			<b>CÓDIGO:</b>	G.A.2
				<b>VERSIÓN:</b>	1
				<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO</b>				<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
<b>MACROPROCESO: GESTIÓN APOYO PROCESO: MANTENIMIENTO</b>			<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Encargado de mantenimiento	
			<b>PARTICIPANTES:</b>	Encargado de mantenimiento/ Administración	
<b>OBJETIVO</b>	Realizar el mantenimiento de las máquinas, equipos e infraestructura para medir el nivel de mantenimiento realizado con el fin de asegurar el correcto funcionamiento de los equipos de la organización.				
<b>CONTROL</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGLAS</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	
N/A	N/A	Tomar decisiones enfocadas a la misión y visión de la empresa	R01.INT. G.A.2.1	Registro de mantenimiento	
<b>NORMATIVA LEGAL</b>				<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>	
NTE INEN 2537, NTE INEN 2434:2015				4.1, 4.2, 4.4, 5.3, 6.1, 7.1, 8.1, 8.4, 8.7, 9.1, 10.3	
<b>ENTRADAS</b>		<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>Parte interesada</b>	<b>Entradas</b>			<b>Salidas</b>	<b>Parte interesada</b>
<b>Parte Interna</b> Toda la instalación <b>Parte Externa</b> Encargado de mantenimiento	Máquinas, equipos e instalaciones que necesitan mantenimiento o servicio técnico	P	Planificar mantenimiento de máquinas e instalaciones	Registro de los equipos que recibieron servicio técnico o mantenimiento	<b>Parte Interna</b> Toda la instalación de la organización <b>Parte Externa</b> Entidad de control y mantenimiento.
		H	Realizar el mantenimientos y tipo de acciones		
		V	Verificar que el equipo funcione correctamente		
		A	Realizar pruebas de funcionamiento a máquinas		
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
Máquinas usadas para dar mantenimiento o calibración		Herramientas de apoyo para dar mantenimiento	Toda la organización	Administración empresa de productos lácteos Vas'q	
<b>INDICADORES</b>			<b>RIESGOS</b>		
Índice de mantenimiento a maquinas ejecutado			Mantenimiento inadecuado a máquinas y equipos		
			Ineficiente servicio e información del estado del equipo/máquina		

## **ANEXO 4**

### **FICHAS DE INDICADORES**

Anexo 4: Indicadores


	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS`Q</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.1. G.E.1
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
		<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Número de quejas/reclamos		Gestión Estratégica	Administración de la planta
<b>DEFINICIÓN:</b>	Este indicador mide el Número de quejas y reclamos atendidos por parte de los clientes frente a los productos		
<b>FORMULA</b>			
<b>NRQA= NQR/NQA</b>			<b>RANGO</b>
<b>VARIABLES DETERMINADAS</b>			<b>7</b>
NQRA	Número de quejas/reclamos		Bueno (7-10)
NQR	Número de quejas y reclamos recibidos		Regular (4-6)
NQA	Número de quejas y reclamos atendidos		Malo (0-3)
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Semanal	Numero	Administración de la planta	Cuantitativo
<b>RESPONSABLE</b>	Encargado de administración de la planta	<b>FECHA</b>	7/7/2021
<b>RESULTADOS</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTRIO</b>


	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS`Q</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.2. G.E.1
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
		<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Número de personas capacitadas		Gestión Estratégica	Administración
<b>DEFINICIÓN:</b>	Este indicador permite identificar el número de personas capacitadas y que forman parte de la empresa para evaluar el desempeño		
<b>FORMULA</b>			
<b><math>NPC = PPC/NPA</math></b>			<b>RANGO</b>
<b>VARIABLES DETERMINADAS</b>			<b>8</b>
PPC	Número de personas capacitadas		Bueno (7-10)
NPA	Número de personal asistente		Regular (4-6)
NPF	Número de personal faltante		Malo (0-3)
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Mensual	Numero	Administración de la planta	Cuantitativo
<b>RESPONSABLE</b>	Encargado de Administración	<b>FECHA</b>	9/7/2021
<b>RESULTADOS</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTRIO</b>


	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS`Q</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.1. G.E.2
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
		<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Número de productos no conformes		Gestión Estratégica	Gestión BPM
<b>DEFINICIÓN:</b>	Este indicador permite determinar el porcentaje de productos no conformes establecido como procedimiento de los requisitos de BPM en la empresa		
<b>FORMULA</b>			
<b>PPNC= NPE/NPD</b>			<b>RANGO</b>
<b>VARIABLES DETERMINADAS</b>			<b>2</b>
PPNC	Número de productos no conformes		Bueno (0-3)
NPE	Número de productos elaborados		Regular (3-6)
NPD	Número de productos defectuosos		Malo (7-10)
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Mensual	Porcentaje	Gestión de BPM	Cuantitativo
<b>RESPONSABLE</b>	Encargado de BPM	<b>FECHA</b>	9/7/2021
<b>RESULTADOS</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTRIO</b>

	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS`Q</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.1. G.E.3
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
		<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Porcentaje de desechos evacuados		Gestión Estratégica	Gestión Ambiental
<b>DEFINICIÓN:</b>	Este indicador permite determinar la cantidad total de desechos generados en la empresa		
<b>FORMULA</b>			
<b>CTDG= (CDOG + CDIG+ CDSG)</b>			
<b>VARIABLES DETERMINADAS</b>			
CTDG	Porcentaje de desechos evacuados		
CDOG	Cantidad de desechos generados		
CDIG	Cantidad de desechos evacuados		
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Semanal	Porcentaje	Gestión Ambiental	Cuantitativo
<b>RESPONSABLE</b>	Encargado de gestión ambiental	<b>FECHA</b>	9/7/2021
<b>RESULTADOS</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTRIO</b>




	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.1. G.O.4
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
		<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Número de proveedores con buena calidad de MP		Gestión Operativo	Recepción de Materia Prima
<b>DEFINICIÓN:</b>	Este indicador permite determinar la cantidad de proveedores de materia prima con buena calidad y que cumplan con los estándares de calidad.		
<b>FORMULA</b>			
<b>NPBC= (NPT/NPC) * 100</b>			<b>RANGO</b>
<b>VARIABLES</b>			<b>4</b>
<b>NPBC</b>	Número de proveedores con buena calidad de MP		Bueno (4-5)
<b>NPT</b>	Número de proveedores total		Regular (3)
<b>NPC</b>	Número de Proveedores que cumplen con especificaciones de calidad		Malo (1)
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Diaria	Numero	Recepción de materia prima	Cuantitativo
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe de producción	<b>FECHA</b>	9/7/2021
<b>RESULTADOS</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTRIO</b>


	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS`Q</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.1.G.O.5
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
		<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Nivel de Cumplimiento del plan de producción		Gestión Operativo	Producción
<b>DEFINICIÓN:</b>	En producción se determinó el indicador de eficiencia el cual permite identificar el nivel de cumplimiento del plan de producción diario.		
<b>FORMULA</b>			
<b>NPCPP= (CPP/CPR) * 100</b>			<b>RANGO</b>
<b>VARIABLES DETERMINADAS</b>			<b>5</b>
<b>NCPP</b>	Nivel de cumplimiento del plan de producción		Bueno (4-5)
<b>CPP</b>	Cantidad de producción planificada		Regular (2-3)
<b>CPR</b>	Cantidad de producción realizada		Malo (1)
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Por turno	Numero	Área de producción	Cuantitativo
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe de producción	<b>FECHA</b>	9/7/2021
<b>RESULTADOS</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTRIO</b>


	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.1. G.O.6
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
		<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Número de productos envasados		Gestión Operativo	Envasado
<b>DEFINICIÓN:</b>	Este indicador nos permite determinar la cantidad de productos envasados según su tipo de presentación		
<b>FORMULA</b>			
<b>CPE= CYEP + CYEV + CYEF</b>			<b>RANGO</b>
<b>VARIABLES DETERMINADAS</b>			<b>40</b>
CPE	Cantidad de productos envasado		Bueno > 40
CYEP	Cantidad de yogurt envasado en poma		Regular < 20
CYEV	Cantidad de yogurt envasado en balde		Malo < 10
CYEF	Cantidad de yogurt envasado en funda		
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Por turno	Numero	Área de envasado	Cuantitativo
<b>RESPONSABLE</b>	Encargado de envasado	<b>FECHA</b>	9/7/2021
<b>RESULTADOS</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTRIO</b>

	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS`Q</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.1.G.O.7
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
		<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Número de productos almacenados		Gestión Operativo	Almacenamiento
<b>DEFINICIÓN:</b>	Este indicador permite determinar la cantidad de productos que ingresan almacenarse en el cuarto frio		
<b>FORMULA</b>			
<b>CPA= (CPYP + CPYV + CPYVA)</b>			<b>RANGO</b>
<b>VARIABLES DETERMINADAS</b>			
CPA	Número de productos almacenados		Bueno > 40
CPYP	Cantidad de productos de yogurt en poma		Regular < 20
CPYV	Cantidad de productos de yogurt en balde		Malo < 10
CPYVA	Cantidad de productos de yogurt en funda		
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Por turno	Numero	Área de almacenamiento	Cuantitativo
<b>RESPONSABLE</b>	Encargado de despacho	<b>FECHA</b>	<b>9/7/2021</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTRIO</b>

	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS`Q</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.2.G.O.7
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
		<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Numero productos defectuosos		Gestión Operativo	Envasado
<b>DEFINICIÓN:</b>	Este indicador nos ayuda a determinar el porcentaje de los productos defectuosos		
<b>FORMULA</b>			
<b>PPD = (TPE/CPD) * 100</b>			<b>RANGO</b>
<b>VARIABLES DETERMINADAS</b>			
PPD	Número de productos defectuosos		Bueno < 5
TPE	total, de productos elaborados		Regular ≤ 10
CPD	Cantidad de productos defectuosos		Malo > 20
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Por turno	Numero	Área de almacenamiento	Cuantitativo
<b>RESPONSABLE</b>	Encargado de despacho	<b>FECHA</b>	9/7/2021
<b>RESULTADOS</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTRIO</b>

	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS`Q</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.1.G.O.8
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
		<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Número de pedidos entregados a tiempo		Gestión Apoyo	Despacho
<b>DEFINICIÓN:</b>	Este indicador permite determinar la cantidad de pedidos entregados a tiempo hacia al cliente		
<b>FORMULA</b>			
<b>CPET = (NPPC/ NPC) * 100</b>			<b>RANGO</b>
<b>VARIABLES DETERMINADAS</b>			<b>9</b>
NPET	Número de pedidos entregados a tiempo		Bueno (7-10)
NPPC	Número de pedidos por cumplir		Regular (4-6)
NPC	Número de pedidos cumplidos		Malo (0-3)
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Diaria	Cantidad (número)	Cuarto frío/almacenamiento	Cuantitativo
<b>RESPONSABLE</b>	Encargado de despacho	<b>FECHA</b>	9/7/2021
<b>RESULTADOS</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTRIO</b>

	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS`Q</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.1.G.O.8
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
		<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Número de pedidos cumplidos		Gestión de Apoyo	Comercialización
<b>DEFINICIÓN:</b>	Este indicador nos muestra el porcentaje de pedidos cumplidos a tiempo a los clientes		
<b>FORMULA</b>			
$NPC = (NPR/NPE) * 100$			<b>RANGO</b>
<b>VARIABLES DETERMINADAS</b>			<b>9</b>
NPC	Número de pedidos cumplidos		Bueno (7-10)
NPR	Cantidad de pedidos realizados		Regular (4-6)
NPE	Cantidad de pedidos entregados		Malo (0-3)
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Diario/semanal	Numero	Ventas/Comercialización	Cuantitativo
<b>RESPONSABLE</b>	Encargado de despacho	<b>FECHA</b>	9/7/2021
<b>RESULTADOS</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTRIO</b>

	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.1.G.A.9
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
		<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Nivel de Cumplimiento del plazo de entrega de MP		Gestión de Apoyo	Adquisidores
<b>DEFINICIÓN:</b>	Este indicador permite identificar las adquisiciones de materiales e insumos realizados		
<b>FORMULA</b>			
<b>PCPR = (NPRP/NPRT) * 100</b>			<b>RANGO</b>
<b>VARIABLES DETERMINADAS</b>			<b>8</b>
PCPE	Porcentaje de cumplimiento del plazo de entrega de MP		Bueno (7-10)
NPRP	Número de pedidos realizados o programados		Regular (4-6)
NPRT	Número de pedidos recibidos en el plazo de tiempo		Malo (0-3)
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Semanal	Porcentaje	Adquisiciones	Cuantitativo
<b>RESPONSABLE</b>	Encargado de adquisiciones	<b>FECHA</b>	9/7/2021
<b>RESULTADOS</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTRIO</b>



	<b>EMPRESA DE PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS`Q</b>	<b>CÓDIGO:</b>	I.1.G.A.10
		<b>VERSIÓN:</b>	0.1
		<b>ELABORADO POR:</b>	Camuendo Damaris
		<b>REVISADO POR:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez
<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>		<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>
Índice de cumplimiento de mantenimiento		Gestión de Apoyo	Mantenimiento
<b>DEFINICIÓN:</b>	Este índice nos permite identificar el porcentaje de cumplimiento de mantenimientos ejecutados en la organización		
<b>FORMULA</b>			
<b>ICM = (PMPC/ PMC) * 100</b>			<b>RANGO</b>
<b>VARIABLES DETERMINADAS</b>			<b>8</b>
ICM	Índice de cumplimiento de mantenimiento		Bueno (7-10)
PMPC	Planificación de mantenimiento por cumplir		Regular (4-6)
PMC	Planificación de mantenimiento cumplida		Malo (0-3)
<b>FRECUENCIA</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>FUENTE DE DATOS</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
Mensual	Porcentaje	Mantenimiento	Cuantitativo
<b>RESPONSABLE</b>	Encargado de mantenimiento	<b>FECHA</b>	9/7/2021
<b>RESULTADOS</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>SATISFACTRIO</b>



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN: 01

### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante		
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta		
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General		

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Manual de procesos del SGC	2020

## **Introducción**

El presente manual de procesos contiene el desarrollo y la descripción de cada una de las actividades que se desarrollan en cada proceso identificado en la empresa de productos lácteos Yogurt Vas´q, ubicada en la ciudad de Cayambe, además detalla los documentos y registro que contienen en cada proceso.

La empresa de productos lácteos yogurt Vas´q, tiene como finalidad salvaguardar la calidad de los productos que elabora, es por ellos que mediante el manual de proceso se pretende detallar cada actividad y estructurar de manera sistemática los procesos identificados, flujograma de procesos, documentos y registros, el manual sirve como base y guía para para la ejecución de las actividades que desempeñan en cada uno de los procesos.

Los procedimientos y actividades determinados e identificados en el manual están enfocados en dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, además también mediante los indicadores se evalúa el desempeño mensual y trimestral en los procesos de la empresa con la finalidad de medir el nivel de eficacia y eficiencia en los procesos. Además, también los entes reguladores como el ARCOSA darán seguimiento a la empresa para la buena gestión y funcionamiento con el objetivo de verificar que los productos alimenticios sean de calidad.

Cabe mencionar que el presente manual de procesos está dispuesto y sujeto a cualquier tipo de modificaciones, actualizaciones o ajustes que sean necesarias, de acuerdo al crecimiento y desarrollo de la empresa.

## **Objetivo**

Elaborar un manual de procesos para la empresa de productos lácteos Yogurt Vas´q, mediante la recopilación de información acerca de cada proceso identificado en la empresa, para documentar y estandarizar los procesos con cada una de las actividades que realizan y tengan un patrón a seguir para una mejor gestión dentro de la organización.


## **Alcance**

El presente manual abarca la información de los procesos y procedimientos y a su vez las actividades que realizan en cada uno de los procedimientos identificados en la empresa.

## **Procedimientos**

El contenido que comprende el manual de procesos de la empresa de productos lácteos Yogurt Vas´q son las siguientes.

- **Objetivo:** El objetivo es el propósito de realizar las actividades de la mejor manera con el fin de esperar resultados
- **Responsabilidad:** Es la persona encargada o responsable de los procesos
- **Glosario de términos y definiciones:** En el glosario contiene las definiciones y significados de los términos que intervengan en el proceso
- **Referencias normativas:** En este punto hace referencia a los documentos, requisitos, guía necesaria para describir al proceso, en este punto también hace referencia a las antes reguladoras.
- **Descripción de actividades del proceso:** En este punto hace referencia a todas aquellas actividades que se realizan para el cumplimiento del proceso, además se detalla el responsable y número de actividad.
- **Flujograma:** En el flujograma se detalla y describe de manera gráfica las actividades que conforman el proceso.
- **Documentos y registros:** En este punto se especifican los documentos y registros existentes o se utilicen en el proceso.
- **Anexos:** Es un conjunto de información relevante que sirve de apoyo o respaldo para para el proceso.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN</b> <b>SISTEMA CONTABLE</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.E. - GESTIÓN  
ESTRATÉGICA**

**PROCESO: G.E.1. – ADMINISTRACIÓN DE LA  
PLANTA**

**PROCEDIMIENTO: G.E.1.1.- ADMINISTRACIÓN  
DEL SISTEMA CONTABLE**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Manual de procesos del SGC	2020

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN</b> <b>SISTEMA CONTABLE</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Determinar procedimientos para la buena ejecución del sistema contable de la empresa de productos lácteos Yogurt Vas'q, mediante la recopilación información histórica y verídica acerca de las instrucciones que se debe seguir con la finalidad de llevar una correcta gestión y funcionamiento de las actividades contables que se manejan en la organización.

## 2. PARTICIPANTES

- Gerencia
- Encargado de administración de la planta

## 3. RESPONSABLE

- Área de administración de la planta


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- INT: Interno
- EXT: Externo
- IMP: Impreso
- DIG: Digital
- GE: Gestión Estratégica

### Definiciones:

- Administración de la planta: Este término hace referencia a todas aquellas actividades que realiza el administrador con la finalidad de planificar, organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades, además lleva las cuentas ya sea de compra, venta, producción que la empresa realice.
- Sistema contable: El sistema contable es una fuente de registro que contiene toda la información relevante de los movimientos que hace la empresa en toda la organización.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN</b> <b>SISTEMA CONTABLE</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- **Planeación:** Este término hacer referencia a la planificación que se realizara para proceder a realizarlo, además de planear objetivos, metas y medios necesarios para cumplirlo.
- **Organización:** Este término nos dice que se diseña el trabajo a realizar, procede a asignar los recursos y coordina de qué manera se realizaran las actividades planificadas.
- **Dirección:** Este término nos dice que procede a asignar personas en los cargos con la finalidad de dirigir aquellas actividades que con anterioridad se planifico.
- **Controlar:** Este término hace referencia al control de las actividades que se planificaron y pusieron en marcha, en donde realiza el monitoreo de las actividades para corregir aquellas que no están alcanzando los objetivos requeridos.


## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO 9001:2015
- NTE INEN 2892
- NTE INEN 2537

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1 ACTIVIDAD: Administración del sistema contable

N	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Gerente	Tomar decisiones acertadas para el correcto funcionamiento y hacer planificaciones de la orden de producción y trabajo
2	Encargado de administración de la planta	Mantener comunicación con las distintas áreas de la empresa y clientes para asegurar el buen funcionamiento y gestión.
3	Encargado de administración de la planta	Entrega información de manera diaria a producción.


	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN</b> <b>SISTEMA CONTABLE</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

4	Encargado de administración de la planta	Registrar en el sistema la información pasada a producción.
5	Gerencia/ Encargado de Administración de la planta	Verificar el cumplimiento de las distintas actividades encomendadas
6	Encargado de administración de la planta	Receptar los pedidos de los clientes mediante la llamada telefónica y se toma el pedido de los clientes
7	Encargado de administración de la planta	Generar la guía de remisión de despacho de productos
8	Encargado de administración de la planta	Autorizar salida y Archiva los documentos
9	Encargado de administración de la planta	Registrar en el sistema todos los movimientos de las cuentas por cobrar y pagar de la empresa

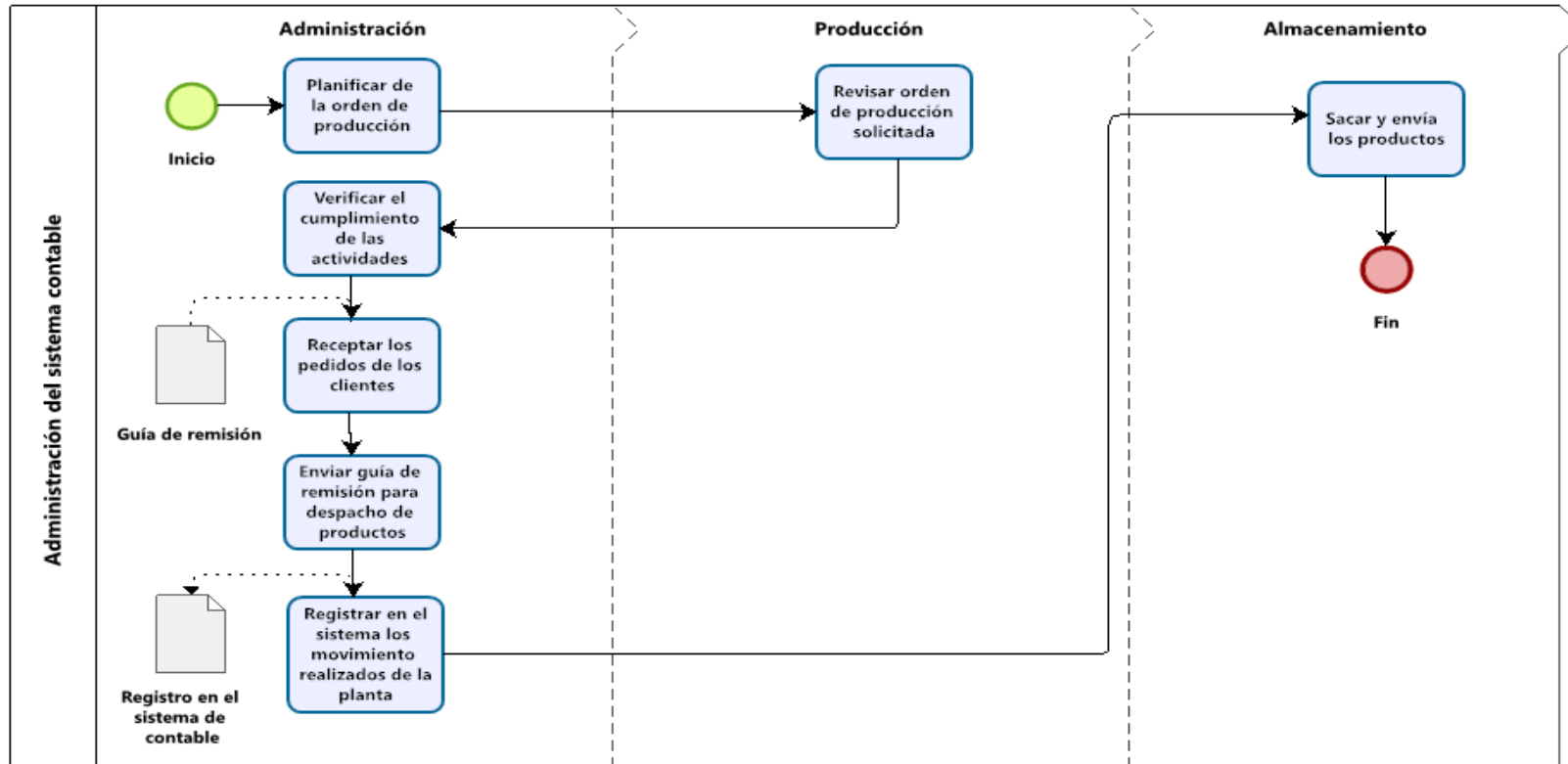
## 7. TEMPORALIDAD


Se realizará el registro de información del sistema de manera diaria para verificación del estado de los todos los procesos dentro de la empresa de productos lácteos Yogurt Vas'q.



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN SISTEMA CONTABLE</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 8. FLUJOGRAMA




	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>		
	<b>PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA CONTABLE</b>		Versión: 01
			Código: G.E.1
			Fecha: dd/mm/aa
		Página:	

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
R01.INT. G.E.1.1	Registro de cuentas del sistema contable- En plataforma	X			X	Encargado de administración	Administración de la planta
D01.INT. G.E.1.1	Guía de remisión de productos	X		X		Encargado de administración	Administración de la planta

## 10. ANEXOS

- Registro de cuentas del sistema contable. R01.INT.G.E.1.1
- Guía de remisión de productos. D01.INT.G.E.1.1

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.E. - GESTIÓN  
ESTRATÉGICA**

**PROCESO: G.E.1. – ADMINISTRACIÓN DE LA  
PLANTA**

**PROCEDIMIENTO: G.E.1.2.- ATENCIÓN DE  
QUEJAS Y RECLAMOS**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Determinar procedimientos para establecer la atención al cliente mediante el seguimiento de actividades consecutivas con el fin de determinar estrategias para mejorar y atender las quejas y reclamos emitidos o realizadas por parte de los clientes y consumidores.

## 2. PARTICIPANTES

- Gerencia
- Encargado de administración de la planta
- Encargado de producción

## 3. RESPONSABLE

- Encargado de administración de la planta


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital
- **GE:** Gestión Estratégica

### Definiciones:

- **Administración de la planta:** Este término hace referencia a todas aquellas actividades que realiza el administrador con la finalidad de planificar, organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades, además lleva las cuentas ya sea de compra, venta, producción que la empresa realice.
- **Atención al cliente:** Hace referencia a la manera de atención al cliente y las observaciones o quejas que tenga con el objetivo de mejorar tanto en calidad como en atención.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA PROCEDIMIENTO: ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- Quejas: Las quejas hacen referencia a las discusiones o puntos de vista de los clientes frente al producto estas a su vez pueden llamarse como inconformidad del cliente al recibir el producto y tiende a dar opiniones o quejas por que no cumple con las características y requerimientos de los clientes.
- Reclamos: Los reclamos dentro de la organización también pueden llegar a la inconformidad hacia el producto por parte del cliente con el fin de exigir y devolver un producto ya que ello no cumple con sus expectativas.


## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE INEN 2879
- ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Atención de quejas y reclamos

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
1	Encargado de administración de la planta	Recibir la queja acerca del producto para su devolución	Procedimiento de atención de quejas y reclamos
2	Encargado de administración de la planta	Registrar e Informa a gerencia la queja o reclamos del cliente	Procedimiento de atención de quejas y reclamos
3	Gerencia	Analizar el día y cantidad de productos enviados con el fin de verificar si el cliente está en el lapso de tiempo establecido para realizar cualquier devolución.	Procedimiento de atención de quejas y reclamos
4	Gerencia	Aprueba devolución del lote de producción	Procedimiento de atención de quejas y reclamos
5	Encargado de administración de la planta	Enviar a laboratorio para determinar las características físicas y químicas del estado del producto.	Procedimiento de atención de quejas y reclamos

		<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
		<b>PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	
6	Encargado de producción	Tomar muestra del producto y analiza los posibles problemas que presente el lote de producción	Procedimiento de atención de quejas y reclamos
7	Encargado de producción	Pasar informe acerca de los resultados obtenidos del lote de producción	Procedimiento de atención de quejas y reclamos
8	Gerencia	Tomar medidas y estrategias para dar solución al destino del lote de producción devuelta.	Procedimiento de atención de quejas y reclamos
9	Encargado de administración de la planta	Realizar devolución de lote de producción nueva o devolución económica	Procedimiento de atención de quejas y reclamos

## 7. TEMPORALIDAD

La determinación atención de quejas y reclamos se realiza de manera mensual o cada cierto tiempo que haya devoluciones de lote de producción o quejas por parte de los clientes.



## PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q

PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA  
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

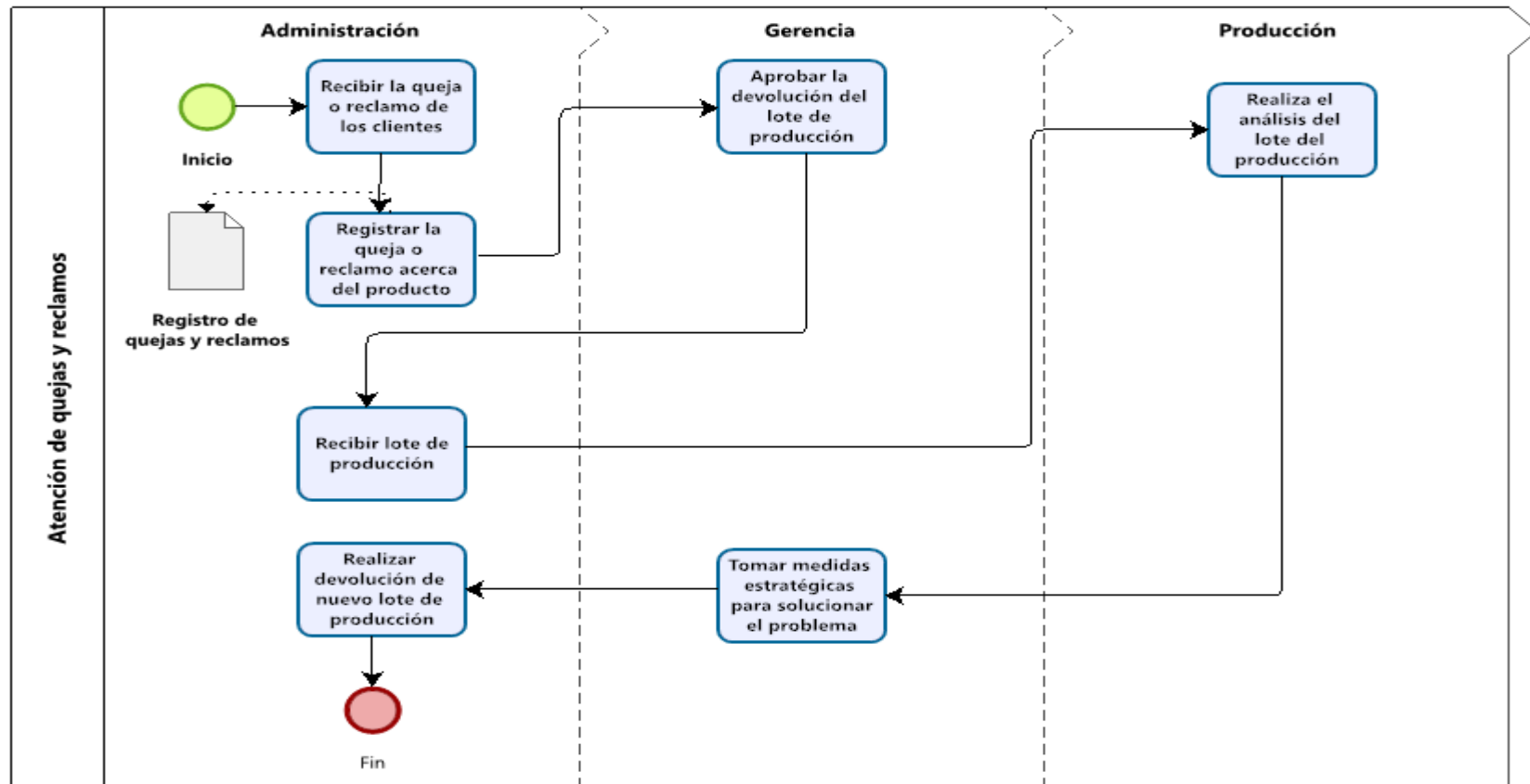
Versión: 01


Código: G.E.1

Fecha: dd/mm/aa

Página:

### 8. FLUJOGRAMA



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:


## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
R01.INT. G.E.1.2	Registro de quejas y reclamos	X		X		Encargado de administración de la planta	Administración de la planta


## 10. ANEXOS


- Registro de quejas y reclamos. R01.INT.G.E.1.2



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

Anexo 1: Registro de quejas y reclamos. R01.INT.G.E.1.2

		<b>REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>			Versión: 01
					R01.INT. G.E.1.2
					Fecha 30-07-2021
					Página 1 de 1
Elaborado por:	Damaris Camuendo	Revisado por:	Migdalia Mejía	Aprobado por:	Luis Vásquez
Cliente:					
Responsable:					
Fecha:					
Motivo de la queja o reclamo					
Plan de acción					
Cronograma del plan de acción					
Actividades / Estrategias	Fecha de finalización	Presupuesto	Responsable	Observaciones	

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE</b> <b>AUDITORIA INTERNA</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.E. - GESTIÓN  
ESTRATÉGICA**

**PROCESO: G.E.1. – ADMINISTRACIÓN DE LA  
PLANTA**

**PROCEDIMIENTO: G.E.1.3.- PLANIFICACIÓN DE  
AUDITORIA INTERNA**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE</b> <b>AUDITORIA INTERNA</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Determinar procedimientos para la planificación de auditoría interna mediante la identificación de actividades y estrategias para cumplir con las programaciones establecidas para el buen desempeño del sistema de gestión en la empresa.

## 2. PARTICIPANTES

- Gerencia
- Encargado de administración de la planta
- Todas las áreas de la empresa
- Encargado de gestión de buenas prácticas de manufactura

## 3. RESPONSABLE

- Administración de la planta


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital
- **GE:** Gestión Estratégica
- **PA:** Planificación estratégica
- **SGC:** Sistema de gestión de la calidad

### Definiciones:

- **Planificación:** La planificación hace referencia a los procesos en el cual de toma decisiones con respecto a determinar o alcanzar un objetivo o futuro deseado mediante el seguimiento de actividades para su cumplimiento o logro deseado.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE</b> <b>AUDITORIA INTERNA</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- Auditoría: La auditoría hace referencia a la gestión que se realiza con el fin de conocer la situación actual de la organización o diagnosticas el estado de algo.
- Auditoría Interna: Este término hace referencia a las gestiones que se realiza dentro de una organización o empresa con el fin de conocer sus operaciones o procesos y de esta manera mejorar la situación en la que se encuentra.


## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE INEN 3010
- ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Planificación de auditoría interna

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de administración de la planta	Realizar la planificación de la auditoría interna
2	Encargado de administración de la planta	Delimitar el alcance de la auditoría interna en la organización
3	Gerencia	Realizar observaciones acerca de la planificación y alcance realizado
4	Encargado de Gestión de BPM	Elaborar la lista de verificación para realizar la auditoría interna con equipos de trabajo
5	Gerencia	Revisar y aprobar la ejecución de la auditoría interna
6	Encargado de Gestión de BPM	Realizar la auditoría interna en los procesos y a los encargados o involucrados de cada área
8	Encargado de Gestión de BPM	Recolectar la información necesaria y establecida en la auditoria, como también las observaciones en caso de existir en los procesos o el personal.
9	Encargado de Gestión de BPM	Realizar el análisis de los resultados obtenidos en la auditoria de BPM

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE</b> <b>AUDITORIA INTERNA</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

10	Encargado de Gestión de BPM	Realizar un informe re los resultados obtenidos en la auditoria de BPM
11	Gerencia	Analizar los resultados obtenidos de la auditoría interna
12	Gerencia/Administración de la planta	Ejecutar las medidas correctivas y estrategias para su mejora y buen desempeño
13	Administración de la planta	Realizar nuevamente la auditoria con el fin de constatar que cumple con todos los requisitos de la auditoría interna
14	Administración de la planta	Analizar la eficacia de las estrategias realizadas

## 7. TEMPORALIDAD

La planificación para realizar la auditoría interna de BPM en la empresa se realiza de manera anual en la empresa con el fin de mantenerse al tanto con las cosas que pasan en la organización.



## PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA  
PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE  
AUDITORIA INTERNA

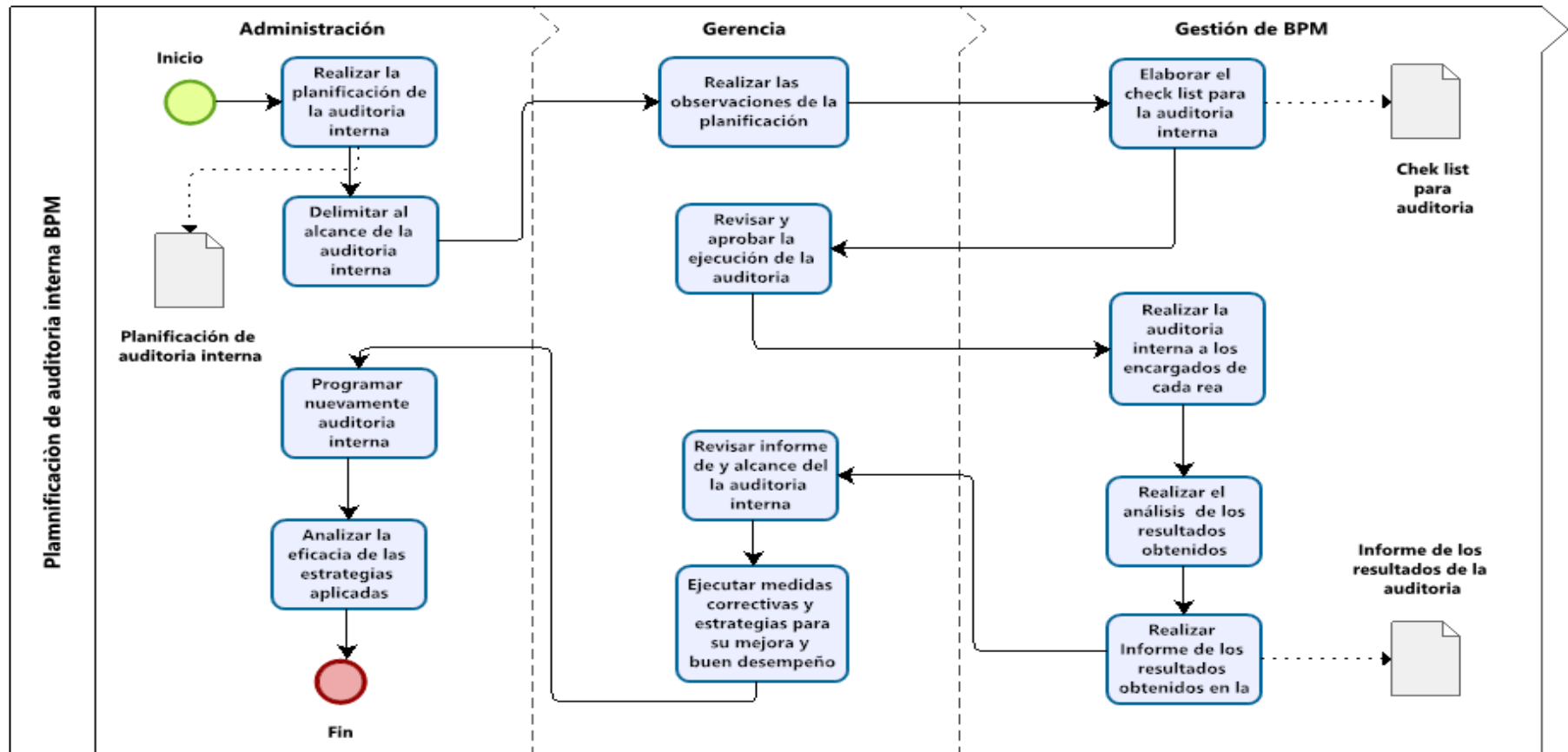
Versión: 01


Código: G.E.1

Fecha: dd/mm/aa

Página:

### 8. FLUJOGRAMA




	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>		
	<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE</b> <b>AUDITORIA INTERNA</b>	Versión: 01	
		Código: G.E.1	
		Fecha: dd/mm/aa	
		Página:	

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS


REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
D02.INT. G.E.1.3	Check list de auditoría interna	X			X	Encargado de administración de la planta	Administración de la plantan
R03.INT. G.E.1.3	Registro de los resultados de auditoría interna	X			X	Encargado de administración de la planta	Administración de la planta

## 10. ANEXOS


- Check list de auditoría interna. D02.INT. G.E.1.3.
- Registro de los resultados de la auditoría interna. R03.INT.G.E.1.3

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>		
	<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE</b> <b>AUDITORIA INTERNA</b>	Versión: 01	
		Código: G.E.1	
		Fecha: dd/mm/aa	
		Página:	

Anexo 1. Registro de los resultados de auditoría interna. R03.INT. G.E.1.3.

	<b>REGISTRO DE RESULTADOS DE AUDITORIA INTERNA</b>			Versión: 01	
				D03.INT. G.E.1.3	
				Fecha 30-07-2021	
				Página 1 de 1	
Fecha de programa de la auditoria:					
Áreas/Actividades/Tareas					
Aspectos Generales del Proceso de Auditoria					
Objetivo:					
Objetivos Específicos:					
Alcance:					
Metodología:					
Documentos de referencia:					
Antecedentes:(motivo de realizar la auditoria)					
Desarrollo de la auditoria					
Resultados-Observaciones- Acciones de Mejora					
Conclusiones					
Elaborado por:	Damaris Camuendo	Revisado por:	Migdalia Mejía	Aprobado por:	Luis Vásquez



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.E. - GESTIÓN  
ESTRATÉGICA**

**PROCESO: G.E.1. – ADMINISTRACIÓN DE LA  
PLANTA**

**PROCEDIMIENTO: G.E.1.4.- EVALUACION DE  
DESEMPEÑO**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Determinar los procedimientos para la evaluación del desempeño mediante el seguimiento y medición para determinar la calidad del trabajo, eficiencia y logro de los objetivos estratégicos de los procesos a fin de mejorar el desempeño y competitividad y perspectiva de satisfacción del cliente.

## 2. PARTICIPANTES

- Gerencia
- Encargado de administración de la planta
- Encargado de evaluación

## 3. RESPONSABLE

- Encargado de administración de la planta


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- INT: Interno
- EXT: Externo
- IMP: Impreso
- DIG: Digital
- GE: Gestión Estratégica

### Definiciones:

- Administración de la planta: Este término hace referencia a todas aquellas actividades que realiza el administrador con la finalidad de planificar, organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades, además lleva las cuentas ya sea de compra, venta, producción que la empresa realice.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- Desempeño: Este término hace referencia a la acción de realizar algo a fin de conocer e identificar el rendimiento de alguna situación.
- Evaluación del desempeño: Es un proceso que se realiza con el fin de dar seguimiento al rendimiento a fin de determinar el cumplimiento de las obligaciones dentro del área de trabajo.
- Personal: Es la o el grupo de personas que va a estar involucrado en la evaluación del desempeño.


## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE INEN 3071: 2016
- ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Evaluación del desempeño

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de administración de la planta	Realizar la planificación para la evaluación de desempeño
2	Encargado de administración de la planta	Preparar la evaluación que se va utilizar y dar seguimiento al personal
3	Gerencia	Revisar la planificación de la evaluación
4	Encargado de evaluación de desempeño	Informar la programación y cronograma para la evaluación
5	Encargado de evaluación de desempeño	Citar al personal para realizar la evaluación

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

6	Encargado de evaluación de desempeño	Realizar la entrevista para la evaluación de desempeño a todo el personal de la empresa
7	Encargado de evaluación de desempeño	Registrar los resultados obtenidos de la evaluación realizada al personal
8	Encargado de evaluación de desempeño	Analizar y verificar que cumpla con un nivel satisfactorio la evaluación caso contrario se procede a capacitar.
9	Encargado de evaluación de desempeño	Socializar los resultados obtenidos para tomar acciones para mejorar el desempeño del personal, realizar capacitación
10	Encargado de evaluación de desempeño	Tabulación de los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño.
11	Gerencia	Fomentar estrategias para el desarrollo y mejora continua en los procesos e inicia con un plan de mejoras para nuevamente realizar evaluación
13	Encargado de administración de la planta	Archivar registro de evaluación

## 6. TEMPORALIDAD

La realización de la evaluación de desempeño se realiza trimestralmente a todo el personal de la organización con el fin de mejorar las habilidades en sus puesto de trabajo.



## PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q

PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA  
PROCEDIMIENTO: EVALUACION DE DESEMPEÑO

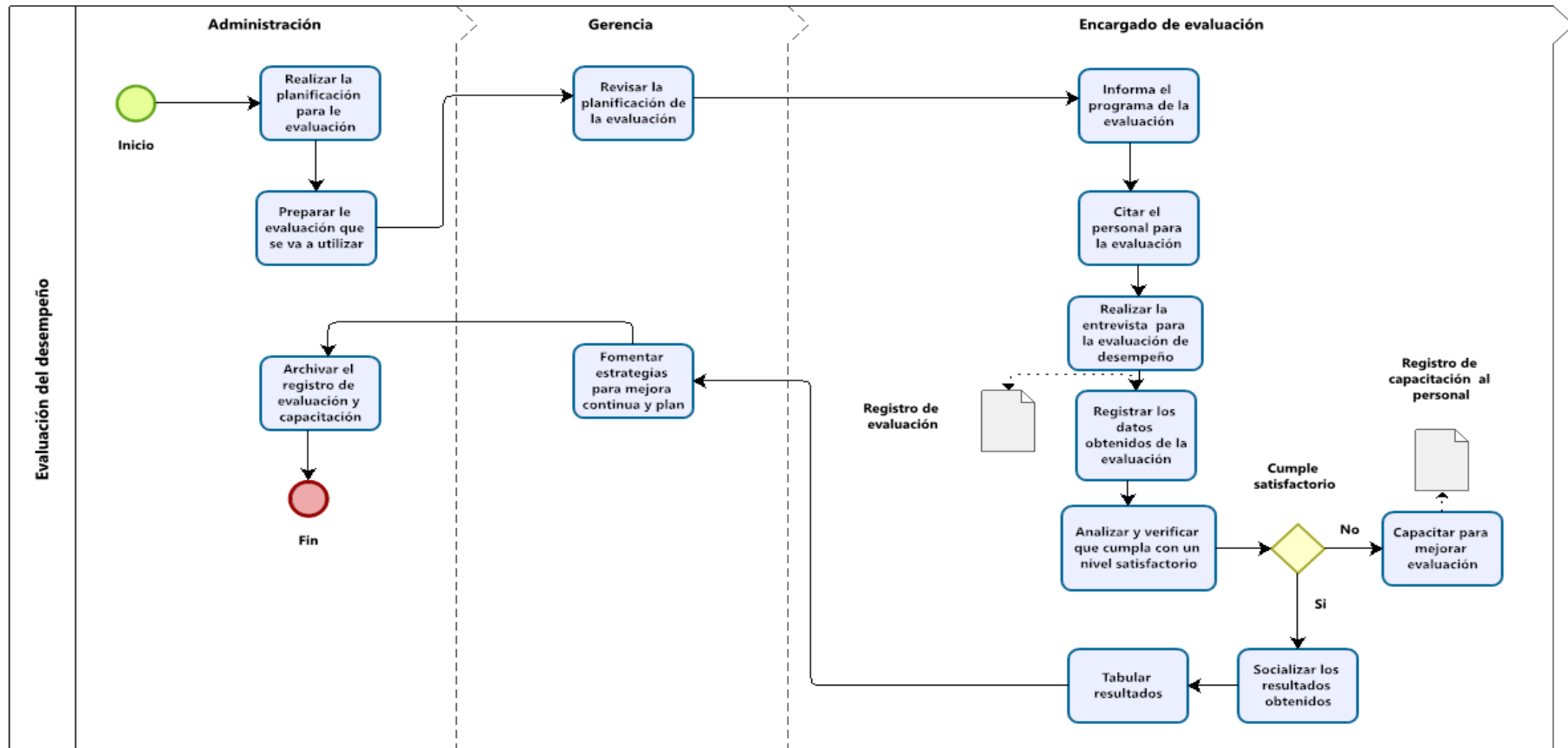
Versión: 01


Código: G.E.1

Fecha: dd/mm/aa

Página:

### 7. FLUJOGRAMA




	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS


REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
R01.INT. G.E.1.4	Registro de capacitación al personal	X		X		Encargado de administración de la planta	Administración de la planta
R02.INT. G.E.1.4	Registro de evaluación de desempeño	X		X		Encargado de administración de la planta	Administración de la planta


## 9. ANEXOS

- Registro de capacitación al personal. R01.INT.G.E.1.4
- Registro de evaluación de desempeño. R02.INT.G.E.1.4


	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

ANEXO 1. Registro de capacitación al personal. R01.INT.G.E.1.4

	<b>REGISTRO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL</b>			Versión: 01	
				R01.INT. G.E.1.4	
				Fecha 30-07-2021	
				Página 1 de 1	
Elaborado por:	Damaris Camuendo	Revisado por:	Migdalia Mejía	Aprobado por:	Luis Vásquez
Fecha:	Hora de Inicio:		Hora de Finalización:		
Tipo:	Capacitación: <input type="checkbox"/>	Reunión <input type="checkbox"/>			
Tema de Capacitación:					
No.	Nombre	Cedula	Cargo	Firma	
1					
2					
3					
4					
5					
6					

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

Anexo 2. Registro de evaluación de desempeño. R02.INT.G.E.1.4

	<b>REGISTRO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>		Versión: 01		
			R01.INT. G.E.2.2		
			Fecha 30-07-2021		
			Página 1 de 1		
	Lugar:	Fecha:			
Datos del trabajador a evaluar.					
Nombre y Apellido:					
Cargo que desempeña:					
Proceso:					
Fecha de contratación:					
Evaluación del desempeño del trabajador:					
Conocimiento Asociado al cargo:	OCASION AL (25%)	LA MITAD DEL TIEMPO (50%)	FR ECUE NTE (75%)	SIEMPRE (100%)	
El trabajador entiende las funciones y responsabilidades de su cargo					
El trabajador posee los conocimientos y habilidades necesarios para el cargo.					
Planificación y Organización					
El trabajador requiere una supervisión mínima					






**PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q**

**PROCESO- ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA**  
**PROCEDIMIENTO: EVALUACION DE DESEMPEÑO**

Versión: 01  
 Código: G.E.1  
 Fecha: dd/mm/aa  
 Página:

El trabajador se desempeña de forma organizada				
El trabajador es capaz de identificar y solucionar problemas				
El trabajador reacciona rápidamente ante las dificultades				
<b>Productividad:</b>				
El trabajador consigue los objetivos				
El trabajador puede manejar varias actividades a la vez				
El trabajador consigue los estándares de productividad				
<b>Resultado obtenidos</b>				
<b>Acciones tomadas</b>				
Elaborado por:	Damaris Camuendo	Revisado por:	Migdalia Mejía	Aprobado por:
				Luis Vásquez

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.E. - GESTIÓN  
ESTRATÉGICA**

**PROCESO: G.E.1. – ADMINISTRACIÓN DE LA  
PLANTA**

**PROCEDIMIENTO: G.E.1.5.- PLANIFICACIÓN  
ESTRATÉGICA**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Determinar procedimientos para establecer la planificación estratégica mediante la determinación de actividades y estrategias para el cumplimiento de los objetivos de la empresa con el fin de mejorar la organización y sus procesos.

## 2. PARTICIPANTES

- Gerencia
- Encargado de administración de la planta

## 3. RESPONSABLE

- Área de administración de la planta

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:


- INT: Interno
- EXT: Externo
- GE: Gestión Estratégica
- PA: Planificación estratégica

### Definiciones:

- **Planificación:** La planificación hace referencia a los procesos en el cual de toma decisiones con respecto a determinar o alcanzar un objetivo o futuro deseado mediante el seguimiento de actividades para su cumplimiento o logro deseado.
- **Objetivo:** Son un conjunto de estrategias bien definidas y planificadas que sirven como guía para desarrollar y lograr el cumplimiento de alguna cosa o hecho.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS


- NTE INEN 2879
- ISO 9001:2015

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO:</b> ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA <b>PROCEDIMIENTO:</b> PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Planificación estratégica

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de administración de la planta	Realizar reunión para desarrollo de la planificación estratégica
2	Encargado de administración de la planta	Enviar a gerencia para su aprobación para el desarrollo
3	Gerencia	Aprobar el desarrollo de la planificación estratégica para la empresa
4	Encargado de administración de la planta	Realizar el alcance, la política de calidad, de la planificación estratégica
5	Encargado de Administración de la planta	Revisar la planificación estrategia para cumplir con los objetivos y metas
6	Gerencia	Revisar y aprobar la planificación estratégica para la empresa
7	Encargado de administración de la planta	Informar a los trabajadores de la empresa sobre las metas y objetivos
8	Encargado de administración de la planta	Verificar que se cumpla con la planificación estratégica en todas las áreas de la organización
9	Encargado de administración de la planta	Evaluar el desempeño de los trabajadores frente al plan estratégico
10	Encargado de administración de la planta	Tomar acciones y estrategias correctivas

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO:</b> ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA <b>PROCEDIMIENTO:</b> PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

11	Encargado de administración de la planta	Verificar que se cumpla con la planificación realizada
12	Encargado de administración de la planta	Archiva la planificación estratégica

## **7. TEMPORALIDAD**

La planificación estratégica se realiza de manera anual con el fin de plantear y lograr nuevas metas y objetivos.



## PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q

**PROCESO:** ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA  
**PROCEDIMIENTO:** PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

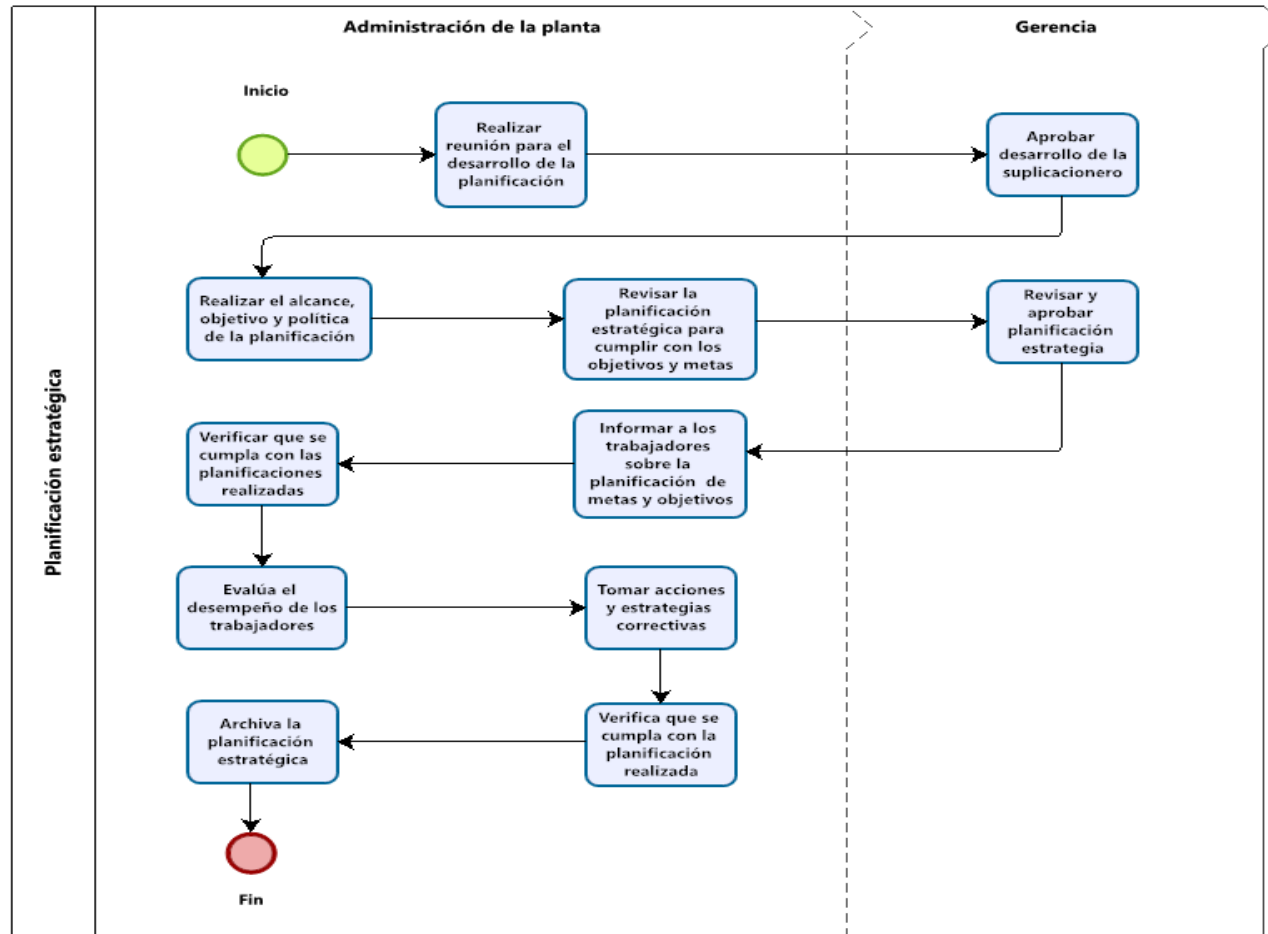
Versión: 01


Código: G.E.1

Fecha: dd/mm/aa

Página:

### 8.FLUJOGRAMA



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:


## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
R01.INT. G.E.1.5	Formato de registro de Planificación estratégica	X		X		Encargado de administración de la planta	Administración de la planta

## 10. ANEXOS

- Formato de registro de Planificación estratégica. R01.INT.G.E.1.5

Anexo 1: Formato de registro de planificación estratégica. R01.INT.G.E.1.5

	<b>FORMATO DE REGISTRO DE PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA</b>	Versión: 01
		D01.INT. G.E.1.5
		Fecha 30-07-2021
		Página 1 de 1
Misión		
Visión		
Aspectos Generales de la Planificación estratégica		
Objetivo:		
Objetivos Específicos:		
Alcance:		
Metodología:		
Documentos de referencia:		
Identificación de Áreas clave:		



**PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q**

**PROCESO:** ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA  
**PROCEDIMIENTO:** PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

Versión: 01  
Código: G.E.1  
Fecha: dd/mm/aa  
Página:

Planificación estratégica

Política de calidad:

Objetivos de calidad:


Matriz de Impactos

Evaluación del desempeño

Plan de mejoras

Elaborado por:	Damaris Camuendo	Revisado por:	Migdalia Mejía	Aprobado por:	Luis Vásquez
----------------	------------------	---------------	----------------	---------------	--------------



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: REVISION POR LA DIRECCION</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.E. - GESTIÓN ESTRATÉGICA**

**PROCESO: G.E.1. – ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA**

**PROCEDIMIENTO: G.E.1.6.- REVISION POR LA DIRECCION**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: REVISION POR LA DIRECCION</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Determinar procedimientos para establecer la revisión de la dirección con el fin de asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad, además se puede incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y planeación para realizar los cambios del sistema de gestión de la calidad de la empresa de productos lácteos yogurt vas`q, mediante el seguimiento y la revisión periódica del mismo.

## 2. PARTICIPANTES

- Gerencia
- Encargado de administración de la planta

## 3. RESPONSABLE

- Área de administración de la planta


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- INT: Interno
- EXT: Externo
- IMP: Impreso
- DIG: Digital
- GE: Gestión Estratégica

### Definiciones:

- Revisión: Este término hace referencia a la acción de revisar o examinar con atención y cuidado alguna cosa con el fin de verificar si se está cumpliendo lo planificado.
- Dirección: Este término hace referencia a la acción de dirigir o llevar a cabo alguna cosa o situación, también hace referencia a encaminar, guiar u orientar.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO:</b> ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA <b>PROCEDIMIENTO:</b> REVISION POR LA DIRECCION	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- Revisión por la dirección: Es una herramienta mediante el cual se puede
- determinar la eficacia, eficiencia y efectividad con el fin de lograr la dirección hacia el sistema de gestión de la calidad.
- Eficacia: Este término hacer referencia al cumplimiento de los objetivos
- Eficiencia: Este término hace referencia a la optimización de los recursos utilizados dentro de la empresa.
- Control de los cambios: Es control de los cambios hace referencia a los cambios que pueden surgir al aplicar alguna norma o sistema con el fin de defender y proteger


## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE INEN 2879
- ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Revisión por la dirección

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de administración de la planta	Programar o planificar la fecha para la revisión de la dirección
2	Encargado de administración de la planta	Socializar los requisitos de entrada necesarios para la revisión a los líderes de los procesos
3	Encargado de administración de la planta	Solicitar la información acerca del Sistema de gestión de calidad a todos áreas
4	Encargado de administración de la planta	Sustentar los indicadores , parámetros de control y componentes para la revisión

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO:</b> ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA <b>PROCEDIMIENTO:</b> REVISION POR LA DIRECCION	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

4	Gerencia	Revisar la información brindada acerca del SGC de cada una de las áreas
5	Encargado de administración de la planta	Presentar informe del SGC y de los resultados obtenidos en la revisión
6	Encargado de administración de la planta	Elaborar el plan de acción hacer de las revisiones y resultados obtenidos
7	Encargado de administración de la planta	Hacer el seguimiento al plan de acción aplicada a los resultados obtenidos en la auditoria
8	Encargado de administración de la planta	Evaluar las acciones ejecutadas en la empresa frente a los resultados obtenidos con anterioridad para ver la eficacia y eficiencia del plan de acción

## 7. TEMPORALIDAD

La revisión por la dirección acerca del sistema de gestión de la calidad se realiza de manera anual



## PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q

**PROCESO:** ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA  
**PROCEDIMIENTO:** REVISION POR LA DIRECCION

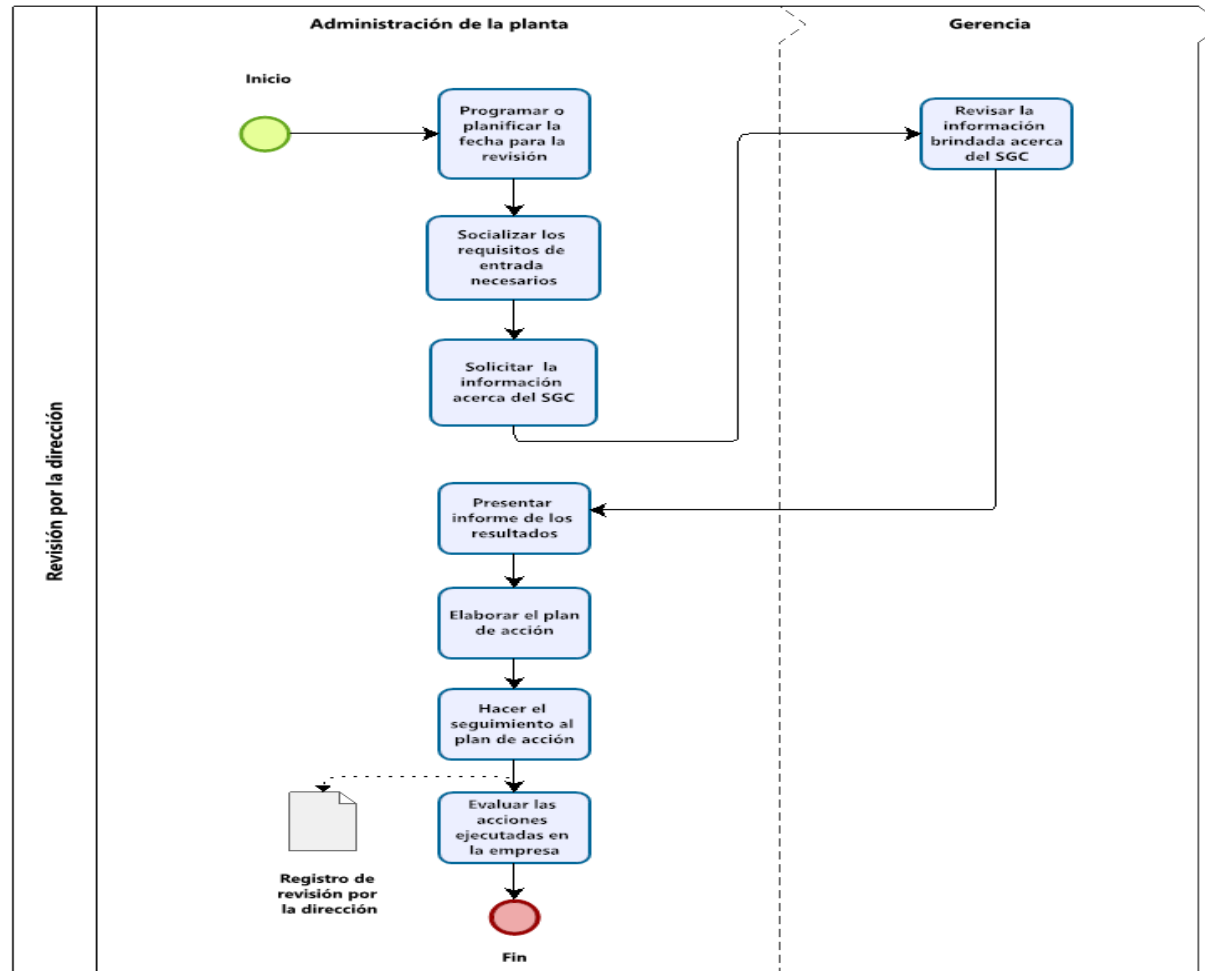
Versión: 01


Código: G.E.1

Fecha: dd/mm/aa

Página:

### 8.FLUJOGRAMA




	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: REVISION POR LA DIRECCION</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS


REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
R01.INT. G.E.1.6	Formato de Acta de revisión por la dirección	X		X		Encargado de administración de la planta	Administración de la planta


## 10. ANEXOS

- Formato de Acta de revisión por la dirección. R01.INT.G.E.1.6

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>		
	<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: REVISION POR LA DIRECCION</b>	Versión: 01	
		Código: G.E.1	
		Fecha: dd/mm/aa	
		Página:	

Anexo 1: Formato de Acta de revisión por la dirección. R01.INT.G.E.1.6

	<b>FORMATO DE ACTA DE REVISION POR LA DIRECCION</b>			Versión: 01	
				R01.INT. G.E.2.2	
				Fecha 30-07-2021	
				Página 1 de 1	
Nº de Acta:	Lugar:	Fecha:			
<b>TEMAS TRATADOS</b>					
Resultados de las auditorias.					
Retroalimentación del cliente-quejas y reclamos de los clientes					
Desempeño de los proceso y conformidad del servicio					
Estado de las acciones correctivas y preventivas					
Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección					
Análisis de los cambios que pueden afectar al sistema de gestión de la calidad					
Recomendaciones para la mejora					
Planes de acción					
Resultados de la revisión general					
Conclusiones					
Cierre y aprobación del acta por la dirección					
<b>Desarrollo de la reunión</b>					
Nº de la auditoria	Fecha	Proceso	Número de no conformidades		
Elaborado por:	Damaris Camuendo	Revisado por:	Migdalia Mejía	Aprobado por:	Luis Vásquez

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: GESTION DOCUMENTAL</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

***MACROPROCESO: G.E. - GESTIÓN ESTRATÉGICA***

***PROCESO: G.E.1. – ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA***

***PROCEDIMIENTO: G.E.1.7.- GESTIÓN DOCUMENTAL***

***VERSIÓN: 01***


**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: GESTION DOCUMENTAL</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Determinar los procesos a seguir para el control de la información documentada mediante el cumplimiento de los requisitos con los que debe cumplir la documentación con el fin de evidenciar la correcta gestión interna y externa de la organización.

## 2. PARTICIPANTES

- Gerencia
- Encargado de administración de la planta

## 3. RESPONSABLE

- Área de administración de la planta


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- INT: Interno
- EXT: Externo
- IMP: Impreso
- DIG: Digital
- GE: Gestión Estratégica
- PA: Planificación estratégica

### Definiciones:

- Gestion: Este término hace referencia a las acciones que se tramitan con el objetivo de lograr o conseguir algo.
- Gestion Documental: Este término hace referencia al conjunto de técnicas usadas con el fin de administrar la documentación de tipo interna y externa de la organización.
- Información: Este término hace referencia al conjunto organizado de datos procesados con el fin de documentar.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: GESTION DOCUMENTAL</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE INEN 30301
- ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Gestión Documental

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Externos e internos	Elaborar información documentada y realizar los cambios
2	Encargado de administración de la planta	Recibir, analizar y verificar la información documentada interna y externa
3	Gerencia	Verificar si cumple con los requisitos que debe contener el documento: título, fecha, autor, coreo.
4	Encargado de administración de la planta	Procesar y codificar la información documentada recibida
5	Gerencia	Colocar firma de revisado de la información documentada
6	Gerencia	Autorizar la información documentada
7	Encargado de administración de la planta	Coordinar la difusión de la información documentada previamente aprobada
8	Encargado de administración de la planta	Operar y archivar la información documentada aprobada

## 7. TEMPORALIDAD:

La revisión de la gestión documental se realiza de manera diaria con el fin de verificar y archivar toda la información documental



# PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q

**PROCESO:** ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA  
**PROCEDIMIENTO:** GESTION DOCUMENTAL

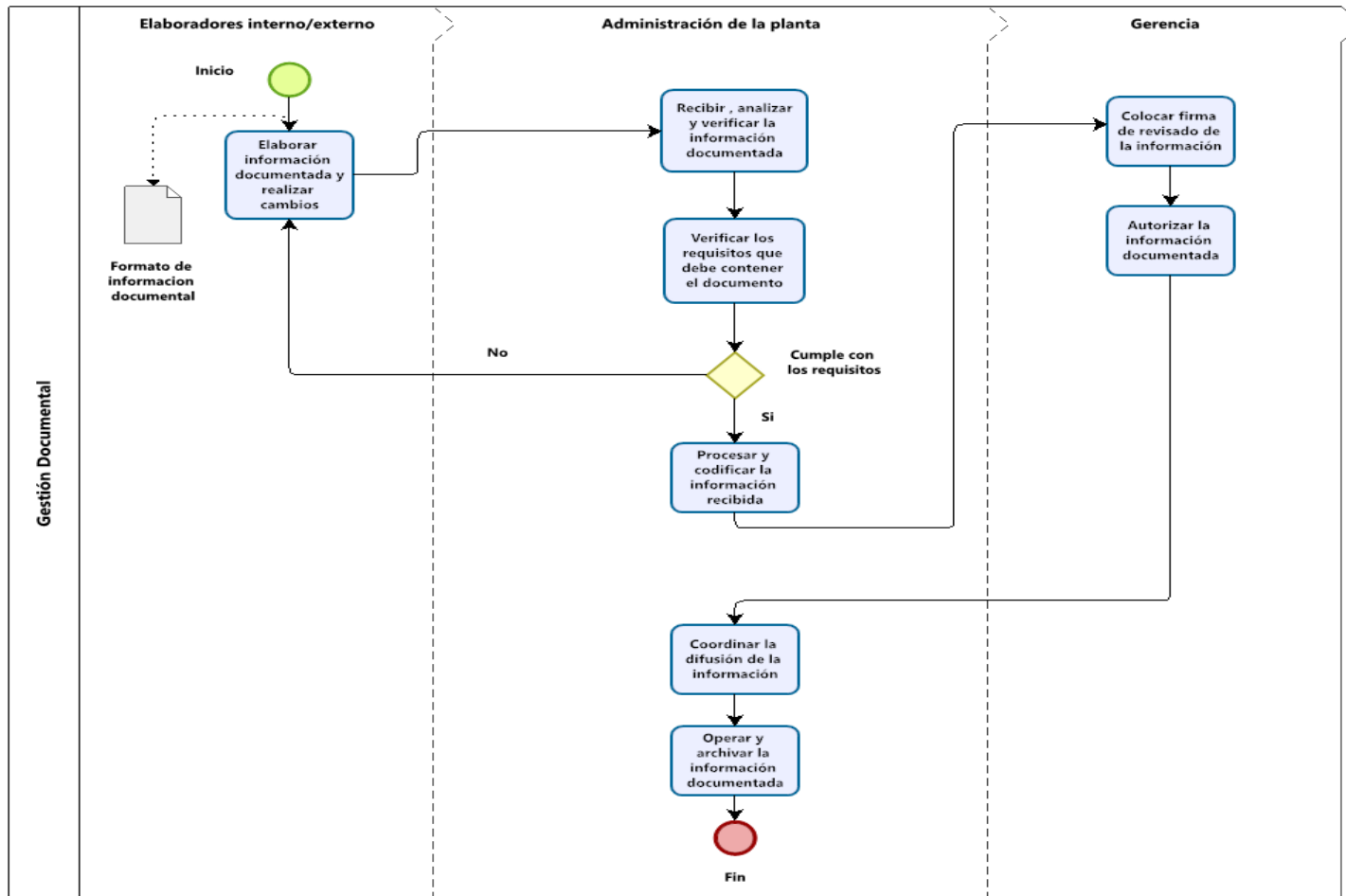
Versión: 01


Código: G.E.1

Fecha: dd/mm/aa

Página:

## 8.FLUJOGRAMA




	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: GESTION DOCUMENTAL</b>	Versión: 01
		Código: G.E.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS


REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
R01.ITN. G.E.1.7	Formato para información documental	X		X		Encargado de administración de la planta	Administración de la planta


## 10. ANEXOS

- Formato para información documental. R01.INT.G.E.1.7

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>		
	<b>PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA</b> <b>PROCEDIMIENTO: GESTION DOCUMENTAL</b>	Versión: 01	
		Código: G.E.1	
		Fecha: dd/mm/aa	
		Página:	

Anexo 1: Formato Información documentada. R01.INT.G.E.1.7

	<b>FORMATO DE INFORMACION DOCUMENTAL</b>			Version: 01
				R01.INT. G.E.1.4
				Fecha 30-07-2021
				Página 1 de 1
Fecha:	Año	Mes:	Día:	
Asunto:				
Cliente:				
Responsable:				
<b>No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cedula</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
1				
2				
3				
Firma Autorización			Firma responsable	

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CALIDAD DE AGUA</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.E. - GESTIÓN ESTRATÉGICA**

**PROCESO: G.E.2. – GESTIÓN DE BPM**

**PROCEDIMIENTO: G.E.2.1.- CALIDAD DE AGUA**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CALIDAD DE AGUA</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
	Página:	

## 1. OBJETIVO

Determinar los procedimientos que se efectuaran para el control de calidad del agua que se usa en la empresa, mediante el cumplimiento de requisitos o instrucciones que debe cumplir este recurso, con el fin de evitar que pasen sustancias y algún tipo de contaminación y esté disponible para su uso y consumo.

## 2. PARTICIPANTES

- Encargado de control de calidad de agua
- Encargado de administración de la planta
- Encargado de Gestión de BPM

## 3. RESPONSABLE

- Encargado de Gestión de BPM


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- INT: Interno
- EXT: Externo
- IMP: Impreso
- DIG: Digital
- BPM: Buenas prácticas de manufactura
- GO: Gestión Operativa
- CL: Cloro

### Definiciones:

- Cloro: El cloro es una sustancia química que se usa para la limpieza y desinfección que ayuda en la destrucción de gérmenes y bacterias presentes en el agua.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CALIDAD DE AGUA</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- Contaminación de agua: La contaminación del agua hace referencia a los cambios y modificaciones que sufre en su composición, acciones provocadas por el ser humano.
- Agua potable: Es el líquido vital para la vida de los seres vivos tratada y procesada con restricciones, estándares de calidad y normativas para su uso y consumo.
- Calidad de agua: Hace referencia a una serie de procedimientos e instrucciones que se debe seguir para obtener el líquido vital libre de impurezas, bacterias y sus características físicas, químicas y biológicas se encuentran de manera controlada.
- Cloro libre residual: Es el cloro que permanece en el agua después de haber esperado a que la sustancia añadida reaccione.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Requisitos ARCSA
- NTE- INEN 2200
- NTE-INEN 1108:2011
- Procedimiento de limpieza y control de calidad de agua

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Calidad de Agua

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de administración de la planta	Realizar planificación para el control de calidad del agua
2	Encargado de gestión de BPM	Ejecutar la planificación recibida
3	Encargado de Gestión de BPM	Retirar la manguera de la válvula principal de agua para hacer el análisis
4	Encargado de Gestión de BPM	Se espera a que el agua fluya por un lapso de tiempo de entre 3 a 5 minutos





**PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q**

**PROCESO: GESTIÓN BPM  
PROCEDIMIENTO: CALIDAD DE AGUA**


Versión: 01

Código: G.E.2

Fecha: dd/mm/aa

Página:

5	Encargado de Gestión de BPM	Desinfectar las tuberías y superficies metálicas con alcohol
6	Encargado de Gestión de BPM	Preparar el frasco de plástico estéril y tomar una muestra de agua de 300ml
7	Encargado de Gestión de BPM	Colocar la muestra en un contenedor isotérmico para que se mantengan sus características y composición.
8	Encargado de Gestión de BPM	Llevar la muestra al laboratorio para realizar el respectivo análisis organoléptico, físico químicos, antes sustancias no deseables, sustancias tóxicas y parámetros biológicos
9	Encargado de control de calidad de agua	Realizar el Análisis de los resultados de las muestras
10	Encargado de control de calidad de agua.	Evaluar los resultados obtenidos y tomar acciones correctivas en los parámetros que no cumplan satisfactoriamente.
11	Encargado de control de calidad de agua	Realizar el tratamiento y control de calidad del agua
12	Encargado de control de calidad de agua.	Agregar la cantidad adecuada de cloro a la cisterna para su cloración y limpieza de agua
13	Encargado de control de calidad de agua	Verificar que el agua esté en condiciones óptimas de consumo y uso
14	Encargado de control de calidad de agua	Proceder a llenar el registro del control de calidad de agua que se realizó.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CALIDAD DE AGUA</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

15	Encargado de Gestión de BPM	Archivar el registro
----	-----------------------------	----------------------

- 7. TEMPORALIDAD:** La limpieza y control de la calidad de agua se realiza de manera mensual



## PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q

PROCESO: GESTIÓN BPM  
PROCEDIMIENTO: CALIDAD DE AGUA

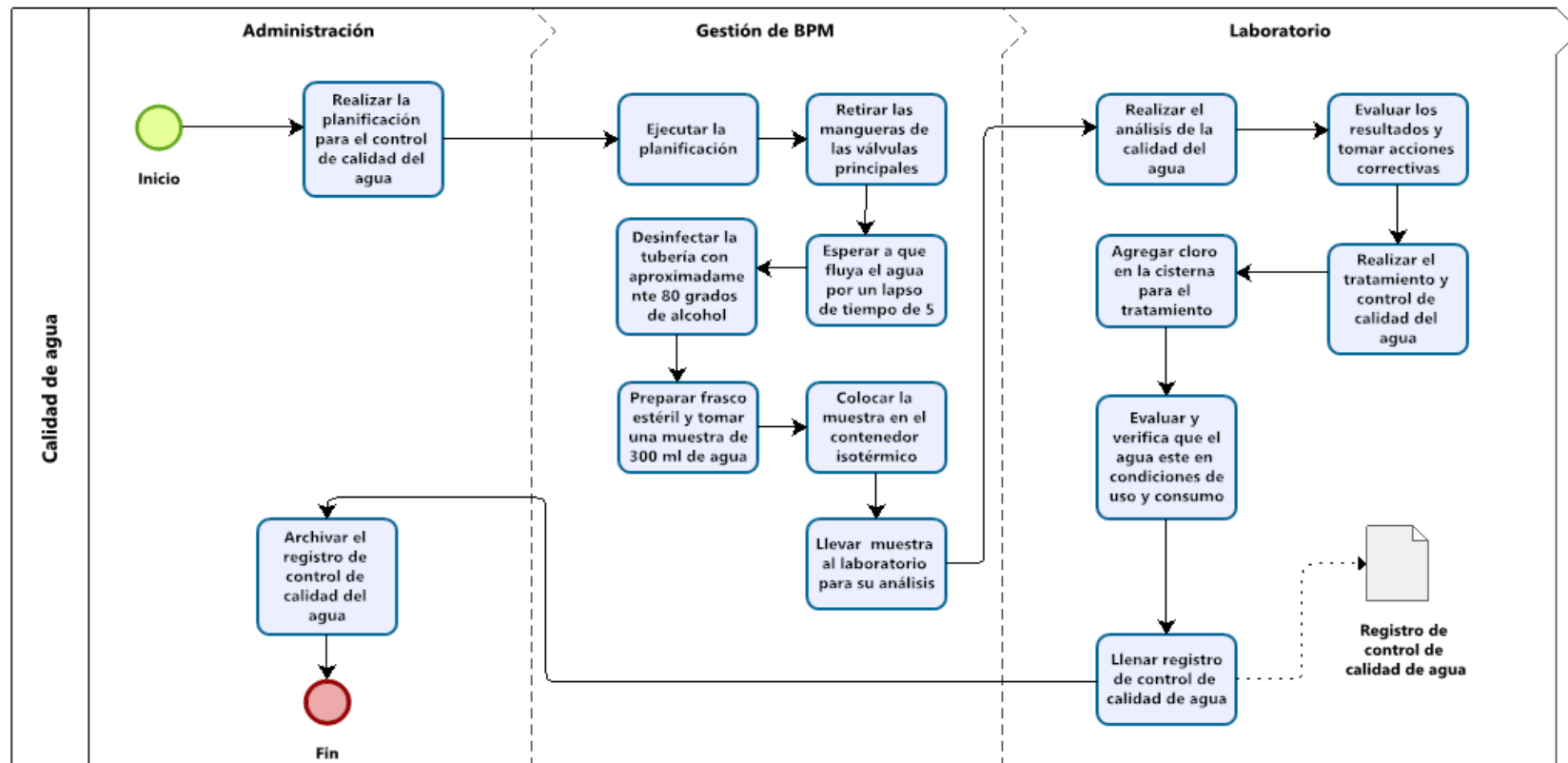
Versión: 01


Código: G.E.2

Fecha: dd/mm/aa

Página:

### 8. FLUJOGRAMA




	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CALIDAD DE AGUA</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS


REGISTROS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
R01.INT. G.E.2.1	Registro de control de agua	X		X		Encargado de BPM	Administración de la empresa


## 10. ANEXOS

- Registro de control de agua. R01.INT.G.E.2.1

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CALIDAD DE AGUA</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

Anexo 1: Registro de control de agua. R01.INT.G.E.2.1

	<b>REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD DE AGUA</b>					Versión: 01
						R01.INT. G.E.2.1
						Fecha 30-07-2021
						Página 1 de 1
Control de cloro residual y PH						
Fecha:	Hora:	Tanques/tubería	Limpieza	Cloro residual	PH	Responsable
Observaciones						
Acción Correctiva						
Elaborado por:	Damaris Camuendo	Revisado por:	Migdalía Mejía	Aprobado por:	Luis Vásquez	

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: LIMPIEZA Y DESINFECCION</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.E. - GESTIÓN  
ESTRATÉGICA**

**PROCESO: G.E.2. – GESTIÓN DE BPM**

**PROCEDIMIENTO: G.E.2.2.- LIMPIEZA Y  
DESINFECCIÓN**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: LIMPIEZA Y DESINFECCION</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Establecer procedimientos para la adecuada y correcta limpieza y desinfección mediante el seguimiento de las instrucciones y actividades que se deben desarrollar para mantener las áreas e instalaciones de la organización en buenas condiciones para garantizar la inocuidad en los productos que elabora.

## 2. PARTICIPANTES

- Gerencia
- Encargado de administración de la planta
- Encargado de Gestión de BPM

## 3. RESPONSABLE

- Encargado de Gestión de BPM


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- INT: Interno
- EXT: Externo
- IMP: Impreso
- DIG: Digital
- BPM: Buenas prácticas de manufactura
- GO: Gestión Operativa
- SC: Sosa Cáustica

### Definiciones:

- Desinfección: Es la acción de eliminar gérmenes y bacterias de recipientes, utensilios, instrumentos, entre otros, con la finalidad de evitar infecciones y algún tipo de reacción al organismo.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: LIMPIEZA Y</b> <b>DESINFECCION</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- **Limpieza:** Es la acción de sacar la suciedad e impurezas adherida en la superficie para proteger y mantener la inocuidad de los alimentos o productos que elabora.
- **Utensilios de limpieza:** Los utensilios son herramientas, instrumentos u objetos que se utilizan de manera manual para realizar algún tipo de acción o actividad en alguna superficie.
- **Calidad de agua:** Hace referencia a una serie de procedimientos e instrucciones que se debe seguir para obtener el líquido vital libre de impurezas, bacterias y sus características físicas, químicas y biológicas se encuentran de manera controlada.
- **Productos de limpieza:** Son compuestos químicos que se utilizan para limpiar y sacar impurezas o suciedades adheridas en alguna superficie, tienen componentes altamente efectivos para sacar grasas, entre otros.
- **Buenas prácticas de manufactura:** Conocido también en su abreviatura como BPM, son un conjunto de principios cuya finalidad es garantizar que los productos alimenticios que elaboran tengan buenas condiciones sanitarias con le propósitos de evitar riesgos al consumir.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Requisitos ARCSA
- NTE- INEN 3010
- NTE INEN 3039
- NTE INEN 3062

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Limpieza y Desinfección

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		<b>Limpieza (pisos y paredes)</b>
1	Gerencia	Planifica la limpieza y desinfección de la infraestructura de la empresa (pisos, ventanas, puertas, paredes)



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: LIMPIEZA Y DESINFECCION</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

2	Encargado de producción	Determinar los productos de limpieza y herramientas a utilizar
3	Encargado de producción	Realizar la limpieza y desinfección de las instalaciones de la empresa
4	Encargado de producción	Realizar la limpieza y desinfección de la instalación haya utilizado agua caliente máximo de 80 grados.
5	Encargado de gestión BPM	Verificar que se haya realizado la limpieza de la manera correcta y se encuentre libre de suciedad
		<b>Limpieza y desinfección utensilios y máquinas de producción</b>
6	Encargado de producción	Limpiar los utensilios de producción, limpiar la marmita, calderas, termómetro y desarmar la descremadora para su correcto lavado
7	Encargado de producción	Utilizar líquido desengrasantes, esponjas, entre otros para su mayor limpieza
8	Encargado de producción	Utilizar agua caliente no mayor a 80 grados para la limpieza de los equipos
9	Encargado de gestión de BPM	Verifica que se haya realizado el correcto lavado de los utensilios y máquinas de producción
10	Encargado de producción	Llenar los registros de limpieza y desinfección el encargado de cada área para el cumplimiento de limpieza
11	Encargado de Administración de la planta	Archivar el registro realizado en cuanto a la limpieza y desinfección de la instalación

## 7. TEMPORALIDAD:

La limpieza y desinfección de la instalación como puertas, ventanas, pisos, paredes, utensilios, máquinas y equipos de la organización se realiza diariamente



## PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q

PROCESO: GESTIÓN BPM  
PROCEDIMIENTO: LIMPIEZA Y  
DESINFECCIÓN

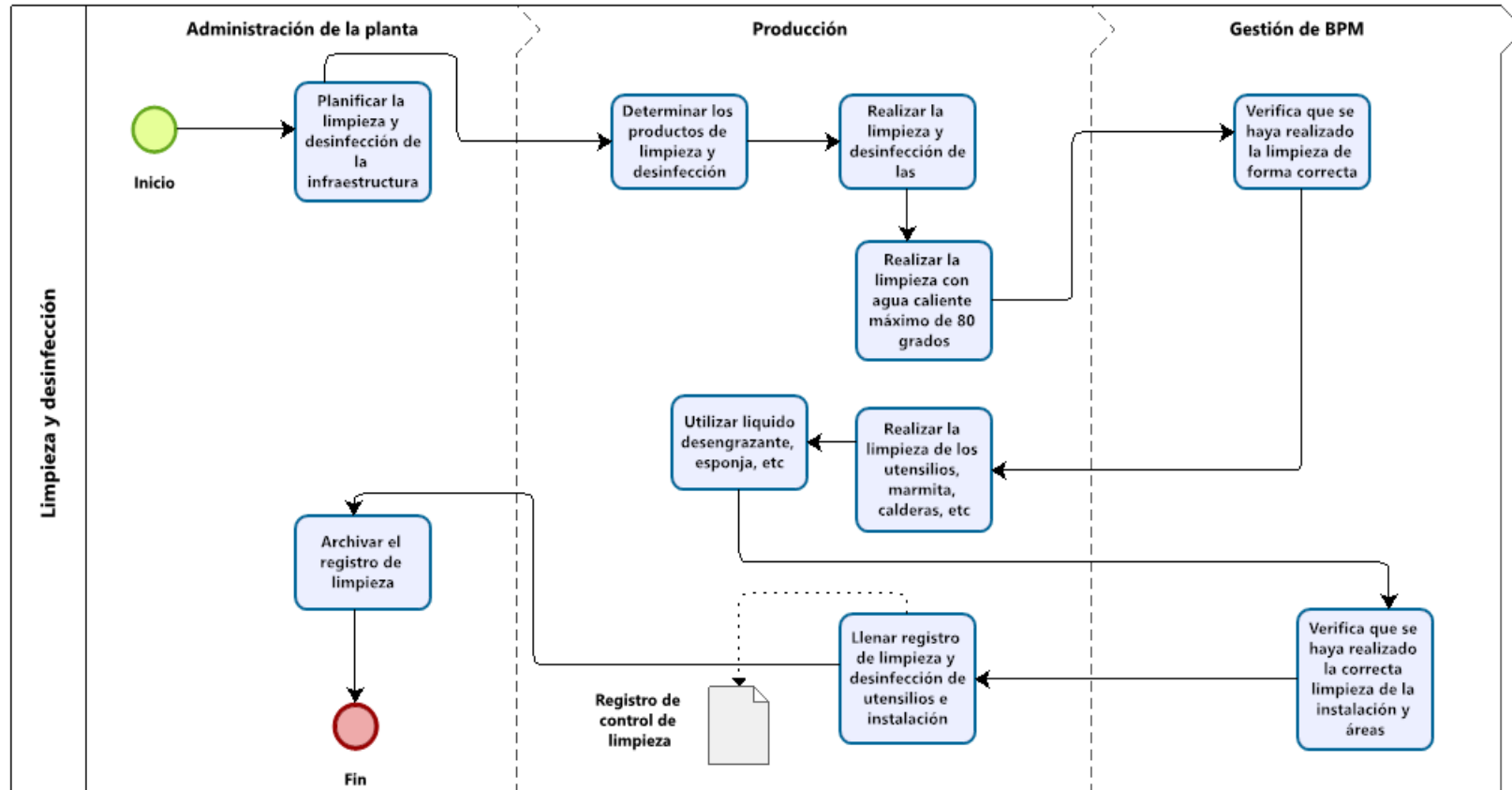
Versión: 01


Código: G.E.2

Fecha: dd/mm/aa

Página:


### 8. FLUJOGRAMA



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PLAGAS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
	Página:	


## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	DOCUMENTOS/REGISTROS					
		ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
D01.INT .G.E.2.2	Ficha de limpieza y desinfección de marmitas	X		X		Encargado de BPM	Administración y áreas de empresa
D02.INT .G.E.2.2	Ficha de limpieza y desinfección de manos	X		X		Encargado de BPM	Administración y áreas de empresa
D03.INT .G.E.2.2	Ficha de limpieza y desinfección de techos	X		X		Encargado de BPM	Administración y áreas de empresa
D04.INT. G.E.2 .2	Ficha de limpieza y desinfección de utensilios	X		X		Encargado de BPM	Administración y áreas de empresa
D05.INT .G.E.2.2	Ficha de limpieza y desinfección d descremadora	X		X		Encargado de BPM	Administración y áreas de empresa
D06.INT .G.E.2.2	Ficha de limpieza y desinfección de agitadores	X		X		Encargado de BPM	Administración y áreas de empresa
D07.INT .G.E.2.2	Ficha de limpieza y desinfección de pisos y paredes	X		X		Encargado de BPM	Administración y áreas de empresa
D08.INT .G.E.2.2	Ficha de limpieza y desinfección de ventanas y puertas	X		X		Encargado de BPM	Administración y áreas de empresa


		<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>					
		<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b>					Versión: 01
		<b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PLAGAS</b>					Código: G.E.2
							Fecha: dd/mm/aa
					Página:		
D09.INT . G.E.2.2	Ficha de limpieza y desinfección de gavetas	X		X		Encargado de BPM	Administración y áreas de empresa
D10.INT . G.E.2.2	Ficha de limpieza y desinfección de instrumentos de laboratorio	X		X		Encargado de BPM	Administración y áreas de empresa
R01.INT . G.E.2.2	Registro de control de limpieza y desinfección	X		X		Encargado de BPM	Administración y áreas de empresa


## 10. ANEXOS

- Ficha de limpieza y desinfección de marmitas. D01.INT.G.E.2 .2
- Ficha de limpieza y desinfección de manos. D02. INT.G.E.2.2
- Ficha de limpieza y desinfección de techos. D03. INT.G.E.2 .2
- Ficha de limpieza y desinfección de utensilios. D04. INT.G.E.2.2
- Ficha de limpieza y desinfección d descremadora. D05. INT.G.E.2.2
- Ficha de limpieza y desinfección de agitadores. D06. INT.G.E.2.2
- Ficha de limpieza y desinfección de pisos y paredes. D07. INT.G.E.2.2
- Ficha de limpieza y desinfección de ventanas y puertas. D08. INT.G.E.2.2
- Registro de control de limpieza y desinfección. R01.INT.G.E.2.2

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PLAGAS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

Anexo 1. Registro de control de limpieza y desinfección. R01.INT.G.E.2.2

	<b>REGISTRO DE CONTROL DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN</b>				Versión: 01
					R01.INT. G.E.2.2
					Fecha 30-07-2021
					Página 1 de 1
Fecha	Día:	Mes:	Año:		
Superficie	Detergente/ Desinfectante	Materiales de limpieza	Tiempo de exposición	Observaciones	Responsable
Pisos/Paredes					
Techos					
Ventanas/puertas					
Utensilios					
Mesas					
Maquinas					
Marmita					
Descremadora					
Homogeneizadora					
Gavetas					

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PLAGAS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.E. - GESTIÓN  
ESTRATÉGICA**

**PROCESO: G.E.2. – GESTIÓN DE BPM**

**PROCEDIMIENTO: G.E.2.3.- CONTROL DE  
PLAGAS**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PLAGAS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
	Página:	

## 1. OBJETIVO

Determinar los procedimientos necesarios en las instalaciones de la empresa, mediante el seguimiento y cumplimiento de instructivos y requisitos para el adecuado manejo y control de plagas con el fin de evitar la presencia algún tipo de plagas en la organización.

## 2. PARTICIPANTES

- Encargado de administración de la planta
- Encargado de Gestión de BPM
- Encargado de control de plagas

## 3. RESPONSABLE

- Encargado de Gestión de BPM


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- INT: Interno
- EXT: Externo
- IMP: Impreso
- DIG: Digital
- BPM: Buenas prácticas de manufactura
- GO: Gestión Operativa
- R01: Registro 1

### Definiciones:

- Control de Plagas: Es la acción de controlar algún tipo de anomalía que esté afectando ya sea en las instalaciones de la organización, dañando insumos, materiales o productos, lo que más comúnmente puede presentarse son plagas como: insectos y roedores.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PLAGAS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- Insectos: Especie de animal considerado como plaga dentro de la organización ya que puede afectar la inocuidad de los productos que elaboran si este ingresa al producto.
- Plaguicidas: Plaguicidas es una sustancia química peligrosa utilizada para realizar el control de plagas, eliminando insectos, roedores, entre otros que pueden afectar las instalaciones de la organización.
- Control de Roedores: Es la acción y estrategia para impedir que los roedores ingresen a la instalación o si en el caso de ingresar tomar medidas y técnicas para eliminarlos.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS


- Resolución ARCSA
- Registro Oficial N° 538. ARCSA
- NTE INEN 2537

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1 ACTIVIDAD: Control de plagas

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Administración de la planta	Planificar el control de plagas necesario dentro de la instalación de la empresa
2	Administrador de la planta	Coordinar el día de la visita del personal encargado para realizar en control y manejo de plaga.
3	Encargado de Gestión de BPM	Recibir el personal encargado para el control y fumigación de la instalación antes plagas.
4	Personal encargado de control de plagas	Determinar qué tipo de plagas están presentes en las distintas áreas de la empresa



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PLAGAS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

5	Personal encargado de control de plagas	Comunicar que tipo de plagas existen y las medidas correctivas que tomara para eliminar plagas entre; insectos, roedores, entre otros.
7	Personal encargado de control de plagas	Proceder con la fumigación y eliminación de plagas en las instalaciones.
8	Encargado de Gestión de BPM	Verificar que se haya culminado exitosamente con el control de plagas existentes dentro de la empresa.
9	Encargado de Gestión de BPM	Registrar el control de plagas que se determinó en la empresa y los controles preventivos aplicables.
10	Encargado de administración de la planta.	Archivar registro del control de plagas aplicado en las instalaciones de la empresa.

#### **7. TEMPORALIDAD:**

El control de plagas dentro de las instalaciones de la organización se realizará de manera quincenal, para evitar que las plagas afecten la inocuidad de los productos que ofrecen para de esta manera aplicar medidas correctivas y evitar riesgos.



## PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q

PROCESO: GESTIÓN BPM  
PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PLAGAS

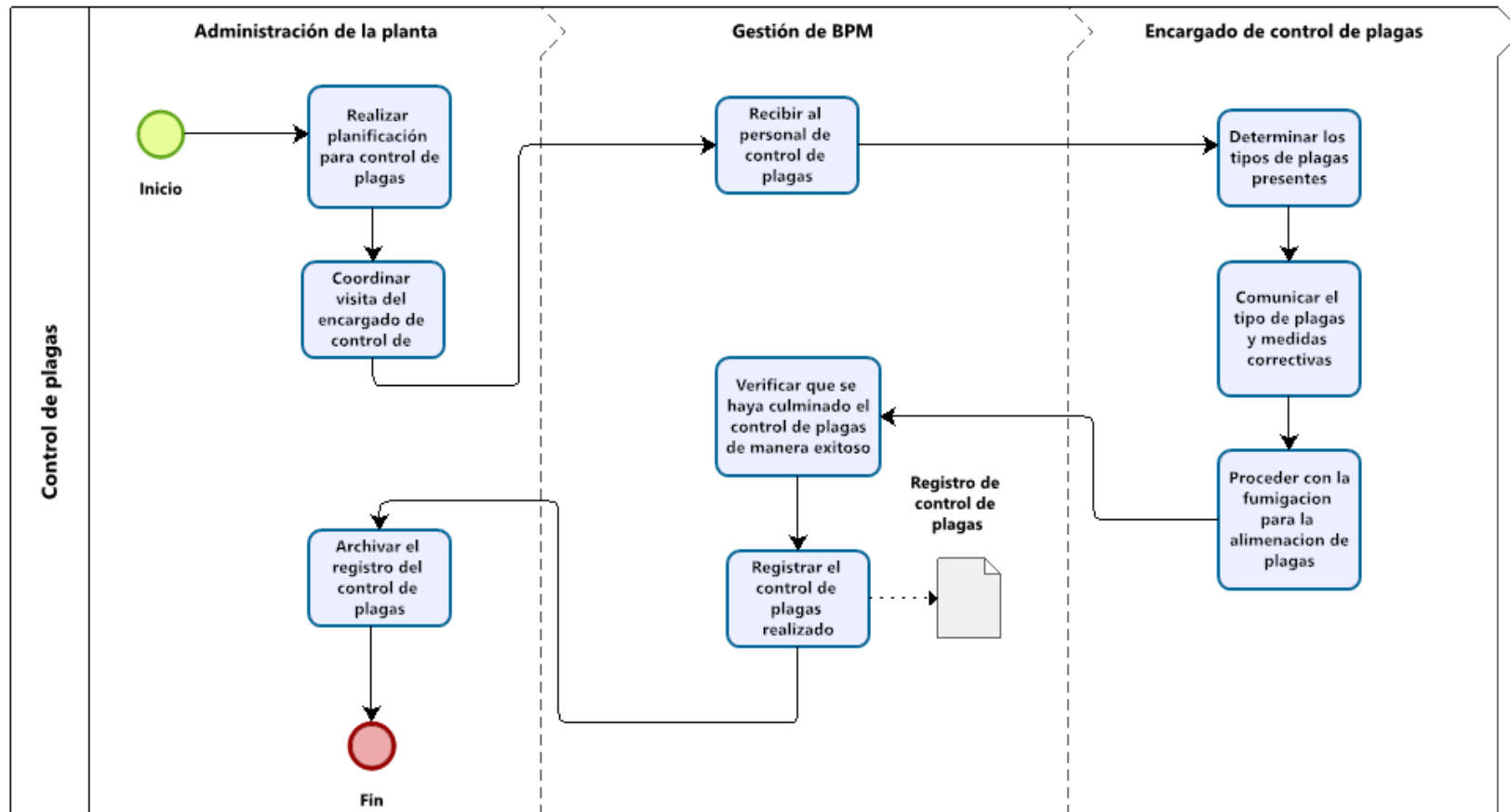
Versión: 01


Código: G.E.2

Fecha: dd/mm/aa

Página:

### 8. FLUJOGRAMA




	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PLAGAS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
R01.INT. G.E.2.3	Registro de control de plagas	X		X		Encargado de BPM	Administración de la empresa


## 10. ANEXOS

- Registro de control de plagas. R01.INT.G.E.2.3

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PLAGAS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

Anexo 1: Registro de control de plagas. R01.INT.G.E.2.3

	<b>REGISTRO DE CONTROL DE PLAGAS</b>					Versión: 01
						R01.INT. G.E.2.3
						Fecha 30-07-2021
						Página 1 de 1
Fecha:	Día:	Mes:	Año:			
Tipo de plaga	Ubicación (área-lugar)	Señales de presencia	Acción requerida	Responsable	Observaciones	
Elaborado por:	Damaris Camuendo	Revisado por:	Migdalia Mejía	Aprobado por:	Luis Vásquez	

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.E. - GESTIÓN  
ESTRATÉGICA**

**PROCESO: G.E.2. – GESTIÓN DE BPM**

**PROCEDIMIENTO: G.E.2.4.- CONTROL DE  
PRODUCTOS NO CONFORMES**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Determinar procedimientos que ayuden a mitigar los productos no conformes, mediante el establecimiento de técnicas y actividades que ayuden al manejo, control y prevención de inconformidades por parte de los clientes y consumidores, distribuyendo de esta manera productos de calidad.

## 2. PARTICIPANTES

- Encargado de administración de la planta
- Encargado de producción

## 3. RESPONSABLE

- Encargado de producción


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- INT: Interno
- EXT: Externo
- IMP: Impreso
- DIG: Digital
- BPM: Buenas prácticas de manufactura
- GE: Gestión Estratégica

### Definiciones:

- Control: El control es una estrategia de prevención y comprobación acerca de presencia de anomalías mediante la observación cuidadosa.
- Producto: Por producto se entiende que es prácticamente el resultado de alguna operación o trabajo realizado mediante la ejecución de varios procedimientos y actividades consecutivas.
- Producto defectuoso: Un producto defectuoso es aquel que pueda causar un

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

daño de manera directa, como también se puede decir que es alguna falla en el diseño de un producto.

- Producto no conforme: Se conoce como producto no conforme aquellas que no cumplan con los parámetros, estándares o especificaciones a ello se considera como producto no conforme.


## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE INEN 2537
- NTE INEN 3039
- Requisitos ARCSA
- ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Control de productos no conformes

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de administración de la planta	Atender las no conformidades de los productos por parte de los clientes
2	Encargado de producción	Verifica que los productos envasados cumplan con los requisitos de calidad
3	Encargado de producción	Realiza la inspección del producto no conforme para analizar y determinar las anomalías.
4	Encargado de producción	Separa el producto no conforme de los demás productos.
5	Encargado de producción	Tomar muestra del producto para su análisis


	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

6	Encargado de producción	Realiza análisis físico-químico para identificar el problema ya sea de codificación, etiquetado, envasado o no conformidad en la elaboración
7	Encargado de producción	Analizar los resultados de obtenidos del producto no conforme
8	Encargado de producción	Toma acciones y medidas correctivas para el destino del producto ya sea como materia prima, desecho, entre otros.
9	Encargado de producción	Registrar el control de los productos no conformes determinados
10	Encargado de administración de la planta.	Archiva como registro de no conformidades y medidas correctivas aplicadas.

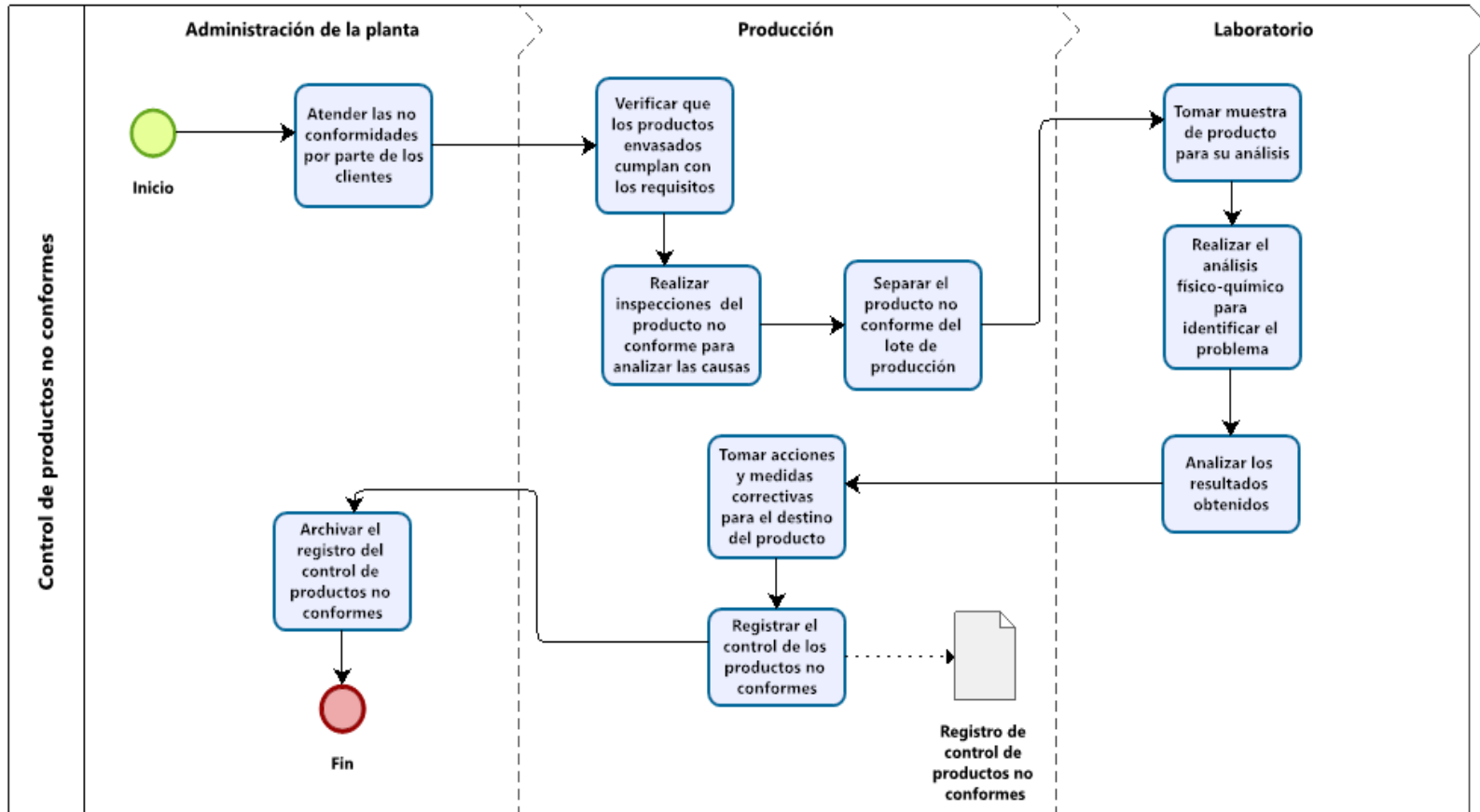
#### 7. TEMPORALIDAD:


El control de los productos no conformes se realiza de manera diaria con el objetivo de brindar un producto de calidad a los consumidores y clientes, mientras que el análisis físico-químico se realiza de manera mensual con el fin de establecer estrategias correctivas para el control y prevención de no conformidades.



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>	
	Versión: 01	Código: G.E.2
	Fecha: dd/mm/aa	Página:

## 8. FLUJOGRAMA




	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS


REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
R01.INT. G.E.2.4	Registro de control de productos no conformes	X		X		Encargado de BPM	Administración de la empresa


## 10. ANEXOS

- Registro de control de productos no conformes. R01.INT.G.E.2.4

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

Anexo 1: Registro de control de productos no conformes. R01.INT.G.E.2.4

	<b>REGISTRO DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>				Versión: 01
					R01.INT. G.E.2.4
					Fecha 30-07-2021
					Página 1 de 1
Fecha de no conformidad:			Nombre del proceso:		
Nombre y cargo de quien reporta:			Procedimiento involucrado:		
Identificación del producto	Cantidad	Descripción de no conformidad	Causa de no conformidad	Responsable	Observaciones
Actividades a realizar					
Actividades a realizar				Fecha de inicio	Fecha Fin
Reproceso					
Corrección					
Concesión					
Acción correctiva/preventiva					
Elaborado por:	Damari Camuendo	Revisado por:	Migdalia Mejía	Aprobado por:	Luis Vásquez

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: HIGIENE PERSONAL</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.E. - GESTIÓN**

**ESTRATÉGICA**

**PROCESO: G.E.2. – GESTIÓN DE BPM**

**PROCEDIMIENTO: G.E.2.5.- HIGIENE PERSONAL**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: HIGIENE PERSONAL</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
	Página:	

## 1. OBJETIVO

Determinar procedimientos relacionados a la adecuada higiene personal de los trabajadores que conformar la empresa, mediante el cumplimiento de las fichas de higiene personal establecidas al ingreso de cada área de trabajo con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos, garantizando de esta manera la satisfacción y perspectiva de calidad del producto hacia el cliente.

## 2. PARTICIPANTES

- Encargado de administración de la planta
- Encargado de Gestión de BPM
- Trabajadores

## 3. RESPONSABLE

- Encargado de Gestión de BPM


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- INT: Interno
- EXT: Externo
- IMP: Impreso
- DIG: Digital
- BPM: Buenas prácticas de manufactura
- GE: Gestión Estratégica
- HG: Higiene personal

### Definiciones:

- Higiene: Es la limpieza o aseo personal de las personas para prevenir enfermedades y mantener la salud.
- Aseo personal: Son un conjunto de medidas, normas que se deben cumplir de

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: HIGIENE PERSONAL</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

manera autónoma con el fin de mantener una buena salud y lograr una buena imagen y presencia.

- Manipulación: Se entiende por manipulación como una acción de tocar algún objeto o cosa esto se puede dar principalmente con las manos o alguna herramienta.
- Equipo de higiene personal: Los equipos de higiene personal o aseo personal son requisitos necesarios para la manipulación de algún producto o alimento con la finalidad de garantizar la inocuidad alimentaria.


## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE INEN 3010
- NTE- INEN 2537:2010
- NTE-INEN 2458:2008
- Requisitos ARCSA
- ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Higiene Personal

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de Gestión de BPM	Controlar el ingreso del personal a la planta.
2	Encargado de gestión BPM	Verificar el estado de salud de los trabajadores antes de ingresar a la planta.
3	Encargado de Gestión de BPM	Verifica que el personal cumpla con todas las medidas de higiene personal uñas limpias, libre de maquillaje, no usar objetivos o joyas.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: HIGIENE PERSONAL</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

4	Encargado de Gestión de BPM	Inspeccionar que el personal use el equipo de protección personal antes de ingresar a las distintas áreas de trabajo
5	Encargado de Gestión de BPM	Verificar que el personal cumpla con las medidas de higiene y aseo antes de manipular los productos o alimentos.
6	Encargado de Administración de la planta	Controla y llama la atención al personal que incumpla con las medidas de higiene personal y no use equipo personal
7	Encargado de Administración de la planta	Toma medidas correctivas para mitigar algún tipo de incumplimiento como sanciones.
8	Encargado de Gestión de BPM	Llena el registro de cumplimiento de higiene personal y observaciones realizadas.
9	Encargado de Gestión de BPM	Archiva el registro de higiene personal y observaciones.

#### **7. TEMPORALIDAD:**

El control de higiene y aseo personal se realiza de diariamente, como también se verifica el uso de todo el equipo de protección personal con la finalidad de evitar algún problema dentro de la producción al manipular algún producto en condiciones no establecidas.



## PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q

PROCESO: GESTIÓN BPM  
PROCEDIMIENTO: HIGIENE PERSONAL

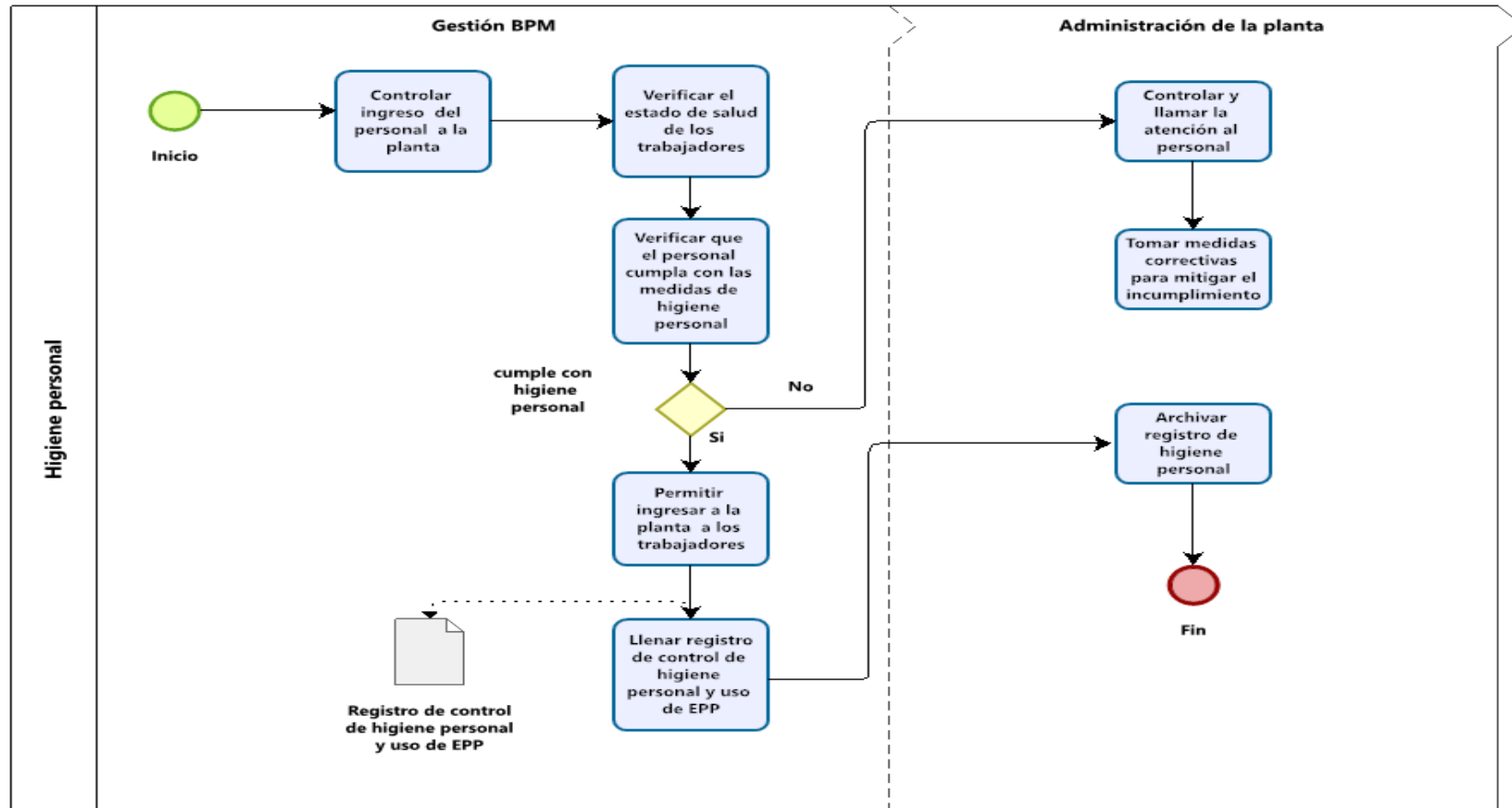
Versión: 01

Código: G.E.2


Fecha: dd/mm/aa

Página:

### 8. FLUJOGRAMA






	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: HIGIENE PERSONAL</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS


REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
R01.INT. G.E.2.5	Registro de control de higiene personal	X		X		Encargado de BPM	Administración de la planta


## 10. ANEXOS

- Registro de control de higiene personal. R01.INT.G.E.2.5

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: HIGIENE PERSONAL</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

Anexo 1: Registro de control de higiene personal. R01.INT.G.E.2.5

	<b>REGISTRO DE CONTROL DE HIGIENE PERSONAL</b>								Versión: 01
									R01.INT.G.E.2.5
									Fecha 30-07-2021
									Página 1 de 1
Fecha:									
Responsable:									
Nombre y Apellido	Uso de EPP	Barba/ Bigote	Aseo personal	Pelo recogido	Sin Maquillaje	Uñas cortas/sin esmalte	Joyas	Observaciones	
Elaborado por:	Damaris Camuendo	Revisado por:		Migdalia Mejía	Revisado por:		Luis Vásquez		

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.E. - GESTIÓN  
ESTRATÉGICA**

**PROCESO: G.E.2. – GESTIÓN DE BPM**

**PROCEDIMIENTO: G.E.2.6.- IDENTIFICACIÓN Y  
TRAZABILIDAD**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Determinar procedimientos relacionados a la identificación y trazabilidad del producto, mediante la identificación de actividades y procedimientos con el fin de seguir el proceso de evolución o rastrear todos los procesos por el cual paso el producto para garantizar la seguridad alimentaria.

## 2. PARTICIPANTES

- Encargado de administración de la planta
- Encargado de Gestión de BPM
- Encargado de producción

## 3. RESPONSABLE

- Encargado de Gestión de BPM


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital
- **BPM:** Buenas prácticas de manufactura
- **GE:** Gestión Estratégica

### Definiciones:

- **Trazabilidad:** La trazabilidad hace referencia a una serie de procedimientos con el fin de determinar las etapas por las que paso el producto con el fin de garantizar la seguridad alimentaria.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- **Identificación:** Este término hace referencia la acción de identificar alguna cosa para puntualizar asuntos importantes,
- **Manipulación:** Se entiende por manipulación como una acción de tocar algún objeto o cosa esto se puede dar principalmente con las manos o alguna herramienta.
- **Producto:** El producto es el bien adquirido a través de la transformación de la materia prima para la obtención del producto final.


## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE INEN 2537
- ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Identificación y trazabilidad

N o	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de Gestión de BPM	Realizar la trazabilidad de los insumos y aditivos para la producción
2	Encargado de Gestión de BPM	Realizar control de calidad de los insumos y aditivos para la producción
3	Encargado de Gestión de BPM	Identificar el producto para realizar la trazabilidad
4	Encargado de Gestión de BPM	Tomar muestra y colocar en un recipiente estéril.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

5	Encargado de Gestión de BPM	Realizar el etiquetado de los envases entre pomas, baldes, vasos
6	Encargado de Gestión de BPM	Realizar el llenado del producto o yogurt en los envases, pomas y baldes
7	Encargado de Gestión de BPM	Realizar la trazabilidad del producto a través de la codificación del producto y número de lote de producción
8	Encargado de Gestión de BPM	Realizar el fajillado de los productos en funda
9	Encargado de Gestión de BPM	Realizar control de calidad de los productos elaborados
10	Encargado de Gestión de BPM	Realizar almacenamiento de los productos terminados
11	Encargado de Gestión de BPM	Regular la temperatura de la cámara frigorífica o cierto frio
12	Encargado de Gestión de BPM	Llenar el registro de la trazabilidad de los productos
13	Encargado de administración de la planta	Archivar registro en el área de administración de la planta

#### 7. TEMPORALIDAD:

El proceso de identificación y trazabilidad del producto se lo realiza de manera mensual con el fin de garantizar la seguridad alimentaria y el control de los productos no conformes por parte de los clientes.



## PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q

PROCESO: GESTIÓN BPM  
PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

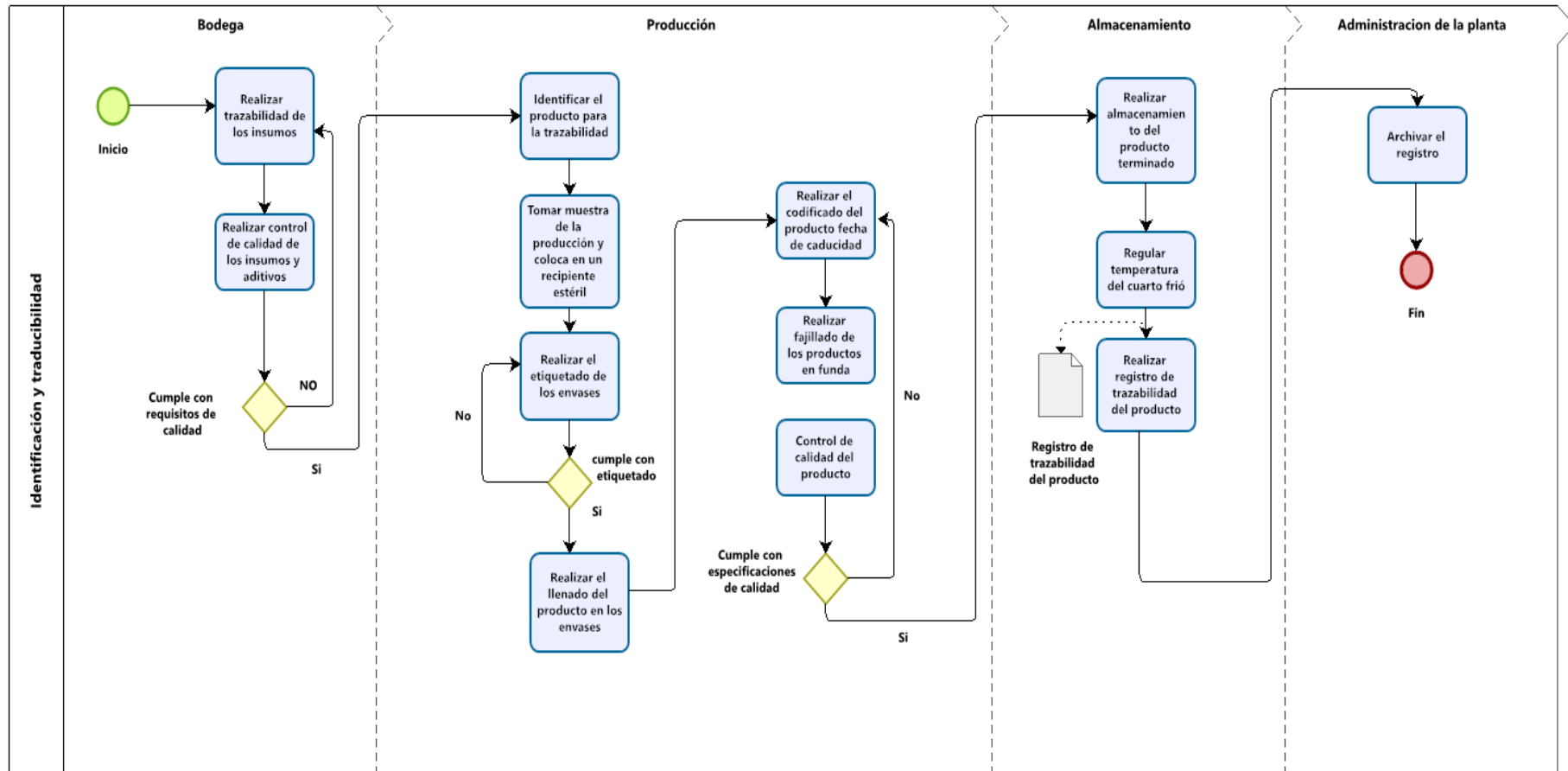
Versión: 01


Código: G.E.2

Fecha: dd/mm/aa

Página:

### 8. FLUJOGRAMA



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:


## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
R01.INT.G. E.2.6	Registro para trazabilidad del producto	X		X		Encargado de BPM	Administración de la planta


## 10. ANEXOS

- Registro para trazabilidad del producto. R01.INT.G.E.2.6



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN BPM</b> <b>PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>	Versión: 01
		Código: G.E.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

Anexo 1: Registro para trazabilidad del producto. R01.INT.G.E.2.6

	<b>REGISTRO PARA TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO</b>				
	Versión: 01				
	R01.INT. G.E.2.6				
	Fecha 30-07-2021				
Página 1 de 1					
Fecha:					
Responsable:					
Proceso	Insumo	Proveedor	Cantidad	Contenido	Observaciones
Adquisición de insumos					
Cumple con calidad					
Proceso	Litros	Acides/Peso	Mastitis	Antibiótico	Observaciones
Recepción de leche					
Cumple					
Proceso	Descremado	Pasteurización	Incubación	Saborizado	Observaciones
Producción					
Cumple					
Proceso	Calidad de envase	Etiquetado	Sellado	Codificado	Observaciones
Envasado					
Cumple					
Proceso	Control de calidad de láminas	Modificación de fecha para impresión	Revisión de banda	Regulación de contenido	Fajillado
Enfundado					
Cumple					



**PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q**

**PROCESO: GESTIÓN BPM  
PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN Y  
TRAZABILIDAD**


Versión: 01

Código: G.E.2

Fecha: dd/mm/aa

Página:

Proceso	Productos envasados	Temperatura	Limpieza de cuarto frío	Estado de gavetas	Observaciones
Almacenamiento					
Cumple					
Proceso	Control de calidad		Cantidad de productos liberados		Observaciones
Despacho					
Cumple					
Elaborado por:	Damaris Camuendo	Revisado por:	Migdalia Mejía	Aprobado por:	Luis Vásquez

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO: MANEJO DE SUERO</b>	Versión: 01
		Código: G.E.3
		Fecha: dd/mm/aa
	Página:	

**MACROPROCESO: G.E. - GESTIÓN  
ESTRATÉGICA**

**PROCESO: G.E.3. – GESTIÓN AMBIENTAL**

**PROCEDIMIENTO: G.E.3.1.- MANEJO DE SUERO**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO: MANEJO DE SUERO</b>	Versión: 01
		Código: G.E.3
		Fecha: dd/mm/aa
	Página:	

## 1. OBJETIVO

Determinar actividades necesarias para el manejo de suero mediante estrategias y acciones que ayuden a la evacuación del suero que genera la empresa con la finalidad de garantizar el uso correcto de este material y su destino final por parte de terceras personas.

## 2. PARTICIPANTES

- Encargado de administración de la planta
- Encargado de Gestión Ambiental
- Encargado de producción
- Terceras personas

## 3. RESPONSABLE

- Encargado de Producción


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **IMP:** Impreso
- **DIG:** Digital
- **GA:** Gestión Ambiental
- **GE:** Gestión Estratégica

### Definiciones:

- **Gestión:** Por gestión se entiende que es un conjunto de operaciones y actividades que realizan alguna empresa u organización con el fin de mantener la buena organización.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO: MANEJO DE SUERO</b>	Versión: 01
		Código: G.E.3
		Fecha: dd/mm/aa
	Página:	

- **Ambiente:** Es un conjunto de factores externos que se encuentran a nuestro alrededor o también se puede decir que ambiente es todo aquello que nos rodea.
- **Gestión Ambiental:** Por gestión ambiental se entiende que son todas las gestiones que se debe realizar en una empresa con el bien se realizar el manejo ambiental de aquellas actividades generadas por el ser humano al transformar o elaborar un producto o servicio.
- **Suero de leche:** El suero es una sustancia que se aprovecha después de haber realizado algún proceso de transformación a la leche.
- **Evacuación del suero:** Se entiende que por evacuación de suero son aquellas actividades que se realizan con la finalidad de transportar el suero con el fin de dar un uso y de esta manera contribuir con el ambiente.


## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE INEN 2594:2011
- NTE- INEN 2537:2010
- ISO 14001
- ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Manejo de suero

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado Administración de la planta	Solicitar información de la cantidad de suero generada para su venta o evacuación
2	Encargado de producción	Revisar la cantidad de suero de leche obtenida después de la transformación de la leche.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO: MANEJO DE SUERO</b>	Versión: 01
		Código: G.E.3
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

3	Encargado de producción	Preparar un recipiente como tanque, pomas
4	Encargado de producción	Llenar los tanques y pomas llenos de suero de leche
5	Encargado de producción	Almacena y coloca las pomas y tanques del líquido en el lugar establecido para carga
6	Encargado de producción	Ayudar al ingreso del vehículo que evacua el suero o el comprador
7	Encargado de producción	Registra los datos del cliente o comprador del suero líquido y la cantidad evacuada.
8	Encargado de gestión ambiental	Verificar que se evacue todo el suero de y se llene el registro
9	Encargado de administración de la planta.	Archiva el registro a administración de la planta para que se proceda a archivar el registro de manejo del suero.

#### 7. TEMPORALIDAD:

El manejo y control del suero de leche se realiza de manera diaria con el fin de evacuar el suero lo más pronto posible para evitar malos olores dentro de la empresa ya que es una sustancia que se madura el pasar de los días y esto puede causar problemas dentro de la operación.



## PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q

PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL  
PROCEDIMIENTO: MANEJO DE SUERO

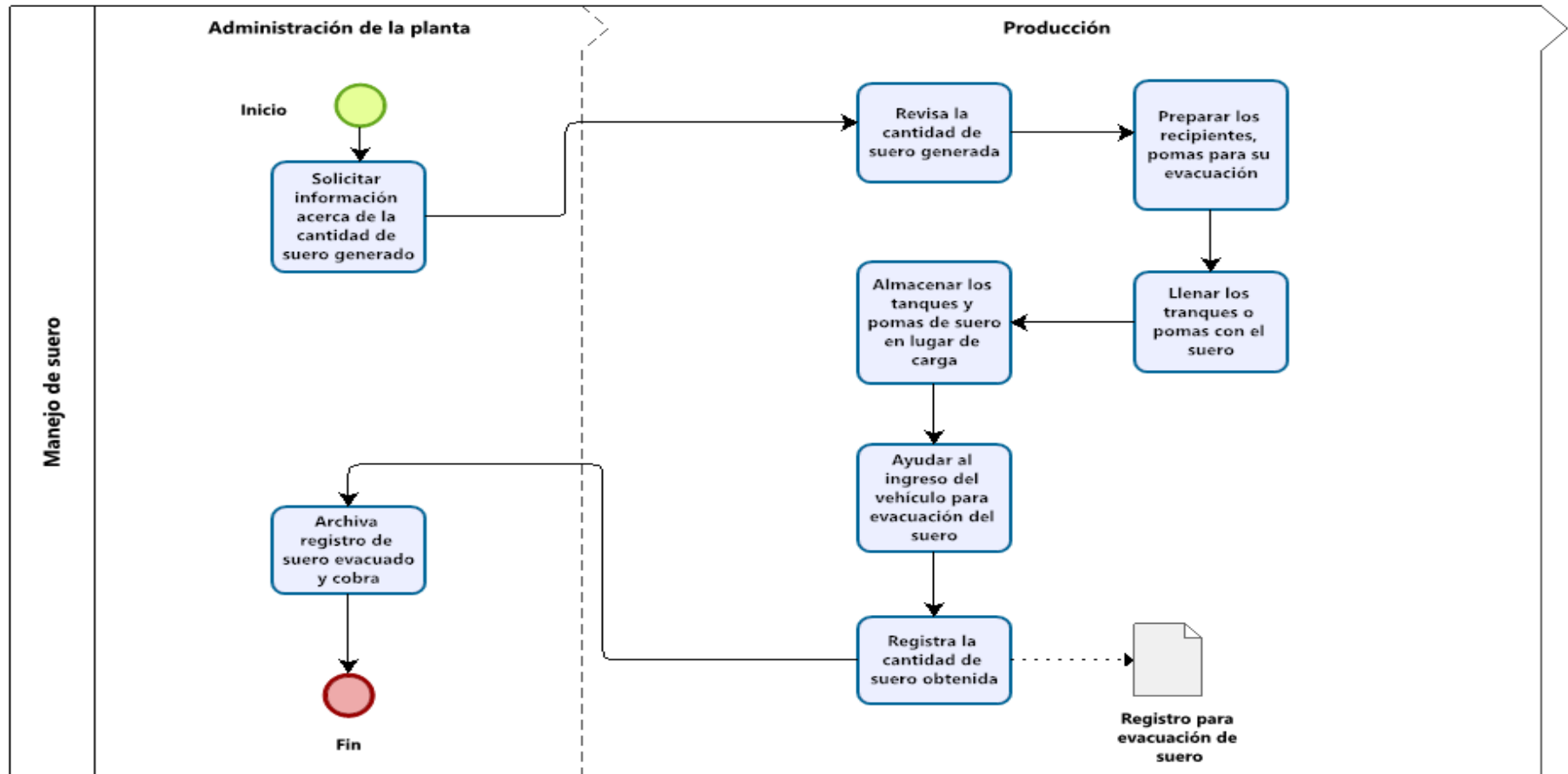
Versión: 01


Código: G.E.3

Fecha: dd/mm/aa

Página:

### 8. FLUJOGRAMA



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO: MANEJO DE SUERO</b>	Versión: 01
		Código: G.E.3
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:


## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
R01.INT. G.E.3.1	Registro para movilidad de suero	X		X		Encargado de producción	Administración de la planta/ área de producción

## 10. ANEXOS

- Registro para movilidad de suero. R01.INT.G.E.3.1



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO: MANEJO DE SUERO</b>	Versión: 01
		Código: G.E.3
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

Anexo 1: Registro para movilidad de suero. R01.INT. G.E.3.1

	<b>REGISTRO DE PARA MOVILIDAD DE SUERO</b>						Versión: 01
							R01.INT. G.E.3.1
							Fecha 30-07-2021
							Página 1 de 1
Datos de movilización:							
Placa del transporte:							
Nombre del conductor:							
Identificación del conductor:							
Detalle del suero liquido a movilizar							
Dia	Mes	Año	Volumen	Destino del suero	Responsable	Observaciones	
Elaborado por:	Damaris Camuendo	Revisado por:	Migdalia Mejia	Aprobado por:	Luis Vásquez		



**PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q**


**PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL  
PROCEDIMIENTO: MANEJO DE SUERO**

Versión: 01

Código: G.E.3

Fecha: dd/mm/aa

Página:

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO: MANEJO DE</b> <b>DESPERDICIOS Y DESECHOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.3
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

***MACROPROCESO: G.E. - GESTIÓN  
ESTRATÉGICA***

***PROCESO: G.E.3. – GESTIÓN AMBIENTAL***

***PROCEDIMIENTO: G.E.3.1.- MANEJO DE  
DESPERDICIOS Y DESECHOS***


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO: MANEJO DE</b> <b>DESPERDICIOS Y DESECHOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.3
		Fecha: dd/mm/aa
	Página:	

## 1. OBJETIVO

Determinar las actividades que se debe realizar para el correcto manejo de los desperdicios y desechos generados en las áreas de producción de la empresa con el fin de mantener un ambiente libre de contaminación y contribuir con el medio ambiente.

## 2. PARTICIPANTES

- Encargado de administración de la planta
- Encargado de Gestión Ambiental
- Trabajadores

## 3. RESPONSABLE


- Encargado de Gestión Ambiental

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- INT: Interno
- EXT: Externo
- IMP: Impreso
- DIG: Digital
- GA: Gestión Ambiental
- GE: Gestión Estratégica
- RO: Residuos Orgánicos
- RI: Residuos Inorgánicos
- RQ: Residuos Químicos

### Definiciones:

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO: MANEJO DE</b> <b>DESPERDICIOS Y DESECHOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.3
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- **Gestión:** Por gestión se entiende que es un conjunto de operaciones y actividades que realizan alguna empresa u organización con el fin de mantener la buena organización.
- **Gestión Ambiental:** Por gestión ambiental se entiende que son todas las gestiones que se debe realizar en una empresa con el fin de realizar el manejo ambiental de aquellas actividades generadas por el ser humano al transformar o elaborar un producto o servicio.
- **Residuos:** Por residuos se entiende que son pequeñas partes de un todo o parte desperdiciada de algún material.
- **Residuos Químicos:** Son desperdicios de sustancias peligrosas, corrosivas o nocivas que pueden afectar a la salud si son expuestas directamente en el aire libre.
- **Residuos Orgánicos:** Son aquellos desperdicios que pueden degradarse con facilidad además se pueden utilizar como abono y alimentos para animales, ya que tienen propiedades para degradarse.
- **Residuos Inorgánicos:** Son aquellos desechos que no se pueden degradarse como: plásticos, vidrios, entre otros, estos residuos son peligrosos y generan mucha contaminación al no tener características y composición para degradarse.


## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE INEN 2266
- NTE INEN 2692
- ISO 9001:2015

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Manejo de desperdicios y desechos

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de administración de la planta	Planificar estaciones donde se debe colocar los basureros

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO: MANEJO DE</b> <b>DESPERDICIOS Y DESECHOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.3
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

2	Encargado de administración de la planta	Colocar los basureros en las estaciones destinadas
3	Encargado de gestión Ambiental	Clasificar y determinar los basureros según el tipo de desecho generado.
4	Encargado de gestión Ambiental	Verificar que los recipientes para colocar los desperdicios se encuentren en buen estado.
5	Encargado de gestión Ambiental	Verificar que se haya colocado los desperdicios generados en el recipiente establecido correcto.
6	Encargado de Gestión de Ambiental	Clasificar los desperdicios para proceder con el reciclaje del material
7	Encargado de Gestión Ambiental	Verifica que el material tenga condiciones mínimas para su reutilización
8	Encargado de Gestión Ambiental	Desaloja los desperdicios inorgánicos que no pueden ser reciclados al recolector de basura en los días establecidos para cada desperdicio.
9	Encargado de Gestión Ambiental	Registra la cantidad de desperdicios generados en las áreas de la empresa
10	Encargado de administración de la planta.	Registra y archiva el registro receptado.

#### 7. TEMPORALIDAD:

El manejo de desperdicios y desechos generados en la empresa se realiza diariamente con el bien de incentivar al buen manejo y tratamiento de desperdicios y desechos, además se realiza un análisis general de todo el desperdicio resultante semanalmente.



## PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q

PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL  
PROCEDIMIENTO: MANEJO DE  
DESPERDICIOS Y DESECHOS

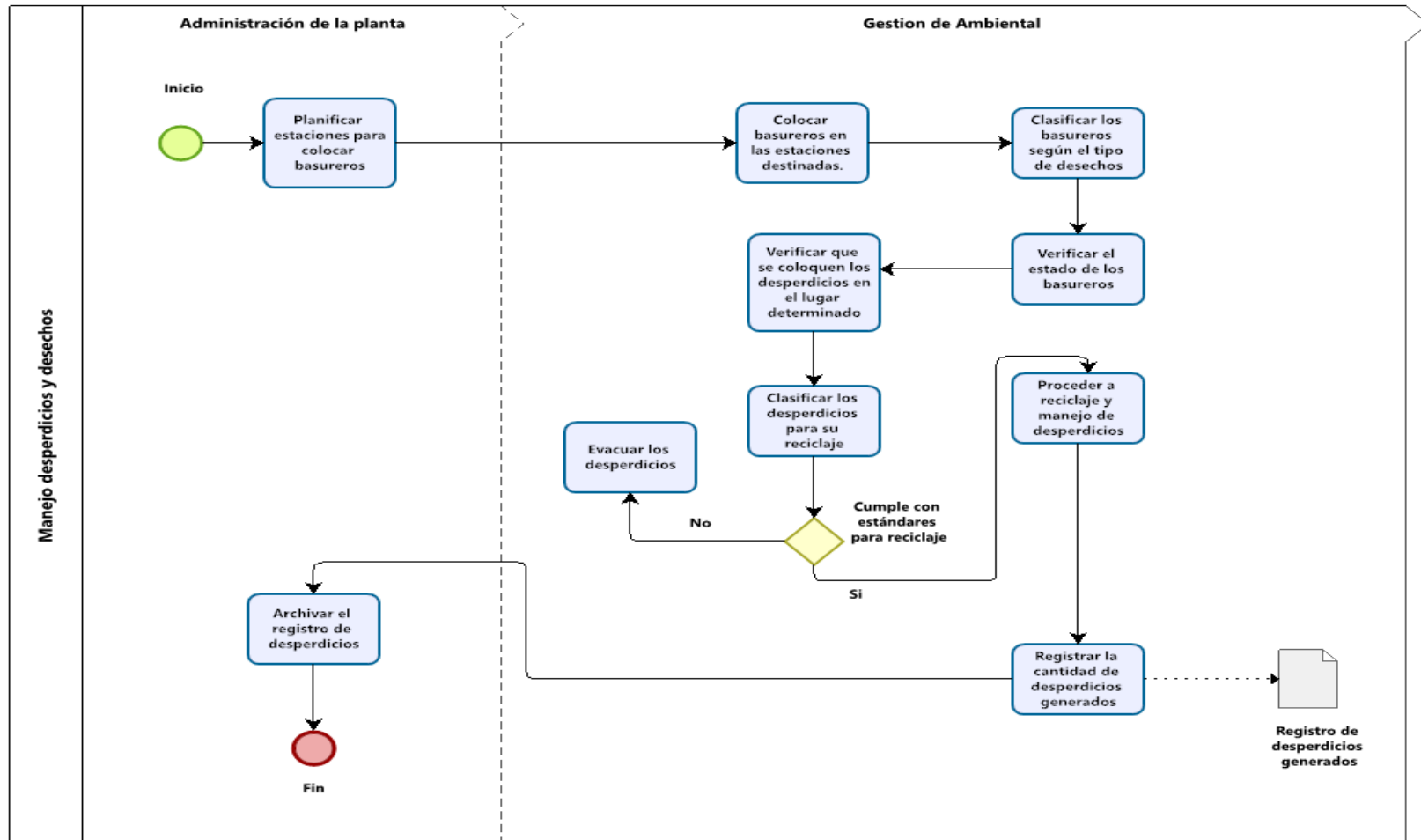
Versión: 01


Código: G.E.3

Fecha: dd/mm/aa

Página:

### 8. FLUJOGRAMA



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO: MANEJO DE</b> <b>DESPERDICIOS Y DESECHOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.3
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:


## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
R01.INT. G.E.3.2	Registro para manejo de desperdicios y desechos	X		X		Encargado de Gestión Ambiental	Administración de la planta

## 10. ANEXOS


- Registro para manejo de desperdicios y desechos. R01.INT.G.E.3.2



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO: MANEJO DE DESPERDICIOS Y DESECHOS</b>	Versión: 01
		Código: G.E.3
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

Anexo 1: Registro para manejo de desperdicios y desechos. R01.INT.G.E.3.2

	<b>REGISTRO PARA MENEJO DE DESPERDICIOS Y DESECHOS</b>			Versión: 01		
				R01.INT.G.E.3.2		
				Fecha 30-07-2021		
				Página 1 de 1		
Manejo de desperdicios y desechos						
Tipo de desechos	Cantidad (kg)	Almacenamiento	Peligroso	Reaprovechamiento		
				Reciclaje	Recuperación	Reutilización
Elaborado por:	Damari s Camuendo	Revisado por:	Migdalia Mejía	Aprobado por:	Luis Vásquez	

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE MATERIA PRIMA</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.O. - GESTIÓN OPERATIVA**

**PROCESO: G.O.1. – RECEPCIÓN DE MATERIA  
PRIMA**

**PROCEDIMIENTO: G.O.1.1.- CONTROL DE  
CALIDAD DE LECHE**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE MATERIA PRIMA</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Determinar actividades de recepción de leche con todos los estándares de calidad, mediante el uso de herramientas e instrumentos para la verificación el cumplimiento de calidad de la leche con el fin de garantizar la inocuidad alimentaria.

## 2. PARTICIPANTES

- Jefe de producción
- Proveedor de leche
- Encargado de administración de la empresa

## 3. RESPONSABILIDAD

- Jefe de producción


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- MP: Materia Prima
- EXT: Externo
- INT: Interno
- G.O: Gestión Operativa

### Definiciones:

- Registro: Es una herramienta muy útil para registrar los datos de la cantidad de leche receptada.
- Control de calidad: Es un conjunto de acciones que se realiza con la finalidad de verificar la calidad y estado de leche antes de ser almacenada en el tranque de enfriamiento y así asegurar que el producto cumpla con los requisitos de calidad.
- Materia prima: Es el recurso utilizado para la transformación y elaboración de los productos.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE MATERIA PRIMA</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- **Gestión Operativa:** La gestión operativa es una parte del mapa de procesos, es el punto fundamental en donde se elaboran los productos, el cual está compuesto por un conjunto de actividades y tareas con el fin de mejorar la gestión interna de la empresa.
- **Proveedores:** Los proveedores son las personas que abastecen de materia prima (leche) a la empresa para elaborar los productos.
- **Recepcionista:** Es la persona encargada de realizar el control de calidad de la leche a los proveedores.
- **Jefe de producción:** Hace referencia al personal encargado o responsable en la producción o fabricación de los productos que ofrecen.
- **Laboratorio:** Laboratorio es un espacio donde se realiza o procede a realizar los análisis o verificación de la leche, además es el lugar donde están los instrumentos para realizar el análisis o control de calidad de la leche.
- **Muestra de leche:** Es la recolección y conservación de una pequeña parte de un todo con el fin de tener como respaldo o apoyo ante cualquier problema que pueda presentar la leche posteriormente.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE-INEN- 9:2012
- ISO 9001: 2015
- NTE-INEN 2537

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Control de calidad de la leche

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de producción	Tomar muestra de la materia prima para realizar el control de calidad
2	Jefe de producción	Realizar el análisis fisicoquímico de la leche y organoléptico en el laboratorio



**PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q**

**PROCESO:** RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA  
**PROCEDIMIENTO:** CONTROL DE MATERIA PRIMA

Versión: 01

Código: G.O.1

Fecha: dd/mm/aa

Página:

3	Jefe de producción	Realizar prueba de acidez de la leche no sea mayor a 20 en caso de ser realizar nuevamente el análisis o no aceptar.
4	Jefe de producción	Realizar prueba de peso de la leche no sea menor de 28 y verificar que la leche tenga buena característica.
5	Jefe de producción	Realizar prueba de mastitis si presenta característica viscosa la leche no cumple con estándares de calidad
6	Jefe de producción	Realizar control de calidad de leche, verificar que cumpla con los estándares de calidad
7	Jefe de producción	Tomar una pequeña muestra de leche en un vaso estéril para almacenar y justificar en caso de presentarse algún problema
8	Jefe de producción	Almacenar en el refrigerador de laboratorio para tener de respaldo
9	Jefe de producción	Proceder a descargar la leche del vehículo del proveedor.
10	Jefe de producción	Almacenar de la leche en el tanque de enfriamiento.
11	Jefe de producción	Registrar la cantidad de leche receptada del proveedor
12	Jefe de producción	Archivar en laboratorio

**7. TEMPORALIDAD**

Se realizará la recepción de leche de manera diaria a los proveedores, se lleva el registro de la cantidad de litros que se almacenan en el tanque de enfriamiento para su posterior uso.



## PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q

**PROCESO:** RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA  
**PROCEDIMIENTO:** CONTROL DE MATERIA PRIMA

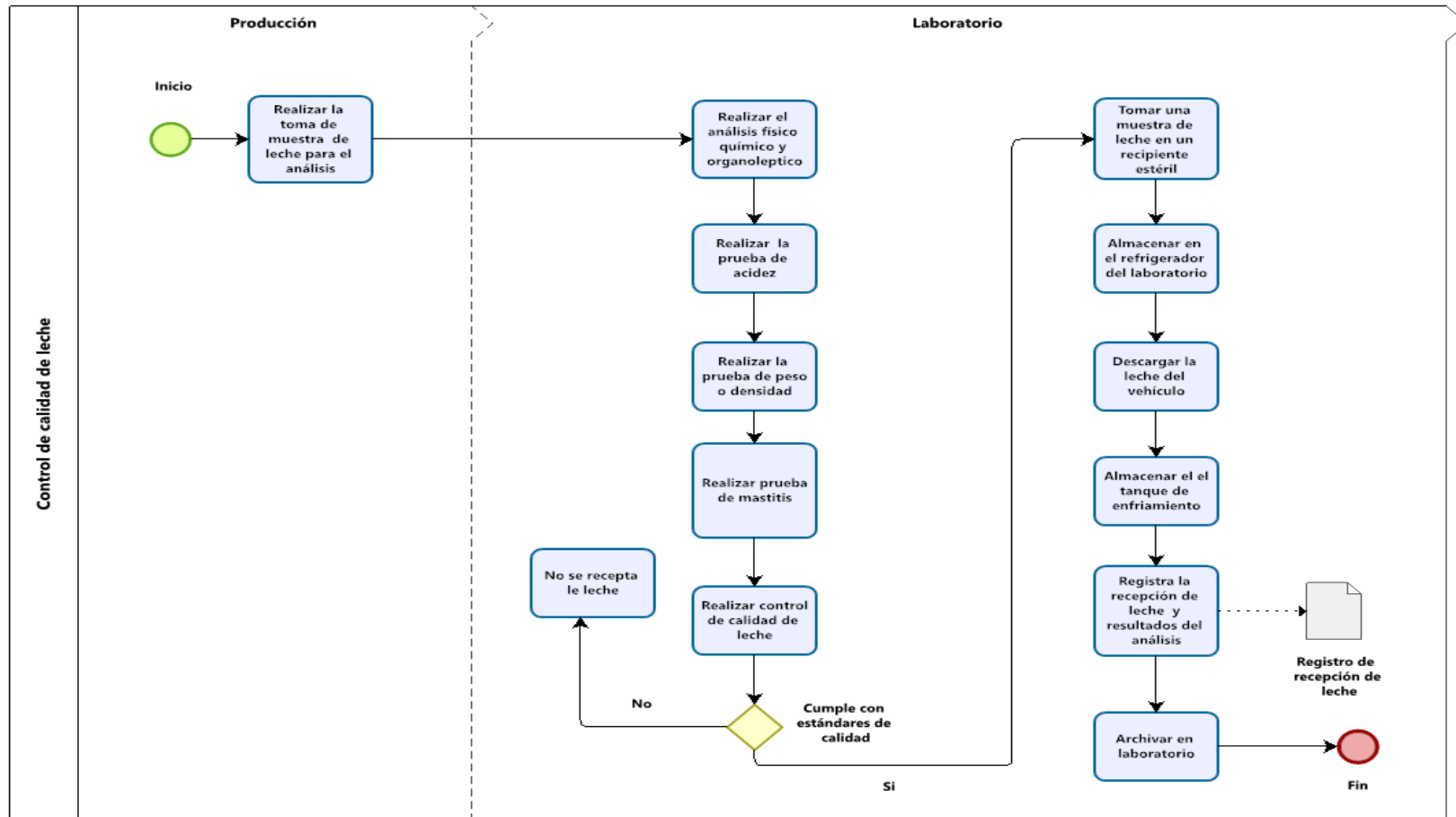
Versión: 01


Código: G.O.1

Fecha: dd/mm/aa

Página:

### 8. FLUJOGRAMA




	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE MATERIA PRIMA</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
D01.INT. G.O.1.1	Ficha de determinación de acidez	X		X		Jefe de producción	Laboratorio de la empresa.
D02.INT. G.O.1.1	Ficha de determinación de densidad	X		X		Jefe de producción	Laboratorio de la empresa.
D03.INT. G.O.1.1	Ficha de determinación de antibiótico	X		X		Jefe de producción	Laboratorio de la empresa.
R01.INT. G.O.1.1	Registro de recepción y control de leche	X		X		Jefe de producción	Laboratorio de la empresa.

## 10. ANEXOS


- Ficha de determinación de acidez. D01.INT.G.O.1.1
- Ficha de determinación de densidad. D02.INT.G.O.1.1
- Ficha de determinación de antibiótico. D03.INT.G.O.1.1

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA</b> <b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE MATERIA PRIMA</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

Anexo 1. Registro de recepción y control de leche. R01.INT.G.O.1.1

	<b>REGISTRO DE RECEPCIÓN Y CONTROL DE LECHE</b>						Versión: 01
							R01.INT. G.O.1.1
							Fecha 30-07-2021
							Página 1 de 1
<b>REGISTRO DE RECEPCIÓN Y CONTROL DE CALIDAD</b>							
Nombre del proveedor	Cantidad	Acidez	Peso/Densidad	Mastitis	Antibiótico	Análisis organoléptico	Observaciones
Elaborado por:	Damaris Camuendo	Revisado por:	Migdalia Mejía		Aprobado por:	Luis Vásquez	



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.O. - GESTIÓN OPERATIVA**

**PROCESO: G.O.2. – PRODUCCIÓN**

**PROCEDIMIENTO: G.O.2.1.- PLANIFICACION DE  
LA PRODUCCION**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Determinar actividades necesarias para la planificación de la producción mediante la determinación de la orden de producción para la elaboración de los productos y determinación de los aditivos o materias primas que ingresan en el proceso de producción.

## 2. PARTICIPANTES

- Jefe de producción
- Administración de la planta

## 3. RESPONSABILIDAD

- Jefe de producción


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- MP: Materia Prima
- EXT: Externo
- INT: Interno
- G.O: Gestión Operativa

### Definiciones:

- Planificación: Este término hace referencia a la toma de decisiones para alcanzar un objetivo deseado o para cambiar la situación actual de alguna cosa.
- Producción: Es la acción de realizar algo mediante la transformación de una materia prima o también hace referencia a la fabricación de algún producto.
- Leche: Es la materia prima utilizada para la elaboración de los productos
- Control de calidad: El control de calidad hace referencia al análisis y control de los insumos o materiales con el fin de determinar los estándares con lo que debe cumplir para considerar el material como bueno para su transformación.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- Laboratorio: Es el cuarto destinado para realizar el análisis de las muestras de la materia prima con el fin de determinar su calidad y estándares que debe cumplir mediante el uso de herramientas e instrumentos para su medición o análisis.
- Insumos/Materiales: Son herramientas o materiales necesarios para la elaboración de los productos que ofrece la empresa, se puede decir que son la base para comenzar el proceso de producción.


## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE-INEN- 2395:2011
- NTE INEN 16
- ISO 9001: 2015
- NTE-INEN 2537

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Planificación de la producción


N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de administración de la planta	Recibir las ordenes de pedidos de los clientes
2	Encargado de administración de la planta	Planificar la orden de producción diaria acorde a los pedidos
3	Jefe de producción	Recibir la planificación de producción
4	Jefe de producción	Realizar control de calidad de la leche
5	Jefe de producción	Registrar la cantidad de leche que ingreso al tanque y con la que trabajara y los insumos que utilizara

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

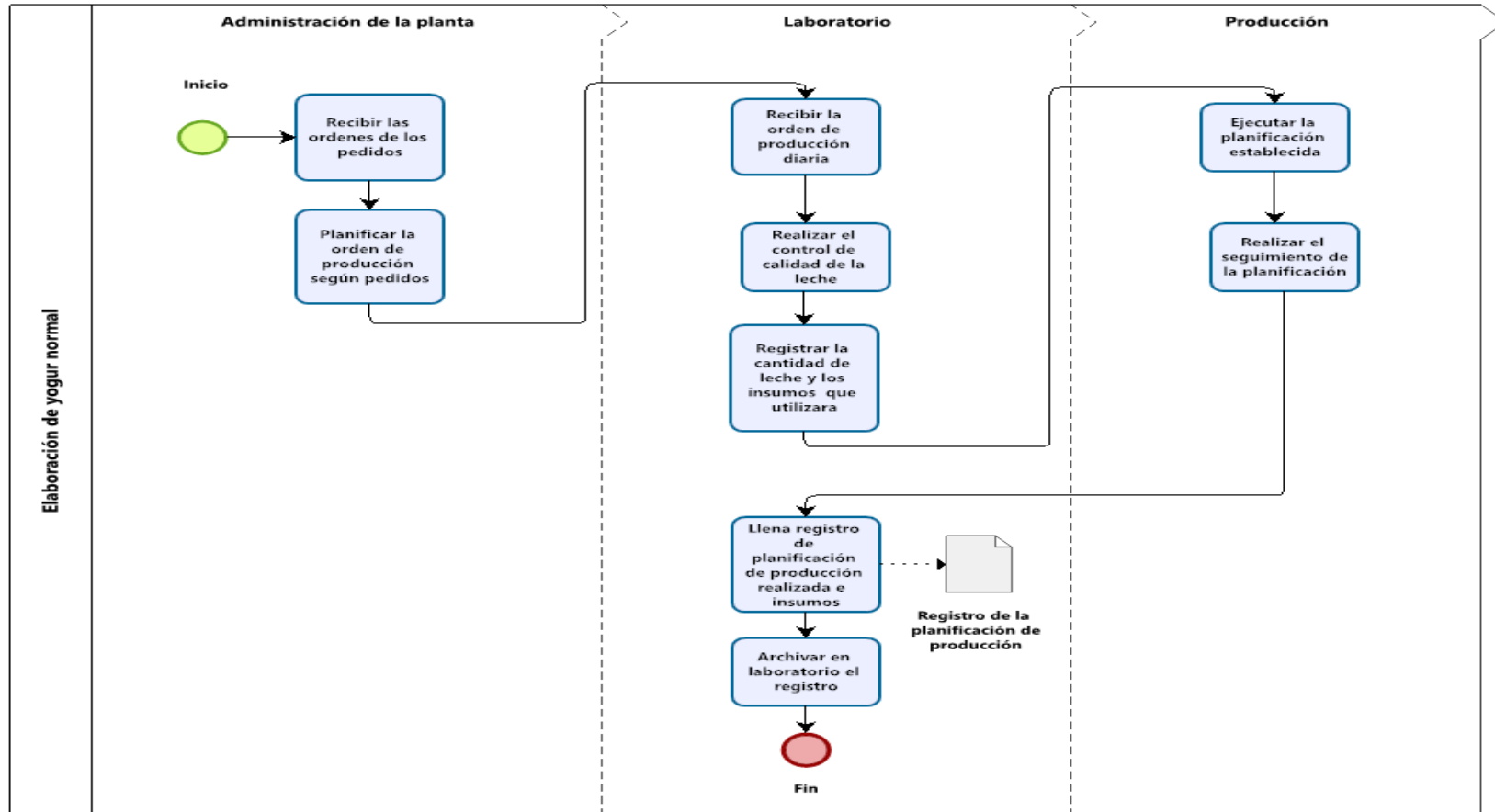
6	Jefe de producción	Realizar la planificación de la producción establecida.
7	Jefe de producción	Realiza el seguimiento de la planificación con el fin de llevar a cabo la orden de producción
8	Jefe de producción	Llenar registro de planificación de la producción realizada e insumos utilizados
9	Laboratorio	Archivar el registro


## 7. TEMPORALIDAD

La planificación de la producción se realiza de manera diaria con el fin de llevar a cabo la orden de producción y satisfacer con las necesidades y requerimiento de los clientes para cubrir la demanda.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 8. FLUJOGRAMA




	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS


REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
R01.INT .G.O.2.1	Registro de planificación de la producción	X		X	X	Jefe de producción	Laboratorio de la empresa.


## 10. ANEXOS

- Registro de planificación de la producción. R01.INT.G.O.2.1

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA</b> <b>PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN</b>	Versión: 01
		Código: G.O.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

Anexo 1: Registro de planificación de la producción. R01.INT.G.O.2.1

	<b>REGISTRO DE PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN</b>			Versión: 01
				R01.INT. G.O.2.1
				Fecha 30-07-2021
				Página 1 de 1
<b>PLANIFICACIÓN DE PRODUCCIÓN</b>				
Planificación de producción	Yogurt Normal	Yogurt Natural	Yogurt de Funda	Yogurt persa
Cantidad(lt)				
Hora Fin				
Observaciones				
<b>Insumos/Formulación</b>				
Insumos	Tipo de producto	Cantidad	Observaciones	Control de insumos
Estabilizante				
Endulzante				
Sorbato de Potasio				
Azucar				
Maltodextrina				
Fermento				
Cultivo				

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: PRODUCCIÓN</b> <b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE</b> <b>YOGURT NORMAL</b>	Versión: 01
		Código: G.O.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.O. - GESTIÓN OPERATIVA**

**PROCESO: G.O.2. – PRODUCCIÓN**

**PROCEDIMIENTO: G.O.2.1.- ELABORACIÓN DEL**  
**YOGURT NORMAL**

**VERSIÓN: 01**


**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: PRODUCCIÓN</b> <b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE</b> <b>YOGURT NORMAL</b>	Versión: 01
		Código: G.O.2
		Fecha: dd/mm/aa
	Página:	

## 1. OBJETIVO

Determinar actividades necesarias para la elaboración de yogurt normal mediante el seguimiento e identificación de procedimiento consecutivo para obtener y brindar un producto de calidad al cliente y garantizar la inocuidad alimentaria en todos sus procedimientos.

## 2. PARTICIPANTES

- Jefe de producción
- Administración de la planta

## 3. RESPONSABILIDAD

- Jefe de producción


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:


- MP: Materia Prima
- EXT: Externo
- INT: Interno
- G.O: Gestión Operativa

### Definiciones:

- Registro: Es una herramienta muy útil para registrar los datos de la cantidad de leche receptada.
- Materia prima: Es el recurso utilizado para la transformación y elaboración de los productos
- Pasteurización: Es un procedimiento que se realiza a la leche con el objetivo de calentar la leche a temperaturas altas para eliminar bacterias y microorganismos presentes en la leche cruda.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: PRODUCCIÓN</b> <b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE</b> <b>YOGURT NORMAL</b>	Versión: 01
		Código: G.O.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- **Homogenización:** La homogenización es una operación en donde se mezcla ciertos ingredientes con él objetivo de tener una sola mezcla homogénea libre de residuos granulados que pueden afectar a la solución.
- **Descremado:** Descremado es un procedimiento que se realiza a la leche para sacar la crema o su nata con la ayuda de la descremadora.
- **Estandarización:** Es un proceso en donde se ajustan o adaptan estas ya sean a la característica de un producto o estándar.
- **Inoculación:** Es el proceso de desarrollo de la mezcla de yogurt natural en donde se procede es el procedimiento en donde se coloca el cultivo para obtener el yogurt.
- **Incubación:** Es el proceso en donde la mezcla de yogurt debe permanecer en reposo para que las partículas y sustancias tomen las características del yogurt o producto, este reposo de debe esperar de 6 a 8 horas.
- **Jefe de producción:** Hace referencia al personal encargado o responsable en la producción o fabricación de los productos que ofrecen.
- **Agitado:** Es la acción de mover una cosa o realizar la mezcla de alguna sustancia o cosa.
- **Enfriamiento:** El enfriamiento es la acción de salida de calor con el objetivo de llenar a un punto de temperatura ambiente.
- **Marmita:** La marmita es un objeto u olla metálica utilizada para preparar alimentos o mezclas de algún tipo de producto, tiene tapa adecuada para su mayor seguridad ante derrame del alimento.
- **Cultivo Sacco:** Es una sustancia o fermento utilizada para la elaboración y fermentación del yogurt.
- **Maltodextrina:** Es una sustancia carbohidrato de polvo color blanco compuesta por varios ingredientes como maíz, arroz, almidón de papa, almidón de trigo.
- **Estabilizante:** El estabilizante es una sustancia o aditivo que ayuda a que el yogurt pueda preservar su estructura.
- **Endulzante:** Polvo color blanco que da un sabor dulce a una sustancia

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: PRODUCCIÓN</b> <b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE</b> <b>YOGURT NORMAL</b>	Versión: 01
		Código: G.O.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- Sorbato de potasio: Es un conservante que ayuda a conservar alimentos.


## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE-INEN- 2395:2011
- NTE INEN 16
- NTE INEN- CODEX 192:2013
- NTE INEN 4
- NTE INEN 10:2012
- ISO 9001: 2015
- NTE-INEN 2537

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Elaboración de Yogurt Normal

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefe de producción	Colocar la leche en la marmita desde el tanque de enfriamiento mediante tuberías.
2	Jefe de producción	Precalentar la leche a una temperatura no mayor a 40 grados
3	Jefe de producción	Colocar la leche precalentada en la descremadora.
4	Jefe de producción	Proceder a descremar la leche
5	Jefe de producción	Colocar un barril para la crema de leche y otro barril para la solución de leche descremada
6	Jefe de producción	Colocar nuevamente la leche ya descremada en la marmita
7	Jefe de producción	Proceder con la estandarización coloca aditivos; estabilizante, sorbato de potasio, endulzante, azúcar y maltrodextrina.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: PRODUCCIÓN</b> <b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE</b> <b>YOGURT NORMAL</b>	Versión: 01
		Código: G.O.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

8	Jefe de producción	Proceder con la homogenización en donde el líquido ingresa a la homogeneizadora para obtener uniformidad
9	Jefe de producción	Homogenizar se realiza durante 30 a 40 minutos.
10	Jefe de producción	Pasteurizar la leche durante un lapso de tiempo de 80 a 85 grados
11	Jefe de producción	Procede con el enfriamiento de la leche hasta llegar a los 43 grados.
12	Jefe de producción	Procede con la inoculación de la mezcla a los 43 grados coloca el cultivo Sacco sustancia para fermentar la mezcla.
13	Jefe de producción	Procede con el agitado de la mezcla para que el fermento pueda diluirse
14	Jefe de producción	Procede con la Incubación o reposo de la mezcla durante un lapso de tiempo de 6 a 8 horas.
15	Jefe de producción	Procede con el agitado de la mezcla de yogurt después de la incubación
16	Jefe de producción	Procede con el saborizado del yogurt en donde se agrega; saborizante, colorante y fruta.
17	Jefe de producción	Llena el registro de control de producción
18	Jefe de producción	Archivar en laboratorio

## 7. TEMPORALIDAD

La elaboración del yogurt normal se realiza diariamente ya que es el producto estrella de la empresa con un nivel de ventas del producto de aproximadamente un beneficio del 50%.



## PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q

PROCESO: PRODUCCIÓN  
PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE  
YOGURT NORMAL

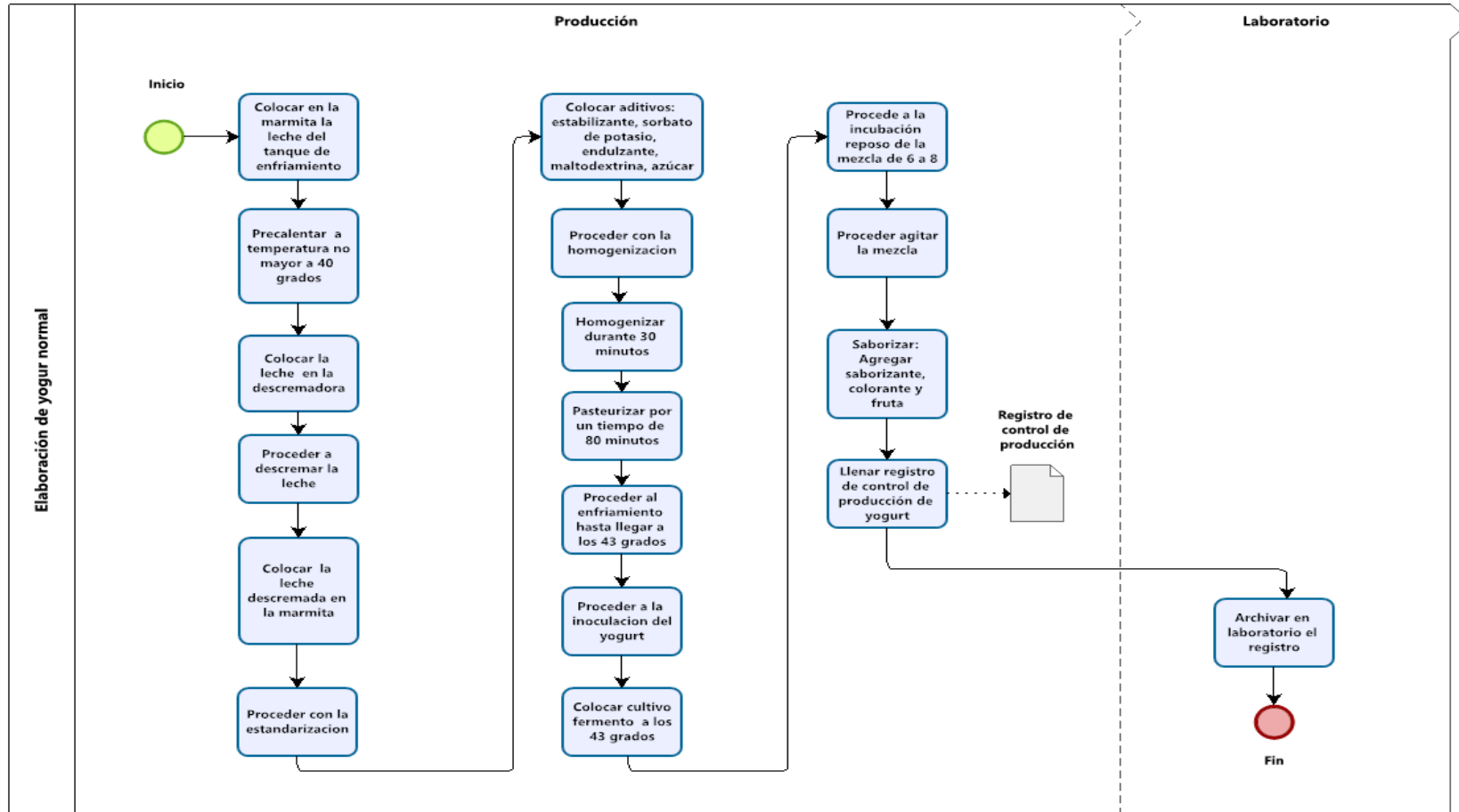
Versión: 01


Código: G.O.2

Fecha: dd/mm/aa

Página:

### 8.FLUJOGRAMA




	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: PRODUCCIÓN</b> <b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE</b> <b>YOGURT NORMAL</b>	Versión: 01
		Código: G.O.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS


REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
R01.INT. G.O.2.1	Registro de control de producción	X		X		Jefe de producción	Laboratorio de la empresa.


## 10. ANEXOS

- Registro de control de producción. R01.INT.G.O.2.1

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>		
	<b>PROCESO: PRODUCCIÓN</b> <b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE</b> <b>YOGURT NORMAL</b>		Versión: 01
			Código: G.O.2
			Fecha: dd/mm/aa
		Página:	

Anexo 1: Registro de control de producción. R01.INT.G.O.2.1

	<b>REGISTRO DE CONTROL DE PRODUCCIÓN</b>						Versión: 01
							R01.INT.G.O.2.1
							Fecha 30-07-2021
							Página 1 de 1
<b>CONTROL DE PRODUCCIÓN</b>							
Tipo de producción	Cantidad (lt)	Crema	Pasteurización	Temperatura	Hora inicio	Hora fin	Observaciones
<b>Insumos/Formulación</b>							
Insumos	Cantidad	Unidad de medida			Observaciones		
Estabilizante							
Endulzante							
Sorbato de Potasio							
Azúcar							
Maltodextrina							
Fermento							
Cultivo							
Agua							
<b>Elaboración y Aprobación</b>							
Elaborado por:	Damaris Camuendo	Revisado por:	Migdalia Mejía		Aprobado por:	Luis Vásquez	

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ENVASADO</b> <b>PROCEDIMIENTO: ENFUNDADO DE</b> <b>YOGURT</b>	Versión: 01
		Código: G.O.3
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.O. - GESTIÓN OPERATIVA**

**PROCESO: G.O.3. – ENVASADO**

**PROCEDIMIENTO: G.O.3.1.- ENFUNDADO DE**  
**YOGURT**

**VERSIÓN: 01**


**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ENVASADO</b> <b>PROCEDIMIENTO: ENFUNDADO DE</b> <b>YOGURT</b>	Versión: 01
		Código: G.O.3
		Fecha: dd/mm/aa
	Página:	

## 1. OBJETIVO

Determinar actividades que ayuden al personal encargado del enfundado de yogurt mediante el establecimiento de procedimiento consecutivo que el personal pueda seguir con la finalidad de garantizar calidad en el enfundado del producto.

## 2. PARTICIPANTES

- Encargado de envasado
- Encargado de administración de la empresa

## 3. RESPONSABILIDAD

- Encargado de envasado en área de enfundado


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- MP: Materia Prima
- EXT: Externo
- INT: Interno
- G.O: Gestión Operativa

### Definiciones:

- Registro: Es una herramienta muy útil para registrar los datos de la cantidad de leche receiptada.
- Enfundado: Enfundado es la acción de colocar o poner una cosa dentro de una funda.
- Encargado de enfundar: Es la persona encargada de verificar que la máquina enfundadura esté funcionando de manera correcta, además de modificar que los datos de registro de elaboración y consumo en las fundas se encuentre con la fecha establecida.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ENVASADO</b> <b>PROCEDIMIENTO: ENFUNDADO DE YOGURT</b>	Versión: 01
		Código: G.O.3
		Fecha: dd/mm/aa
	Página:	

- Control de calidad: Es un conjunto de acciones que se realiza con la finalidad de
- verificar la calidad y estado de leche antes de ser almacenada en el tranque de enfriamiento y así asegurar que el producto cumpla con los requisitos de calidad.
- Maquina enfundadora: Es una máquina automática que sirve para envasar líquidos en distintas presentaciones según la regulación que desee, además de codificar la fecha de elaboración del producto.
- Gestión Operativa: La gestión operativa es una parte del mapa de procesos, es el punto fundamental en donde se elaboran los productos, el cual está compuesto por un conjunto de actividades y tareas con el fin de mejorar la gestión interna de la empresa.
- Codificadora: Registra la fecha de la elaboración de un producto.
- Dosificar: Determina la cantidad de una sustancia o porción que debe contener un envase o funda.
- Sellar: Es la acción de cerrar una funda o envase de las distintas presentaciones por medio de una temperatura moderada con el fin de sellar el producto deseado.


## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE INEN 2395:2011
- ISO 9001: 2015
- RTE INEN 022

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Enfundado de yogurt


Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de administración de la planta	Planificación de orden de producción para enfundado de yogurt
2	Encargado de envasado	Recibe orden de producción para el enfundado de yogurt

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ENVASADO</b> <b>PROCEDIMIENTO: ENFUNDADO DE</b> <b>YOGURT</b>	Versión: 01
		Código: G.O.3
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

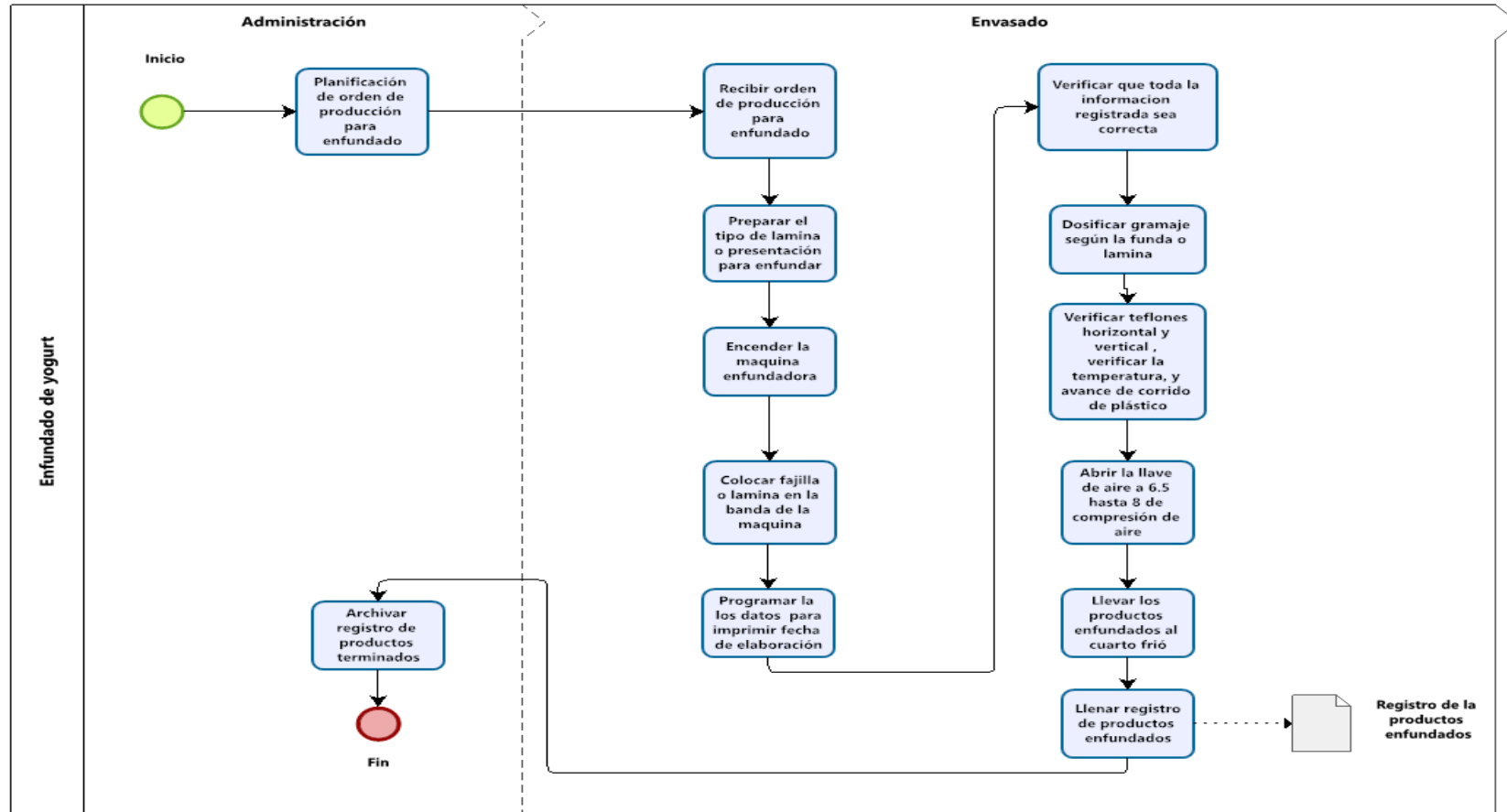
3	Encargado de envasado	Preparar el tipo de láminas o presentaciones que desea enfundar
4	Encargado de envasado	Enciende la máquina enfundadura
5	Encargado de envasado	Colocar fajilla o el tipo de lámina según orden de producción en la banda transportadora
6	Encargado de envasado	Programar la fecha de elaboración para que imprima la máquina enfundadura
7	Encargado de envasado	Verificar que toda la información registrada se encuentre correcta
8	Encargado de envasado	Dosificar gramaje de la funda o lamina que corresponde
9	Encargado de envasado	Verificar los teflones horizontales y vertical de la máquina, sello horizontal y vertical de temperatura, avance o corrido de plástico
10	Encargado de envasado	Abrir la lleve de aire con un promedio de 6.5 hasta 8 compresión de aire
11	Encargado de envasado	Llevar los productos enfundados al cuarto frio para almacenar
12	Encargado de despacho	Llenar el registro de la cantidad de productos enfundados.
13	Encargado de administración de la planta	Llenar el registro de la cantidad de productos enfundados.


## 7. TEMPORALIDAD

Se realiza el envasado de yogurt en funda según de orden de producción que envíen desde la administración de la empresa.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ENVASADO</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO: ENFUNDADO DE YOGURT</b>	
	Versión: 01	Código: G.O.3
	Fecha: dd/mm/aa	Página:

## 8. FLUJOGRAMA




	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ENVASADO</b> <b>PROCEDIMIENTO: ENFUNDADO DE YOGURT</b>	Versión: 01
		Código: G.O.3
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS


REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
R01.INT. G.O.3.1	Registro de productos enfundados	X		X		Encargado de envasado	Administración de la planta


## 10. ANEXOS

- Registro de productos enfundados. R01.INT.G.O.3.1

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ENVASADO</b> <b>PROCEDIMIENTO: ENFUNDADO DE YOGURT</b>	Versión: 01
		Código: G.O.3
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

Anexo 1: Registro de productos enfundados. R01.INT.G.O.3.1

	<b>REGISTRO DE PRODUCTOS ENFUNDADOS</b>					Versión: 01	
						R01.INT.G.O.3.1	
						Fecha 30-07-2021	
						Página 1 de 1	
ENFUNDADO							
Sabor	Presentación	Cantidad	Control de calidad			Responsable	Observaciones
			Codificado	Fajillado	Sellado		
El abora do por:	Damaris Camuendo	Revisa do por:	Migdalia Mejía	Aprobado por:		Luis Vásquez	

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ENVASADO</b> <b>PROCEDIMIENTO: ENVASADO DE</b> <b>YOGURT</b>	Versión: 01
		Código: G.O.3
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.O. - GESTIÓN OPERATIVA**

**PROCESO: G.O.3. – ENVASADO**

**PROCEDIMIENTO: G.O.3.2.- ENVASADO DE**  
**YOGURT**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ENVASADO</b> <b>PROCEDIMIENTO: ENVASADO DE</b> <b>YOGURT</b>	Versión: 01
		Código: G.O.3
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Determinar actividades que ayuden al personal encargado del envasado de yogurt mediante el establecimiento de procedimiento consecutivo que pueda seguir con la finalidad de garantizar calidad en el envasado del producto.

## 2. PARTICIPANTES

- Encargado de envasado
- Encargado de administración de la planta

## 3. RESPONSABILIDAD

- Encargado de envasado en área de envasado

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES


### Términos:

- MP: Materia Prima
- EXT: Externo
- INT: Interno
- G.O: Gestión Operativa

### Definiciones:

- Registro: Es una herramienta muy útil para registrar los datos de la cantidad de leche receptada.
- Envasado: Es la acción de colocar, llenar o poner una cosa dentro de un envase.
- Encargado de envasado: Es la persona encargada de llenar en los envases el yogurt según la orden de pedido en sus distintas presentaciones.
- Tubería: Es un conducto por donde pasa o transporta un líquido o sustancia.
- Etiqueta: Es un pedazo de papel, cartón, plástico que contiene información importante acerca de las características de un producto o servicio.



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ENVASADO</b> <b>PROCEDIMIENTO: ENVASADO DE</b> <b>YOGURT</b>	Versión: 01
		Código: G.O.3
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- Poma: Es un envase o recipiente que se utiliza para transportar o contener un líquido o sustancia.
- Envase: En un recipiente donde se coloca alguna cosa para ser transportado con contenido para guardar.


## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE INEN 2395:2011
- ISO 9001: 2015
- RTE INEN 022

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Envasado de yogurt

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de administración de la planta	Entregar orden de producción para envasado de yogurt
2	Encargado de envasado	Recibir orden de producción para el envasado de yogurt
3	Encargado de envasado	Verificar que en bodega los insumos y materiales necesarios estén disponibles si no hacer orden de pedido de insumos
4	Encargado de envasado	Alistar las pomas, envases o balde según orden de producción
5	Encargado de envasado	Colocar las etiquetas en las pomas, envases o balde, según la presentación, tamaño o cantidad.
6	Encargado de envasado	Verifica que las etiquetas se encuentren bien pegadas al envase.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ENVASADO</b> <b>PROCEDIMIENTO: ENVASADO DE</b> <b>YOGURT</b>	Versión: 01
		Código: G.O.3
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

7	Encargado de envasado	Realizar la conexión de tubería desde la marmita hasta en área de envasado
8	Encargado de envasado	Verificar que este bien instalada y realizada las conexiones
9	Encargado de envasado	Coger el envase y procede a llenar según el tamaño y su presentación
10	Encargado de envasado	Colocar en gavetas para llevar al cuarto frio
11	Encargado de envasado	Llenar el registro de la cantidad de productos envasados según la presentación
12	Encargado de despacho	Llevar las gavetas al cuarto frio para su almacenamiento

## 7. TEMPORALIDAD

Se realiza el envasado de yogurt en sus distintas presentaciones según la orden de producción que envíen desde la administración de la empresa.



## PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q

PROCESO- ENVASADO  
PROCEDIMIENTO: ENVASADO DE  
YOGURT

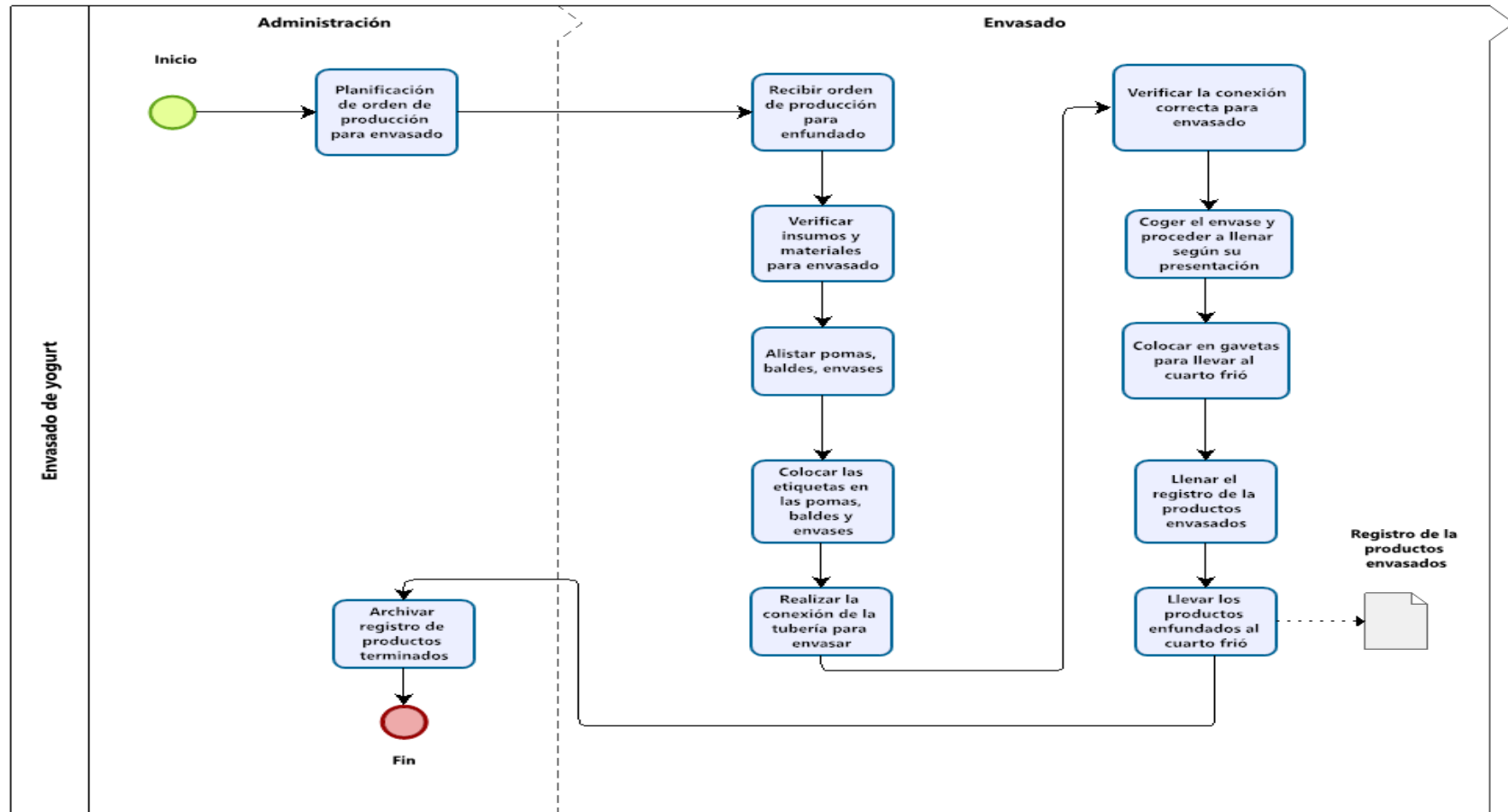
Versión: 01


Código: G.O.3

Fecha: dd/mm/aa

Página:

### 8. FLUJOGRAMA




	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ENVASADO</b> <b>PROCEDIMIENTO: ENVASADO DE</b> <b>YOGURT</b>	Versión: 01
		Código: G.O.3
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

<b>REGISTROS/DOCUMENTOS</b>							
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>ORIGEN</b>		<b>TIPO</b>		<b>DISTRIBUCIÓN</b>	
		<b>INT</b>	<b>EXT</b>	<b>IMP</b>	<b>DIG</b>	<b>FUNCIONARIO</b>	<b>LUGAR ARCHIVO</b>
R01.INT. G.O.3.2	Registro de productos envasados	X		X		Encargado de envasado	Administración de la planta


## 10. ANEXOS

- Registro de productos envasados. R01.INT.G.O.3.2

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO- ENVASADO</b> <b>PROCEDIMIENTO: ENVASADO DE</b> <b>YOGURT</b>	Versión: 01
		Código: G.O.3
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

Anexo 1: Registro de productos envasados. R01.INT.G.O.3.2

	<b>REGISTRO DE PRODUCTOS ENVASADOS</b>					Versión: 01 R01.INT.G.O.3.2 Fecha 30-07-2021 Página 1 de 1		
	ENVASADO							
	Sabor	Presentación	Contenido	Unidades	Control		Responsable	Observaciones
					Etiqueta	Codificación		
Elaborado por:	Damari Camuendo	Revisado por:	Migdalia Mejía	Aprobado por:		Luis Vásquez		

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO:</b> ALMACENAMIENTO <b>PROCEDIMIENTO:</b> ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS TERMINADOS	Versión: 01
		Código: G.O.4
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.O. - GESTIÓN OPERATIVA**

**PROCESO: G.O.4. – ALMACENAMIENTO**

**PROCEDIMIENTO: G.O.4.1.- ALMACENAMIENTO  
DE PRODUCTOS TERMINADOS**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	Nombre / Cargo	Cargo	Fecha	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ALMACENAMIENTO</b> <b>PROCEDIMIENTO: ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS TERMINADOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.4
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Determinar actividades que ayuden al personal encargado del para el correcto almacenamiento del producto terminado mediante una serie de procedimientos consecutivos que debe seguir para un buen almacenamiento, calidad y preservación de sus características para su comercialización.

## 2. PARTICIPANTES

- Encargado de envasado
- Encargado de administración de la planta
- Encargado de despacho

## 3. RESPONSABILIDAD

- Área de almacenamiento


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- MP: Materia Prima
- EXT: Externo
- INT: Interno
- G.O: Gestión Operativa

### Definiciones:

- Cuarto frio: Es un lugar destinado para almacenar productos generando una temperatura artificial para conservar sus características.
- Almacenamiento: Es el proceso en el cual se guarda los productos en un cuarto después de haber pasado por un proceso de elaboración.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ALMACENAMIENTO</b> <b>PROCEDIMIENTO: ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS TERMINADOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.4
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- Producto terminado: Se le llama producto terminado al resultado de un proceso de fabricación obtenida a través de un proceso.
- Encargado de despacho: Es la persona que se encarga de almacenar los productos terminados en el cuarto frio para que puedan mantenerse sus características.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS


- NTE-INEN: 2537
- NTE-INEN 4
- ISO 9001: 2015
- NTE INEN 10:2012
- NTE INEN 2910

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Almacenamiento de productos terminados

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de despacho	Colocar los productos terminados en las gavetas
2	Encargado de despacho	Contar la cantidad de productos terminados según su presentación.
3	Encargado de despacho	Almacenar en el cuarto de enfriamiento las gavetas
4	Encargado de despacho	Ubicar en el lugar correspondiente los productos terminados según su presentación
5	Encargado de despacho	Regular el nivel de temperatura del cuarto frio
6	Encargado de despacho	Verifica que la temperatura no sea mayor a los 4 grados para conservar sus características.



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ALMACENAMIENTO</b> <b>PROCEDIMIENTO: ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS TERMINADOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.4
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

7	Encargado de despacho	Procede a cerrar la cámara frigorífica del almacenamiento.
8	Encargado de despacho	Registra la cantidad de productos terminados almacenados según su tipo
9	Administración de la planta.	Entrega a administración de planta para su archivo.

## 7. TEMPORALIDAD

Se realiza al almacenamiento de los productos terminados diariamente ya que estos productos necesariamente deben ser almacenados en la cámara frigorífica con el fin de preservar las características y composición para brindar calidad y buena organización.



## PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q

PROCESO: ALMACENAMIENTO  
PROCEDIMIENTO: ALMACENAMIENTO DE  
PRODUCTOS TERMINADOS

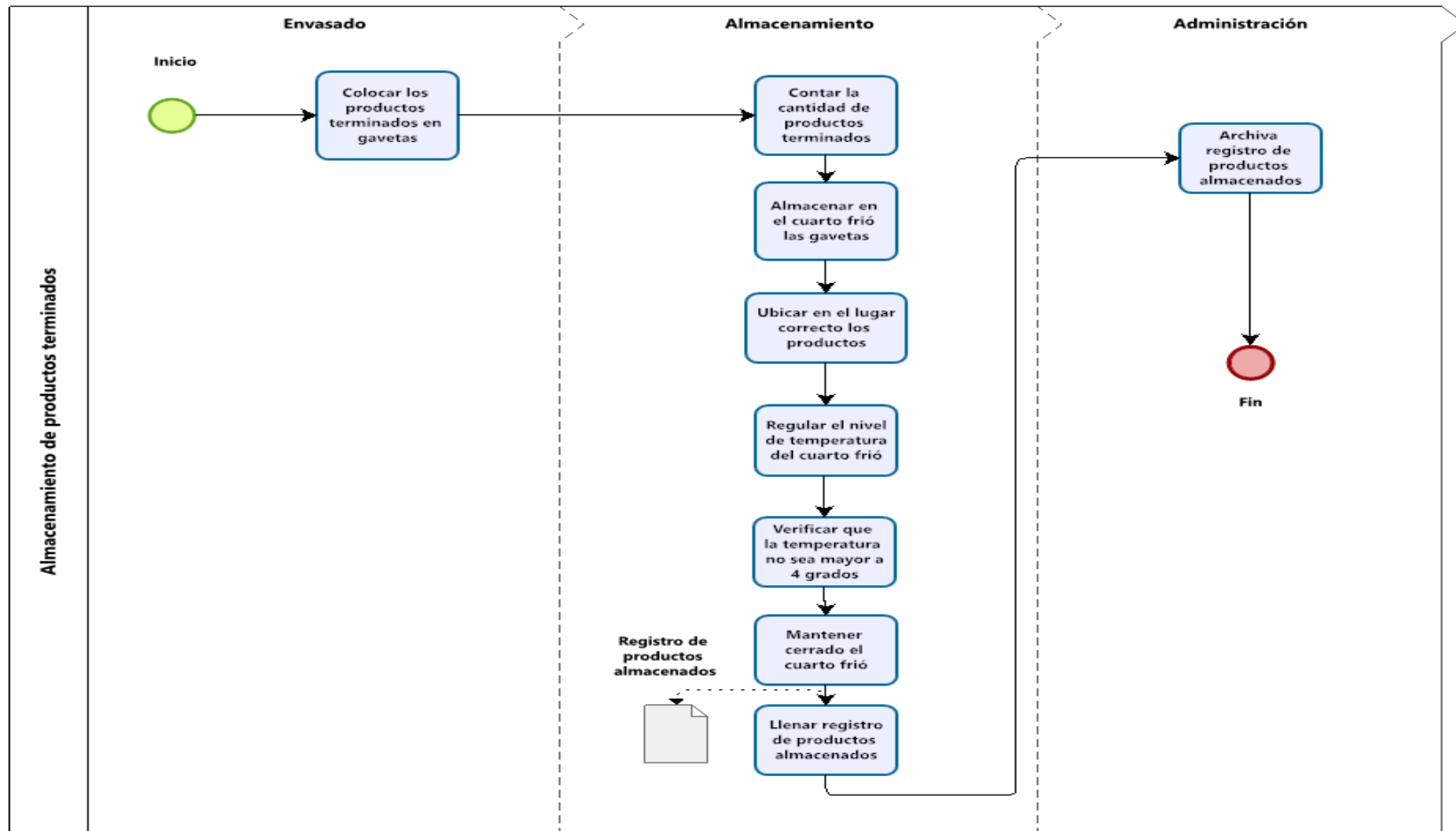
Versión: 01


Código: G.O.4

Fecha: dd/mm/aa

Página:

### 8. FLUJOGRAMA




	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ALMACENAMIENTO</b> <b>PROCEDIMIENTO: ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS TERMINADOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.4
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
R01.INT. G.O.4.1	Registro de productos almacenados	X		X		Encargado de despacho	Administración de la planta


## 10. ANEXOS

- Registro de productos almacenados. R01.INT.G.O.4.1

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ALMACENAMIENTO</b> <b>PROCEDIMIENTO: ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS TERMINADOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.4
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

Anexo 1: Registro de productos almacenados. R01.INT.G.O.4.1

	<b>REGISTRO DE PRODUCTOS ALMACENADOS</b>					Versión: 01
						R01.INT.G.O.4.1
						Fecha 30-07-2021
						Página 1 de 1
Fecha:						
Almacenamiento de productos						
Producto	Presentación	Contenido	Cantidad	Temperatura	Responsable	Observaciones
Elaborado por:	Damaris Camuendo	Revisado por:	Migdalia Mejía	Aprobado por:	Luis Vásquez	

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ALMACENAMIENTO</b> <b>PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE</b> <b>PRODUCTOS TERMINADOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.4
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.O. - GESTIÓN OPERATIVA**

**PROCESO: G.O.5. – DESPACHO**

**PROCEDIMIENTO: G.O.5.1.- DESPACHO DE**  
**PRODUCTOS TERMINADOS**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ALMACENAMIENTO</b> <b>PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE PRODUCTOS TERMINADOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.4
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Determinar actividades que ayuden al buen desempeño del encargado de despacho de productos terminados para que el personal pueda seguir los procedimientos con el fin de garantizar la eficiencia en el despacho del producto tomando en consideración la guía de despacho de la cantidad de unidades a despachar para los clientes con el fin de evitar fallas y falta del producto destinado hacia el cliente.

## 2. PARTICIPANTES

- Encargado de despacho
- Encargado de producción
- Encargado de Administración de la planta

## 3. RESPONSABILIDAD

- Área de despacho


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- N/A: No Aplica
- G.O: Gestión Operativa
- PT: Producto terminado

### Definiciones:

- Gestión Operativa: La gestión operativa es una parte del mapa de procesos, es el punto fundamental en donde se elaboran los productos, el cual está compuesto por un conjunto de actividades y tareas con el fin de mejorar la gestión interna de la empresa.
- Despacho: Hace referencia a la acción de despachar o enviar los productos terminados a los clientes.
- Cuarto frio: Es un cuarto o cámara de enfriamiento en donde se procede a colocar los productos terminados para su almacenamiento y preservado

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ALMACENAMIENTO</b> <b>PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE PRODUCTOS TERMINADOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.4
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- **Administrador:** Es la persona encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de una organización
- **Encargado de despacho:** Es la persona encargada re contar y sacar el pedido de los clientes según la orden realizada en la guía de remisión de despacho.
- **Guía de remisión de despacho:** Es un documento que permite registrar la cantidad u orden de pedido realizado por el cliente con la finalidad de evitar errores o fallas en la entrega del producto hacía en cliente.


## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO 9001: 2015
- NTE-INEN: 2537
- NTE INEN 2917
- NTE INEN 2910

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Despacho de productos terminados

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de administración de la planta	Receptar la orden de pedido de los clientes
2	Encargado de producción	Realiza orden de producción recibida
3	Encargado de despacho	Almacenar los productos terminados en el cuarto de enfriamiento
4	Administrador de la planta	Realizar la guía de remisión de despacho de la orden de pedido del cliente
5	Encargado de despacho	Tomar guía de remisión para despacho de los productos


	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO:</b> ALMACENAMIENTO <b>PROCEDIMIENTO:</b> DESPACHO DE PRODUCTOS TERMINADOS	Versión: 01
		Código: G.O.4
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

6	Encargado de despacho	Colocar en la gaveta la cantidad de productos a despachar según guía de remisión
7	Encargado de despacho	Sacar y alistar el pedido de los clientes en el área de despacho
8	Encargado de despacho	Verificar y contar que la cantidad de productos este conforme a la orden del pedido
9	Encargado de despacho	Carga producto terminado al vehículo distribuidor o cliente
10	Encargado de despacho	Llenar registro de productos despachados
11	Administrador de la planta	Archivar hoja de despacho para tener de respaldo ante posibles reclamos

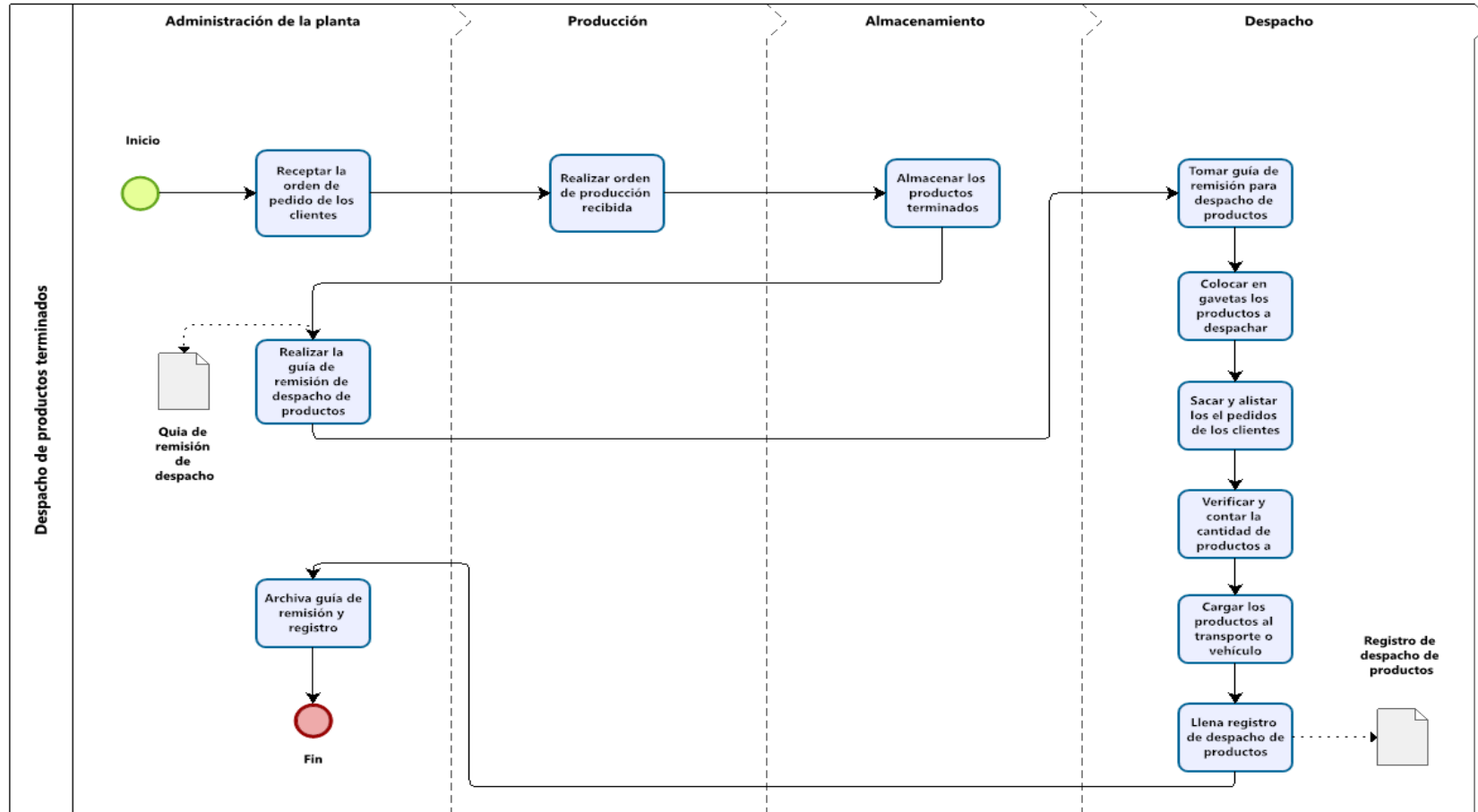
## 7. TEMPORALIDAD


El despacho de los productos terminados se realiza de manera diaria y el registro o guía de remisión de los productos terminados se archiva con la finalidad de llevar las cuentas de los productos vendidos, así como también para dar cumplimiento a la orden del pedido del cliente.



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ALMACENAMIENTO</b> <b>PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE PRODUCTOS TERMINADOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.4
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 8. FLUJOGRAMA



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ALMACENAMIENTO</b> <b>PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE</b> <b>PRODUCTOS TERMINADOS</b>	Versión: 01
		Código: G.O.4
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:


## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
D01.INT. G.O.5.1	Guía de remisión de productos a despachar	X		X		Encargado de despacho	Administración de la planta
R01.INT. G.O.5.1	Registro de despacho de productos	X		X		Encargado de despacho	Administración de la planta

## 10. ANEXOS

- Guía de remisión de productos a despachar. D01.INT.G.O.5.1
- Registro de despacho de productos. R01.INT.G.O.5.



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADQUISICIÓN</b> <b>PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE</b> <b>MATERIALES E INSUMOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.A. - GESTIÓN DE APOYO**

**PROCESO: G.A.1. – ADQUISICIÓN**

**PROCEDIMIENTO: G.A.1.1.- ADQUISICIÓN DE**  
**MATERIALES E INSUMOS**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADQUISICIÓN</b> <b>PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE</b> <b>MATERIALES E INSUMOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Determinar actividades que ayuden al personal de adquisición de materiales e insumos pueda seguir procedimientos mediante una serie de acciones para la eficiente gestión de compras con la finalidad de evitar paros en la producción por la falta de materia prima.

## 2. PARTICIPANTES

- Encargado de despacho
- Encargado de administración de la planta
- Gerencia
- Proveedores

## 3. RESPONSABILIDAD

- Área de bodega


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- MP: Materia Prima
- EXT: Externo
- INT: Interno
- G.A: Gestión de apoyo

### Definiciones:

- Adquisición: Es la acción de adquirir una cosa este puede ser la comprar de algún bien o insumo.
- Materiales: Material se entiende por algo que puede transformarse o puede ser un conjunto de cosas para satisfacer la necesidad.
- Insumo: Por insumo se entiende que es un bien que puede ser transformado o utilizado para la elaboración o producción de otros bienes.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADQUISICIÓN</b> <b>PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE</b> <b>MATERIALES E INSUMOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- Gestión de Apoyo: Son aquellas gestiones que sirven de apoyo a la empresa, se puede decir que ella provee de recursos necesarios para que las demás operaciones de la organización puedan funcionar.


## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE INEN 2910: 2016
- ISO 9001: 2015
- ISO9001: 2015

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Adquisición de materiales e insumos

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de despacho	Revisar los insumos y materiales que están próximos a terminarse.
2	Encargado de despacho	Verificar que todas las órdenes de compra de los materiales e insumos estén completos y legibles
3	Encargado de despacho	Registrar los insumos y materiales para su compra
4	Encargado de administración de la planta	Informar a gerencia que se procederá a realizar la compra de los insumos terminados
5	Gerencia	Autoriza la compra de los insumos y materiales terminados
6	Encargado de administración de la planta	Realizar la compra de los insumos según el registro de orden de compras.
7	Encargado de administración de la planta	Verificar que generen la factura de la orden de compra para realizar el deposito

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADQUISICIÓN</b> <b>PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE</b> <b>MATERIALES E INSUMOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

8	Encargado de administración de la planta	Realiza la transferencia del monto total de la compra de insumos y materiales
9	Encargado de Administrador de la planta	Archivar las facturas en carpetas con el fin de tener como respaldo antes reclamos o devoluciones.
10	Encargado de despacho	Realizar control de calidad de los insumos y proceder a descargar los insumos y materiales comprados
11	Encargado de despacho	Almacenar los insumos y materiales en bodega

## 7. TEMPORALIDAD

La adquisición de materiales e insumos se realiza semanalmente con la finalidad de abastecerse de recursos necesarios para toda la semana y de esta manera ser más eficientes en el cumplimiento de objetivos y evite el paro en la producción por falta de recursos.



## PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q

PROCESO: ADQUISICIÓN  
PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE  
MATERIALES E INSUMOS

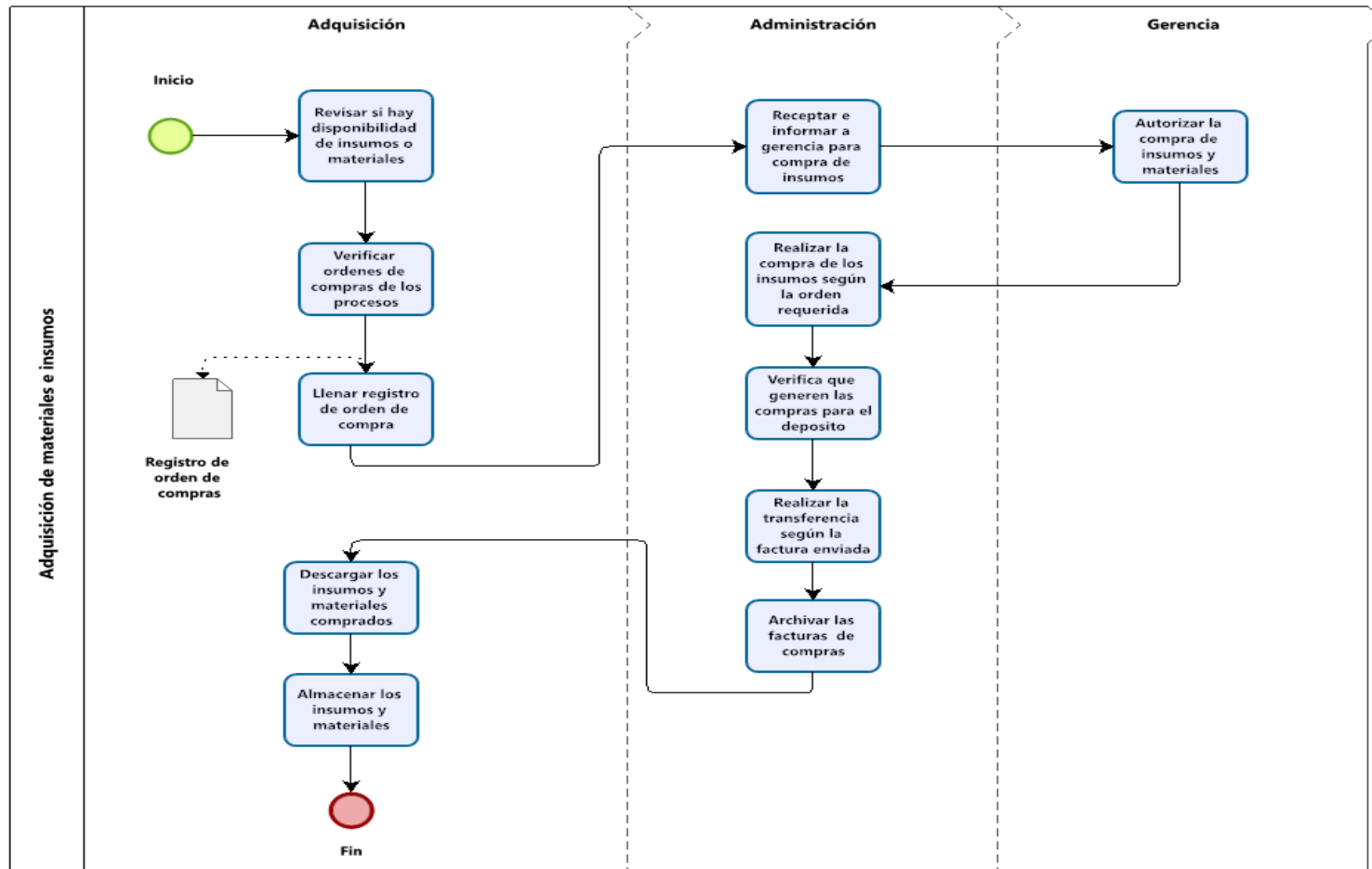
Versión: 01

Código: G.A.1


Fecha: dd/mm/aa

Página:

### 8. FLUJOGRAMA






	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADQUISICIÓN</b> <b>PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE</b> <b>MATERIALES E INSUMOS</b>	
	Versión: 01	
	Código: G.A.1	
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
R01.INT. G.A.1.1	Registro de compra de materiales e insumos	X		X		Encargado de adquisiciones	Administración de la planta


## 10. ANEXOS

- Registro de compra de materiales e insumos. R01.INT.G.A.1.1

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: ADQUISICIÓN</b> <b>PROCEDIMIENTO: ADQUISICIÓN DE</b> <b>MATERIALES E INSUMOS</b>	Versión: 01
		Código: G.A.1
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

Anexo 1: Registro de compra de materiales e insumos. R01.INT.G.A.1.1

	<b>REGISTRO DE COMPRA DE MATERIALES E INSUMOS</b>					Versión: 01		
						R01.INT.G.A.1.1		
						Fecha 30-07-2021		
						Página 1 de 1		
Nº	Fecha	Proveedor	Materia prima/ Insumo	Cantidad	Cumple con la cantidad requerida		Estado de MP	
					Si	No	Bueno	Malo
1								
2								
3								
4								
5								
6								
Elaborado por:		Damaris Camuendo	Revisado por:	Migdalia Mejía	Aprobado por:		Luis Vásquez	

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: MANTENIMIENTO PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO</b>	Versión: 01
		Código: G.A.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

**MACROPROCESO: G.A. - GESTIÓN DE APOYO**

**PROCESO: G.A.2. – MANTENIMIENTO**

**PROCEDIMIENTO: G.A.2.1.- MANTENIMIENTO  
CORRECTIVO Y PREVENTIVO**


**VERSIÓN: 01**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Damaris Camuendo	Estudiante	dd/mm/aa	
<b>Revisado por:</b>	Sra. Migdalia Mejía	Administradora de la planta	dd/mm/aa	
<b>Aprobado por:</b>	Sr. Luis Hernán Vásquez	Gerente General	dd/mm/aa	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
01	Edición Original	N/A

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: MANTENIMIENTO PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO</b>	Versión: 01
		Código: G.A.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

## 1. OBJETIVO

Determinar actividades que ayuden a amenorar y evitar fallos en las máquinas y equipos de la empresa con el fin de brindar mantenimiento preventivo y correctivo a las herramientas para el buen desempeño y funcionamiento mediante constantes revisiones para prevenir errores.

## 2. PARTICIPANTES

- Encargado de mantenimiento
- Encargado de administración de la planta
- Gerencia

## 3. RESPONSABILIDAD

- Encargado de mantenimiento


## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- MP: Materia Prima
- EXT: Externo
- INT: Interno
- G.A: Gestión de apoyo
- MTT: Mantenimiento

### Definiciones:

- Mantenimiento: Por mantenimiento se entiende que es la acción o revisión que se realiza a las máquinas y equipos con la finalidad de conservar sus características y estructuras iniciales.
- Máquina: Se considera máquina a una herramienta móvil utilizada para transformar alguna cosa.

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: MANTENIMIENTO PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO</b>	Versión: 01
		Código: G.A.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

- Equipos: Los equipos también son conocidos como un instrumento o herramienta que ayuda a determinar algo o es una cosa que ayuda en la transformación de un insumo
- Mantenimiento correctivo: El mantenimiento correctivo hace referencia al conjunto de técnicas que ayudan a determinar si existe alguna falla o avería en los equipos y máquinas de la empresa.
- Mantenimiento preventivo: El mantenimiento preventivo hace referencia a la determinación o revisión de las máquinas y equipos de las distintas áreas de manera anticipada con el fin de prevenir fallas posteriores.


## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NTE INEN 3061
- NTE INEN 2434
- NTE INEN 2946
- ISO9001: 2015

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. ACTIVIDAD: Mantenimiento de correctivo y preventivo

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de mantenimiento	Realiza la inspección en todas las áreas de la organización y máquinas
2	Encargado de mantenimiento	Determinar del estado de la instalación y de las máquinas y el tipo de corrección
3	Encargado de administración de la planta	Planificar para el mantenimiento de las máquinas e instalaciones de la empresa
4	Gerencia	Autorizar la ejecución de mantenimiento a los equipos

	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: MANTENIMIENTO</b> <b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO</b> <b>CORRECTIVO Y PREVENTIVO</b>	Versión: 01
		Código: G.A.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:

5	Encargado de mantenimiento	Preparar las herramientas, instrumentos para realizar el mantenimiento
6	Encargado de mantenimiento	Proceder a revisar y dar mantenimiento a la máquina que está fallando o por fallar.
7	Encargado de mantenimiento	Verificar que se haya dado un correcto mantenimiento a la máquina e infraestructura.
8	Encargado de mantenimiento	Llenar el registro de mantenimiento a máquinas y equipos
9	Encargado de mantenimiento	Archiva el registro de mantenimiento de las máquinas e instalaciones.

## 7. TEMPORALIDAD

El mantenimiento de las máquinas, equipos e infraestructura de la empresa se realiza según la planificación con el fin de dar mantenimiento a todas las herramientas para que estas funcionen de mejor manera y su tenga problemas posteriormente.



## PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q

**PROCESO: MANTENIMIENTO**  
**PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO**  
**CORRECTIVO Y PREVENTIVO**

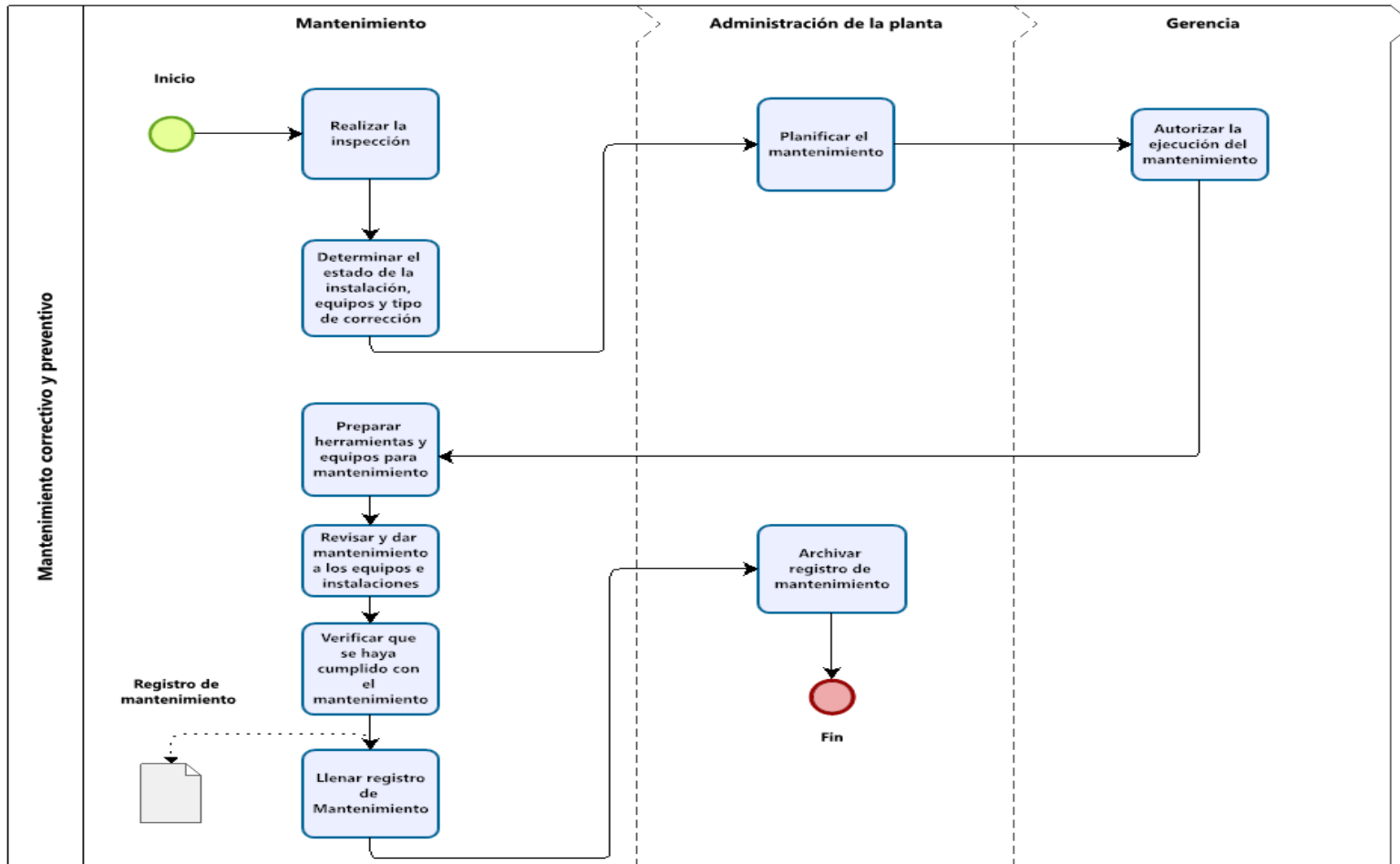
Versión: 01


Código: G.A.2

Fecha: dd/mm/aa

Página:

### 8. FLUJOGRAMA



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>	
	<b>PROCESO: MANTENIMIENTO PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO</b>	Versión: 01
		Código: G.A.2
		Fecha: dd/mm/aa
		Página:


## 9. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTROS/DOCUMENTOS							
CÓDIGO	NOMBRE	ORIGEN		TIPO		DISTRIBUCIÓN	
		INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
R01.INT. G.A.2.1	Registro de mantenimiento	X		X		Encargado de Mantenimiento	Administración de la planta


## 10. ANEXOS

- Registro de mantenimiento. R01.INT.G.A.2.1



	<b>PRODUCTOS LÁCTEOS YOGURT VAS'Q</b>		
	<b>PROCESO: MANTENIMIENTO</b> <b>PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO</b> <b>CORRECTIVO Y PREVENTIVO</b>	Versión: 01	
		Código: G.A.2	
		Fecha: dd/mm/aa	
		Página:	

Anexo 1: Registro de mantenimiento. R01.INT.G.A.2.1

	<b>REGISTRO DE MANTENIMIENTO</b>					Versión: 01	
						R01.INT.G.A.2.1	
						Fecha 30-07-2021	
						Página 1 de 1	
Fecha:				Hora:			
Encargado de mantenimiento:							
N°	UNIDAD	Tipo de mantenimiento					Otros Servicios
		Correctivo	Preventivo	Eléctrico	Mecánico		
1							
2							
Actividad Realizada			Causa		Acciones-Solución		
Partes o repuestos cambiados o modificados e insumo utilizado							
Descripción			Cantidad		Ubicación en el equipo o parte		
Elaborado por:		Damaris Camuendo	Revisado por:	Migdalia Mejía	Aprobado por:	Luis Vásquez	