

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



**FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS**

**INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO INDUSTRIAL**

**TEMA:**

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA  
NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA PRODUVIC UBICADA EN LA CIUDAD  
DE CAYAMBE**

**AUTOR:**

**PULAMARÍN PULAMARIN JOSÉ BAYARDO**

**DIRECTOR:**

**ING. SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS MSC.**

**IBARRA, 2023**



# 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:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	172611335-8		
APELLIDOS Y NOMBRES:	PULAMARÍN PULAMARÍN JOSÉ BAYARDO		
DIRECCIÓN:	CAYAMBE		
EMAIL:	jbpulamarinp@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0939796333

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA PRODUAVIC UBICADA EN LA CIUDAD DE CAYAMBE.
AUTOR (ES):	PULAMARÍN PULAMARÍN JOSÉ BAYARDO
FECHA: DD/MM/AAAA	16/02/2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERO INDUSTRIAL
ASESOR /DIRECTOR:	ING. SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS, MSc.

#### 2. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 16 días del mes de febrero de 2023

EL AUTOR:

Pulamarín Pulamarín José Bayardo  
C.I. 172611335-8



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

**CERTIFICACIÓN DE TUTOR**

Yo Ing. SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS, MSc. Director de Trabajo de Grado desarrollado por el señor estudiante PULAMARÍN PULAMARÍN JOSÉ BAYARDO.

**CERTIFICO**

Que, el proyecto de trabajo de grado titulado **“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA PRODUVIC UBICADA EN LA CIUDAD DE CAYAMBE”**. Ha sido elaborado en su totalidad por el señor estudiante **Pulamarín Pulamarín José Bayardo** bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniero Industrial. Luego de ser Revisado, considero que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autorizo su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios, MSc.

**DIRECTOR TRABAJO DE GRADO**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres, quienes a lo largo de mi vida se han esforzado para guiarme por un buen camino, siempre apoyándome en mis estudios y decisiones que han sido parte de mi vida y crecimiento.

A mi hijo que es el pilar fundamental y fuente de energía para conseguir un logro nuevo y desafiar nuevos retos personales y profesionales.

A todos mis amigos que han estado conmigo en cada etapa estudiantil, con quienes he pasado grandes momentos, llevándome de cada uno de ellos nuevos conocimientos, mentalidades diferentes y maneras de ver la vida.

Gracias.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradezco a Dios por darme salud, fuerza, fortaleza y bendición cada nuevo día.

Agradezco a la carrera de Ingeniería Industrial por haberme enseñado a desarrollar mis aptitudes y actitudes, por haberme dado las bases fundamentales para desempeñarme como un profesional crítico, ético y humanístico.

A mis profesores quienes siempre han tenido la paciencia de explicar, compartir sus conocimientos y experiencias vividas, en especial a mi tutor de tesis el Ingeniero Marcelo Vacas quien ha sabido guiarme y ha sido fuertemente paciente y comprensible en este proceso de titulación.

A mi familia que siempre ha estado conmigo brindándome una mano de apoyo y fortaleza, en especial a mi madre Matilde Pulamarín que a pesar de lo difícil que fue esta etapa universitaria nunca dejo de creer en mí.

A la madre de mi hijo quien ha sido una ayuda y mano derecha primordial en este proceso profesional y proyecto de vida.

## RESUMEN

El presente estudio nace de la problemática que se vive día a día en la empresa "PRODUAVIC" de contar con un sistema de gestión que permita planificar, controlar, organizar los procesos y actividades de la empresa con la finalidad de obtener un certificado de calidad o sello de calidad del producto que se comercializa.

Se ha realizado el análisis situacional de la empresa mediante la aplicación del check list de la Norma ISO 9001:2015 de gestión de la calidad – requisitos, con el fin de identificar el nivel de cumplimiento de cada cláusula que dicta la norma, para proponer mejoras en todos sus procesos que permitan a la empresa aumentar el nivel de cumplimiento de cada una de éstas cláusulas, para obtener un sistema de gestión de la calidad que sirva como herramienta para organizar, controlar y mejora en la toma de decisiones de la empresa. Se identificó la posición estratégica gracias a la matriz FODA el cual nos arrojó que se encuentra en una posición muy débil en relación a los factores internos y externos, para la cual se realizó las estrategias de mejora.

Se realizó la propuesta para el sistema de gestión de la calidad, cumpliendo con las cláusulas de los requisitos de la Norma ISO9001:2015 los cuales están detallados en el manual de procedimientos, determinando los lineamientos y directrices de cada requisito de la norma, dando como resultado que la información de todos los procesos sean documentados, ordenados y controlables, creando así cultura organizacional dentro de la empresa.

Finalmente se evalúa la mejora del check list de la norma ISO 9001:2015 aplicando nuevamente esta herramienta con la finalidad de saber el nivel de cumplimiento de las cláusulas, esta vez obteniendo un resultado del 70% de conformidad a la norma, aumentando notablemente un 54% en relación a su evaluación inicial que fue del 16% y con esto tenemos aspectos para trabajar y fortalecer través de un plan de mejoras que planteamos para dar con el 100% de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

## **ABSTRACT**

The present study arises from the problems that are experienced day by day in the company "PRODUAVIC" of having a management system that allows planning, controlling, organizing the processes and activities of the company in order to obtain a quality certificate or seal of quality of the product that is marketed.

The situational analysis of the company has been carried out through the application of the check list of the Norma ISO 9001:2015 quality management - requirements, in order to identify the level of compliance with each clause dictated by the standard, to propose improvements in all its processes that allow the company to increase the level of compliance with each of these clauses, to obtain a quality management system that serves as a tool to organize, control and improve the company's decision-making. The strategic position was identified thanks to the FODA matrix, which showed us that it is in a very weak position in relation to internal and external factors, for which improvement strategies were carried out.

The proposal for the quality management system was made, complying with the clauses of the requirements of the ISO9001:2015, which are detailed in the procedures manual, determining the guidelines and directives of each requirement of the standard, giving as a result, the information of all the processes is documented, ordered and controllable, thus creating an organizational culture within the company.

Finally, the improvement of the check list of the Norma ISO 9001:2015 is evaluated, applying this tool again in order to know the level of compliance with the clauses, this time obtaining a result of 70% compliance with the standard, significantly increasing by 54 % in relation to its initial evaluation that was 16% and with this we have aspects to work on and strengthen through an improvement plan that we propose to achieve 100% compliance with the requirements of the Norma ISO 9001:2015.

## Contenido

<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
Introducción .....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.1 Problema .....	1
1.2 Objetivos .....	2
1.2.1 Objetivos General .....	2
1.2.2 Objetivos específicos .....	2
1.3 Justificación.....	2
1.4 ALCANCE.....	3
1.5 Metodología.....	3
1.5.1 Tipo de investigación .....	3
1.5.2 Método de Investigación .....	4
1.5.3 Técnica de Investigación. ....	4
1.5.4 Instrumentos .....	4
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>5</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
2.1 Calidad .....	5
2.1.1 Control de calidad.....	5
2.1.2 Calidad total .....	5
2.1.3 Manual de calidad.....	5
2.2 Industria avícola.....	5
2.2.1 Historia .....	5
2.3 Norma ISO 9001 .....	6
2.3.1 Divisiones de la norma.....	6
2.3.2 ISO 9001:2015 .....	6
2.4 Sistema de gestión de calidad .....	7

2.4.1 Sistema.....	7
2.4.2 Gestión.....	7
2.4.3 Proceso.....	8
2.4.4 Elementos de un proceso.....	9
2.4.5 Proceso productivo .....	9
2.4.6 Mapa de procesos .....	9
2.4.7 Diagrama de flujo .....	10
2.5 Marco legal.....	11
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>13</b>
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	13
3.1 Datos generales de la empresa PRODUAVIC .....	13
3.2 ÁREA ADMINISTRATIVA .....	14
3.2.1 ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL .....	14
3.2.2 Descripción de las áreas .....	15
3.3 Matriz FODA.....	15
3.4 ANÁLISIS EXTERNO - PESTEL.....	19
3.4.1 Factor Político Legal.....	19
3.4.2 Factor Económico .....	20
3.4.3 Factor Tecnológico .....	20
3.4.4 Factor social .....	21
3.5.5 Factor Ecológico.....	21
3.5 MATRIZ DE PARTES INTERESADAS .....	22
3.6 MATRIZ DE RIEGOS.....	23
3.7 Check List Inicial interna basada en la Norma ISO 9001:2015.....	24
3.8 MEJORA CONTÍNUA .....	26
3.6.1 Plan de mejoras.....	26
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>29</b>

4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA PRODUAVIC .....	29
- Misión .....	33
- Visión .....	33
- Valores institucionales .....	34
- Organigrama estructural .....	34
4.1. Cláusula 4-Contexto de la Organización .....	35
4.2. Cláusula 5-Liderazgo .....	40
4.3. Cláusula 6-Planificación .....	42
4.4. Cláusula 7-Apoyo .....	43
4.5. Cláusula 8 –Operación .....	44
4.6. Cláusula 9– Evaluación del Desempeño .....	46
4.7. Cláusula 10– Evaluación del Desempeño.....	49
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>55</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>59</b>
Anexo 1. Check List Inicial.....	59
Anexo 2. Check List Final.....	76
Anexo 3 Evidencias de diagnóstico .....	96
Anexo 4 Matriz de riesgos.....	99
Anexo 5. Caracterización de procesos.....	103
Anexo 6. Fichas de indicadores .....	116
Anexo 7: Manual de procedimientos.....	124
INTRODUCCIÓN .....	125
OBJETIVOS .....	125
ALCANCE .....	125

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS .....	125
<i>Auditoría Interna</i> .....	128
<i>Acciones correctivas</i> .....	137
<i>Control de no conformidad</i> .....	147
<i>Control de Documentos Registros</i> .....	154
<i>Revisión por la dirección</i> .....	162
<i>Planificación Estratégica</i> .....	172
<i>Recepción</i> .....	178
<i>Sacrificio</i> .....	185
<i>Escaldado y Pelado</i> .....	191
<i>Eviscerado</i> .....	196
<i>Lavado y Enfriamiento</i> .....	201
<i>Empaquetado</i> .....	206
<i>Trasporte y entrega de pollos</i> .....	212
<i>Lavado del área de producción</i> .....	219
<i>Compra de productos e insumos</i> .....	227
<i>Contratación, inducción y despido de personal</i> .....	235
<i>Capacitaciones</i> .....	243

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Representación esquemática de un proceso según la norma ISO 9001:2015.....	8
<b>Figura 2</b> Mapa de proceso.....	10
<b>Figura 4</b> Organigrama Organizacional PRODUAVIC.....	14
<b>Figura 5</b> Análisis de la situación interna.....	17
<b>Figura 6</b> Figura 5 Análisis de la situación externa.....	17
<b>Figura 7</b> Posicionamiento estratégico.....	18
<b>Figura 8</b> Variación del PIB, previsiones del crecimiento económico para la región.....	20
<b>Figura 9</b> Población del Ecuador hasta el 2019.....	21
<b>Figura 10</b> Nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.....	24
<b>Figura 12</b> Sistema de Gestión.....	30
<b>Figura 13</b> Propuesta Organigrama.....	34
<b>Figura 14</b> Mapa de procesos.....	36
<b>Figura 15</b> Política de calidad de la empresa PRODUAVIC.....	41
<b>Figura 16</b> Nivel de cumplimiento ISO 9001:2015 actualizado.....	48
Figura 17 Información.....	96
Figura 18 Resultados de los balances de ventas.....	96
Figura 19 Copia de acta de reunión anual sobre los cargos en la empresa.....	97
Figura 20 Layout Actual de la empresa Produavic.....	98

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Simbología de un diagrama de flujo en BIZAGI MODELER.....	11
Tabla 2 Datos generales de la empresa.....	13
Tabla 3 Matriz FODA.....	16
Tabla 4 Estrategias del FODA.....	18
Tabla 5 Matriz de las partes interesadas.....	22
Tabla 6 Matriz de riesgos.....	23
Tabla 7 Resultados del Check List inicial.....	24
Tabla 8. Acciones correctivas.....	25
Tabla 9 Puntos de la norma y su evidencia de cumplimiento.....	26
<b>Tabla 10</b> Diseño del Sistema de Gestión en base a la Norma ISO 9001:2015.....	31
Tabla 11 Ejemplo Matriz de riesgos.....	36

Tabla 12 Codificación- Inventario de Procedimientos.....	37
Tabla 13 Caracterización de los procesos .....	38
Tabla 14 Registros y Documentos.....	39
Tabla 15 Cuestionario de política de calidad .....	41
Tabla 16 Objetivos de calidad.....	42
Tabla 17 Formato de orden de producción.....	44
Tabla 18 Ficha técnica del pollo.....	44
Tabla 19 Documentos y registros del control de no conformidades .....	46
Tabla 20 Indicadores de los procesos .....	47
Tabla 21 Porcentaje actualizado de cumplimiento check list .....	47
Tabla 22 Plan de mejoras.....	49

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

El diseño de un sistema de gestión se realizó para identificar el posicionamiento estratégico de la organización, basándonos en la documentación de procesos y procedimientos de la misma, el cual nos permite realizar un análisis interno y externo de la organización con el objetivo de cumplir los requerimientos para cumplir con la calidad del producto.

Con este análisis de diagnóstico que la empresa PRODUAVIC se encuentra con una inestabilidad en las actividades que realizan a diario, todo esto a falta de un Sistema de Gestión de la calidad que controle sus actividades y se logre una mejora continua de sus procesos.

### 1.1 Planteamiento del problema

#### 1.1.1 Problema

Actualmente el mundo se encuentra afrontando una pandemia por causa de un virus que afecta la salud de las personas, dando con resultado que muchas empresas cierren sus puertas de trabajo y realicen despidos del personal a causa de su declinación en las ventas.

A la par de este problema mundial la empresa avícola PRODUAVIC que se dedica a la crianza, faenamiento y distribución de pollo de engorde, ha mantenido un ritmo normal en sus ventas en todo el período de cuarentena, después que se dé por terminado el estado excepción muchas personas salen a buscar trabajo y otras crean sus emprendimientos y como efecto de esto se presenta el problema para la empresa que se encuentran con abundantes negocios pequeños de pollos pelados lo que provoca una declinación considerable en las ventas.

Por ello se analiza las posibilidades de sumergirse en un nuevo mercado para la distribución de pollos que son las bodegas y supermercados de los barrios de la ciudad, como obstáculo de este nuevo mercado exigen tener un sello de calidad o registro sanitario del producto, cosa que la empresa no ha realizado la gestión oportuna para conseguir este requisito y no ha podido aun ingresar en estos mercados para ampliar sus ventas en mayor cantidad, entonces siguen en competencia con estos pequeños negocios de pollos los cuales ofertan su producto a un precio muy económico teniendo un índice de ganancia muy bajo a la cual la empresa avícola ve muy arriesgado igualar sus precios a los mismo que estos pequeños negocios, como resultado de esto se ha perdido clientes que cambian de proveedor por uno que entregue el mismo producto pero más económico, este ha sido el mayor problema que afecta los ingresos económicos de la empresa y detiene el crecimiento de la misma.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivos General**

- Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa avícola PRODUAVIC, de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos de producción y organización empresarial.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Recopilar información teórica y legal que fundamente el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, a través de la investigación documental.
- Diagnosticar la situación actual de la empresa PRODUAVIC, mediante técnicas de levantamiento de información para el análisis de factores internos y externos.
- Realizar el sistema de Gestión de calidad de la empresa PRODUAVIC, a través del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

## **1.3 Justificación**

En la actualidad el mercado global es cada vez más competitivo y las empresas cada vez ofertan sus productos o servicios con la mejor calidad, de esta manera logran captar un mayor volumen de ventas y generar mayores ingresos, dejando como reto a las empresas que busquen implementar mejoras continuas en la elaboración de sus productos.

El presente proyecto de investigación se justifica con el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una vida, enfocado en el Eje 2: Economía al Servicio de la Sociedad en complemento con su objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria y junto con la política 5.6 el cual enfatiza promover la investigación, la formación, la capacitación, el desarrollo y la transferencia tecnológica, la innovación y el emprendimiento, la protección de la propiedad intelectual, para impulsar el cambio de la matriz productiva mediante la vinculación entre el sector público, productivo y las universidades. (Senplades, 2017)

La empresa PRODUAVIC inicia sus actividades desde el año 2011, donde el control de calidad y manejo de procesos se ha realizado de manera empírica, desconociendo estándares de calidad de normas aplicables a su empresa, por esta razón se acoge a la realización de un diseño del sistema de la calidad que fundamente y documente la calidad de sus procesos y producto final, asegurando que la empresa se mantenga a través del tiempo.

El Sistema de Gestión de la Calidad es un elemento clave en el mundo empresarial ya que ayuda a los empresarios a organizar, planificar, ejecutar y controlar las actividades que se deberían realizar para dar con el cumplimiento de la misión, a través de la producción y servicio con estándares de calidad, haciendo más óptimo la administración de la empresa.

Los modelos del Sistema ISO 9001:2015 son fundamentales en industrias de alimentos, por ende, nos guiará de mejor manera para realizar un sistema de gestión de la calidad en la empresa Avícola PRODUAVIC.

#### **1.4 ALCANCE**

El presente trabajo tiene como finalidad diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para las áreas de la empresa PRODUAVIC, ubicada en la ciudad de Cayambe, el cual permitirá garantizar la calidad de los procesos por medio de estrategias y herramientas de calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad dictará los lineamientos para cumplir con estándares de calidad en todos los procesos de la empresa, complementando el control de calidad con seguimientos desde los proveedores hasta obtener el producto final certificado con un sello de calidad, garantizando que la empresa realice sus actividades bajo normas de calidad y control.

#### **1.5 Metodología**

##### **1.5.1 Tipo de investigación**

Investigación documental:

El presente trabajo de investigación se va a realizar la investigación documental ya que necesitamos explorar toda la Norma ISO 9001:2015, para poder realizar el Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa PRODUAVIC, también indagaremos la documentación sobre las normas de sanidad y los registros de sanidad aplicadas a las empresas alimenticias en especial que se dedican a los cárnicos.

Investigación de campo:

Se realizará la investigación de campo con el fin de asegurarnos que todo lo documentado y planteado sea acercado a la realidad de la empresa y sea factible de emplear.

### **1.5.2 Método de Investigación**

Método Cualitativo y Cuantitativo:

Se realizará este método para comprender mejor todo lo que se va a realizar y tener un contexto claro del estudio, direccionado a un sistema de gestión de calidad factible de realizar y sobre todo entendible.

### **1.5.3 Técnica de Investigación.**

Observación:

Realizaremos la observación para detallar y comprender los procesos, con el fin de analizarlos y ver si cumple o no con los requisitos de sanidad o de la norma.

Experimento:

Se realizará de manera experimentalmente como controlar los procesos acordes al sistema de faenamiento de la industria para trabajar con los instalado y no recurrir a muchos cambios que intervengan grandes costos.

### **1.5.4 Instrumentos**

- Fichas de trabajos
- Check list
- Herramientas de calidad
- FODA
- Gestión integral de riesgos

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Calidad**

La calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos. (ISO 9000, 2005)

##### **2.1.1 Control de calidad**

El control de calidad se define como un conjunto de métodos, herramientas y actividades implementadas para detectar la presencia de defectos o errores. El principal objetivo de estos mecanismos es asegurar que los productos o servicios cumplan con todos los requisitos mínimos de calidad. (Ishikawa, 2016).

##### **2.1.2 Calidad total**

Se focaliza en las necesidades del cliente y en la mejora continua de los procesos. Cada proceso sea operacional, administrativo o interdepartamental, es continuamente definido y mejorado. (Battes, 2016)

##### **2.1.3 Manual de calidad**

Manual de la calidad es un documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. (ISO 9000, 2005)

#### **2.2 Industria avícola**

La industria avícola se encuentra dividida en dos ramas: producción de carne de pollo y producción de huevos, esta industria se complementa con una cadena de proveedores que inician desde el cultivo de las materias primas hasta la comercialización a las granjas avícolas que a su vez utilizan estas materias primas para elaborar alimento de aves dependiendo el tipo de ave de corral a criar.

##### **2.2.1 Historia**

El sector avícola en el Ecuador en especial el pollo ha tenido un gran crecimiento en los últimos años, ya que es uno de los alimentos más consumidos y que forma parte de la canasta familiar básica de los ecuatorianos.

Según la Organización de las Naciones Unidas, la producción de pollo ocupa el segundo lugar a nivel mundial luego de la carne de cerdo. (Agricultura, 2019)

La industria avícola está conformada cada día por menos industrias, pero más integradas, que compiten con productos relativamente similares por mercados también similares, lo que hace que la competencia sea feroz, despiadada y basada fundamentalmente en el costo. (García, 2004)

### **2.3 Norma ISO 9001**

La norma ISO 9001:2015 es la encargada de establecer todas las normas de calidad para las organizaciones y también certifica para que las organizaciones tengan un sello de calidad y sean más competitivas en el mercado. (ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad., 2015)

Con las normas ISO podemos aportar con una solución en toda la documentación de los procesos de la producción del pollo pelado o procesado, recolectando toda la información detallada de la producción del pollo realizando diagramas de flujos de los procesos, todo de acuerdo a las normas vigentes en el Ecuador referente a sanidad y la industria de alimentos. La gestión de calidad nos brinda una organización tanto como administrativo y de la producción, formando bases y estructuras para que la empresa sea controlable y administrable con enfoque a mejoras continuas.

#### **2.3.1 Divisiones de la norma**

Las series ISO 9000 son cinco individuales que se relacionan estas son: genéricas, no específicas y aplican para cualquier producto; pueden usarse igualmente para manufactura y servicios industriales.

La serie ISO 9000 y 9004 proporcionan las directrices generales a todas las empresas, para propósitos de gestión de calidad. ISO 9001, 9002 y 9003 se aplican para fines externos de aseguramiento de la calidad. (Hugo)

#### **2.3.2 ISO 9001:2015**

##### **2.3.2.1 Descripción de la norma**

La norma desarrolla un sistema de gestión de calidad basado en procesos, que permita a la organización alcanzar el cumplimiento de los objetivos.

### **2.3.2.2 Objetivos de la norma**

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión cuando la organización:

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables
- Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables

### **2.3.2.3 Campos de aplicación**

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se aplican a todas las organizaciones, independientemente de su tipo o tamaño, o de los productos y servicios proporcionados. (ISO 9001, NUEVAS NORMAS ISO, 2015)

## **2.4 Sistema de gestión de calidad**

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos requeridos y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. (ISO 9001, NUEVAS NORMAS ISO, 2015)

### **2.4.1 Sistema**

Un sistema es un conjunto de elementos interdependientes que trabajan juntos de tal manera que pueden verse como un todo y así cumplir con los objetivos de la organización. (Gutiérrez, 2010)

De acuerdo con la definición anterior, podemos decir que un sistema es un conjunto de procesos cuyo propósito es lograr una meta. En otras palabras, un sistema es un conjunto de elementos interdependientes que persiguen un objetivo común. (Pérez, 2015)

### **2.4.2 Gestión**

La administración en una organización es una disciplina que le permite administrar los recursos de manera efectiva, ya que la administración le permite tomar acciones coordinadas para dirigir y controlar la organización. (ISO 9000, 2005)

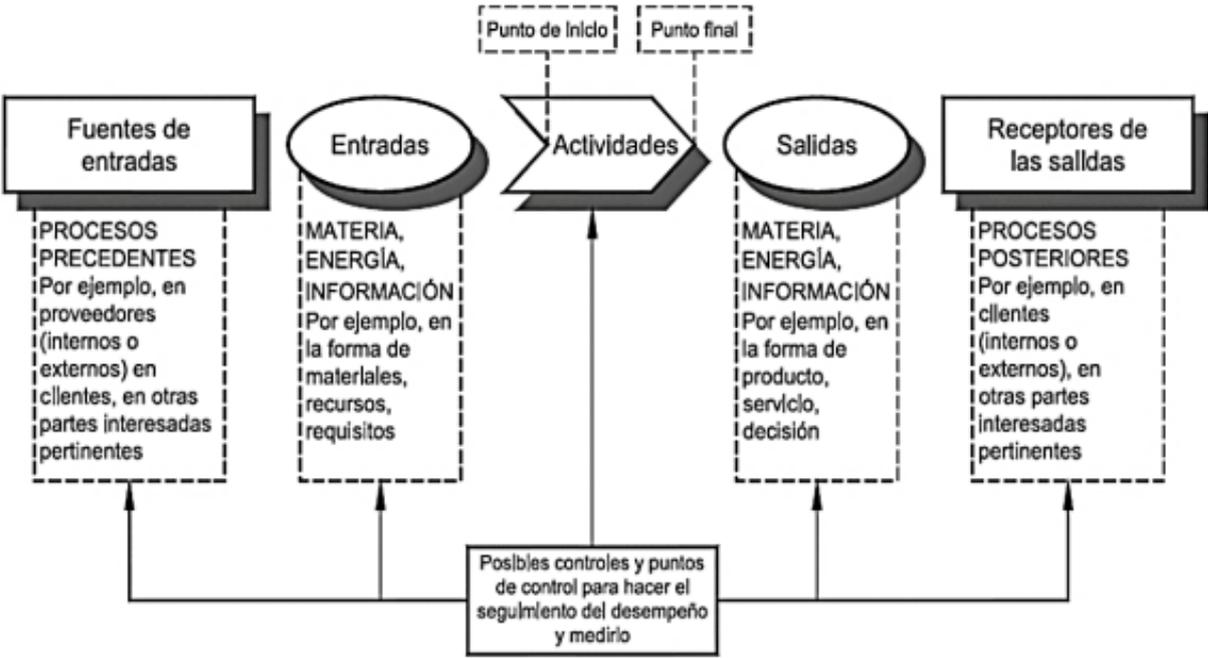
De manera similar, Bravo (2008) argumenta que la gestión de procesos se puede definir como una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos comerciales y, por lo tanto, aumentar la satisfacción de las partes interesadas. Un sistema de gestión es un conjunto de elementos organizacionales que dependen o interactúan entre sí para establecer políticas, objetivos y procesos para establecer esos objetivos. (ISO 9000, 2005)

**2.4.3 Proceso**

Según la Norma ISO 9000:2015, un proceso es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan entradas para proporcionar un resultado previsto. (ISO 9000, 2005)

Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos: productos o servicios obtenidos de otros proveedores y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados. (Mallar, 2008)

A continuación, un esquema de lo que representa un proceso.



**Figura 1** Representación esquemática de un proceso según la norma ISO 9001:2015

**FUENTE:** (ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad., 2015)

**Elaborado por:** (Jose Pulamarin, 2021)

#### **2.4.4 Elementos de un proceso**

El proceso incluye los siguientes elementos:

- Entradas: materiales, componentes, información, energía, entre otras cosas más necesarias para realizar la operación.
- Salida: resultado obtenido en el proceso.
- Proveedor: es quien proporciona los insumos para el proceso.
- Cliente: receptor del proceso
- Recursos: elementos a ejecutar fuera del proceso.
- Actividades: suma de las tareas resumidas en el procedimiento.
- Procedimiento: Forma específica de realizar una actividad.
- Indicador: medición de las características del proceso.
- Propietario del proceso: responsable del proceso
- Controles: elementos que permiten demostrar el estado del proceso. (Alcalde, 2010)

#### **2.4.5 Proceso productivo**

El proceso de producción transforma los insumos utilizados en productos o servicios para satisfacer las necesidades de los clientes. (Rodríguez, Balestrini, Balestrini, Melean, & Rodríguez, 2002)

El proceso de fabricación se refiere al uso de insumos que permiten la transformación de la materia prima en el resultado deseado, que muy bien puede ser el producto terminado. (Rodríguez, Balestrini, Balestrini, Melean, & Rodríguez, 2002)

#### **2.4.6 Mapa de procesos**

El mapa del proceso es una ayuda visual para visualizar el proceso y muestra la combinación de entradas, salidas y actividades. (ANJARD, 1998)

Todas las organizaciones desarrollan procesos para generar los productos y servicios que ofrecen a sus clientes. En el dominio industrial, se los conoce comúnmente como procesos de fabricación, mientras que, en el dominio de los servicios, se les conoce comúnmente como procesos de prestación de servicios. En ambos casos, estos procesos son los métodos de trabajo que utilizan las organizaciones para crear valor para sus clientes (externos e internos). (Pardo, 2012)

A continuación, se representa esquemáticamente lo que es un mapa de procesos.

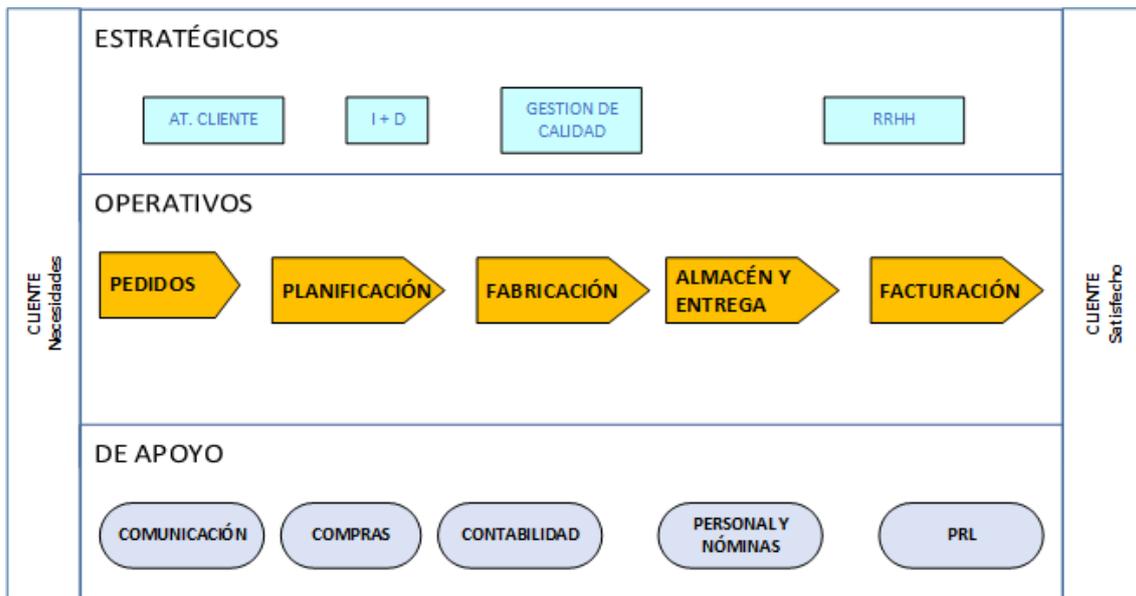


Figura 2 Mapa de proceso

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

- **Procesos estratégicos:** los relacionados con la gestión, política, estrategia, planes de mejora, etc. Capacidad para alinear los procesos operativos con los procesos de soporte.
- **Procesos Generadores de valor:** Son aquellos involucrados en el desarrollo de un producto o la prestación de un servicio. Abarca desde el producto hasta la entrega y la facturación.
- **Procesos de Apoyo:** Son quienes dan soporte a los procesos operativos brindándoles los recursos necesarios. Son procesos en los que el cliente es interno. (Alcalde, 2010)

#### 2.4.7 Diagrama de flujo

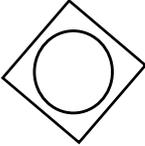
Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un flujo o secuencia de procedimientos simples. Tiene la ventaja de mostrar el flujo de una operación específica, las entidades involucradas y las personas responsables de su ejecución, es decir, es una representación simbólica o gráfica del procedimiento administrativo. (Manene, 2011)

##### 2.4.7.1 Elementos de un diagrama de flujo

Para la elaboración del diagrama de flujo utilizaremos un software llamado BIZAGI MODELER, que es una herramienta gratuita de BPM (Business Process Model) para crear, optimizar y publicar diagramas de proceso, con el fin de mejorar la organización.

A continuación, se representa la simbología básica del software.

Tabla 1 Simbología de un diagrama de flujo en BIZAGI MODELER

Elemento	Definición	Símbolo
Inicio	Indica el inicio de un proceso.	
Fin	Indica el fin del proceso.	
Actividad	Indica acción, actividad que se realiza dentro del proceso.	
Subproceso	Indica que existe un grupo de actividades que generan un producto o servicio intermedio	
Decisión exclusiva	Indica decisión, puedo tomarse uno u otro camino, pero no los dos al mismo tiempo.	
Compuerta inclusiva	Se utiliza cuando en un punto se activan uno o más caminos, o para sincronizar caminos activados previamente por una compuerta inclusiva usada como punto de divergencia.	
Compuerta paralela	Se utiliza cuando dos o más actividades se deben realizar en forma paralela	

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

## 2.5 Marco legal

Según Constitución de la República del Ecuador indica que:

Art 395.- La Constitución reconoce los siguientes principios ambientales:

- 1) “El Estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras”. (ECUADOR C. D., 2017)
- 2) “Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del Estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales y jurídicas en el territorio nacional”. (ECUADOR C. D., 2017)

- 3) “El Estado garantizará la participación activa y permanente de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades afectadas, en la planificación, ejecución, y control de toda actividad que genere impactos ambientales”. (ECUADOR C. D., 2017)
- 4) “En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales en materia ambiental, éstas se aplicarán en el sentido más favorable a la protección de la naturaleza”. (ECUADOR C. D., 2017)

- Constitución de la República del Ecuador (Senplades 2017).

Artículo 14.- Reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay...*”

Artículo 66.- Se reconoce y garantizará a las personas: ”# 27 el derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado, libre de contaminación y en armonía con la naturaleza.

- El Código Orgánico del Ambiente (COA) 2017: Constituye en la actualidad la norma más importante del país en materia ambiental, pues en ésta se regulan aquellos temas necesarios para una gestión ambiental adecuada.
- Acuerdo AM-026 año 2020. Procedimientos Registro generadores desechos peligrosos.
- Límites máximos permisibles de niveles de ruido ambiente para fuentes fijas y para vibraciones, (Anexo 5, Libro VI, De la Calidad Ambiental).
- Norma de Calidad Ambiental para el Manejo y Disposición final de desechos sólidos no-peligrosos, (Anexo 6, Libro VI, De la Calidad Ambiental).
- Norma de Calidad Ambiental para el Manejo y Disposición Final de Desechos Sólidos.
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo del IESS. Prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del ambiente laboral. Expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 2393 y publicado en el Registro Oficial # 565 del 17 de noviembre de 1986.
- Ley de Aguas; Título VII de las Aguas para fines Energéticos, Industriales Y Mineros.
- AGROCALIDAD - Guía Técnica de Buenas Prácticas Avícolas 2017

- ORDENANZA N.04-CMC-2019-2023 SEGUNDA REFORMA A LA ORDENANZA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN EL CANTÓN CAYAMBE
- ORDENANZA N. 04-CMC-2020 - PLAN DE USO Y GESTIÓN DEL SUELO DEL CANTÓN CAYAMBE.
- ORDENANZA N. 06-CMC-2019-2023 PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS DE PREVENCIÓN, BIOSEGURIDAD Y NORMAS DE DISTANCIAMIENTO SOCIAL PARA PREVENIR EL CONTAGIO DE COVID 19 EN LA REACTIVACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS Y CONVIVENCIA CIUDADANA EN EL CANTÓN CAYAMBE.
- ORDENANZA N. 07-CMC-2020 DE APROBACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL DEL CANTÓN CAYAMBE 2020-2023.
- NORMA INEN 2877 TRAZABILIDAD EN LA CADENA ALIMENTARIA HUEVOS Y OVOPRODUCTOS.
- NTE INEN 2346 CARNE Y MENUDENCIAS COMESTIBLES DE ANIMALES DE ABASTO. REQUISITOS
- Norma ISO 9000:2015: Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y vocabulario.
- Norma Iso 9001:2015: Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Norma ISO 31000:2018: Gestión de Riesgo.

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

#### **3.1 Datos generales de la empresa PRODUAVIC**

La empresa PRODUAVIC se dedica a la producción y distribución de pollo procesado en el cantón Cayambe y Pedro Moncayo, se encuentra ubicada en la ciudad de Cayambe, actualmente cuenta con 6 trabajadores y tiene una producción diaria de 350 pollos, sus clientes principales son frigoríficos, tiendas comunitarias y tiendas de barrio.

En la siguiente tabla se muestra los datos generales de la empresa:

*Tabla 2 Datos generales de la empresa*

#### Datos generales PRODUAVIC

Nombre de la empresa	Distribuidora avícola PRODUAVIC
RUC	1768068260001
Gerente general	Sr. Iván Chicaiza
Principal actividad	Garantizar el suministro del pollo procesado para el cantón Cayambe y Pedro Moncayo.
Contacto	0993783554
Ámbito geográfico	Provincia de Pichincha
Ubicación	Cayambe
Dirección	CALLE CHIMBORAZO – CAYAMBE

Fuente. (PRODUAVIC, 2021)

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

### 3.2 ÁREA ADMINISTRATIVA

El área administrativa se encarga de planear, organizar, dirigir y controlar todas las operaciones que se realizan en la planta procesadora, con el fin de cumplir los objetivos de la organización brindando el apoyo necesario a las diferentes áreas de la planta.

#### 3.2.1 ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL

La empresa PRODUAVIC se divide de la siguiente manera:



**Figura 3** Organigrama Organizacional PRODUAVIC

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

### **3.2.2 Descripción de las áreas**

#### **Gerencia Administrativa**

El área de gerencia administrativa está dirigida por el dueño de la empresa el Sr: Iván Chicaiza. Este departamento se encarga de llevar el control total de la organización, aquí se realizan las tomas de decisiones más importantes.

#### **Área de producción**

El área de producción está dirigida por el Sr: Iván Chicaiza, esta área de la organización se encarga de procesar el pollo desde el momento que se reciben las aves vivas hasta la distribución y disposición final del producto que son las tiendas, pollerías, frigoríficos y comerciantes mayoristas de carne de pollo.

#### **Área de compras**

Esta área esta designada a la Sra. Gabriela Pulamarín, se encarga de realizar todas las compras necesarias para la producción, distribución, comercialización, limpieza, equipos de protección personal y suministros adicionales.

#### **Área de bodega**

Esta área esta designada a la Sra. Blanca Chicaiza, se encarga de proveer los implementos al área de producción.

#### **Servicios**

Esta área esta designado a el Sr. Olger Pulamarín, se encarga de las redes sociales de la organización para la publicidad del producto y se mantiene al tanto de las quejas de los clientes.

### **3.3 Matriz FODA**

El análisis FODA nos permite conocer las fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas que afectan a la empresa, cuyas razones nos ayudaran a realizar estrategias para realizar un mejoramiento en el plan estratégico de la organización y la toma de decisiones.

A continuación, en la tabla se muestra la matriz FODA.

Tabla 3 Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
<b>1 Productos líderes del mercado</b>	1 Certificación ISO
<b>2 Personal predispuesto al cambio de la calidad en los procesos.</b>	2 Certificación 22000 S.G DE inocuidad alimentaria para cadena de suministro
<b>3 Permisos de funcionamiento vigentes</b>	3 Certificación de BPM
<b>4 Inmueble adaptable al cambio</b>	4 Certificación en buenas prácticas avícolas
<b>5 Maquinaria semiautomatizada</b>	5 Certificación de puntos verde: Buenas prácticas ambientales
Debilidades	Amenazas
<b>1 No tiene un sistema de calidad controlado en la producción.</b>	1 Brote del virus A(H5) gripe aviar.
<b>2 Procesos administrativos no documentados.</b>	2 Situación socio-económica del Ecuador en desaceleración.
<b>3 No cuenta con la documentación de los procesos de la planta procesadora.</b>	3 Situación por emergencia sanitaria a causa del virus. COVID 19 en el Ecuador.
<b>4 No tiene herramientas para controlar la calidad de los procesos.</b>	4 La competencia generada por nuevos emprendimientos.
<b>5 No se registran las ventas de manera sistemática</b>	5 Maquinaria del proceso de producción no certificada o regularizada por el ente de control.

Fuente. (PRODUAVIC, 2021)

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

Según el análisis de las fortalezas y debilidades, se realiza el análisis cuantitativo que determina el posicionamiento estratégico, mediante la valoración de cada uno de los puntos de la organización en función del nivel de compromiso con la empresa.

Análisis de la SITUACIÓN INTERNA					
	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO		VALORACIÓN
<b>F</b> <b>FORTALEZAS</b> por los factores críticos	1 Productos líderes del mercado	MF	15%		
	2 Personal comprometido con la calidad	F	10%		
	3 Permisos de funcionamiento vigentes	F	10%		
	4 Inmueble adaptable al cambio	M	10%		
	5 Maquinaria semiautomatizada	F	8%		
<b>D</b> <b>DEBILIDADES</b> por los factores críticos	1 No tiene un sistema de calidad controlado	MD	16%		
	2 Procesos administrativos no documentados	D	10%		
	3 Sin documentación de los procesos	MD	3%		
	4 No tiene herramientas para controlar calidad	MD	4%		
	5 No se registran las ventas	M	11%		

Figura 4 Análisis de la situación interna

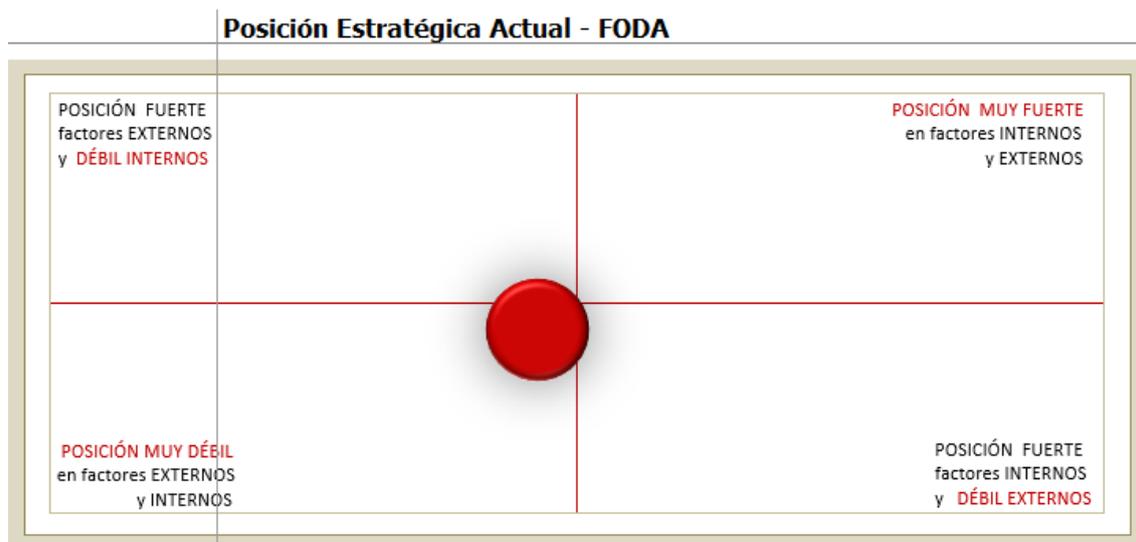
Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

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 Certificación ISO	MF	10%		
	2 Certificación 22000 S.G DE inocuidad	F	2%		
	3 Certificación de BPM	MF	4%		
	4 Certificación en buenas prácticas agrícolas	F	8%		
	5 Buenas prácticas ambientales	F	6%		
<b>A</b> <b>AMENAZAS</b> por los factores críticos	1 Contaminación bacteriológica.	MF	4%		
	2 Situación socio-económica del Ecuador	F	10%		
	3 Emergencia sanitaria del virus.COVID 19	F	10%		
	4 Nuevos emprendimientos.	F	10%		
	5 Maquinaria no certificada	F	7%		

Figura 5 Análisis de la situación externa

Fuente: (Jose Pulamarin, 2021)

Con los resultados obtenidos del análisis FODA, se pudo determinar que la organización se encuentra comprendida en una posición estratégica que no garantiza su estabilidad ya que se sitúa en una posición muy débil según sus factores.



**Figura 6** Posicionamiento estratégico

**Fuente:** (Jose Pulamarin, 2021)

A continuación, se muestran las estrategias basados en los factores internos y externos

*Tabla 4* Estrategias del FODA

Factores	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
INTERNOS / EXTERNOS	1. Certificación ISO 2. Certificación 22000 S.G DE inocuidad alimentaria para cadena de suministro 3. Certificación de BPM 4. Certificación en buenas prácticas avícolas 5. Certificación de puntos verde: Buenas prácticas ambientales	1. Brote del virus A(H5) gripe aviar. 2. Situación socio-económica del Ecuador en desaceleración. 3. Situación por emergencia sanitaria a causa del virus. COVID 19 en el Ecuador. 4. La competencia generada por nuevos emprendimientos. 5. Maquinaria del proceso de producción no certificada o regularizada por el ente de control.
<b>FORTALEZAS</b>	<b>ESTRATÉGIAS OFENSIVAS (FO)</b>	<b>ESTRATÉGIAS DEFENSIVAS (FA)</b>
<b>1. Productos líderes del mercado</b>	F1,01,02 Implementar etiquetas o sello de calidad en el empaque del producto.	F2,F3,01,03 Realizar Capacitaciones sobre cómo prevenir la infección de los virus en el producto y trabajadores.
<b>2. Personal predispuesto al cambio de la calidad en los procesos.</b>		
<b>3. Permisos de funcionamiento vigentes</b>	F3,F4,5,04,05 Realizar nuevas ofertas a clientes potenciales con alta demanda.	
<b>4. Inmueble adaptable al cambio</b>		F4,F5,04,05 Realizar un estudio de Distribución en Planta para un
<b>5. Maquinaria semiautomatizada</b>		

DEBILIDADES	ESTRATÉGIAS DE REORIENTACIÓN (DO)	ESTRATÉGIAS SUPERVIVENCIA (DA)
1. No tiene un sistema de calidad controlado en la producción.	D1,D2,D3,O1,O2 Realizar la	D1,D5,A2 Implementar un sistema de control de inventarios o registro de ventas para la toma de decisiones en base a las ventas registradas.
2. Procesos administrativos no documentados.	caracterización de los procesos para poder organizar la documentación de las áreas de la empresa.	
3. No cuenta con la documentación de los procesos de la planta procesadora.		
4. No tiene herramientas para controlar la calidad de los procesos.	D4,03 Capacitar a la empresa con el objetivo de conseguir el certificado de BPM y con esto tener acceso a herramientas para controlar la calidad.	D4,A4,A5 Realizar capacitaciones a través de Agrocalidad para certificar el buen funcionamiento de las maquinarias y sus procesos.
5. No se registran las ventas de manera sistemática.		

Fuente. (PRODUAVIC, 2021)

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

### 3.4 ANÁLISIS EXTERNO - PESTEL

#### 3.4.1 Factor Político Legal

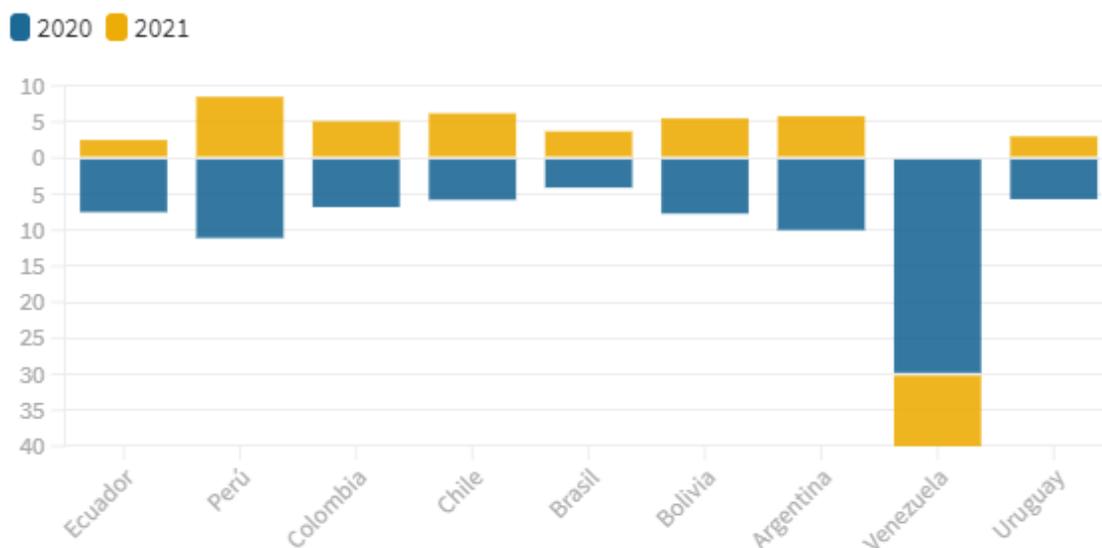
La empresa PRODUAVIC es una empresa privada que produce alimentos tipo cárnico en este caso pollo procesado, el cual estos procesos son direccionados por organismos de control del estado, ordenanzas municipales y organismo de control de funcionamiento de la planta procesadora.

En la actualidad la empresa cumple con los permisos de funcionamiento de parte de la municipalidad de la ciudad de Cayambe y el control de seguridad para su funcionamiento por parte del Cuerpo de Bomberos, los lineamientos de funcionamiento son las siguientes:

- AGROCALIDAD - Guía Técnica de Buenas Prácticas Avícola 2017
- ORDENANZA N. 06-CMC-2019-2023 PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS DE PREVENCIÓN, BIOSEGURIDAD Y NORMAS DE DISTANCIAMIENTO SOCIAL PARA PREVENIR EL CONTAGIO DE COVID 19 EN LA REACTIVACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS Y CONVIVENCIA CIUDADANA EN EL CANTÓN CAYAMBE.
- Ordenanzas municipales

### 3.4.2 Factor Económico

Para este análisis se fundamentó en la tasa de crecimiento del PIB para el año 2021, el cual el Fondo Monetario Internacional (FMI) revisó una proyección del 2,5% al PIB, este porcentaje es menor al del año anterior el cual fue de 4,8%, lo que significa que la salud económica del país ha decrecido, y entre las causas principales de este decrecimiento es la afectación de la economía del país por el Covid-19 y la lenta reactivación económica por causa del mismo virus en el Ecuador y en el mundo.



**Figura 7** Variación del PIB, proyecciones del crecimiento económico para la región.

**Elaborado por:** (Jose Pulamarin, 2021)

### 3.4.3 Factor Tecnológico

La industria alimentaria se esfuerza por ofrecer a los consumidores productos más saludables con estándares de calidad y apoya al sector lácteo en el pleno cumplimiento de estos requisitos. La industria está trabajando en diversas innovaciones tecnológicas para satisfacer las necesidades. (AINA, 2016)

El factor tecnológico influye de manera directa en la industria avícola ya que se implementan nuevas maquinarias para el mejoramiento de los procesos y obtención de un producto de mejor calidad, en las granjas avícolas se implementan tecnologías para controlar la temperatura ambiente del galpón de crianza de pollos, en las plantas procesadoras de pollo se utilizan maquinaria semiautomática que mejoran el proceso de faenado y ayuda a tener un ambiente controlado de calidad del producto en cada área de la planta procesadora, de la misma manera se utiliza tecnología para controlar la temperatura ambiente de transporte para reducir en lo mínimo la ruptura de la cadena de frío en la distribución del producto final.

De esta forma se minimizan tiempos de producción y lo cual genera mayores ingresos a la organización y se obtiene un ambiente controlado de calidad del sistema de producción u otra área.

### 3.4.4 Factor social

El Ecuador tiene una densidad poblacional de 67 habitantes por kilómetro cuadrado. (INEC, 2019)

El Ecuador tuvo un crecimiento de 245.000 personas en comparación con el año anterior.

El pollo se encuentra en los productos de la canasta básica familiar del Ecuador y se encuentra como la carne con el precio más económico, lo cual aumenta la demanda del pollo en conjunto con el crecimiento demográfico del país.

Ecuador - Población				
Fecha	Densidad	Hombres	Mujeres	Población
2019	67	8.690.490	8.683.172	17.268.000
2018	66	8.547.197	8.537.160	17.023.000

**Figura 8** Población del Ecuador hasta el 2019

**FUENTE:** (ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad., 2015)

**Elaborado por:** (Jose Pulamarin, 2021)

### 3.5.5 Factor Ecológico

La Ley de Gestión Ambiental establece que la Agencia Nacional del Medio Ambiente es ejercida por el Ministerio del Medio Ambiente, órgano rector, coordinador y regulador del sistema nacional descentralizado de gestión ambiental; sin perjuicio de las facultades que ejerzan otros órganos del Estado dentro de los límites de sus competencias y de conformidad con las leyes que los rigen. (ECUADOR C. D., 2017)

### 3.5 MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

En la siguiente tabla se presentada la matriz de partes interesadas de la empresa.

*Tabla 5 Matriz de las partes interesadas*

<b>Matriz de Partes Interesadas</b>		
<b>Partes Interesadas</b>	<b>Necesidades y Expectativas</b>	<b>Planificación en el Sistema de Gestión</b>
<b>Clientes</b>	Equilibrio entre calidad y precio con el fin de aumentar la competitividad	Desarrollar la optimización de los procesos de producción y control de la calidad.
	Mantener una buena imagen corporativa de la organización	Certificación de calidad a los procesos y al producto.
	Satisfacción del cliente	Cumplir con un nivel alto de satisfacción al cliente.
<b>Proveedores</b>	Pago oportuno	Definir un programa para los pagos y emisión de pedidos.
	Realizar los pedidos con anticipación	
	Buena comunicación	
<b>Personal</b>	Estabilidad laboral	Cumplir las cláusulas de trabajo según la ley del Ecuador.
	Capacitaciones	Realizar un plan de formación y capacitaciones a los empleados.
	Buen ambiente laboral	Evaluar las relaciones entre los trabajadores.
<b>Competidores</b>	Mantenerse al margen de la innovación de la competencia	Realizar estudios de mercadeo de la competencia.

	Analizar su método de ofertar el producto
<b>Sociedad</b>	Proyectos generadores de empleos
	Desarrollar planes de mejora continua y expansión de la empresa en conjunto con las personas de la zona.
	Colaboración ante una ayuda o emergencia social

Fuente. (PRODUAVIC, 2021)

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

### 3.6 MATRIZ DE RIEGOS

Tabla 6 Matriz de riesgos

<b>RIESGOS DEL ENTORNO</b>	
<b>TIPO DE RIESGO</b>	<b>POSIBLES RIESGOS QUE AFECTAN A LA EMPRESA</b>
<b>Riesgos tecnológicos</b>	Posibles fallas en las programaciones de encendido automático y manual en las máquinas: caldero, cadena transportadora, templadora, aturdidor y peladora.
<b>Riesgos financieros</b>	El riesgo de crédito es el más común en la empresa, por incumplimiento de los pagos de los clientes hacia la empresa.
<b>Riesgos naturales</b>	Riesgos de inundación, los riesgos de fuertes lluvias y los riesgos por bacterias.
<b>Riesgos laborales</b>	En el personal que está expuestos a enfermedades profesionales por cortes, cambio de temperaturas bruscas.
<b>Riesgos sociales</b>	Demandas colectivas por las personas cercanas a la empresa y conflictos comerciales.
<b>Riesgos físicos</b>	Daño en los vehículos y mantenimientos de las maquinarias.

Fuente. (PRODUAVIC, 2021)

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

### 3.7 Check List Inicial interna basada en la Norma ISO 9001:2015

Para diagnosticar la situación inicial de la empresa se realiza un check list basado en la norma ISO 9001:2015, donde nos muestra el porcentaje de cumplimiento de la norma en la organización.

Los resultados del cumplimiento de la norma son los siguientes:

Tabla 7 Resultados del Check List inicial

4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	10%
5	LIDERAZGO	20%
6	PLANIFICACIÓN	0%
7	APOYO	15%
8	OPERACIÓN	50%
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	5%
10	MEJORA	15%
	AVANCE GENERAL	16%

Fuente. (PRODUAVIC, 2021)

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

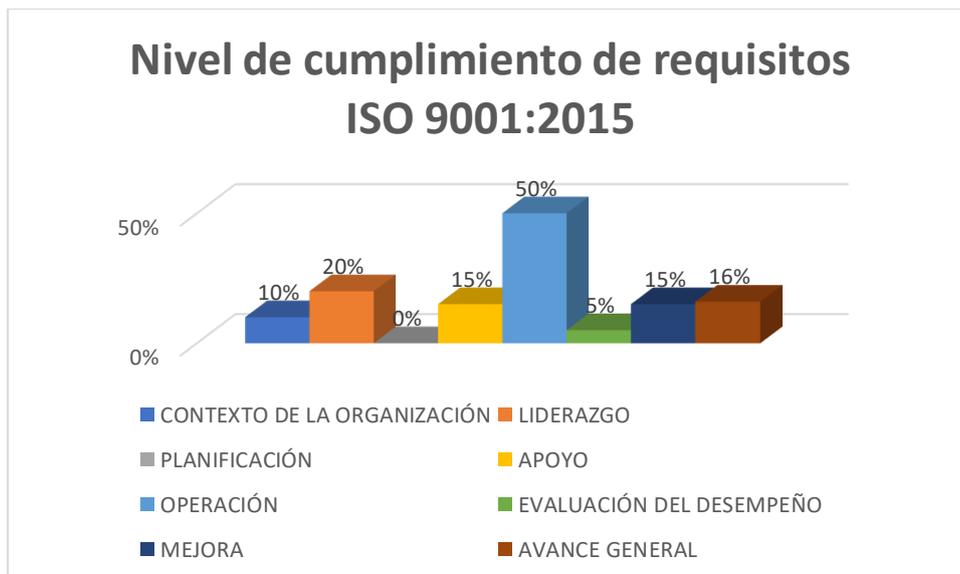


Figura 9 Nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

A continuación, se presentan las acciones correctivas para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma.

Tabla 8. Acciones correctivas

Capítulo de la Norma ISO 9001:2015	Acciones Correctivas
<b>4</b>  <b>Contexto de la organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Documentación del S.G.C.</li> <li>– Mapa de Procesos</li> <li>– Manual de Procedimientos</li> <li>– SIPOC</li> <li>– Caracterización de Procesos</li> <li>– Formatos de documentación</li> </ul>
<b>5</b>  <b>Liderazgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Diagrama estructural funcional.</li> <li>– Política de Calidad</li> <li>– Objetivos de calidad</li> <li>– Indicadores de gestión</li> <li>– Evaluación</li> </ul>
<b>6</b>  <b>Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Revisión del S.G.C.</li> </ul>
<b>7</b>  <b>Apoyo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Plan de capacitación (Temas de producción)</li> <li>– Procedimiento de selección y contratación</li> </ul>
<b>8</b>  <b>Operación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Procedimiento de elaboración de los productos</li> </ul>
<b>9</b>  <b>Evaluación del desempeño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Procedimientos para la evaluación de desempeño</li> <li>– Programas de auditorías</li> </ul>
<b>10</b>  <b>Mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Plan de mejora continua</li> <li>– Buzón de sugerencias</li> <li>– Evaluación</li> <li>– Acciones correctivas</li> <li>– Indicadores de gestión</li> </ul>

FUENTE: (ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad., 2015)

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

### 3.8 MEJORA CONTÍNUA

#### 3.8.1 Plan de mejoras

En la siguiente tabla se representa los puntos de la norma con las herramientas del plan de mejora acorde a los requerimientos de la norma.

*Tabla 9 Puntos de la norma y su evidencia de cumplimiento*

<b>Requisitos</b>		<b>Actividades</b>	<b>Evidencia del cumplimiento</b>	<b>Responsable</b>
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZA CIÓN	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Determinar las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y para la dirección estratégica de la organización.	Análisis FODA Y PESTEL	José Pulamarín
	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC, y los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC	Matriz de partes interesadas	José Pulamarín
	4.3 Determinación del alcance del SGC	Determinar el alcance del SGC y su disponibilidad para las partes interesadas	Alcance del SGC	José Pulamarín

	4.4	Diseñar el sistema de gestión de la calidad de la empresa PRODUAVIC, a través de la aplicación de diferentes herramientas.	Cadena de Valor, Mapa de Proceso, Caracterización de Procesos, Inventario de Procesos, Manual de Procedimientos	José Pulamarín
5. LIDERAZGO	5.2 Política	Establecer una Política de calidad	Política de calidad	José Pulamarín
6. PLANIFICACION	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Determinar y actualizar los riesgos que están asociados al proceso de la empresa, utilizando la matriz AMFE	Matriz de Riesgos	José Pulamarín
	6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	Desarrollar objetivos de calidad que establezcan las funciones, niveles y procesos pertinentes, que sean medibles y coherentes con la política de calidad	Objetivos de Calidad	José Pulamarín
7. APOYO	7.5 Información Documentada	Establecer un correcto manejo de la documentación requerida por la norma ISO 901:2015	Lista Maestra de Documentos	José Pulamarín

8. OPERACIÓN	8.1 Planificación y Control Operacional	Identificar los procesos más relevantes de la organización cumpliendo con los requisitos de la norma ISO	Socialización del Manual de procedimientos con el Personal	José Pulamarín
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Determinar indicadores óptimos para la realización de control en los procesos	Ficha de indicadores	José Pulamarín
10. MEJORA	10.2 Mejora Continua	Maximizar la mejora de los procesos continuamente, con el fin de optimizar la gestión de la organización	Socializar Plan de Mejoras	José Pulamarín

**FUENTE:** (ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad., 2015)

**Elaborado por:** (Jose Pulamarin, 2021)

## **CAPÍTULO IV**

### **4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA PRODUAVIC**

En el siguiente capítulo se procederá a estructurar el sistema de gestión por procesos para la empresa PRODUAVIC, con el objetivo de priorizar procesos orientados a la calidad y mejora continua, teniendo en cuenta los principios y requisitos de la norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad, desde la cláusula 4 hasta la 10, para establecer una cultura organizacional.

El diseño del Sistema de Gestión servirá para controlar y mejorar los procesos de producción y la organización empresarial de la empresa PRODUAVIC, garantizando así un producto de calidad, mejorable y un correcto desenvolvimiento empresarial.

A continuación, se presenta gráficamente los elementos del Sistema de Gestión

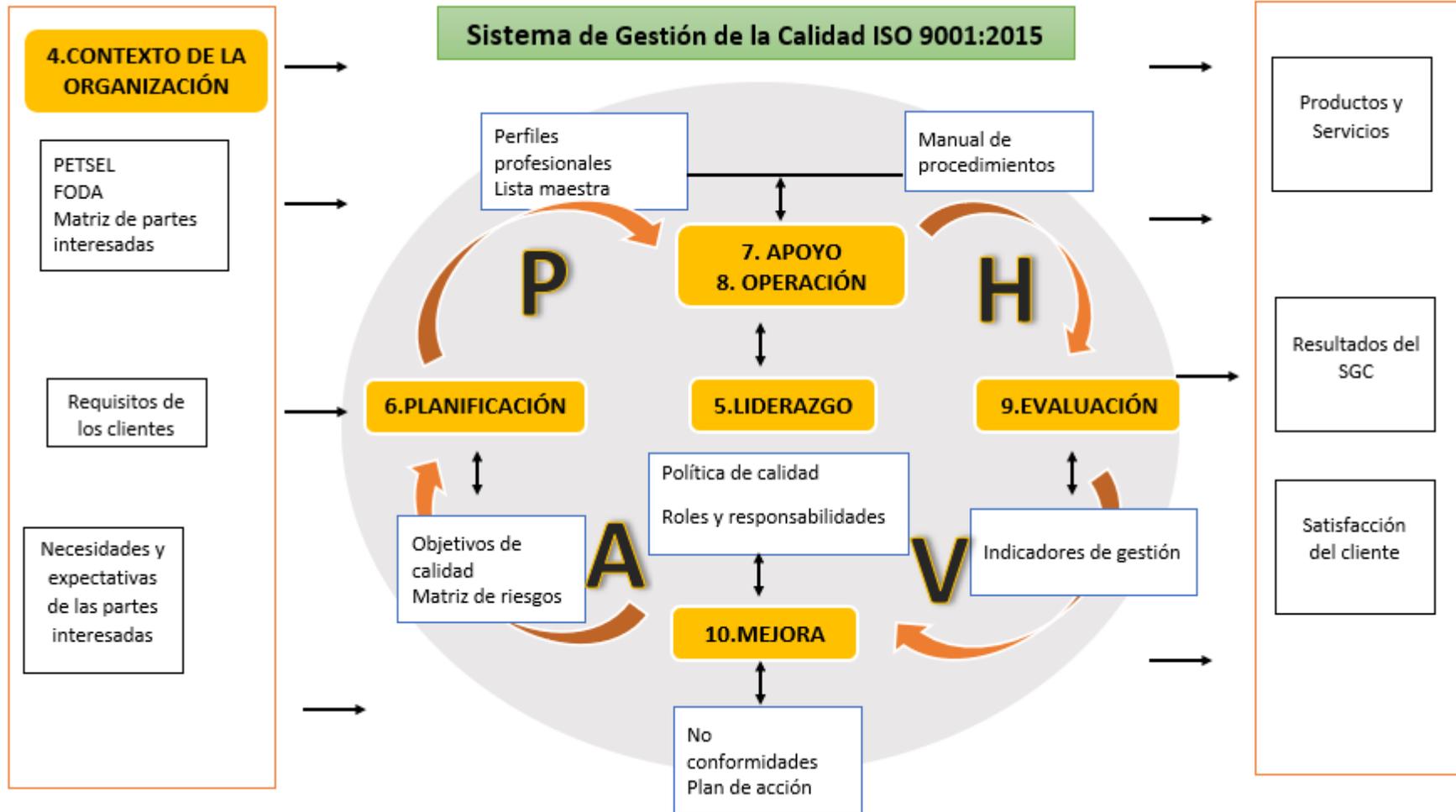


Figura 10 Sistema de Gestión

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

A continuación, en la siguiente tabla se muestran los puntos clave de la norma y la documentación que se tiene que realizar en cada una de ella para dar cumplimiento a los requisitos.

*Tabla 10 Diseño del Sistema de Gestión en base a la Norma ISO 9001:2015*

Requisitos	Enfoque a la gestión de procesos	Documentación	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Determinar las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y para la dirección estratégica de la organización.	Análisis FODA Y PESTEL
	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesada	Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC, y los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC	Matriz de partes interesadas
	4.3 Determinación del alcance del SGC	Determinar el alcance del SGC y su disponibilidad para las partes interesadas	Alcance del SGC
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Diseñar el sistema de gestión de la calidad de la empresa PRODUAVIC, a través de la aplicación de diferentes herramientas.	Cadena de Valor, Mapa de Proceso, Caracterización de Procesos, Inventario de

5. LIDERAZGO	5.2 Política	Establecer una Política de calidad	Política de calidad
6. PLANIFICACION	6.1	Determinar y actualizar los riesgos que están asociados al proceso de la empresa, utilizando la matriz AMFE	Matriz de Riesgos
	6.2	Desarrollar objetivos de calidad que establezcan las funciones, niveles y procesos pertinentes, que sean medibles y coherentes con la política de calidad	Objetivos de Calidad
7. APOYO	7.5	Establecer un correcto manejo de la información Documentada requerida por la norma ISO 901:2015	Lista Maestra de Documentos
8. OPERACIÓN	8.1	Identificar los procesos más relevantes de la organización cumpliendo con los requisitos de la norma ISO	Socialización del Manual de procedimientos con el Personal

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Determinar indicadores óptimos para la realización de control en los procesos	Ficha de indicadores
10. MEJORA	10.2 Mejora Continua	Maximizar la mejora de los procesos continuamente, con el fin de optimizar la gestión de la organización	Socializar Plan de Mejoras

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

#### - Misión

A continuación, se presenta la propuesta de la Misión y Visión que se desarrolló en conjunto con el dueño y gerente Iván Chicaiza.

La misión se plantea de la siguiente manera:

- **¿Qué hace?** Se dedica al procesamiento y distribución de pollo campero.
- **¿Cómo lo hace?** Mediante la compra y faenación del pollo.
- **¿Por qué lo hace?** Para generar plazas de empleos y satisfacer la demanda del consumo de pollo.
- **¿Para quién lo hace?** Para los clientes del cantón Cayambe y Pedro Moncayo.

**Misión:** “Somos una empresa avícola que se dedica al procesamiento y comercialización de carne de pollo, mediante la compra y faenación del pollo campero, generando plazas de trabajo y satisfaciendo la demanda del mercado para los ciudadanos del cantón Cayambe y Pedro Moncayo”.

#### - Visión

Para el desarrollo de la visión se realizó en conjunto con el dueño y gerente, proyectando a cómo sería la empresa en un horizonte de tiempo de 5 años.

**Visión:** “PRODUAVIC en el 2026 será una de las empresas principales de procesamiento y distribución de pollo procesado en el norte del país, teniendo una marca reconocida por su calidad, confiabilidad, inocuidad y responsabilidad social”.

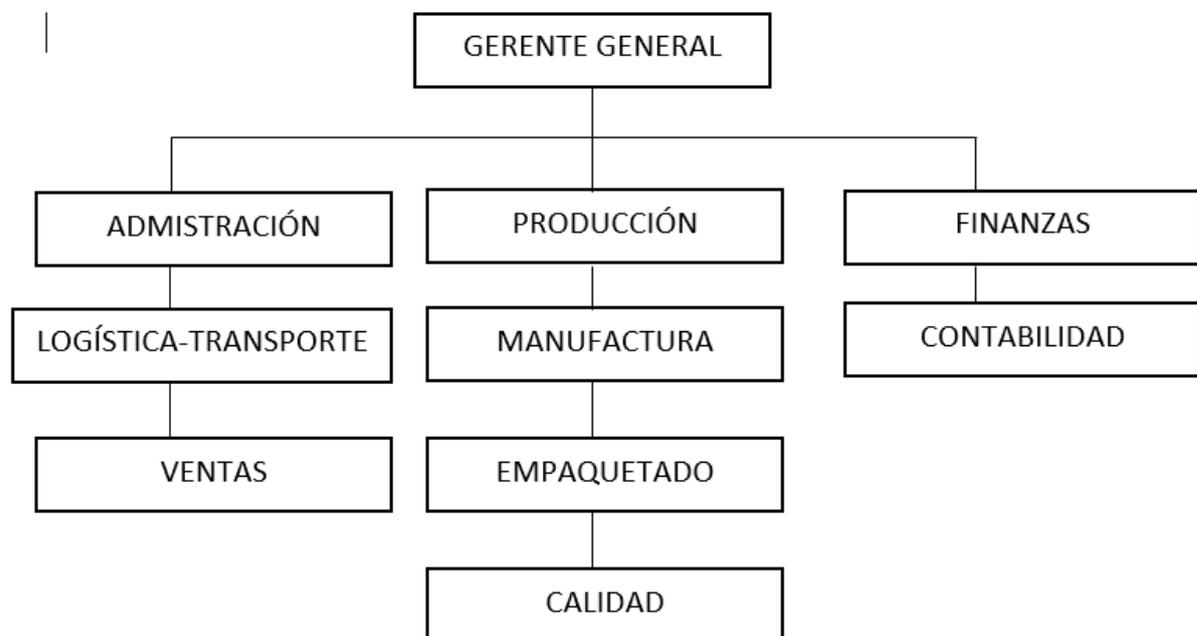
- **Valores institucionales**

Los valores institucionales son los que van direccionados a la proyección de la visión y está basado en el cumplimiento de la misión de la empresa, a continuación, se presentan los valores institucionales que se desarrolló en conjunto con el gerente, tomando en cuenta a cada una de las personas que conforman la organización con el objetivo de lograr una eficiencia organizacional.

- Compromiso
- Honestidad
- Liderazgo
- Responsabilidad social
- Confianza
- Progreso

- **Organigrama estructural**

En la siguiente figura se muestra una propuesta del organigrama organizacional en función a lo que realiza cada uno de los miembros de la empresa.



**Figura 11** Propuesta Organigrama  
**Elaborado por:** (Jose Pulamarin, 2021)

## **4.1. Cláusula 4-Contexto de la Organización**

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

Para la comprensión de la organización y su contexto se realizó el análisis interno y externo el cual está demostrado en el capítulo III, dicho análisis nos dio a comprender la situación actual de la empresa y su posición estratégica, con esto se tiene una base bien fundamentada para dar seguimiento y la solución de los problemas.

### **4.1.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas**

Para este punto procede a realizar una matriz de todas las partes interesadas de la organización y aclarar cuáles son las necesidades y expectativas de las mismas.

La matriz de partes interesadas la tenemos en el punto 3.3 del SGC.

### **4.1.3. Determinación del Alcance del Sistema de Gestión por Calidad**

Este sistema de gestión de la calidad será enfocado en los procesos estratégicos y operativos, en conjunto con los demás que se mencionan como obligatorio en la norma de gestión de la calidad.

### **4.1.4. Sistema de Gestión de Calidad y Sus Procesos**

#### **4.1.4.1 Mapa de Procesos**

En este punto se identifican los procesos que se realizan en la empresa PRODUAVIC, conformado de la siguiente manera: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo.

#### **Estratégicos**

- Gestión Gerencial
- Gestión de la Calidad

#### **Operativos**

- Faenamiento del pollo
- Logística

#### **Apoyo**

- Limpieza y desinfección
- Compras
- Contabilidad
- Talento Humano

A continuación, se presenta la propuesta del mapa de procesos.



Figura 12 Mapa de procesos

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

#### 4.1.4.2 Matriz de riesgos

Para elaborar la matriz de riesgos se parte de los procesos ya identificados, con el fin de conocer los riesgos a los cuales están expuestos los responsables de cada proceso.

Pasos para identificar los riesgos:

- 1) Identificar los: macro-procesos, procesos y factor riesgo.
- 2) Analizar las causas por las cuales pueden ocurrir estos riesgos.
- 3) Determinar a qué tipo de riesgo corresponde
- 4) Análisis de riesgos según los criterios de:
  - Probabilidad: Raro, Poco Probable, Posible, Muy Probable, Casi Seguro.
  - Consecuencia: Despreciables, Menores, Moderados, Mayores, Catastróficos.
- 5) Acciones a tomar y seguimientos.

Tabla 11 Ejemplo Matriz de riesgos

NIVEL DE RIESGOS		PROBABILIDAD				
		Raro	Poco Probable	Posible	Muy probable	Casi seguro
<b>Consecuencias</b>	Depreciables	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio

	Menores	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
	Moderado	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
	Mayores	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy alto
	Catastróficos	medio	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto

Fuente. (PRODUAVIC, 2021)

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

#### 4.1.4.3 Inventario de procesos

A continuación, se muestra en la tabla el inventario de procesos donde se detalla los procedimientos, procesos y macro-procesos ya identificados en la empresa PRODUAVIC.

Tabla 12 Codificación- Inventario de Procedimientos

Macro-Proceso	Código	Proceso	Código	Procedimientos	Código		
Gestión Estratégica	GE	Gestión de la Calidad	GE CAL	Auditoría Interna	GE CAL 01		
				Acciones correctivas	GE CAL 02		
				Control de no conformidad	GE CAL 03		
				Control de documentos registros	GE CAL 04		
				Revisión por la dirección	GE CAL 05		
Gestión Operativa	GO	Gestión Gerencial	GE GER	Planificación Estratégica	GE GER 06		
				Faenamiento de pollo	GO FAE P	Recepción	GO FAE P 01
		Sacrificio	GO FAE P 02				
		Escaldado y Pelado	GO FAE P 03				
		Eviscerado	GO FAE P 04				
		Lavado y Enfriamiento	GO FAE P 05				
		Empaquetado	GO FAE P 06				
		Logística	GO LOG			Trasporte y entrega de pollos	GO LOG 01
		Gestión de Apoyo	GA			Limpieza y desinfección	GA LIM DES
				Compras	GA COM	Compra de productos e insumos	GA COM 01
Contabilidad	GA CON			Declaraciones	GA CON 01		

		Pago de impuestos	GA CON 02
		Remuneraciones	GA CON 03
Talento humano	GA TAL HUM	Contratación y despido de personal	GA TAL HUM 01
		Inducción del personal	GA TAL HUM 02

Fuente. (PRODUAVIC, 2021)

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

#### 4.1.4.4 Caracterización de los procesos

En este apartado se desarrolló las fichas de los procesos donde se describe todo lo que lleva un proceso desde su entra y salida, complementando con el objetivo del proceso, normativa legal, documentos, registros, indicadores, entre otros.

Tabla 13 Caracterización de los procesos

Macro-Proceso	Código	Proceso	Código	Ficha de caracterización
Gestión Estratégica	GE	Gestión de la Calidad	GE CAL	GE CAL FC 01
		Gestión Gerencial	GE GER	GE GER FC 02
Gestión Operativa	GO	Faenamiento de pollo	GO FAE P	GO FAE P FC 03
		Logística	GO LOG	GO LOG FC 04
Gestión de Apoyo	GA	Limpieza y desinfección	GA LIM DES	GA LIM DES FC 05
		Compras	GA COM	GA COM FC 06
		Contabilidad	GA CON	GA CON FC 07

		Talento humano	GA TAL HUM	GA TAL HUM FC 08

Fuente. (PRODUAVIC, 2021)

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

#### 4.1.4.5 Manual de procedimientos

En este apartado realizamos la descripción de las actividades que se realizan en cada procedimiento que pertenece a un proceso respectivamente mismo que presenta en el Anexo 5.

#### 4.1.4.6 Documentos y registros

En este apartado se muestra los documentos y registros de cada procedimiento como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 14 Registros y Documentos

Procedimientos	Registro /Documento	Código
Auditoría Interna	Programa de auditoría interna	GE CAL DOC 01
	Informe de auditoría interna	GE CAL DOC 02
	Informe de auditorías anteriores	GE CAL DOC 03
Acciones correctivas	Registros de auditoría interna	GE CAL REG 01
	Informe de auditorías anteriores	GE CAL DOC 04
	Registro de acciones correctiva	GE CAL REG 02
Control de no conformidad	Informe de acciones correctivas	GE CAL DOC 05
	Registro de no conformidad	GE CAL REG 03
Control de documentos registros	Registro de documentación	GE CAL REG 04
Revisión por la dirección	Informe de auditorías anteriores	GE CAL DOC 03
	Informe de revisión por la dirección	GE CAL DOC 06
Planificación Estratégica	Informe de objetivos y metas	GE GER DOC 1
	Recepción	Registro de entrada diario de aves.
Sacificio	Agrocalidad-Bienestar animal faenamamiento de animales de producción	GO FAE P DOC 01
	Registro de pollos maltratados	GO FAE P REG 02
	Guía de buenas prácticas Avícolas – Agrocalidad.	GO FAE P DOC 02
Escaldado y Pelado	Agrocalidad-Bienestar animal faenamamiento de animales de producción	GO FAE P DOC 01
Eviscerado		

---

Lavado y Enfriamiento		
Empaquetado	Hoja de pedidos	GO FAE P REG 03
Trasporte y entrega de pollos	Registro de vehículos	GO FAE P REG 04
	Hoja de ruta	GO FAE P REG 05
	Hoja de pedidos	GO FAE P REG 06
	Factura	GO FAE P REG 07
Lavado del área de producción	Registro de lavado de vehículos	GA LIM DES REG 01
	Registro de lavado de tanques	GA LIM DES REG 02
	Registro de lavado áreas	GA LIM DES REG 03
Compra de productos e insumos	Orden de compra	GA COM REG 01
	Factura	GA COM REG 02
	Informe de compra	GA COM DOC 01
Contratación, inducción y despido de personal	Perfil del puesto de trabajo	GA CON DOC 01
	Contrato de personal	GA CON DOC 02
Capacitaciones	Lista de asistencia	GA TAL HUM REG 01
	Programa de capacitación	GA TAL HUM DOC 01

---

Fuente. (PRODUAVIC, 2021)

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

## **4.2. Cláusula 5-Liderazgo**

### **4.2.1. Liderazgo y Compromiso**

En este capítulo se desarrollan las cualidades empresariales de la alta dirección para una exitosa implantación y funcionamiento del sistema de gestión de la calidad

### **4.2.2. Política de Calidad**

La política de calidad en la empresa es el punto de partida para una correcta administración de las necesidades y expectativas de los clientes en cuanto a la calidad del producto.

Para desarrollar la política de calidad, se procedió a responder las preguntas que se presentan en las siguientes tablas.

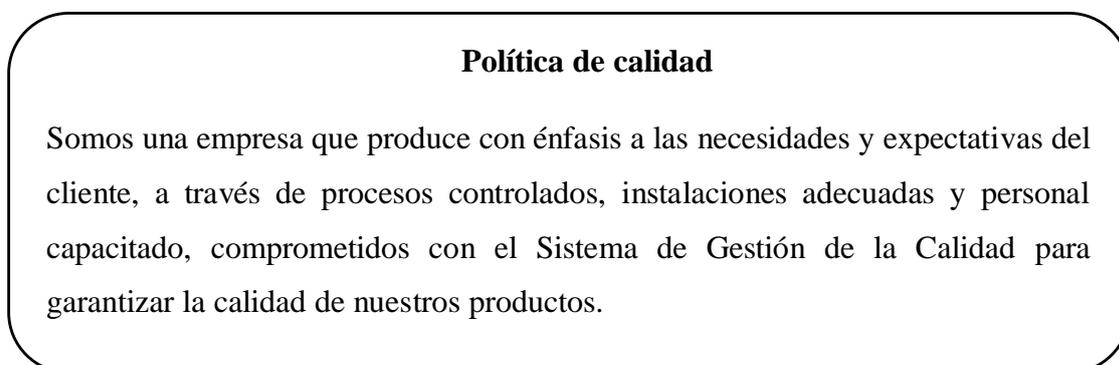
Tabla 15 Cuestionario de política de calidad

¿Qué hacemos?	La empresa se dedica a la producción y comercialización de pollo procesado.
¿Cuáles son nuestros productos o servicios?	La empresa tiene como productos el pollo pelado y sus menudencias.
¿Quién es nuestro cliente ideal?	Las principales carnicerías y bodegas de víveres.
¿Cuáles son las necesidades del cliente que se pueden cubrir?	Cubrir la alta demanda de pollo en el mercado.
¿Qué nos diferencia de nuestra competencia?	El compromiso con el cliente, puntualidad y frescura del pollo procesado.
¿Qué es lo que más nos ilusiona del futuro de la empresa?	El aumento de clientes mayorista como supermercados a través de la obtención de certificados de calidad.

**Fuente.** Adaptado de (ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad., 2015)

**Elaborado por:** (Jose Pulamarin, 2021)

En la siguiente figura se muestra la política de calidad de la empresa PRODUAVIC.



**Figura 13** Política de calidad de la empresa PRODUAVIC

**Elaborado por:** (Jose Pulamarin, 2021)

#### 4.2.3. Roles y Responsabilidades de la Política de Calidad

En este capítulo se definen los roles y responsabilidades comenzando desde la alta dirección y dirigida a los responsables de cada proceso, retomando así una responsabilidad en conjunto para la correcta administración según los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

### 4.3. Cláusula 6-Planificación

#### 4.3.1. Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

La alta dirección determinará los riesgos y las oportunidades a las que se exponen los miembros de la empresa, teniendo en cuenta los factores internos y externos, el cual se desarrolló en la matriz de riesgos.

#### 4.3.2. Objetivos de Calidad y Planificación

Los objetivos de calidad tienen como finalidad alcanzar el cumplimiento de la política de calidad y siendo parte fundamental del sistema de gestión de calidad, estos objetivos cumplen con los apartados 6.2.1 de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

*Tabla 16 Objetivos de calidad*

Objetivos de calidad	Acción a tomar	Responsable	Tiempo	Indicador
Fomentar la participación del personal mediante la proporción de herramientas, técnicas, charlas y capacitaciones, para garantizar mejores prácticas en los procesos.	Conocer el interés y compromiso por parte del personal con la dirección en referencia a la actualización de conocimientos.	Director	Semestral	% del personal capacitado
Desarrollar la mejora continua de los procesos para brindar servicios de calidad hacia los usuarios.	Dar seguimiento continuo sobre las solicitudes presentadas por parte de los usuarios para visualizar el grado de cumplimiento de la dirección.	Director	Semestral	(Número de solicitudes ejecutadas/ Número total de solicitudes presentadas) *100
Desarrollar la mejora continua de los procesos para brindar servicios de calidad hacia los usuarios	Dar seguimiento continuo sobre las solicitudes presentadas por parte de los	Director	Semestral	(Número de solicitudes ejecutadas/ Número total de solicitudes

---

usuarios para visualizar el grado de cumplimiento de la dirección.	presentadas) *100
---	----------------------

---

Fuente. (PRODUAVIC, 2021)

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

#### **4.4. Cláusula 7-Apoyo**

En este capítulo se enfoca en el personal y la determinación de las competencias y habilidades que deben tener para ejercer la labor, para esto se ha realizado fichas de puestos de trabajo adecuado al S.G.C.

##### **4.4.1. Recursos**

El personal es el principal recurso en la empresa, ya que son ellos quienes operan y son los encargados de controlar el S.G.C, para ello se presenta el perfil profesional de cada puesto de trabajo del área de faenamiento y logística.

##### **Puestos de trabajos:**

- Gerente
- Responsable del S.G.C
- Supervisor de producción
- Operador de máquina peladora
- Operador de eviscerado
- Empacador
- Responsable del control de calidad
- Chofer
- Facturador

##### **4.4.2. Competencia**

En este apartado se realizó la descripción de los puestos de trabajo que hay en el proceso de faenamiento y logística a través de unas fichas que se miran en el anexo 3.

##### **4.4.3. Toma de Conciencia**

La toma de conciencia se logrará a través de la capacitación a los miembros de la empresa sobre el rol y responsabilidad que ellos tienen para que el logro y cumplimiento de los objetivos empresariales.

#### 4.4.4. Comunicación

En este capítulo se establece todos los canales de comunicación para que la información sea enviada y receptada de manera rápida y transparente, para esto se han propuesto estos canales de comunicación.

- Oficios, reportes, memorandos.
- Reuniones de trabajo
- Comunicación verbal
- Tecnologías de la información y comunicación (TIC)

#### 4.5. Cláusula 8 –Operación

##### 4.5.1. Planificación y Control Operacional

La planificación de la producción se la realiza cada día de manera empírica sin una orden de producción fija o previamente receptada por los clientes.

Para ésta capítulo se procedió a realizar un formato de orden de producción diaria.

Tabla 17 Formato de orden de producción

	Cliente:	<b>PRODUAVIC</b>	Versión:	1
	Código:	GE GER VN 01	Página:	1 de 1
Cantidad (unidad):				
Peso (lb):				
Menudencias (lb):				
Observaciones:				
Responsable:				

Fuente. (PRODUAVIC, 2021)

Elaborado por: (PRODUAVIC, 2021)

##### 4.5.2. Producción y provisión de servicios

La empresa tiene que documentar detalladamente la característica del producto, para ellos es necesario realizar la ficha técnica del producto donde se muestre toda la información, para lo cual se realizó un formato de ficha técnica del producto que se muestra a continuación.

Tabla 18 Ficha técnica del pollo



## FICHA TÉCNICA DEL PRODUCTO

<b>NOMBRE DEL PRODUCTO</b>	POLLO PELADO
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Pollo cortado las patas a nivel de la articulación tibio-metatarsiana, el cuello a nivel de la última vértebra cervical, al día del sacrificio.
<b>CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS</b>	<b>TACTO:</b> Piel firme la cual al hacer presión no se mantenga hundimiento de piel y esta sea elástica. <b>VISUAL:</b> Libre de brotes de piel, Sin bolsas de agua o hielo, El corte del pescuezo debe ser al ras, Corte en las patas debe ser en la articulación, Color de pollo rosado pálido y ser uniforme libre de manchas. <b>OLOR:</b> Olor característico de carne fresca de pollo, libre de presencia de productos químicos, medicamentos, detergentes, rancidez o descomposición.
<b>COMPOSICIÓN</b>	Humedad: 12% a 15%
<b>PESO</b>	El pollo debe tener como peso de 1.7 a 2.3 kg
<b>TEMPERATURA DE RECIBO</b>	Temperatura de recepción entre 2 y 4 °c.
<b>EMPAQUE</b>	Utilizar bolsas de plástico para cada pollo y en gavetas de plástico para el traslado.

Fuente. (PRODUAVIC, 2021)

Elaborado por: (PRODUAVIC, 2021)

### 4.5.3. Control de salidas no conformes

La empresa tiene que llevar un control de las no conformidades del producto, el cual hay que documentar en el manual de procedimientos.

Tabla 19 Documentos y registros del control de no conformidades

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
Nombre	Código	Origen		Tipo		Lugar
		Interno	Externo	Impreso	Digital	Archivo
<b>Registro de no conformidad</b>	GE CAL MP R 01	x		x	x	<b>Gerencia</b>

Fuente. (PRODUAVIC, 2021)

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

#### 4.6. Cláusula 9– Evaluación del Desempeño

##### 4.6.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

En este apartado se determinan indicadores de control de los procesos, para los cuales se diseñan fichas de indicadores de los procesos.

Estas fichas detallan lo siguiente:

- Proceso
- Código de proceso
- Objetivo del indicador
- Definición del indicador
- Fórmula de cálculo
- Descripción de variables
- Unidad de medida
- Frecuencia
- Responsable de medición
- Condición
- Rango
- Fuente de datos
- Nombre de la persona que elaboró, revisó y aprobó la ficha de indicador.
- Fecha y firma.

En la siguiente tabla se puede observar los indicadores que tenemos en los procesos de la empresa.

Tabla 20 Indicadores de los procesos

Proceso	Código	Indicadores	Código
Gestión de la Calidad	GE CAL	Eficiencia de las Auditorías Internas	GE CAL IND 01
		No conformidades	GE CAL IND 02
Gestión Gerencial	GE GER	Cumplimiento de objetivos	GE GER IND 01
Faenamiento de pollo	GO FAE P	Pedidos ejecutados	GO FAE P IND 01
		Devolución de productos	GO FAE P IND 02
Logística	GO LOG	Cantidad de productos que se va a transportar	GO LOG IND 01
		Entregas a tiempo	GO LOG IND 02
Limpieza y desinfección	GA LIM DES		GA LIM DES 01
Compras	GA COM	Volumen de compras	GA COM IND 01
Talento humano	GA TAL HUM	Índice de rotación del personal	GA TAL HUM IND 01

Fuente. (PRODUAVIC, 2021)

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)

Las fichas de todos los indicadores se encuentran en el Anexo 4

#### 4.6.2. Análisis de Resultados

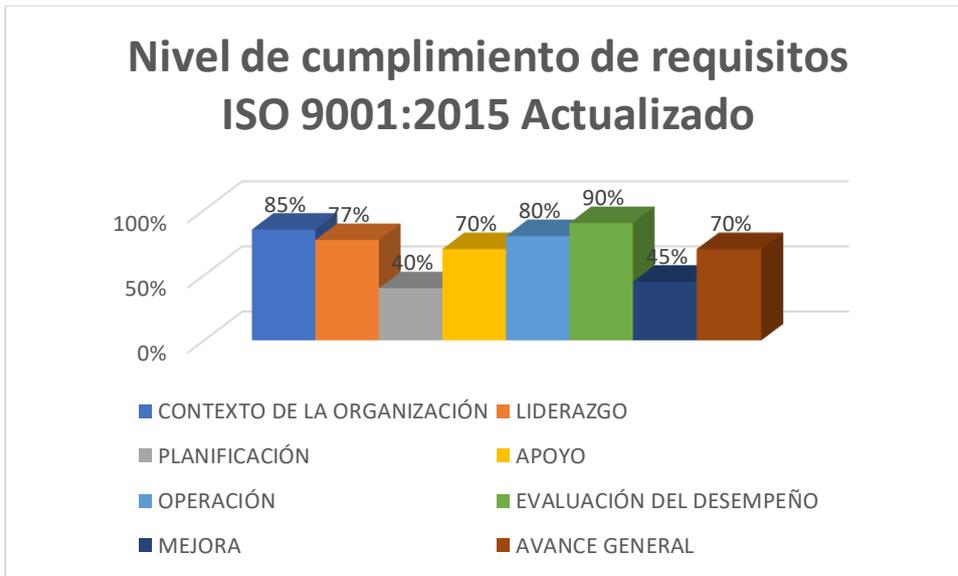
Se volvió aplicar el check list de la norma ISO 9001:2015 con la nueva información actualizada del Sistema de Gestión de la Calidad, debido a que solo es una propuesta de diseño de un SGC, cómo resultado del Check List se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 70%

Tabla 21 Porcentaje actualizado de cumplimiento check list

4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	85%
5	LIDERAZGO	77%
6	PLANIFICACIÓN	40%
7	APOYO	70%
8	OPERACIÓN	80%
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	90%
10	MEJORA	45%
	AVANCE GENERAL	70%

Fuente. (PRODUAVIC, 2021)

Elaborado por: (Jose Pulamarin, 2021)



**Figura 14** Nivel de cumplimiento ISO 9001:2015 actualizado

**Elaborado por:** (Jose Pulamarin, 2021)

Con este resultado del cumplimiento de los requisitos del Check List obtuvo un 70% de cumplimiento, con respecto al inicial que era de 16% existe un avance del 54%, quedando así un 30% para mejorar y cumplir con el 100% de los requisitos de la norma.

#### **4.6.1. No conformidad y Acción Correctiva**

Las no conformidades afectan directamente al nivel de satisfacción del cliente, por ende, se ha desarrollado un procedimiento para las no conformidades y para las acciones correctivas, el cual se encuentra en el manual de procedimientos, con el fin de reducir o eliminar las no conformidades, ya que también afecta a la comercialización del producto final, este desarrollo se encuentra en manual de procedimientos en al Anexo 7.

## 4.7. Cláusula 10– Mejora

### 4.7.1 Plan de mejoras

A continuación, se presenta el plan de mejoras para la aplicación del SGC.

Tabla 22 Plan de mejoras

Clausula ISO 9001:2015	Aspectos para mejorar	Descripción	Recursos	Responsable	Indicador	Meta	Nivel	Fecha inicio	Fecha fin
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Contexto de la organización, SGC y sus Procesos.	Determinar correctamente el contexto de la organización	Talento humano, económico	Director	Porcentaje de cumplimiento	100% de cumplimiento	Alta	Feb-09	Feb-09
		Desarrollar y mantener la información documentada en sus procesos.	Talento humano, software	Director	Porcentaje de cumplimiento	100% de cumplimiento	Alta	Feb-09	Feb-09

5. LIDERAZGO	Liderazgo, roles y responsabilidades	Promover en la dirección el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.	Talento humano, económico	Director, Responsables de los procesos.	Porcentaje de cumplimiento	100% de cumplimiento	Alta	Feb-09	Feb-09
		Asignación de responsabilidades para el desarrollo del SGC.	Talento humano	Director	Evaluación del desempeño	100% de cumplimiento	Alta	Feb-09	Feb-09
6. PLANIFICACION	Planificación	Realizar planes de auditoría interna	Talento humano, económico	Director	Porcentaje de cumplimiento de la auditoría	Cumplimiento de auditorías planificadas.	Alta	Feb-09	Feb-09

		Control y seguimiento a las no conformidades encontradas.	Talento humano, económico	Director, Responsables de los procesos.	Porcentaje de cumplimiento	% de no conformidades resueltas.	Alta	Feb-09	Feb-09
7. APOYO	Apoyo, recursos y equipos	Asignación de recursos para la implementación del SGC.	Talento humano, económico	Director	Porcentaje de cumplimiento	100% de cumplimiento	Alta	Feb-09	Feb-09
		Correcta comunicación dentro de la dirección.	Talento humano	Director, Responsables de los procesos.	% de participación	100% de cumplimiento	Alta	Feb-09	Feb-09
8.	OPERACIÓN	Operación, requisitos	Documentar los requisitos del SGC en base a la norma	Talento humano, tecnológicos	Director, Responsables de los procesos.	% de documentación requerida	100% de cumplimiento	Feb-09	Feb-09

9. EVALUACION DE DESEMPEÑO

	Cumplimiento de requisitos	Talento humano,	Director, Responsables de los procesos.	% de documentación requerida	100% de cumplimiento	Alta	Feb-09	Feb-09
	Monitoreo de riesgos identificados en los procesos	Talento humano	Responsables de los procesos.	% de riesgos controlados	100% de riesgos controlados	Alta	Feb-09	Feb-09
Evaluación	Evaluación del desempeño del SGC.	Talento humano, económico	Director, Responsables de los procesos.	% de cumplimiento del SGC.	100% de cumplimiento	Alta	Feb-09	Feb-09
	Evaluación de resultados de acuerdo con los indicadores en cada proceso.	Talento humano, tecnológico	Director, Responsables de los procesos.	% de aplicación de indicadores	100% de cumplimiento	Alta	Feb-09	Feb-09

10. MEJORA	Aplicación de las mejoras en el SGC	Implementar planes de acción	Talento humano, tecnológico	Director, Responsables de los procesos., Trabajadores	% de cumplimiento del plan	100% de cumplimiento del plan	Alta	Feb-09	Feb-09
		Establecer un plan de mejoras según la actualización del SGC	Talento humano, tecnológico	Director, Responsables de los procesos.	% de mejoras realizadas	100% de mejoras realizadas	Alta	Feb-09	Feb-09

**Fuente.** (PRODUAVIC, 2021)

**Elaborado por:** (Jose Pulamarin, 2021)

## CONCLUSIONES

- La información bibliográfica es la base fundamental para determinar metodologías, herramientas e instrumentos que faciliten el diseño del modelo del Sistema de Gestión de la Calidad, también para identificar los principios y la estructura de un modelo de gestión de calidad.
- Mediante la aplicación del Check list inicial de la norma ISO 9001:2015 se verificó que el porcentaje de avance general de los requisitos de la norma fue del 16% y que el más bajo porcentaje de cumplimiento se encuentra en la cláusula de Planificación con un 0% y la cláusula con mayor cumplimiento es la de Operación con un 40%.
- La propuesta del modelo de Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con documentación específica basada en los 8 procesos, 20 procedimientos y actividades que se realizan en la empresa, así como fichas técnicas de indicadores que evalúan el desempeño del modelo de gestión, para mantener el control de los procesos, desarrollar acciones correctivas y desarrollar un plan de mejoras con la finalidad de producir con calidad.

## **RECOMENDACIONES**

- Actualizar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad para que el producto que se produce pueda ser reconocido por el INEN (Servicio Ecuatoriano de Normalización) con la finalidad de que producto obtenga el Sello de Calidad INEN.
- Determinar estrategias para la implementación óptima del Sistema de Gestión de la Calidad para lograr el control inmediato de los procesos y realizar las mejoras continuas con el fin de producir con calidad.
- La empresa debe tener en cuenta el presupuesto económico que se destinaría a la implementación y seguimiento del Sistema de gestión de la calidad.

## Bibliografía

- 9000:2015, N. I. (2015). *SISTEMAAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. PRINCIPIOS Y VOCABULARIO*.
- Agricultura, O. d. (2019). *Sector avícola Ecuador*. Obtenido de <https://blogs.cedia.org.ec/obest/wp-content/uploads/sites/7/2020/09/Sector-avicola-Ecuador.pdf>
- AGROCALIDAD. (2017). *Guía Técnica de Buenas Prácticas AvícolaS*.
- Agua, M. d. (2020). *Procedimientos desechos peligrosos*.
- AINA. (2016). *Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*. Obtenido de <https://riico.net/index.php/riico/article/view/1830>
- Alcalde, P. (2010). *Calidad* (Segunda ed.).
- ANJARD, R. (1998). *Process Mapping: a valuable tool for construction management and other professionals*.
- Battes, M. (2016). Doctorado en Calidad y Procesos de Innovación Educativa.
- Cayambe, G. (Mayo de 2020). *GADIP Cayambe*. Obtenido de <https://municipiocayambe.gob.ec/el-concejo-municipal-de-cayambe-aprueba-el-plan-de-desarrollo-y-ordenamiento-territorial-2020-2030/>
- datosmacro. (2019). *expasion*. Obtenido de <https://datosmacro.expansion.com/demografia/poblacion/ecuador>
- DEL, C. I. (2016). *REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE DE TRABAJO*.
- DEL, C. I. (2017). *REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES*.
- ECUADOR, B. C. (2022). *ECONOMIA*. QUITO.
- ECUADOR, C. C. (2020). • *ORDENANZA N.04-CMC-2019-2023 SEGUNDA REFORMA A LA ORDENANZA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN EL CANTÓN CAYAMBE*. Cayambe.
- ECUADOR, C. D. (2017). Ley de Gestion Ambiental. En *Biodiversidad y Recursos Naturales*.

- GADIP. (2020). *ORDENANZA N. 04-CMC-2020 - PLAN DE USO Y GESTIÓN DEL SUELO DEL CANTÓN CAYAMBE*. Cayambe.
- Garcia, M. (2004). *Factores que afectan la competitividad del Sector Avícola Latinoamericano*.
- Hugo, C. (s.f.). *PROPUESTA PARA ESTABLECER UN SISTEMA DE GESTIÓN. GUATEMALA*.
- INEC. (2019). *INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA Y CENSOS*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Ishikawa, K. (2016). *INTRODUCCIÓN AL CONTROL DE LA CALIDAD*.
- ISO 31000, I. (2015). *GESTIÓN DE RIESGOS*.
- ISO 9000, I. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*.
- ISO 9001, I. (2015). *NUEVAS NORMAS ISO*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/06/el-manual-de-calidad-funciones-uso-y-beneficios-de-su-empleo/>
- ISO 9001, I. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad*.
- ISO, N. i. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*.
- ISOTOOLS. (2017). *PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE LA EXCELENCIA*. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/calidad/>
- ISOTools. (s.f.). *PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE LA EXCELENCIA*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/12/22/iso-9001-2015como-redactar-la-politica-calidad/>
- Jose Pulamarin, J. (2021). Ecuador.
- Manene, M. (2011). *LOS DIAGRAMAS DE FLUJO*.
- NORMA INEN 2877, N. I. (2014). *TRAZABILIDAD EN LA CADENA ALIMENTARIA. HUEVOS Y OVOPRODUCTOS*. En I. E. Normalización, *Norma Técnica Ecuatoriana* (pág. 8). Quito.
- NTE INEN 1829, N. (2014). *Alimentos zootécnicos compuestos para pollos de engorde. Requisitos*. En N. T. Ecuatoriana. Quito.

NTE INEN 2346, N. (2016). CARNE Y MENUDECIAS COMESTIBLES DE ANIMALES DE ABASTO. REQUISITOS. En N. T. Ecuatoriana. Quito.

Pardo, J. (2012). *Configuracion y uso de mapas de procesos*. AENOR.

PRODUAVIC. (2021). Cayambe.

Rodriguez, G., Balestrini, S., Balestrini, S., Melean, R., & Rodriguez, B. (2002). Análisis estratégico del proceso productivo en el sector industrial.

Senplades. (2017). *Toda una vida*.

## ANEXOS

### Anexo 1. Check List Inicial

CAPÍTULO DE LA NORMA	N.º	CRITERIOS	CRITERIO DE EVALUACIÓN		
			NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	CUMPLE
			0	5	10
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	<b>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>				
	1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.	0		
	2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	0		
	<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>				
	3	Se han determinado las partes interesadas que son pertinentes al SGC, y los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC	0		
	4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes	0		
	<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>				
	5	Se ha determinado los límites y aplicabilidad del SGC para establecer el alcance.	0		

	6	Se encuentra disponible y documentado el alcance del SGC	0		
	7	Se ha determinado y justificado los requisitos de esta norma que no son aplicables para el SGC	0		
	4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS				
	8	Se tienen identificados los procesos necesarios para el SGC de la Organización		5	
	9	Se determina los criterios y métodos de gestión de los procesos, incluyendo medidas de control, indicadores de desempeño y responsables de los procesos.		5	
	10	Se mantiene y conserva información documentada que apoye la operación de los procesos.	0		
	SUBTOTAL		0	10	0
	CUMPLIMIENTO PARCIAL DE 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			10%	
5. LIDERAZGO	5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL				
	1	Se demuestra el liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección con el SGC.		5	
	5.1.2 Enfoque al cliente				
	2	Se determina, comprende y cumple los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		5	
	3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	0		

6. PLANIFICACIÓN	5.2 POLÍTICA				
	5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad				
	4	La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de calidad acorde con los propósitos de la organización	5		
	5.2.2 Comunicación de la política de la calidad				
	5	Se ha documentado, comunicado la política de la calidad y se encuentra disponible para las partes interesadas.	0		
	5.3 FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN				
	6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para las funciones pertinentes a la organización.	5		
	SUBTOTAL		0	20	0
	CUMPLIMIENTO PARCIAL DE 5. LIDERAZGO			20%	
	6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
	1	Se determina los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.	0		
2	La organización planifica acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades y las implementa en sus procesos del SGC.	0			
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS					
3	Se ha establecido objetivos de la organización y los tiene documentados	0			

7. APOYO	4	La organización tiene establecido acciones, recursos, responsables, plazos y evidencias del cumplimiento de los objetivos de la calidad	0		
	6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS				
	5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC para su mejoramiento.	0		
	SUBTOTAL		0	0	0
	CUMPLIMIENTO PARCIAL DE 6. PLANIFICACIÓN			0%	
	7.1 RECURSOS				
	7.1.1 Generalidades, 7.1.2 Personas, 7.1.3 Infraestructura, 7.1.4 Ambiente para la operación				
	1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos, personas, infraestructura y ambiente necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC y la operación y control de los procesos.		5	
	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición				
	2	7.1.5.1 La organización proporciona recursos apropiados para el seguimiento, medición y control de la conformidad de los procesos y servicios	0		
3	7.1.5.2 Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante la ejecución de los procesos.	0			
7.1.6 Conocimientos de la organización					

4	La organización ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y el logro de la conformidad de los servicios y ha implementado un proceso para adquirir las actualizaciones requeridas.	0
7.2 COMPETENCIA		
5	La organización se asegura que las personas que realizan un trabajo que afecta a la eficacia del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia	0
6	Se adoptan acciones para que las personas adquieran la competencia necesaria y se conserva información documentada de estas acciones.	0
7.3 TOMA DE CONCIENCIA		
7	La organización se asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades para la eficacia del SGC.	5
7.4 COMUNICACIÓN		
8	Se ha establecido procesos de comunicación interna y externa pertinentes al SGC.	5
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
7.5.1 Generalidades		
9	Se tiene información documentada requerida por la norma y necesaria para la eficacia del SGC	0
7.5.2. Creación y actualización		

8. OPERACIÓN	10	Se ha implementado una metodología para la creación y/o actualización de la información documentada	0			
	7.5.3 Control de la información documentada					
	11	La organización mantiene la información documentada disponible, dónde y cuándo se necesite.	0			
	12	La organización controla la información documentada (acceso, uso, almacenamiento y control de cambios)	0			
	SUBTOTAL			0	15	0
	CUMPLIMIENTO PARCIAL DE 7. APOYO				15%	
	8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL					
	1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios			5	
	2	Se controla los procesos internos y externos y se revisa las consecuencias de los cambios no previstos tomando acciones para mitigar efectos adversos.			5	
	8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
	8.2.1 Comunicación con el cliente					
	3	Se cuenta con un método para mantener comunicación continua con las partes interesadas sobre el producto y servicio y se obtiene una retroalimentación de las mismas, incluyendo quejas	0			
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios						

4	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para la ejecución de procesos	5
8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios		
5	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir con los productos y servicios ofrecidos	5
6	Se revisa los requisitos antes de suministrar un producto y servicio	0
7	Se lleva información documentada de la revisión de los requisitos y de nuevos requisitos.	0
8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios		
8	Existe un proceso para modificar la información documentada cuando se cambie requisitos para los productos y servicios	0
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
8.3.1. Generalidades		
9	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.	0
8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo		
10	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.	0
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo		

11	Se determinan los requisitos necesarios para el proceso de diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios	0
12	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	0
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo		
13	Se aplican controles y realizan revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	0
14	La organización verifica que las salidas del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de entrada	0
15	Se realizan actividades de validación para asegurarse que los productos o servicios resultantes satisfacen los requisitos requeridos.	0
16	La organización toma acciones sobre los problemas determinados en las actividades de verificación y validación y conserva información documentada de estas acciones.	0
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo		
17	La organización se asegura que las salidas del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de las entradas y son adecuadas para los procesos posteriores.	0
18	Se incluyen los requisitos de seguimiento, medición y los criterios de aceptación de las salidas.	0

19	Se especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y provisión segura y correcta.	5
20	Se conserva información documentada de las salidas del diseño y desarrollo	0
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo		
21	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios	0
22	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	0
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE		
8.4.1 Generalidades		
23	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	0
24	Se definen los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	0
25	Se determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos y conserva información documentada de las mismas	0

---

#### 8.4.2 Tipo y alcance del control

---

26	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan la capacidad de entregar servicios conformes a los requisitos del cliente.	0
27	Se define controles para aplicar a los proveedores externos y a las salidas resultantes y considera la eficacia de dichos controles	5
28	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos de las partes interesadas.	5
29	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control del SCG de la organización.	0

#### 8.4.3 Información para los proveedores externos

---

30	La organización comunica a sus proveedores externos la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.	0
31	Se comunica la competencia y calificación requerida de las personas, las interacciones del proveedor externo con la organización	0

---

32	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.	0
<b>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>		
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>		
33	La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	0
34	Se dispone de información documentada de las características de las actividades a desempeñar y/o los servicios a prestar y los resultados a alcanzar	0
35	Se implementa actividades de seguimiento y medición para verificar el cumplimiento de los criterios del control de los procesos o sus salidas y se cuenta con los recursos necesarios para realizarlo.	0
36	La organización dispone de la infraestructura, entorno, personal competente y calificado para la operación de los procesos	0
37	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.	0
38	Se implementa acciones para prevenir errores humanos y actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega de servicios.	0
<b>8.5.2 Identificación y Trazabilidad</b>		

39	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas y el estado de estas respecto a los requisitos de seguimiento y medición.	0
40	Se conserva información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.	0
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos		
41	La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos que está bajo su control o siendo utilidad.	0
42	Se identifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios	0
43	Se informa al cliente o proveedor externo cuando su propiedad se pierda, deteriore o esta inadecuada para el uso y se conserva información documentada de lo ocurrido.	0
8.5.4 Preservación		
44	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos	5
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega		
45	La organización cumple con los requisitos posteriores a la entrega de los productos y servicios.	5

46	Se determinan las actividades posteriores a la entrega considerando los requisitos de los clientes, los requisitos legales y reglamentarios, las consecuencias potenciales no deseadas a sus productos o servicios y la retroalimentación del cliente	0
8.5.6 Control de cambios		
47	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	5
48	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier otra acción que surja.	0
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		
49	Se implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen con los requisitos de los productos.	0
50	Se conserva información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, de la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad a las personas que autorizaron la liberación.	0
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		
51	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega	

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	52	Se toma las acciones adecuadas de acuerdo con la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	0		
	53	Se conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	0		
	SUBTOTAL		0	50	0
	CUMPLIMIENTO PARCIAL DE 8. OPERACIÓN			50%	
	9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN				
	9.1.1 Generalidades				
	1	La organización determina qué necesita seguimiento y medición y los métodos a aplicar para el seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos	0		
	2	Se determina cuando se va a llevar a cabo el seguimiento, y la medición, y cuando se debe analizar y evaluar los resultados obtenidos.	0		
	3	La organización evalúa el desempeño y eficacia del SGC.	0		
	4	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de seguimiento y medición	0		
9.1.2 Satisfacción del cliente					

5	Se realiza el seguimiento del cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente y se determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.	0	
9.1.3 Análisis y evaluación			
6	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.	0	
9.2 AUDITORÍA INTERNA			
7	Se lleva a cabo auditorías internas para evaluar el estado del SGC conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.	0	
8	Se planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.	0	
9	Se gestiona todo acerca de las auditorías como el alcance, los auditores, los resultados, y las acciones correctivas adecuadas a realizarse.	0	
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
9.3.1 Generalidades			
10	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización		5
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección			
11	La alta dirección planifica y lleva a cabo revisiones considerando el estado de las acciones de las revisiones previas.	0	

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección				
12	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora, necesidades de recursos y necesidades de cambio en el SGC	0		
13	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la alta dirección	0		
SUBTOTAL		0	5	0
CUMPLIMIENTO PARCIAL DE 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			5%	
10. MEJORA	10.1 GENERALIDADES			
	La organización evalúa e implementa acciones de mejora para aumentar la satisfacción de las partes interesadas y la eficiencia del SGC.		5	
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA				
	Se toma acciones para controlar y corregir las no conformidades.		5	
	Se evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad y se implementa las acciones correctivas más apropiadas.	0		
10.3 MEJORA CONTINUA				
	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.	0		

Se considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar la existencia de necesidades u oportunidades de mejora			5	
SUBTOTAL	0		15	0
CUMPLIMIENTO PARCIAL DE 10. MEJORA			15%	
CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001:2015			16%	

Nota. Adaptado de ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos, de (ISO Plataforma de navegación en línea (OBP), 2015)

## Anexo 2. Check List Final

### DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN: **CUMPLE**). Cumple completamente con el criterio enunciado "10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene"; **CUMPLE PARCIALMENTE**). Cumple parcialmente con el criterio enunciado "5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene"; **NO CUMPLE**. No cumple con el criterio enunciado "0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene".

CAPÍTULO DE LA NORMA	N.º	CRITERIOS	CRITERIO DE EVALUACIÓN		
			NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	CUMPLE
			0	5	10
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO				
	1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.	0	10	
	2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	0	10	
	4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS				
	3	Se han determinado las partes interesadas que son pertinentes al SGC, y los requisitos	0	10	

pertinentes de estas partes interesadas para el SGC

4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes	0		10
<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>				
5	Se ha determinado los límites y aplicabilidad del SGC para establecer el alcance.	0		10
6	Se encuentra disponible y documentado el alcance del SGC	0	5	
7	Se ha determinado y justificado los requisitos de esta norma que no son aplicables para el SGC	0	5	
<b>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>				
8	Se tienen identificados los procesos necesarios para el SGC de la Organización			10
9	Se determina los criterios y métodos de gestión de los procesos, incluyendo medidas de control, indicadores de desempeño y responsables de los procesos.		5	
10	Se mantiene y conserva información documentada que apoye la operación de los procesos.	0		10
<b>SUBTOTAL</b>		<b>0</b>	<b>15</b>	<b>70</b>

CUMPLIMIENTO PARCIAL DE 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		85%	
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL			
1	Se demuestra el liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección con el SGC.		10
5.1.2 Enfoque al cliente			
2	Se determina, comprende y cumple los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		10
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	0	10
5.2 POLÍTICA			
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad			
4	La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de calidad acorde con los propósitos de la organización		10
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad			
5	Se ha documentado, comunicado la política de la calidad y se encuentra disponible para las partes interesadas.	0	5
5.3 FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN			
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y		5

5. LIDERAZGO

		autoridades para las funciones pertinentes a la organización.		
		SUBTOTAL	0	10 66.66666667
		CUMPLIMIENTO PARCIAL DE 5. LIDERAZGO		77%
		6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
	1	Se determina los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.	0	10
	2	La organización planifica acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades y las implementa en sus procesos del SGC.	0	10
		6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS		
	3	Se ha establecido objetivos de la organización y los tiene documentados		5
	4	La organización tiene establecido acciones, recursos, responsables, plazos y evidencias del cumplimiento de los objetivos de la calidad	0	10
		6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		
	5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC para su mejoramiento.		5
		SUBTOTAL		10 30

6. PLANIFICACIÓN

CUMPLIMIENTO PARCIAL DE 6. PLANIFICACIÓN		40%
7.1 RECURSOS		
7.1.1 Generalidades, 7.1.2 Personas, 7.1.3 Infraestructura, 7.1.4 Ambiente para la operación		
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos, personas, infraestructura y ambiente necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC y la operación y control de los procesos.	5
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición		
2	7.1.5.1 La organización proporciona recursos apropiados para el seguimiento, medición y control de la conformidad de los procesos y servicios	5
3	7.1.5.2 Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante la ejecución de los procesos.	5
7.1.6 Conocimientos de la organización		
4	La organización ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y el logro de la conformidad de los servicios y ha implementado un proceso para adquirir las actualizaciones requeridas.	5

7. APOYO

7.2 COMPETENCIA			
5	La organización se asegura que las personas que realizan un trabajo que afecta a la eficacia del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia	0	5
6	Se adoptan acciones para que las personas adquieran la competencia necesaria y se conserva información documentada de estas acciones.	0	5
7.3 TOMA DE CONCIENCIA			
7	La organización se asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades para la eficacia del SGC.		10
7.4 COMUNICACIÓN			
8	Se ha establecido procesos de comunicación interna y externa pertinentes al SGC.		10
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
7.5.1 Generalidades			
9	Se tiene información documentada requerida por la norma y necesaria para la eficacia del SGC	0	10
7.5.2. Creación y actualización			

	10	Se ha implementado una metodología para la creación y/o actualización de la información documentada	0	5	
	7.5.3 Control de la información documentada				
	11	La organización mantiene la información documentada disponible, dónde y cuándo se necesite.	0	5	
	12	La organización controla la información documentada (acceso, uso, almacenamiento y control de cambios)	0	0	
	SUBTOTAL		0	40	30
	CUMPLIENTO PARCIAL DE 7. APOYO			70%	
	8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL				
	1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios		5	
	2	Se controla los procesos internos y externos y se revisa las consecuencias de los cambios no previstos tomando acciones para mitigar efectos adversos.		0	
	8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
	8.2.1 Comunicación con el cliente				

8. OPERACIÓN

3	Se cuenta con un método para mantener comunicación continua con las partes interesadas sobre el producto y servicio y se obtiene una retroalimentación de las mismas, incluyendo quejas	0	0
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios			
4	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para la ejecución de procesos		5
8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios			
5	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir con los productos y servicios ofrecidos		5
6	Se revisa los requisitos antes de suministrar un producto y servicio	0	0
7	Se lleva información documentada de la revisión de los requisitos y de nuevos requisitos.	0	5
8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios			
8	Existe un proceso para modificar la información documentada cuando se cambie requisitos para los productos y servicios	0	0
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			
8.3.1. Generalidades			

9	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.	0	0
8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo			
10	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.	0	5
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo			
11	Se determinan los requisitos necesarios para el proceso de diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios	0	0
12	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	0	0
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo			
13	Se aplican controles y realizan revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	0	5
14	La organización verifica que las salidas del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de entrada	0	0
15	Se realizan actividades de validación para asegurarse que los productos o servicios	0	0

	resultantes satisfacen los requisitos requeridos.		
16	La organización toma acciones sobre los problemas determinados en las actividades de verificación y validación y conserva información documentada de estas acciones.	0	5
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo			
17	La organización se asegura que las salidas del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de las entradas y son adecuadas para los procesos posteriores.	0	0
18	Se incluyen los requisitos de seguimiento, medición y los criterios de aceptación de las salidas.	0	0
19	Se especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y provisión segura y correcta.		5 0
20	Se conserva información documentada de las salidas del diseño y desarrollo	0	0
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo			
21	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios	0	

22	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	0	
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>			
<b>8.4.1 Generalidades</b>			
23	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	0	0
24	Se definen los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	0	0
25	Se determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos y conserva información documentada de las mismas	0	0
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>			
26	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan la capacidad de entregar servicios conformes a los requisitos del cliente.	0	0

27	Se define controles para aplicar a los proveedores externos y a las salidas resultantes y considera la eficacia de dichos controles		0
28	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos de las partes interesadas.		0
29	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control del SCG de la organización.	0	
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>			
30	La organización comunica a sus proveedores externos la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.	0	0
31	Se comunica la competencia y calificación requerida de las personas, las interacciones del proveedor externo con la organización	0	0
32	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.	0	0
<b>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>			

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio				
33	La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	0	0	
34	Se dispone de información documentada de las características de las actividades a desempeñar y/o los servicios a prestar y los resultados a alcanzar	0	0	
35	Se implementa actividades de seguimiento y medición para verificar el cumplimiento de los criterios del control de los procesos o sus salidas y se cuenta con los recursos necesarios para realizarlo.	0	0	
36	La organización dispone de la infraestructura, entorno, personal competente y calificado para la operación de los procesos	0		
37	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.	0	5	
38	Se implementa acciones para prevenir errores humanos y actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega de servicios.	0		
8.5.2 Identificación y Trazabilidad				

39	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas y el estado de estas respecto a los requisitos de seguimiento y medición.	0	0
40	Se conserva información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.	0	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos			
41	La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos que está bajo su control o siendo utilidad.	0	5
42	Se identifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios	0	
43	Se informa al cliente o proveedor externo cuando su propiedad se pierda, deteriore o esta inadecuada para el uso y se conserva información documentada de lo ocurrido.	0	
8.5.4 Preservación			
44	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos		0

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega				
45	La organización cumple con los requisitos posteriores a la entrega de los productos y servicios.			0
46	Se determinan las actividades posteriores a la entrega considerando los requisitos de los clientes, los requisitos legales y reglamentarios, las consecuencias potenciales no deseadas a sus productos o servicios y la retroalimentación del cliente	0		5
8.5.6 Control de cambios				
47	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.			5
48	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier otra acción que surja.	0		0
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
49	Se implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen con los requisitos de los productos.	0		5

	50	Se conserva información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, de la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad a las personas que autorizaron la liberación.	0		
	8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES				
	51	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega		5	
	52	Se toma las acciones adecuadas de acuerdo con la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	0	0	
	53	Se conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	0		10
	SUBTOTAL		0	70	10
	CUMPLIMIENTO PARCIAL DE 8. OPERACIÓN			80%	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN				
	9.1.1 Generalidades				

1	La organización determina qué necesita seguimiento y medición y los métodos a aplicar para el seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos	0	5
2	Se determina cuando se va a llevar acabo el seguimiento, y la medición, y cuando se debe analizar y evaluar los resultados obtenidos.	0	5
3	La organización evalúa el desempeño y eficacia del SGC.	0	5
4	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de seguimiento y medición	0	55
9.1.2 Satisfacción del cliente			
5	Se realiza el seguimiento del cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente y se determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.	0	5
9.1.3 Análisis y evaluación			
6	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.	0	
9.2 AUDITORÍA INTERNA			

7	Se lleva a cabo auditorías internas para evaluar el estado del SGC conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.	0	5
8	Se planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.	0	
9	Se gestiona todo acerca de las auditorías como el alcance, los auditores, los resultados, y las acciones correctivas adecuadas a realizarse.	0	
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
9.3.1 Generalidades			
10	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización		5
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección			
11	La alta dirección planifica y lleva a cabo revisiones considerando el estado de las acciones de las revisiones previas.	0	5
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección			
12	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora, necesidades de	0	

	recursos y necesidades de cambio en el SGC			
	13	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la alta dirección	0	
	SUBTOTAL		0	90 0
	CUMPLIMIENTO PARCIAL DE 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			90%
10. MEJORA	10.1 GENERALIDADES			
		La organización evalúa e implementa acciones de mejora para aumentar la satisfacción de las partes interesadas y la eficiencia del SGC.		10
	10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA			
		Se toma acciones para controlar y corregir las no conformidades.	0	10
		Se evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad y se implementa las acciones correctivas más apropiadas.	0	10
	10.3 MEJORA CONTINUA			
		La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.	0	10

	Se considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar la existencia de necesidades u oportunidades de mejora		5	
	SUBTOTAL	0	5	40
	CUMPLIMIENTO PARCIAL DE 10. MEJORA		45%	
	CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001:2015		70%	

### Anexo 3 Evidencias de diagnóstico

#### Evidencias del FODA

Los resultados de las Cuentas Nacionales presentadas por el Banco Central del Ecuador (BCE) muestran que la economía ecuatoriana se desaceleró al crecer 1,7% en el segundo trimestre de 2022 respecto al mismo período de 2021, y 0,1% con relación al trimestre anterior. Esta

Figura 15 Información

Fuente: BCE (ECUADOR B. C., 2022)

#### Evidencias del Check list



**PRODUAVIC**  
Teléfono: 56384855

**Treinta**

**Estado de Resultado**  
Fecha: 2022  
Número de transacciones: 3149  
Generado: 26-enero-2023

Fecha	Tipo	Vendedor	Descripción	contacto	Estado	M. de pago	Valor
31 Dec 2021	Venta	José Pulamarín	15 sigasí	-	Pagada	Efectivo	\$ 66
31 Dec 2021	Venta	José Pulamarín	4 mony	-	Pagada	Efectivo	\$ 21
31 Dec 2021	Venta	José Pulamarín	4 palmira	-	Pagada	Efectivo	\$ 23
31 Dec 2021	Venta	José Pulamarín	3 mater	-	Pagada	Efectivo	\$ 14
31 Dec 2021	Venta	José Pulamarín	11 cieva	-	Pagada	Efectivo	\$ 67
31 Dec 2021	Venta	José Pulamarín	2 platos frigo ayora	-	Pagada	Efectivo	\$ 10
31 Dec 2021	Venta	José Pulamarín	10 moras	-	Pagada	Efectivo	\$ 51
31 Dec 2021	Venta	José Pulamarín	3 frente pelota	-	Pagada	Efectivo	\$ 17
31 Dec 2021	Venta	José Pulamarín	5 huesos	-	Pagada	Efectivo	\$ 27
31 Dec 2021	Venta	José Pulamarín	1 restaurant cangahua	-	Pagada	Efectivo	\$ 6
31 Dec 2021	Venta	José Pulamarín	5 saichi	-	Pagada	Efectivo	\$ 27
31 Dec 2021	Venta	José Pulamarín	10 alado saichi	-	Pagada	Efectivo	\$ 61
31 Dec 2021	Venta	José Pulamarín	36 cangahua four corners	-	Pagada	Efectivo	\$ 195
31 Dec 2021	Venta	José Pulamarín	10 fruit	-	Pagada	Efectivo	\$ 47
31 Dec 2021	Gasto	José Pulamarín	230 pollos vivos	-	Pagada	Efectivo	\$ 1,057
31 Dec 2021	Gasto	José Pulamarín	12...	-	Pagada	Efectivo	\$ 147

Utilidad total		4361196.72
Ingresos	\$ 83,381	
Gastos	\$ 74,384	
Abonos ventas	\$ 4,351,200	
Abonos gastos	\$ 0	

Figura 16 Resultados de los balances de ventas



## PROCESOS DE LA EMPRESA PRODUAVIC Y SUS RESPONSABLES PARA EL AÑO 2021

### 1.- GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN

Responsable: Iván Chicaiza

Encargado de llevar el control de las ventas y personal de trabajo.

Materiales: Cuaderno de contabilidad y esfero

### 2.- PRODUCCIÓN

Responsable: Iván Chicaiza

Encargado de cubrir los pedidos según los requerimientos del cliente.

Materiales: Cuaderno de apunte de pedidos y esfero

### 3.- Compras

Responsable: Marcia Pulamarín

Encargada de realizar las compras de los suministros para la producción, distribución, comercialización limpieza y equipos de protección personal.

Materiales: Cuaderno de apuntes

### 4.- Bodega

Responsable: Blanca Chicaiza

Encargada de suministrar los implementos al área de producción.

Materiales: cuaderno de apuntes

### 5.- SERVICIOS

Responsable: Olger Pulamarín

Encargado de las redes sociales de la empresa, publicidad del producto y se mantiene al tanto de los comentarios y mensajes de los clientes.

*Figura 17 Copia de acta de reunión anual sobre los cargos en la empresa*

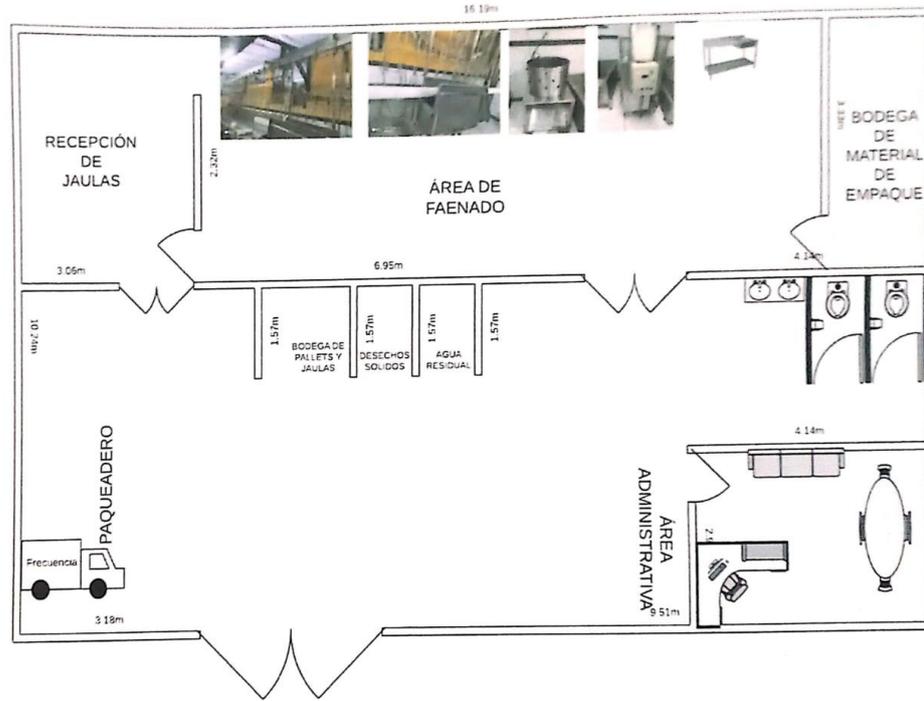


Figura 18 Layout Actual de la empresa Produvic

## Anexo 4 Matriz de riesgos

					PRODUAVIC										Estimación del riesgo	Acciones	
					Cliente:		Versión:	1									
					Código:	GE GER VN 01	Página:	1 de 1									
Identificación de riesgos					Análisis del riesgo										Estimación del riesgo	Acciones	
Macro-proceso	Procesos	Riesgos	Causas	Tipo de riesgo	Probabilidad					Consecuencia							
					Raro	Poco Prob.	Posible	Muy Prob.	Casi Seg.	Despreciable	Menores	Moderadas	Mayores	Catastróficos			
Gestión Estratégica	Gestión de la Calidad	Inadecuada supervisión de la calidad	Falta de conocimientos	Social			X									Medio	Capacitar al personal periódicamente y trazar planes semestrales.
		No monitorear la calidad	Inadecuada Planificación	Social		X										Medio	
	Gestión Gerencial	Inadecuados proyectos de mejora	Erróneo estudio de mejora	Social			X									Medio	Realizar estudio de la competencia anual o

		No monitorear la competencia	Falta de capacitación	Social				X							Alto	semestralmente.
Gestión Operativa	Faenamiento de pollo	Contaminación bacteriana	Herramientas sin esterilizar	Físico		X					X				Medio	Capacitar al personal sobre los riesgos biológicos, químicos y laborales.
		Electrocuciones al personal	Sistema eléctrico sin mantenimiento	Físico		X						X			Medio	
		Inadecuado uso de las maquinarias	No capacitar al personal	Físico			X						X			
	Logística	Incorrecta entrega de pedidos	Documento de la orden de pedidos desorganizado	Social		X					X				Bajo	Realizar un plan de mantenimiento preventivo de vehículos y capacitar al personal administrativo.
		Vehículo con problemas mecánicos	Vehículo sin mantenimiento periódico	Físico		X						X			Bajo	

Gestión de Apoyo	Limpieza y desinfección	Daños por exposición química	Falta de capacitación sobre productos químicos	Químicos			X							Medio	Elaborar capacitaciones sobre la seguridad y salud ocupacional en el trabajo.
		Contagio de enfermedades por corte de piel	Falta de mantenimiento a la maquinaria e infraestructura	Riesgo biológico			X						X	Medio	
	Compras	Insumos sobrantes o insuficiente	Inadecuado control de inventarios de bodega	Administrativo			X						X	Medio	Realizar un plan de control de inventarios.
		Demoras en entrega de pedidos del proveedor	Realización de pedidos a destiempo.	Administrativo		X					X			Bajo	
	Contabilidad	Déficit de presupuesto para la adquisición de los recursos	Mala asignación de presupuestos	Administrativo		X							X	Bajo	Realizar un pronóstico del presupuesto anual.
		Pagos Impuntuales	Recurso económico insuficientes	Administrativo			X						X	Medio	

	Talento humano	Recurso humano incapacitado	Falta de capacitación	Administrativo		X					X				Bajo	Realizar un plan de reclutamiento y contratación del personal.
		Recurso humano con bajo desempeño	Déficit de control de la productividad	Administrativo			X				X				Medio	

### Anexo 5. Caracterización de procesos

	<b>PRODUAVIC</b>	<b>CÓDIGO: GE CAL FC 01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>PÁGINA:</b>
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión Estratégica	
<b>PROCESO</b>	Gestión de la Calidad	
<b>RESPONSABLE / PARTICIPANTES</b>	Gerente /Auditor/ Auditado /Encargado del SGC - Responsable	
<b>OBJETIVO</b>	Desarrollar acciones que ayuden a evitar las no conformidades a presentarse en SGC.	
<b>CONTROL</b>		<b>NORMATIVA LEGAL</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS / REGISTROS</b>	Constitución del Ecuador ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad. ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario
GE CAL DOC 01	Programa de auditoría interna	
GE CAL DOC 02	Informe de auditoría interna	
GE CAL DOC 03	Informe de auditorías anteriores	
GE CAL REG 01	Registros de auditoría interna	
GE CAL DOC 04	Informe de auditorías anteriores	
GE CAL REG 02	Registro de acciones correctiva	
GE CAL DOC 05	Informe de acciones correctivas	
		<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>
GE CAL REG 03	Registro de no conformidad	4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos
GE CAL REG 04	Registro de documentación	

GE CAL DOC 03		Informe de auditorías anteriores			
GE CAL DOC 06		Informe de revisión por la dirección			
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
PRODUAVIC	Auditoría interna	<b>P</b>	Planificar el programa de auditorías internas	Revisión de la auditoría	CLIENTES- PRODUAVIC
	Aprobación del programa	<b>H</b>	Dar todos los recursos tanto financieros, maquinaria, etc.	Desarrollo de lo programado	
	Revisión de auditorías, quejas, salidas de mala calidad del producto.	<b>V</b>	Grado de importancia de no conformidad	Control de la implementación de acciones correctivas	
	Documentación	<b>A</b>	Manejo de documentación	Cumplimiento de requisitos de calidad	
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>			<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>
EPP, computadores.			Materiales de referencia y apoyo, simulaciones	Instalaciones PRODUAVIC	PRODUAVIC
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>				<b>RIESGOS</b>	
<b>CÓDIGO</b>		<b>INDICADOR</b>		Ambiental/ Natural/ Físico/ Laboral	
GE CAL IND 01		Eficiencia de las Auditorías Internas			
GE CAL IND 02		No conformidades			
<b>ELABORADO POR</b>		Pulamarín José		<b>APROBADO POR</b>	Sr. Iván Chicaiza

<b>CARGO</b>	Estudiante	<b>CARGO</b>	Gerente
<b>FIRMA</b>		<b>FIRMA</b>	

	<b>PRODUAVIC</b>		<b>CÓDIGO: GE GER FC 02</b>		
			<b>VERSIÓN: 01</b>		
			<b>PÁGINA:</b>		
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN GERENCIAL</b>					
<b>MACROPROCESO</b>		Gestión Estratégica			
<b>PROCESO</b>		Gestión Gerencial			
<b>RESPONSABLE / PARTICIPANTES</b>		Gerente Supervisores de los procesos			
<b>OBJETIVO</b>		Desarrollar un proceso el cual ayude en la creación de estrategias a partir de los factores internos y externos.			
<b>CONTROL</b>		<b>NORMATIVA LEGAL</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS / REGISTROS</b>	Constitución del Ecuador			
GE GER DOC 1	Informe de objetivos y metas				
		<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>			
		4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos			
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
PROD UAVI C		<b>P</b>	Analizar los factores internos y externos	Implementación de estrategias	CLIE NTES - PROD UAVI

Metas y objetivos en curso	<b>H</b>	Crear objetivos y metas cuales se desarrollará en un futuro y tiempo determinado.		
Presupuesto	<b>V</b>	Verificar el presupuesto de la institución		
Creación estrategias	<b>A</b>	Seguimiento de las actividades para ver el porcentaje de cumplimiento		
<b>RECURSOS</b>				
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>
EPP, computadores.		Materiales de referencia y apoyo, simulaciones	Instalaciones PRODUAVIC	PRODUAVIC
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>			<b>RIESGOS</b>	
<b>CÓDIGO</b>		<b>INDICADOR</b>		Ambiental/ Natural/ Físico/ Laboral
GE GER IND 01		Cumplimiento de objetivos		
<b>ELABORADO POR</b>	Pulamarín José		<b>APROBADO POR</b>	Sr. Iván Chicaiza
<b>CARGO</b>	Estudiante		<b>CARGO</b>	Gerente
<b>FIRMA</b>			<b>FIRMA</b>	

	<b>PRODUAVIC</b>		<b>CÓDIGO:</b> GO LOG FC 03			
			<b>VERSIÓN:</b> 01			
			<b>PÁGINA:</b>			
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN GERENCIAL</b>						
<b>MACROPROCESO</b>			Gestión Estratégica			
<b>PROCESO</b>			Faenamiento de pollo			
<b>RESPONSABLE / PARTICIPANTES</b>			Supervisor de los procesos/Gerente /Trabajadores			
<b>OBJETIVO</b>			Desarrollar un proceso que permita el control, ejecución y seguimiento de los pollos faenados, hasta la entrega a los clientes			
<b>CONTROL</b>			<b>NORMATIVA LEGAL</b>			
<b>CÓDIGO</b>		<b>DOCUMENTOS / REGISTROS</b>		NTE INEN 2346 Carne y menudencias comestibles de animales de abasto-Requisitos. /NTE INEN 1217:2013 Carne y Productos Cárnicos. Definiciones. /Decreto N° 3.873- Reglamento sobre la Ley de Mataderos.		
GO FAE P REG 01		Registro de entrada diario de aves.				
GO FAE P DOC 01		Agrocalidad-Bienestar animal faenamiento de animales de producción				
GO FAE P REG 02		Registro de pollos maltratados				
GO FAE P REG 03		Hoja de pedidos		<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>		
				4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos		
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
PRODUAVIC	pollos de la granja	<b>P</b>	Planificar de acuerdo a los pedidos de los clientes		Pollos faenados	CLIENTES- PRODUAVIC
		<b>H</b>	Faenamiento del pollo			
		<b>V</b>	Verificar los requisitos de calidad y el estado del producto			
		<b>A</b>	Dar un seguimiento a las quejas de los clientes			
<b>RECURSOS</b>						

MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
EPP, computadores.		Materiales de referencia y apoyo, simulaciones	Instalaciones PRODUAVIC	PRODUAVIC
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			RIESGOS	
CÓDIGO	INDICADOR		Ambiental/ Natural/ Físico/ Laboral	
GO FAE P IND 01	Pedidos ejecutados			
GO FAE P IND 02	Devolución de productos			
ELABORADO POR	Pulamarín José		APROBADO POR	Sr. Iván Chicaiza
CARGO	Estudiante		CARGO	Gerente
FIRMA			FIRMA	

	<b>PRODUAVIC</b>	<b>CÓDIGO: GO LOG FC 04</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>PÁGINA:</b>
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN GERENCIAL		
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión Estratégica	
<b>PROCESO</b>	Logística	
<b>RESPONSABLE / PARTICIPANTES</b>	Supervisor de los procesos/Gerente /Trabajadores	
<b>OBJETIVO</b>	Desarrollar un proceso que permita el control y seguimiento de los pollos en su transporte, hasta la entrega a los clientes	
CONTROL		NORMATIVA LEGAL
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS / REGISTROS</b>	

GO FAE P REG 04	Registro de vehículos				
GO FAE P REG 05	Hoja de ruta				
GO FAE P REG 06	Hoja de pedidos				
GO FAE P REG 07	Factura	<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>			
		4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos			
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
PRODUAVIC	Vehículos	<b>P</b>	Inspeccionar el vehículo	Carga de producto hacia los furgones	CLIENTES- PRODUAVIC
		<b>H</b>	Seguir la hoja de ruta	Entregar el pedido	
		<b>V</b>	Inspecciona que el pedido sea el correcto	Cobrar y la facturación entrega	
		<b>A</b>	Dar un seguimiento al producto final.		
<b>RECURSOS</b>					
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>			<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>
EPP, Vehículos,			Materiales de referencia y apoyo,	Instalaciones PRODUAVIC	PRODUAVIC
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>				<b>RIESGOS</b>	
<b>CÓDIGO</b>		<b>INDICADOR</b>		Ambiental/ Natural/ Físico/ Laboral	
GO LOG IND 01		Cantidad de productos que se va a transportar			
GO LOG IND 02		Entregas a tiempo			
<b>ELABORADO POR</b>		Pulamarín José		<b>APROBADO POR</b>	
				Sr. Iván Chicaiza	

<b>CARGO</b>	Estudiante	<b>CARGO</b>	Gerente
<b>FIRMA</b>		<b>FIRMA</b>	

	<b>PRODUAVIC</b>	<b>CÓDIGO:</b> GO LOG FC 05
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>PÁGINA:</b>
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN GERENCIAL</b>		
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión de Apoyo	
<b>PROCESO</b>	Limpieza y desinfección	
<b>RESPONSABLE / PARTICIPANTES</b>	Supervisor de los procesos /Trabajadores	
<b>OBJETIVO</b>	Desarrollar un proceso que permita correcta limpieza y desinfección de áreas para reducir el número de microorganismos que pueden afectar al producto.	
<b>CONTROL</b>		<b>NORMATIVA LEGAL</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS / REGISTROS</b>	NTE INEN 1217:2013 Carne y Productos Cárnicos. Definiciones. /Decreto N° 3.873- Reglamento sobre la Ley de Mataderos.
GO FAE P REG 01	Registro de lavado de vehículos	
GO FAE P DOC 01	Registro de lavado de tanques	
GO FAE P REG 02	Registro de lavado áreas	<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>
		4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
PRODUAVIC	Áreas de producción, vehículos y gavetas con residuos	<b>P</b>	Planificación de horas a utilizar para limpieza y desinfección.		Cronograma a seguir	Instalaciones - PRODUAVIC
		<b>H</b>	Retirar todos los sólidos de las áreas de faenamiento Lavar todas las superficies		Llevar todos los residuos retirados a su almacenamiento	
		<b>V</b>	Inspección de limpieza y desinfección de las áreas		Áreas de producción, vehículos y gavetas limpias	
		<b>A</b>	Toma de decisiones para mejorar la calidad			
RECURSOS						
MÁQUINAS Y EQUIPOS			MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO	
EPP, Vehículos,			Desinfectantes neutros, insumos de oficina	Instalaciones PRODUAVIC	PRODUAVIC	
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				RIESGOS		
CÓDIGO		INDICADOR		Ambiental/ Natural/ Físico/ Laboral		
<b>ELABORADO POR</b>	Pulamarín José			<b>APROBADO POR</b>	Sr. Iván Chicaiza	
<b>CARGO</b>	Estudiante			<b>CARGO</b>	Gerente	
<b>FIRMA</b>				<b>FIRMA</b>		

		<b>PRODUAVIC</b>		<b>CÓDIGO:</b> GO LOG FC 06	
				<b>VERSIÓN:</b> 01	
				<b>PÁGINA:</b>	
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN GERENCIAL</b>					
<b>MACROPROCESO</b>			Gestión de Apoyo		
<b>PROCESO</b>			Compras		
<b>RESPONSABLE / PARTICIPANTES</b>			Gerente /Trabajador- Responsable de compra		
<b>OBJETIVO</b>			Desarrollar un proceso que permita la compra de productos e insumos mediante la identificación de faltantes en la bodega y procesos		
<b>CONTROL</b>			<b>NORMATIVA LEGAL</b>		
<b>CÓDIGO</b>		<b>DOCUMENTOS / REGISTROS</b>			
GA COM REG 1		Orden de compra			
GA COM REG 2		Factura			
GA COM DOC 1		Informe de compra			
				<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>	
				4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
PRODUAVIC	Insumos faltantes a comprar	<b>P</b>	Crear una solicitud de compra	Revisar y aprobar la solicitud de compra	Recepción de mercancía
		<b>H</b>	Orden de compra, posteriormente se realiza la compra al proveedor.	Almacenamiento de mercancía	
		<b>V</b>	Verificar que el pedido sea el correcto	Pago de factura	

	<b>A</b>	Toma de decisiones para la búsqueda de cotizaciones.		
<b>RECURSOS</b>				
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>
Computadores/Medios de comunicación		Materiales de oficina	Instalaciones PRODUAVIC	PRODUAVIC
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>			<b>RIESGOS</b>	
<b>CÓDIGO</b>		<b>INDICADOR</b>		Ambiental/ Natural/ Físico/ Laboral
GA COM IND 01		Volumen de compras		
<b>ELABORADO POR</b>	Pulamarín José		<b>APROBADO POR</b>	Sr. Iván Chicaiza
<b>CARGO</b>	Estudiante		<b>CARGO</b>	Gerente
<b>FIRMA</b>			<b>FIRMA</b>	

	<b>PRODUAVIC</b>		<b>CÓDIGO:</b> GO LOG FC 08		
			<b>VERSIÓN:</b> 01		
			<b>PÁGINA:</b>		
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN GERENCIAL</b>					
<b>MACROPROCESO</b>			Gestión de Apoyo		
<b>PROCESO</b>			Talento humano		
<b>RESPONSABLE / PARTICIPANTES</b>			Gerente /Trabajador Responsable del personal		
<b>OBJETIVO</b>			Desarrollar un proceso que permita la contratación, inducción, despido y capacitaciones del personal		
<b>CONTROL</b>			<b>NORMATIVA LEGAL</b>		
<b>CÓDIGO</b>		<b>DOCUMENTOS / REGISTROS</b>			
GA CON DOC 01		Perfil del puesto de trabajo			
GA CON DOC 02		Contrato de personal			
GA TAL HUM REG 01		Lista de asistencia			
GA TAL HUM DOC 01		Programa de capacitación		<b>NORMATIVA ISO 9001: 2015</b>	
				4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
PRODUAVIC	Trabajadores	<b>P</b>	Toma de decisiones para la contratación o despido de trabajadores	Contratación de nuevo personal	Clientes /PERSONAL /PRODUAVIC
		<b>H</b>	Inducción del personal Capacitaciones	Plan de formación	
		<b>V</b>	Verificar el proceso de adquisición de conocimientos	Personal capacitado	
		<b>A</b>	Toma de decisiones para implementas acciones de mejora		

<b>RECURSOS</b>			
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>
Computadores/Medios de comunicación, EPP	Materiales de oficina	Instalaciones PRODUAVIC	PRODUAVIC
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>		<b>RIESGOS</b>	
<b>CÓDIGO</b>	<b>INDICADOR</b>	Ambiental/ Natural/ Físico/ Laboral	
GA TAL HUM IND 01	Índice de rotación del personal		
<b>ELABORADO POR</b>	Pulamarín José	<b>APROBADO POR</b>	Sr. Iván Chicaiza
<b>CARGO</b>	Estudiante	<b>CARGO</b>	Gerente
<b>FIRMA</b>		<b>FIRMA</b>	

## Anexo 6. Fichas de indicadores

	<b>PRODUAVIC</b>		<b>Código</b>	GE CAL IND 01
			<b>Versión</b>	1
	<b>PROCESO</b>	<b>Gestión de la Calidad</b>	<b>Página</b>	

FICHA DE INDICADOR				
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Eficiencia de las Auditorías Internas			
<b>DEFINICIÓN</b>	Este indicador nos ayuda a saber el porcentaje de cumplimiento de del plan de auditorías internas			
<b>OBJETIVO</b>	Medir el desempeño de los procedimientos a través del análisis de las auditorías internas			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
FORMULA DE CALCULO				
# AUD EJEC / # AUD PLAN				
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES				
VARIABLE	SIGNIFICADO	DEFINICIÓN		
# AUD EJEC	# de auditorías ejecutadas	Son las auditorías internas que se llevan a cabo dentro de la empres		
# AUD PLAN	# de auditorías planificadas	Son las auditorias programadas en su respectivo plan.		
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje %	RANGO		CONDICIÓN
FRECUENCIA	Semestral	70%-100%		Bueno
FUENTE DE DATOS	Plan de auditorías internas	40%-70%		Regular
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Auditor/ Gerente	0.00% -40%		Malo

<b>ELABORADO POR</b>	Pulamarín José	<b>APROBADO POR</b>	Sr. Iván Chicaiza
<b>CARGO</b>	Estudiante	<b>CARGO</b>	Gerente
<b>FIRMA</b>		<b>FIRMA</b>	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	2022	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	2022

	<b>PRODUAVIC</b>		<b>Código</b>	GE CAL IND 02
			<b>Versión</b>	1
	<b>PROCESO</b>	<b>Gestión de la Calidad</b>	<b>Página</b>	

<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	No conformidades		
<b>DEFINICIÓN</b>	Hace referencia al cumplimiento de una no conformidad resulta, identificadas en las auditorías internas.		
<b>OBJETIVO</b>	Identificar el porcentaje de no conformidades resueltas		
<b>INFORMACIÓN DEL INDICADOR</b>			
<b>FORMULA DE CALCULO</b>			
# N CON RES / # N CON ENC * 100			
<b>DESCRIPCIÓN DE VARIABLES</b>			
<b>VARIABLE</b>	<b>SIFNICADO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	
# N CON RES	# de No conformidades resueltas	Son las no conformidades que se resuelven en su totalidad por la intervención e implementación de planes y acciones correctivas o preventivas.	
# N CON ENC	# de No conformidades encontradas	Hace referencia a las no conformidades encontradas por auditorias, quejas, deterioro de maquinaria, y similares en cada uno de los procesos.	
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	Porcentaje%	<b>RANGO</b>	<b>CONDICIÓN</b>
<b>FRECUENCIA</b>	Trimestral	70%-100%	Bueno
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Auditorías internas Quejas por parte de los usuarios	40%-70%	Regular
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>	Director	0.00% -40%	Malo

<b>ELABORADO POR</b>	Pulamarín José	<b>APROBADO POR</b>	Sr. Iván Chicaiza
<b>CARGO</b>	Estudiante	<b>CARGO</b>	Gerente

<b>FIRMA</b>		<b>FIRMA</b>	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	2022	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	2022

	<b>PRODUAVIC</b>		<b>Código</b>	GE GER IND 01
			<b>Versión</b>	1
	<b>PROCESO</b>	<b>Gestión Gerencial</b>	<b>Página</b>	

<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Cumplimiento de objetivos		
<b>DEFINICIÓN</b>	Este indicador nos ayudad a identificar lo objetivo ya resueltos de los programados		
<b>OBJETIVO</b>	Verificar el porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos y así establecer medidas correctivas.		
<b>INFORMACIÓN DEL INDICADOR</b>			
<b>FORMULA DE CALCULO</b>			
OB RES / OB PRO *100			
<b>DESCRIPCIÓN DE VARIABLES</b>			
<b>VARIABLE</b>	<b>SIFNICADO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	
OB RES	Objetivos resueltos	Son los objetivos ejecutados o resueltos por parte de la empresa	
OB PRO	Objetivos programados	Hace referencia a los objetivos planeados a cumplir en un determinado tiempo	
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	Porcentaje%	<b>RANGO</b>	<b>CONDICIÓN</b>
<b>FRECUENCIA</b>	Trimestral	70%-100%	Bueno
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Plan estratégico, plan operativo anual	40%-70%	Regular
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>	Gerente	0.00% -40%	Malo

<b>ELABORADO POR</b>	Pulamarín José	<b>APROBADO POR</b>	Sr. Iván Chicaiza
<b>CARGO</b>	Estudiante	<b>CARGO</b>	Gerente
<b>FIRMA</b>		<b>FIRMA</b>	

<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	2022	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	2022
-----------------------------	------	----------------------------	------

	<b>PRODUAVIC</b>		<b>Código</b>	GO FAE P IND 01
			<b>Versión</b>	1
	<b>PROCESO</b>	<b>Faenamamiento de pollo</b>	<b>Página</b>	

<b>FICHA DE INDICADOR</b>			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Pedidos ejecutados		
<b>DEFINICIÓN</b>	Este indicador nos ayuda a verificar los pedidos entregados de los recibidos en la empresa		
<b>OBJETIVO</b>	Obtener el 100 % de pedidos entregados hacia los clientes		
<b>INFORMACIÓN DEL INDICADOR</b>			
<b>FORMULA DE CALCULO</b>			
PED ENT / PED RES *100			
<b>DESCRIPCIÓN DE VARIABLES</b>			
<b>VARIABLE</b>	<b>SIFNICADO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	
PED ENT	Pedidos entregados	Son los pedidos entregado por parte de la empresa hacia los clientes	
PED RES	Pedidos recibidos	Son los pedidos recibidos por la empresa de los clientes	
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	Porcentaje%	<b>RANGO</b>	<b>CONDICIÓN</b>
<b>FRECUENCIA</b>	Trimestral	70%-100%	Bueno
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Hoja de pedidos	40%-70%	Regular
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>	Gerente	0.00% -40%	Malo

<b>ELABORADO POR</b>	Pulamarín José	<b>APROBADO POR</b>	Sr. Iván Chicaiza
<b>CARGO</b>	Estudiante	<b>CARGO</b>	Gerente
<b>FIRMA</b>		<b>FIRMA</b>	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	2022	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	2022

	<b>PRODUAVIC</b>		<b>Código</b>	GO FAE P IND 02
			<b>Versión</b>	1
	<b>PROCESO</b>	<b>Faenamamiento de pollo</b>	<b>Página</b>	

FICHA DE INDICADOR				
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Devolución de productos			
<b>DEFINICIÓN</b>	Este indicador nos ayuda a verificar la cantidad de pedidos devueltos por parte de los clientes al presentar fallas en los mismos.			
<b>OBJETIVO</b>	Determinar el porcentaje de devoluciones de producto.			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
FORMULA DE CALCULO				
$\text{PRO DEV} / \text{T PRO ENV} * 100$				
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES				
VARIABLE	SIFNICADO	DEFINICIÓN		
PRO DEV	# de productos devueltos	Es la cantidad de los productos (pollos) devueltos por parte de los clientes		
T PRO ENV	Total, de productos enviados	Total, de productos (pollo) enviados según la hoja de pedidos, así como pedidos extras.		
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje%	RANGO	CONDICIÓN	
FRECUENCIA	Mensual	70%-100%	Bueno	
FUENTE DE DATOS	Hoja de pedidos	40%-70%	Regular	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Gerente	0.00% -40%	Malo	

<b>ELABORADO POR</b>	Pulamarín José	<b>APROBADO POR</b>	Sr. Iván Chicaiza
<b>CARGO</b>	Estudiante	<b>CARGO</b>	Gerente
<b>FIRMA</b>		<b>FIRMA</b>	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	2022	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	2022

	<b>PRODUAVIC</b>		<b>Código</b>	GO LOG IND 01
			<b>Versión</b>	1
	<b>PROCESO</b>	<b>Faenamiento de pollo</b>	<b>Página</b>	

FICHA DE INDICADOR			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Cantidad de productos que se va a transportar		
<b>DEFINICIÓN</b>	Según la cantidad a transportar nos ayudara en el almacenamiento de datos que influirán en costos		
<b>OBJETIVO</b>	Medir la cantidad a transportar diaria		
INFORMACIÓN DEL INDICADOR			
FORMULA DE CALCULO			
TOT KG TRA / CAP VE			
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES			
VARIABLE	SIGNIFICADO	DEFINICIÓN	
TOT KG TRA	Total, de kg a transportar	Hace referencia a los kg de pollo que se debe transportar según los pedidos.	
CAP VE	Capacidad del vehículo	Hace referencia a la capacidad total del vehículo de transporte	
UNIDAD DE MEDIDA	RANGO	CONDICIÓN	
<b>FRECUENCIA</b>	Mensual	70%-100%	Bueno
<b>FUENTE DE DATOS</b>	Hoja de pedidos Manual del vehículo	40%-70%	Regular
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>	Gerente	0.00% -40%	Malo

<b>ELABORADO POR</b>	Pulamarín José	<b>APROBADO POR</b>	Sr. Iván Chicaiza
<b>CARGO</b>	Estudiante	<b>CARGO</b>	Gerente
<b>FIRMA</b>		<b>FIRMA</b>	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	2022	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	2022

	<b>PRODUAVIC</b>		<b>Código</b>	GO LOG IND 02
			<b>Versión</b>	1
	<b>PROCESO</b>	<b>Faenamiento de pollo</b>	<b>Página</b>	

FICHA DE INDICADOR				
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Entregas a tiempo			
<b>DEFINICIÓN</b>	Este indicador nos ayudara a determinar el porcentaje de cumplimiento de los pedidos entregado a tiempo			
<b>OBJETIVO</b>	Tener un porcentaje considerable o tal de las entregas a tiempo.			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
FORMULA DE CALCULO				
ENT TIE / CAN ENT TOT				
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES				
VARIABLE	SIGNIFICADO	DEFINICIÓN		
ENT TIE	Entregas a tiempo	Hace referencia a las entregas de pedidos realizadas a tiempo según el cliente.		
CAN ENT TOT	Cantidad de entregas totales	hace referencia al total de entregas realizadas por parte de la empresa.		
UNIDAD DE MEDIDA	KG	RANGO	CONDICIÓN	
FRECUENCIA	Mensual	70%-100%	Bueno	
FUENTE DE DATOS	Facturas	40%-70%	Regular	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Gerente	0.00% -40%	Malo	

<b>ELABORADO POR</b>	Pulamarín José	<b>APROBADO POR</b>	Sr. Iván Chicaiza
<b>CARGO</b>	Estudiante	<b>CARGO</b>	Gerente
<b>FIRMA</b>		<b>FIRMA</b>	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	2022	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	2022

	<b>PRODUAVIC</b>		<b>Código</b>	GO LOG IND 02
			<b>Versión</b>	1
	<b>PROCESO</b>	<b>Faenamiento de pollo</b>	<b>Página</b>	

FICHA DE INDICADOR				
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Entregas a tiempo			
<b>DEFINICIÓN</b>	Este indicador nos ayudara a determinar el porcentaje de cumplimiento de los pedidos entregado a tiempo			
<b>OBJETIVO</b>	Tener un porcentaje considerable o tal de las entregas a tiempo.			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
FORMULA DE CALCULO				
ENT TIE / CAN ENT TOT				
DESCRIPCIÓN DE VARIABLES				
VARIABLE	SIGNIFICADO	DEFINICIÓN		
ENT TIE	Entregas a tiempo	Hace referencia a las entregas de pedidos realizadas a tiempo según el cliente.		
CAN ENT TOT	Cantidad de entregas totales	hace referencia al total de entregas realizadas por parte de la empresa.		
UNIDAD DE MEDIDA	KG	RANGO		CONDICIÓN
FRECUENCIA	Mensual	70%-100%		Bueno
FUENTE DE DATOS	Facturas	40%-70%		Regular
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Gerente	0.00% -40%		Malo

<b>ELABORADO POR</b>	Pulamarín José	<b>APROBADO POR</b>	Sr. Iván Chicaiza
<b>CARGO</b>	Estudiante	<b>CARGO</b>	Gerente
<b>FIRMA</b>		<b>FIRMA</b>	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	2022	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	2022



José Pulamarín-Estudiante

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**DE LA MICROEMPRESA PRODUAVIC**  
**ENERO 2022**

---

Revisado por:

Aprobado por:

---

Sr. Iván Chicaiza

---

## **INTRODUCCIÓN**

La micro empresa PRODUAVIC busca brindar productos de faenamiento de pollo de calidad a sus clientes en la ciudad de Cayambe, para cual se realizó el presente manual de procedimientos el cual describe actividades que realizan los operarios dentro y fuera de PRODUAVIC, además se puede encontrar los registros y documentos utilizados en cada procedimiento, mismo que deber ser modificado conforme los proceso y procedimientos se actualicen, así como sus formatos. Uno de los puntos más importantes es la representación de las actividades por medio de flujogramas que ayuda a una mejor comprensión para el operario. Este manual ayuda como una guía técnica a los trabajadores y futuro personal a incorporarse a la microempresa. Todos los procedimientos fueron realizados según las operaciones que se realizan y los requisitos de la norma ISO 9001:20015 para dar cumplimiento a la gestión de la calidad.

## **OBJETIVOS**

Desarrollar una herramienta que ayude al personal a cumplir cada uno de los procedimientos mediante la obtención de información obtener estándares de calidad.

## **ALCANCE**

El presente manual está conformado por procedimientos que pertenece a la gestión operativa, estratégica y de apoyo de la microempresa PRODUAVIC, así como los procedimientos obligatorios de la norma ISO 9001:2015

## **INVENTARIO DE PROCEDIMIENTO**

En la siguiente tabla se muestra la codificación e inventario de procedimientos del presente manual.

<b>Macro-Proceso</b>	<b>Código</b>	<b>Proceso</b>	<b>Código</b>	<b>Procesos</b>	<b>Código-Manual de procedimientos</b>
Gestión Estratégica	GE	Gestión de la Calidad	GE CAL	Auditoría Interna	GE CAL MP 01
				Acciones correctivas	GE CAL MP 02
				Control de no conformidad	GE CAL MP 03
				Control de documentos registros	GE CAL MP 04
				Revisión por la dirección	GE CAL MP 05
	Gestión Gerencial	GE GER	Planificación Estratégica	GE GER MP 07	
	Gestión Operativa	GO	Faenamiento de pollo	GO FAE P	Recepción
Sacrificio					GO FAE P MP 08
Escaldado y Pelado					GO FAE P MP 09
Eviscerado					GO FAE P MP 10
Lavado y Enfriamiento					GO FAE P MP 11
Empaquetado					GO FAE P MP 12
Logística		GO LOG	Trasporte y entrega de pollos	GO LOG MP 13	
Gestión de Apoyo	GA	Limpieza y desinfección	GA LIM DES	Lavado del área de producción	GA LIM DES 14
		Compras	GA COM	Compra de productos e insumos	GA COM MP 15
		Contabilidad	GA CON	Declaraciones	GA CON MP 16

				Pago de impuestos	GA CON MP 17
				Remuneraciones	GA CON MP 18
		Talento humano	GA TAL HUM	Contratación, inducción y despido de personal	GA TAL HUM MP 19
				Capacitaciones	GA TAL HUM MP 20



**Macro-proceso:** GE *Gestión Estratégica*

**Proceso:** GE CAL

*Gestión de la Calidad*

**Procedimiento:** GE GER MP 01

*Auditoría Interna*

---

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

\_\_\_\_\_  
**Sr. Iván Chicaiza**

---

**Control e Historial de Cambios**

Versión	01
Descripción del Cambio	Edición Original
Fecha de Actualización	N/A



## PRODUAVIC

Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:
Procedimiento:	Auditoría Interna	Fecha de elaboración:
Código:	GE GER MP 01	

### 1. OBJETIVO

Realizar un procedimiento de manera eficiente para el correcto desarrollo de las Auditorías Internas del SGC de la micro-empresa PRODUAVIC por medio de su evaluación y así dar cumplimiento a la norma ISO 9011:2015.

### 2. ALCANCE

El presente procedimiento por medio de la creación de los programas de auditoría y su correcto seguimiento verificar el porcentaje de cumplimiento de las distintas normas.

### 3. PARTICIPANTES

- Gerente
- Auditor
- Auditado
- Encargado del SGC -Responsable

### 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

#### Términos:

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No Aplica

#### Definiciones:

- **Acciones Preventivas:** Son las acciones que en una empresa u organización se desarrollara con el objetivo de eliminar una posible no conformidad la cual aún no ha ocurrido.



## PRODUAVIC

Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:
Procedimiento:	Auditoría Interna	Fecha de elaboración:
Código:	GE GER MP 01	

- **Acciones Correctivas:** Son las acciones que en una empresa u organización se desarrollara con el objetivo de eliminar una no conformidad encontrada.
- **Auditado:** Hace referencia a la empresa u organización en la cual se realizará la auditoria.
- **Auditor:** Es la persona(s) la cual está encargada de realizar la auditoría.
- **Auditoría Interna:** Hace referencia a una evaluación que se realiza a una empresa u organización donde se realiza la valoración de sus procesos con el objetivo de verificar la parte interna a través del cumplimiento o no de los requisitos establecidos.
- **Conformidad:** Es el cumplimiento de los requisitos que son establecidos para el correcto funcionamiento de procesos.
- **No conformidad:** Es el incumplimiento o la no atención de los requisitos que son establecidos para el correcto funcionamiento de procesos.
- **Control:** Nos ayuda a verificar y asegurar el funcionamiento correcto de algo específico.
- **Documento:** Es un medio de soporte el cual contiene información el cual puede estar de manera escrita o digital donde podemos comprobar o demostrar información.
- **Registro:** Es un documento en el cual podemos encontrar resultados de las diferentes actividades de un proceso.



## PRODUAVIC

Proceso: Gestión Gerencial Versión:  
 Procedimiento: Auditoría Interna Fecha de  
 Código: GE GER MP 01 elaboración:

### 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Constitución del Ecuador
- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.
- ISO 19011:2018 Directrices para la auditoria de sistemas de gestión.

### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Responsables	Descripción	Documento
1	Responsable del SGC	Desarrollar el programa de auditoria para los procesos de la micro-empresa PRODUAVIC, por medio de su cronograma.	Programa de Auditoria.
2	Gerente	Revisión del programa de auditoría, en caso de encontrar errores volver a la actividad 1, caso contrario continuar.	Programa de Auditoria.
3	Gerente	Aprobación del programa de auditoría y asignación de los recursos para su ejecución.	Programa de Auditoria.
4	Responsable del SGC	Desarrollo de objetivos, alcance y cronograma para el desarrollo de las auditorías internas, así como toda la información documentada según los criterios encontrados.	N/A



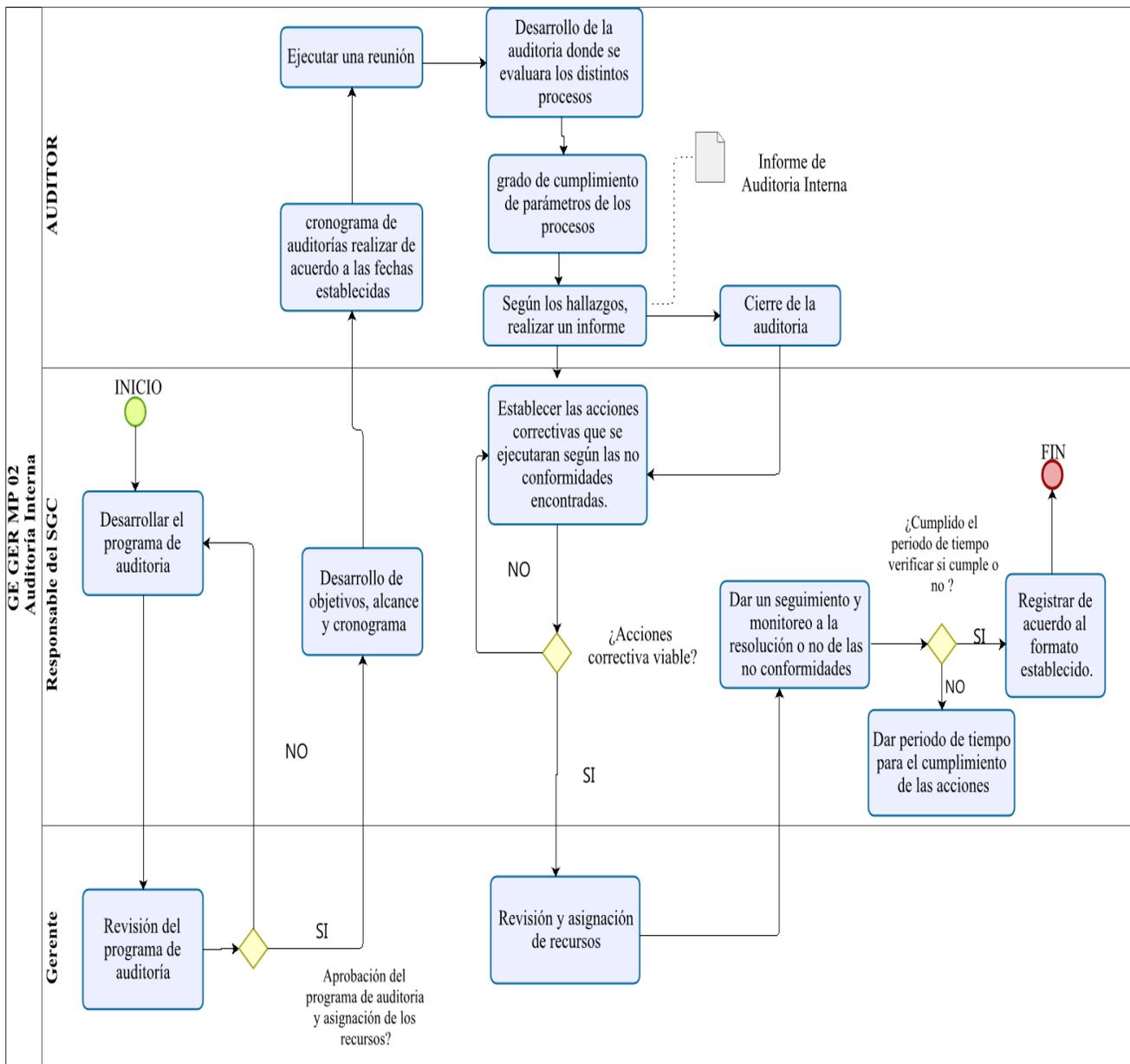
## PRODUAVIC

Proceso: Gestión Gerencial Versión:  
 Procedimiento: Auditoría Interna Fecha de elaboración:  
 Código: GE GER MP 01

5	Auditor	Según el cronograma de auditorías realizar de acuerdo a las fechas establecidas.	N/A
6	Auditor	Ejecutar una reunión con el objetivo de dar a conocer el plan de auditoría y todas las indicaciones respectivas.	N/A
7	Auditor/ Responsable del SGC	Desarrollo de la auditoria donde se evaluará los distintos procesos por medio de las preguntas establecidas en el programa.	Programa de Auditoria.
8	Auditor/ Responsable del SGC	Por medio del grado de cumplimiento de parámetros de los procesos se tomará en cuenta la existencia de una conformidad.	N/A
9	Auditor	Desarrollo de un informe donde se expondrá todas las no conformidades tanto mayores como menores encontradas en los procesos auditados.	Informe de Auditoria
10	Auditor	Cierre de la auditoria	N/A
11	Responsable del SGC	Establecer las acciones correctivas que se ejecutaran según las no conformidades encontradas.	N/A
12	Gerente	Revisión y asignación de recursos para dar desarrollo a las acciones correctivas.	N/A

13	Responsable del SGC	Dar un seguimiento y monitoreo a la resolución o no de las no conformidades encontradas en la auditoria.	N/A
14	Responsable del SGC	De acuerdo al cronograma evaluar si la no conformidad fue resulta o no y registrar.	Registro de Auditoria

## 7. . FLUJOGRAMA





**PRODUAVIC**

Proceso: Gestión Gerencial Versión:  
 Procedimiento: Auditoría Interna Fecha de elaboración:  
 Código: GE GER MP 01

**8. DOCUMENTOS Y REGISTROS**

**DOCUMENTOS Y REGISTROS**

Nombre	Código	Origen		Tipo		Lugar
		Interno	Externo	Impreso	Digital	Archivo
<b>Programa de auditoría interna</b>		X		X	X	Gerencia
<b>Informe de auditoría interna</b>		X		X	X	Gerencia
<b>Informe de auditorías anteriores</b>		X		X	X	Gerencia
<b>Registros de auditoría interna</b>		X		X	X	Gerencia



**PRODUAVIC**

Proceso: Gestión Gerencial      Versión:  
 Procedimiento: Auditoría Interna      Fecha de elaboración:  
 Código: GE GER MP 01

**9. ANEXOS**

	<b>PRODUAVIC</b>		<b>CÓDIGO</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>		<b>VERSIÓN</b>	
<b># de Auditoria</b>		<b># de días</b>		
Fecha				
Auditor interno				
Observaciones				
Criterios				
Proceso				
Objetivo				
Alcance				

<b>Requisitos</b>	<b>Descripción del Hallazgo</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Recursos Fecha de cumplimiento</b>



**PRODUAVIC**

Proceso: Gestión Gerencial      Versión:  
Procedimiento: Auditoría Interna      Fecha de  
Código: GE GER MP 01      elaboración:

<b>DEFINICIONES</b>			
<b>CONCLUSIONES</b>			
<b>RESULTADOS</b>			
<b>REVISIONES</b>			
<b>Firma Auditor</b>		<b>Firma Auditado</b>	



**Macro-proceso:** GE *Gestión Estratégica*

**Proceso:** GE CAL

*Gestión de la Calidad*

**Procedimiento:** GE GER MP 03

*Acciones correctivas*

---

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

————— **Sr. Iván Chicaiza** —————

---

### Control e Historial de Cambios

Versión	01
Descripción del Cambio	Edición Original
Fecha de Actualización	N/A



## PRODUAVIC

Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:
Procedimiento:	Acciones correctivas	Fecha de elaboración:
Código:	GE GER MP 02	

### OBJETIVO

Desarrollar un procedimiento para establecer las acciones correctivas y preventivas para disminuir la ocurrencia de las no conformidades.

#### 1. ALCANCE

El presente procedimiento empieza desde las determinaciones de no conformidades y dar un correcto seguimiento a los resultados encontrados.

#### 2. PARTICIPANTES

- Gerente
- Supervisor de las áreas.
- Encargado del SGC -Responsable

#### 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

##### Términos:

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No Aplica

##### Definiciones:

- **Acciones Preventivas:** Son las acciones que en una empresa u organización se desarrollara con el objetivo de eliminar una posible no conformidad la cual aún no ha ocurrido.



## PRODUAVIC

Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:
Procedimiento:	Acciones correctivas	Fecha de elaboración:
Código:	GE GER MP 02	

- **Acciones Correctivas:** Son las acciones que en una empresa u organización se desarrollara con el objetivo de eliminar una no conformidad encontrada.
- **Acciones de Mejora:** Son acciones que se implementan con el objetivo de solucionar o corregir una no conformidad.
- **Auditoría Interna:** Hace referencia a una evaluación que se realiza a una empresa u organización donde se realiza la valoración de sus procesos con el objetivo de verificar la parte interna a través del cumplimiento o no de los requisitos establecidos.
- **Conformidad:** Es el cumplimiento de los requisitos que son establecidos para el correcto funcionamiento de procesos.
- **No conformidad:** Es el incumplimiento o la no atención de los requisitos que son establecidos para el correcto funcionamiento de procesos.

#### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Constitución del Ecuador
- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.
- ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario



**PRODUAVIC**

Proceso: Gestión Gerencial Versión:  
 Procedimiento: Acciones correctivas Fecha de elaboración:  
 Código: GE GER MP 02

**5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

N°	Responsables	Descripción	Documento
1	Encargado del SGC	Analizar las causas de las no conformidades encontradas mediante el proceso de auditoría interna.	Informe de auditorías anteriores
2	Encargado del SGC	Según la no conformidad encontrada, realizar una corrección donde se informará a los supervisores y responsables de los procesos para su control.	N/A
3	Encargado del SGC / Supervisor del área	<p>Determinar la causa y efectos que dio origen a la no conformidad, por medio de la verificación de los parámetros de calidad.</p> <p>Las causas se pueden originar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inadecuadas condiciones de trabajo</li> <li>- Procedimientos mal ejecutados</li> <li>- Falta de recursos e insumos</li> <li>- Maquinara obsoleta</li> <li>- Falta de capacitaciones, etc.</li> </ul>	N/A
4	Encargado del SGC	Establecer acciones correctivas, según las no conformidades se desarrollará las acciones correctivas a implementar donde se determinará la	N/A



**PRODUAVIC**

Proceso: Gestión Gerencial Versión:  
 Procedimiento: Acciones correctivas Fecha de elaboración:  
 Código: GE GER MP 02

		el grado de incidencia y el tiempo para su ejecución.	
5	Encargado del SGC	Realizar un plan de acción correctiva, en este plan se determinará los parámetros como son las causas, efectos, el tiempo (fechas de inicio y fin), responsables, firmas, entre otros.	N/A
6	Encargado del SGC / Gerente	Aprobación del plan, se debe dar una revisión del plan en el caso de encontrar observaciones para sus respectivas correcciones. En caso de ser aprobado, se realizar la asignación de recursos.	N/A
7	Supervisor del área	Implementación del plan, es importante realizar las acciones correctivas desarrolladas con el objetivo de resolver las no conformidades según el tiempo determinado.	N/A
8	Encargado del SGC	Dar seguimiento y monitoreo al plan de acciones correctivas para determina su grado de avance.	Registro de acciones correctivas
9	Encargado del SGC	Analizar los resultados para realizar su correspondiente informe de las acciones ejecutadas y llevar un control de estas. En caso de no haber resuelto una no conformidad, volver a plantear acciones correctivas.	Informe de acciones correctivas
10	Encargado del SGC	Registrar el grado de avance de las acciones correctivas, al momento de haber solucionado	Registro de acciones correctivas



**PRODUAVIC**

Proceso: Gestión Gerencial Versión:  
 Procedimiento: Acciones correctivas Fecha de elaboración:  
 Código: GE GER MP 02

		totalmente una no conformidad dar como cierre a la misma.	
11	Encargado del SGC	Dar a conocer a la alta dirección (gerente) el estado de las acciones por medio de su respectivo informe.	Informe de acciones correctivas



**PRODUAVIC**

Proceso: Gestión Gerencial

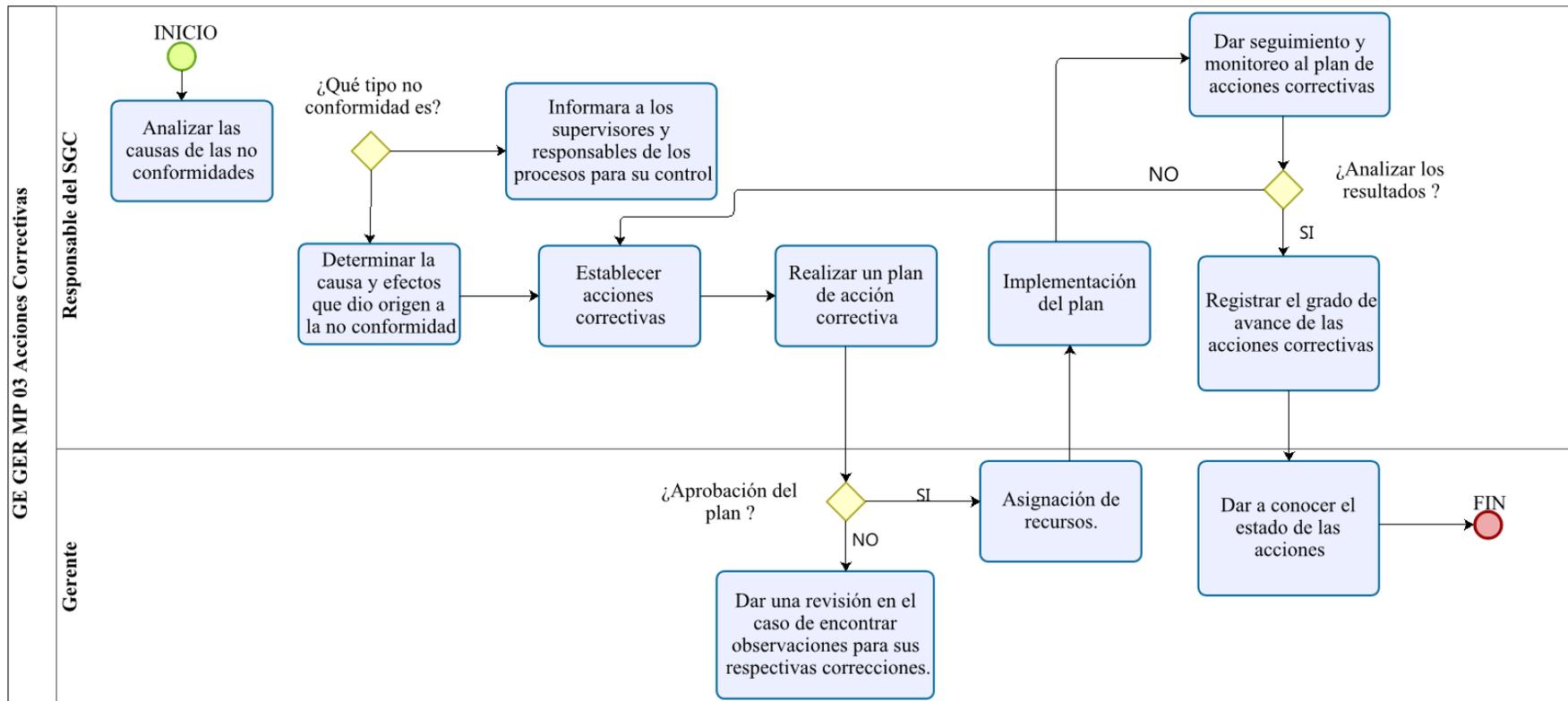
Versión:

Procedimiento: Acciones correctivas

Fecha de elaboración:

Código: GE GER MP 02

**6. FLUJOGRAMA**





**PRODUAVIC**

Proceso: Gestión Gerencial Versión:  
 Procedimiento: Acciones correctivas Fecha de elaboración:  
 Código: GE GER MP 02

**7. DOCUMENTOS Y REGISTROS**

DOCUMENTOS Y REGISTROS

Nombre	Código	Origen		Tipo		Lugar
		Interno	Externo	Impreso	Digital	Archivo
Informe de auditorías anteriores		X		X	X	Gerencia
Registro de acciones correctiva		X		X	X	Gerencia
Informe de acciones correctivas		X		X	X	Gerencia



**PRODUAVIC**

Proceso: Gestión Gerencial      Versión:  
 Procedimiento: Planificación      Fecha de  
 Estratégica      elaboración:  
 Código: GE GER MP 01

**8. ANEXOS**

	<b>PRODUAVIC</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVA</b>	<b>VERSIÓN</b>	

<b>Descripción de la no conformidad</b>	
<b>Causas que originaron la no conformidad</b>	
<b>Procedimiento</b>	
<b>Actividad</b>	
<b>Tarea</b>	
<b>CLASIFICACIÓN</b>	
<b>Acción Preventiva</b>	<b>Acción Correctiva</b>
Descripción	Descripción



**PRODUAVIC**

Proceso: Gestión Gerencial Versión:  
 Procedimiento: Planificación Fecha de elaboración:  
 Estratégica  
 Código: GE GER MP 01

Responsable	Responsable
Fecha de ejecución .....	Fecha de ejecución .....
Fecha de verificación de cumplimiento del plan .....	Fecha de verificación de cumplimiento del plan .....
Eficiencia de resultados	
Acción concluida: Acción no concluida:	Acción concluida: Acción no concluida:
Observaciones	Observaciones



**Macro-proceso: GE** *Gestión Estratégica*

**Proceso: GE CAL**

*Gestión Calidad*

**Procedimiento: GE GER MP 04**

*Control de no conformidad*

---

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

—— Sr. Iván Chicaiza ——

---

### **Control e Historial de Cambios**

Versión	01
Descripción del Cambio	Edición Original
Fecha de Actualización	N/A



## PRODUAVIC

Proceso: Gestión Gerencial Versión:  
Procedimiento: Control de no conformidad Fecha de elaboración:  
Código: GE GER MP 03

### 1. OBJETIVO

Desarrollar un procedimiento para la determinación de acciones y así tener el control de no conformidades encontrados en los procesos de la micro-empresa PRODUAVIC.

### 1. ALCANCE

Este procedimiento empieza desde encontrar las no conformidades des en la micro-empresa PRODUAVIC para poner en marcha acciones de mejora.

### 2. PARTICIPANTES

- Encargado del SGC- Responsable del proceso
- Supervisores de los procesos

### 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

#### Términos:

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No Aplica

#### Definiciones:

- **Auditoría Interna:** Hace referencia a una evaluación que se realiza a una empresa u organización donde se realiza la valoración de sus procesos con el objetivo de verificar la parte interna a través del cumplimiento o no de los requisitos establecidos.
- **Conformidad:** Es el cumplimiento de los requisitos que son establecidos para el correcto funcionamiento de procesos.

- **No conformidad:** Es el incumplimiento o la no atención de los requisitos que son establecidos para el correcto funcionamiento de procesos.
- **Requisito:** Son las expectativas u obligaciones que un producto o servicio debe cumplir determinadas por los clientes, normativas o similares.
- **Control:** Nos ayuda a verificar y asegurar el funcionamiento correcto de algo específico.

#### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

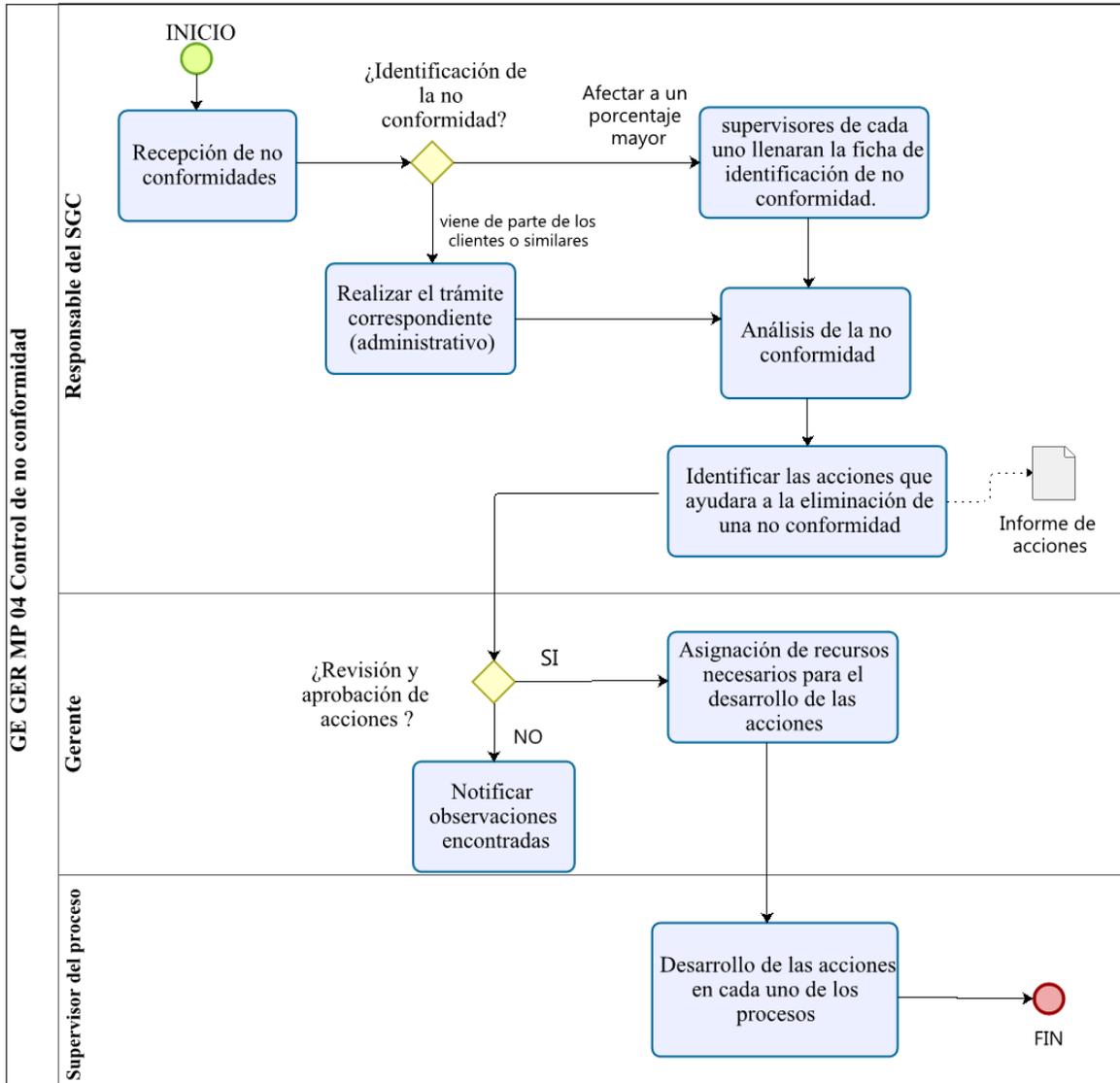
- Constitución del Ecuador
- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.
- ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario

#### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Responsables	Descripción	Documento
1	Auditor/ Encargado del SGC	Recepción de no conformidades mismas que se pueden encontrar en las quejas por parte de los clientes, salidas no conformes del producto final, resultados de auditorías, en el seguimiento de procesos, etc.	Registro de no conformidad
2	Encargado del SGC	Identificación de la no conformidad, si llega afectar a un porcentaje mayor en los procesos, los supervisores de cada uno llenaran la ficha de identificación de no conformidad.	Registro de no conformidad

		Mientras que si la no conformidad viene de parte de los clientes o similares se procede a realizar el trámite correspondiente (administrativo)	
3	Encargado del SGC	Análisis de la no conformidad, se procede a revisar todo tipo de evidencia para desarrollar las acciones a implementar así como la toma de decisiones.	N/A
4	Encargado del SGC	Identificar las acciones que ayudara a la eliminación de una no conformidad, así como adoptar acciones que permitan el correcto funcionamiento de los procesos por medio de un plan de mejoras.	Informe de acciones
5	Gerente	Requerir la respectiva revisión y aprobación por parte de gerencia, en caso de encontrar observaciones notificar.	N/A
6	Gerente	Asignación de recursos necesarios para el desarrollo de las acciones que se implementaran.	N/A
7	Supervisor del proceso	Desarrollo de las acciones en cada uno de los procesos para la solución de la no conformidad.	N/A

## 6. FLUJOGRAMA





**PRODUAVIC**

Proceso: Gestión Gerencial Versión:  
 Procedimiento: Control de no conformidad Fecha de elaboración:  
 Código: GE GER MP 03

**7. DOCUMENTOS Y REGISTROS**

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
Nombre	Código	Origen		Tipo		Lugar
		Interno	Externo	Impreso	Digital	Archivo
<b>Registro de no conformidad</b>		<b>x</b>		<b>x</b>	<b>x</b>	<b>Gerencia</b>

**8. ANEXOS**

	<b>PRODUAVIC</b>		<b>CÓDIGO</b>	
	<b>REGISTRO DE NO CONFORMIDAD</b>		<b>VERSIÓN</b>	
<b>IDENTIFICACIÓN</b>				
<b>Área</b>	<b>Procedimiento</b>		<b>Fecha</b>	
	<b>Responsable</b>			
<b>No Conformidad</b>				
<b>Descripción</b>				



**PRODUAVIC**

Proceso: Gestión Gerencial      Versión:  
 Procedimiento: Control de no conformidad      Fecha de elaboración:  
 Código: GE GER MP 03

Evaluación de las Causas		Acciones Correctivas	
Conformidad eliminada	SI	No	



**Macro-proceso: GE** *Gestión Estratégica*

**Proceso: GE CAL**

*Gestión Calidad*

**Procedimiento: GE GER MP 04**

*Control de Documentos Registros*

---

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

---

**Sr. Iván Chicaiza**

---

### **Control e Historial de Cambios**

Versión	01
Descripción del Cambio	Edición Original
Fecha de Actualización	N/A

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:	
	Procedimiento:	Control de documentos y registros	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 04		

## 1. OBJETIVO

Desarrollar un procedimiento para el control de documentos y registros del SGC de la micro-empresa PRODUAVIC mismos que ayudaran a su cumplimiento.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento dará seguimiento y revisión a los documentos y registros empezando desde su elaboración, actualización o eliminación de los mismos.

## 3. PARTICIPANTES

- Encargado del SGC- Responsable del proceso
- Supervisores de los procesos
- Secretaria

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No Aplica

### Definiciones:

- **Documento:** Se denomina un medio de información o soporte el cual puede estar de manera escrita o digital mismo que ayudara a comprobar o demorar algo.
- **Documento obsoleto:** Es un documento el cual no tiene validez o el cual será sustituido actualizando su versión.
- **Registro:** Se denomina un documento el cual nos ayuda a verificar la constancia y el grado de cumplimiento de algo.

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:	
	Procedimiento:	Control de documentos y registros	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 04		

- **Lista Maestra:** Hace referencia a un formato donde se encuentra la conformidad información relacionada con un SGC por ejemplo la codificación, así como los manuales, documentos, registro, etc.
- **Requisito:** Son las expectativas u obligaciones que un producto o servicio debe cumplir determinadas por los clientes, normativas o similares.
- **Control:** Nos ayuda a verificar y asegurar el funcionamiento correcto de algo específico.
- **Control a cambios:** Es la implementación de mejoras tanto de documentos como de registros a través de su respetiva actualización.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Constitución del Ecuador
- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.
- ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Responsables	Descripción	Documento
1	Encargado del SGC	Recolección de documentos y registros que se utilizan en cada proceso con el objetivo de verificar su porcentaje de utilidad.	Registro de documentación
2	Encargado del SGC	Revisión de la documentación y registros, con el objetivo de determinar: la	N/A



PRODUAVIC			
Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:	
Procedimiento:	Control de documentos y registros	Fecha de elaboración:	
Código:	GE GER MP 04		

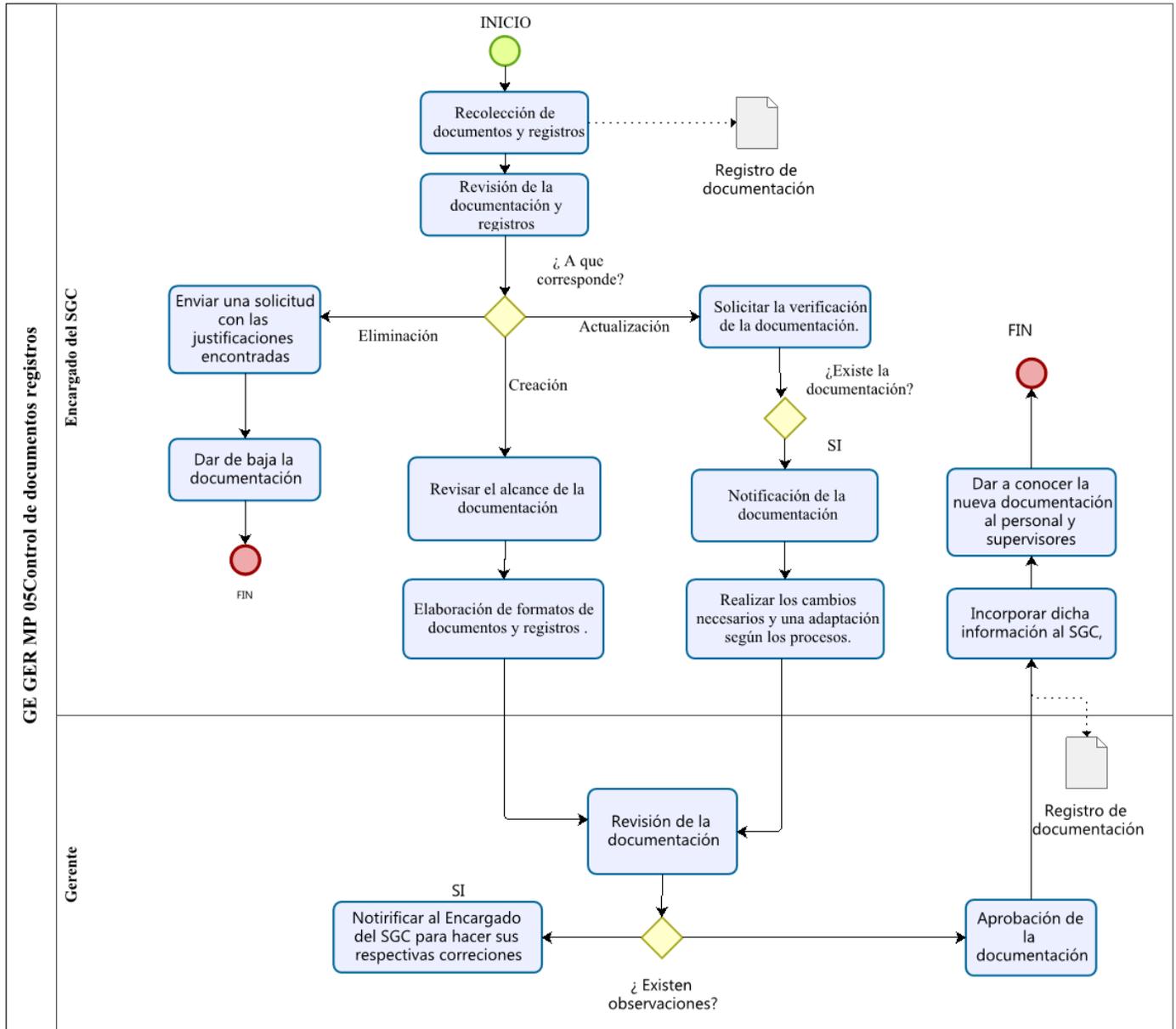
		creación, actualización o eliminación según sea el caso.	
3	Encargado del SGC	<p>Creación:</p> <p>Revisar el alcance de la documentación</p> <p>Elaboración de formatos de documentos y registros necesarios para cada uno de los procesos que permitan en control del SGC.</p>	N/A
4	Encargado del SGC	<p>Actualización:</p> <p>Solicitar la verificación de la documentación.</p> <p>Al momento de contar con documentos y registros los cuales no tienen información completa se deberá realizar los cambios necesarios y una adaptación según los procesos.</p>	N/A
5	Gerente	Revisión de la documentación, en caso de encontrar observaciones, notificar al Encargado del SGC para realizar las respectivas correcciones.	N/A
6	Gerente/ Encargado del SGC	Aprobación de la documentación, incorporar dicha información al SGC, en caso de actualización, la documentación anterior archivar y actualizar la lista maestra.	Registro de documentación

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:	
	Procedimiento:	Control de documentos y registros	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 04		

7	Encargado del SGC	Dar a conocer la nueva documentación al personal y supervisores de la micro-empresa para su respectiva socialización.	N/A
8	Encargado del SGC	Eliminación: en el caso de eliminación de documentos y registros se enviará una solicitud con las justificaciones encontradas, en caso de dar de baja la documentación actualizar la lista maestra.	Registro de documentación

PRODUAVIC			
Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:	
Procedimiento:	Control de documentos y registros	Fecha de elaboración:	
Código:	GE GER MP 04		

## 7. FLUJOGRAMA



	<b>PRODUAVIC</b>		
	Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:
	Procedimiento:	Control de documentos y registros	Fecha de elaboración:
	Código:	GE GER MP 04	

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
Nombre	Código	Origen		Tipo		Lugar Archivo
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
<b>Registro de documentación</b>		<b>x</b>		<b>x</b>	<b>x</b>	<b>Gerencia</b>

## 9. ANEXOS

	<b>PRODUAVIC</b>	<b>CÓDIGO</b>	
		<b>VERSIÓN</b>	

REGISTRO DE DOCUMENTACIÓN							
Documentación de Origen Interno							
Código	Nombre	Documento	Registro	Fecha de aprobación del formato	Estado de revisión/ # de edición	Ubicación digital o físico	Responsable



PRODUAVIC			
Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:	
Procedimiento:	Control de documentos y registros	Fecha de elaboración:	
Código:	GE GER MP 04		

Documentación de Origen Externo							
Código	Nombre	Documento	Registro	Fecha de aprobación del formato	Estado de revisión/ # de edición	Ubicación digital o físico	Responsable



**Macro-proceso: GE** *Gestión Estratégica*

**Proceso: GE CAL**

*Gestión Calidad*

**Procedimiento: GE GER MP 05**

*Revisión por la dirección*

---

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

\_\_\_\_\_  
**Sr. Iván Chicaiza**

---

### **Control e Historial de Cambios**

Versión	01
Descripción del Cambio	Edición Original
Fecha de Actualización	N/A

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:	
	Procedimiento:	Revisión por la dirección	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 05		

## 1. OBJETIVO

Desarrollar un procedimiento para la revisión del SGC de la micro-empresa PRODUAVIC mediante la adecuación de mejoras y acciones correctivas para obtener la eficiencia continua.

### 1. ALCANCE

Este procedimiento revisara los resultados del SGC mediante el seguimiento del mismo para plantear los respectivos cambios y mejoras.

### 2. PARTICIPANTES

- Encargado del SGC- Responsable del proceso
- Supervisores de los procesos
- Gerente

### 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

#### Términos:

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No Aplica

#### Definiciones:

- **Acciones Preventivas:** Son las acciones que en una empresa u organización se desarrollara con el objetivo de eliminar una posible no conformidad la cual aún no ha ocurrido.
- **Acciones Correctivas:** Son las acciones que en una empresa u organización se desarrollara con el objetivo de eliminar una no conformidad encontrada.

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:	
	Procedimiento:	Revisión por la dirección	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 05		

- **Auditoría Interna:** Hace referencia a una evaluación que se realiza a una empresa u organización donde se realiza la valoración de sus procesos con el objetivo de verificar la parte interna a través del cumplimiento o no de los requisitos establecidos.
- **Conformidad:** Es el cumplimiento de los requisitos que son establecidos para el correcto funcionamiento de procesos.
- **No conformidad:** Es el incumplimiento o la no atención de los requisitos que son establecidos para el correcto funcionamiento de procesos.
- **Control:** Nos ayuda a verificar y asegurar el funcionamiento correcto de algo específico.
- **Documento:** Es un medio de soporte el cual contiene información el cual puede estar de manera escrita o digital donde podemos comprobar o demostrar información.
- **Registro:** Es un documento en el cual podemos encontrar resultados de las diferentes actividades de un proceso.
- **Control a cambios:** Es la implementación de mejoras tanto de documentos como de registros a través de su respetiva actualización.
- **Alta dirección:** Hace referencia a la persona (s) la cual está encargada de dirigir una organización.

#### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:	
	Procedimiento:	Revisión por la dirección	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 05		

- ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Responsables	Descripción	Documento
1	Encargado del SGC	Realizar un programa de revisión el cual consta de un cronograma con posibles fechas, información de entrada y responsables	N/A
2	Gerente	Revisión y aprobación del programa para verificar la agenda por parte de la alta dirección en caso de no ser aprobado se deberá revisar nuevas posibles fechas.	N/A
3	Gerente/ Encargado del SGC	En caso de ser aprobado el programa dar a conocer por medio de socializaciones al personal encargado de los procesos, tomando en cuenta un tiempo anticipado.	N/A
4	Encargado del SGC	Desarrollo de informes, recopilando toda la información necesaria con el objetivo de conocer los resultados y sus datos, para así tomar decisiones en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones correctivas</li> <li>• Acciones preventivas</li> <li>• Quejas presentadas por los clientes y similares</li> <li>• Proyectos de mejora</li> </ul>	Auditorías anteriores

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:	
	Procedimiento:	Revisión por la dirección	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 05		

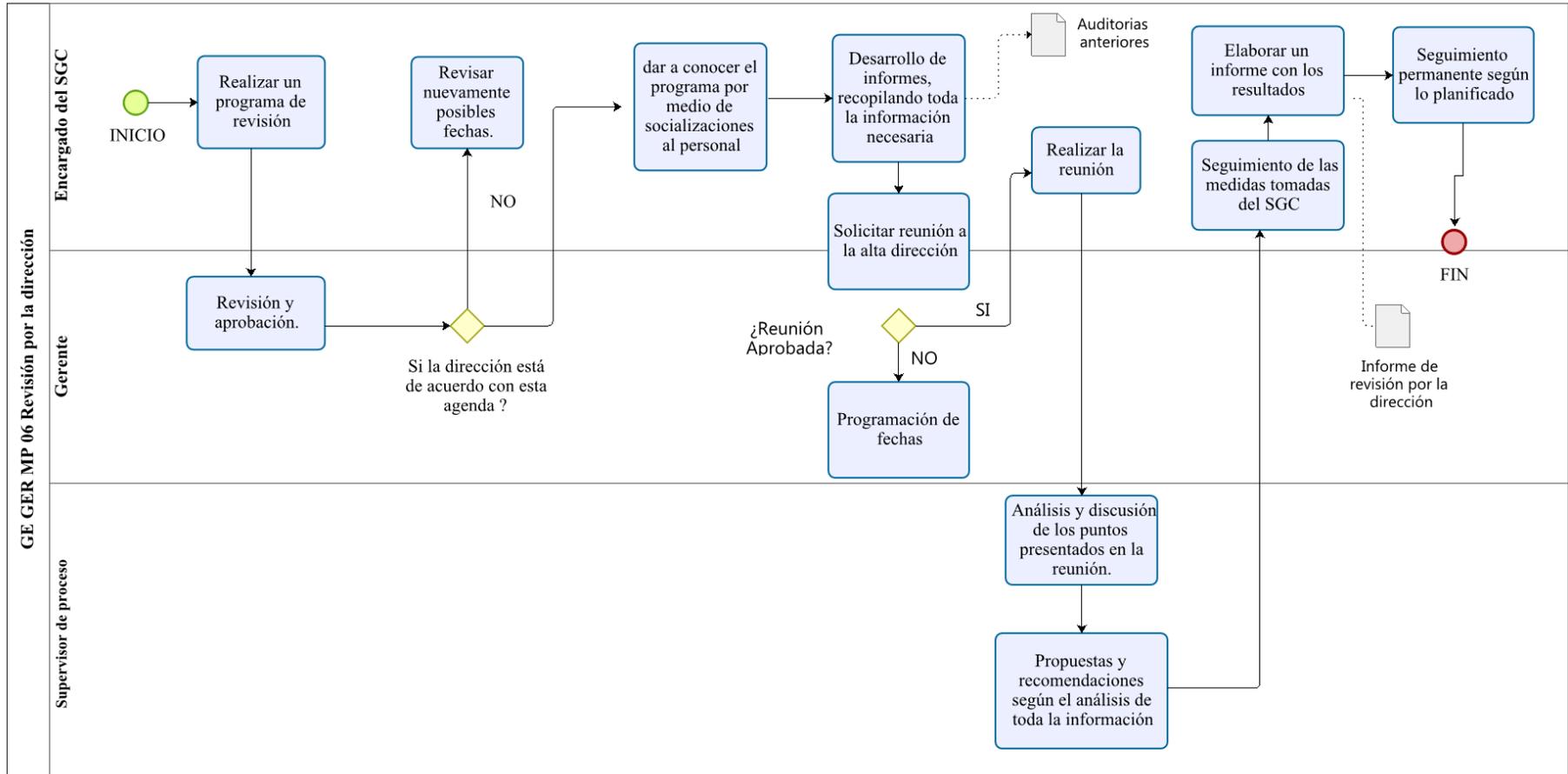
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación necesaria</li> <li>• Información revélate</li> </ul>	
5	Encargado del SGC	Solicitar reunión a la alta dirección, con sus respectivas especificaciones (lugar, fecha, hora.) en caso de ser aprobada continuar con el siguiente paso.	N/A
6	Encargado del SGC/ Supervisores y responsables de los procesos.	<p>Realizar la reunión donde se considera los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibles cambios a tener en cuenta por temas internos y externos.</li> <li>• Información sobre el funcionamiento del SGC.</li> <li>• Porcentaje de avance de las acciones ejecutadas.</li> <li>• Oportunidades que se podrían ejecutar en cuestiones de mejora.</li> </ul>	N/A
7	Encargado del SGC/ Supervisores y responsables de los procesos.	Análisis y discusión de los puntos presentados en la reunión.	N/A
8	Supervisor de proceso	Propuestas y recomendaciones según el análisis de toda la información presentada con el objetivo de la mejora del SGC.	N/A

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:	
	Procedimiento:	Revisión por la dirección	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 05		

9	Encargado del SGC	Seguimiento de las medidas tomadas del SGC mediante un cronograma para ver su grado de avance, es importante dar a conocer al personal las nuevas obligaciones.	N/A
10	Encargado del SGC	Elaborar un informe con los resultados obtenidos y dar a conocer a la alta dirección.	Informe de revisión por la dirección
11	Encargado del SGC	Seguimiento permanente según lo planificado.	N/A

## 6. FLUJOGRAMA

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:	
	Procedimiento:	Revisión por la dirección	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 05		



	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:	
	Procedimiento:	Revisión por la dirección	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 05		

## 7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
Nombre	Código	Origen		Tipo		Lugar Archivo
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
<b>Auditorías anteriores</b>		x		x	x	Gerencia
<b>Informe de revisión por la dirección</b>		x		x	x	Gerencia

## 8. ANEXOS

	<b>PRODUAVIC</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	

<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
N° de Reunión	Lugar de la reunión	Proceso	
		Responsable	

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:	
	Procedimiento:	Revisión por la dirección	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 05		

<b>Fecha de la reunión</b>	<b>Hora de Inicio</b>		<b>Área</b>	
	<b>Hora Final</b>			

### RESULTADOS DE AUDITORIAS

<b>Auditoría Interna/ Externa</b>	<b>Hallazgo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Resultados</b>	<b>Acciones</b>

### RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

<b>Actividad</b>	<b>Medio para evaluar</b>	<b>Fecha de evaluación</b>	<b>Resultados</b>	<b>Acciones</b>

### DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

**Procedimiento**

**Objetivo**

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Tendencia</b>	<b>¿Objetivo cumplido?</b>	<b>Requiere acciones</b>	<b>¿Indicador Valido?</b>

**Acciones a Tomar**

**Análisis de Resultados**

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:	
	Procedimiento:	Revisión por la dirección	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 05		

<b>ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>				
Fecha	Descripción de la Acción	Estatus (Abierta/Cerrada)	Fecha de cierre	Verificación de Acciones
<b>Observaciones</b>				
<b>ACCIONES DE SEGUIMIENTO</b>				
# de Revisión	Acción – Descripción	Responsable	Estado de la acción	Observaciones
<b>Análisis de resultados</b>				

<b>CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>				
<b>Existen cambios los cuales afectan al SGC</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>
Cambios	Descripción	Acciones a tomar		
<b>Análisis de resultados</b>				



**Macro-proceso:** GE *Gestión Estratégica*

**Proceso:** GE GER

*Gestión Gerencial*

**Procedimiento:** GE GER MP 01

*Planificación Estratégica*

---

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

\_\_\_\_\_  
**Sr. Iván Chicaiza**

---

### Control e Historial de Cambios

Versión	01
Descripción del Cambio	Edición Original
Fecha de Actualización	N/A



## PRODUAVIC

Proceso:	Gestión Gerencial	Versión:
Procedimiento:	Planificación Estratégica	Fecha de elaboración:
Código:	GE GER MP 07	

### 1. OBJETIVO

Desarrollar un procedimiento eficiente que ayude a la planificación estratégica de la micro-empresa PRODUAVIC

### 2. ALCANCE

Realizar las actividades de planificación estratégica las cuales se encuentran dentro del presupuesto disponible por parte de PRODUAVIC.

### 3. PARTICIPANTES

- Gerente
- Supervisores de los procesos

### 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

#### Términos:

- **POA:** Plan Operativo Anual

#### Definiciones:

- **Indicador:** Es un instrumento el cual permite medir el rendimiento de las variables a evaluar.
- **Proceso:** Hace referencia a las secuencias de actividades que se desarrollan para el cumplimiento de un fin determinado.
- **Actividad:** Son la suma de tareas que se agrupan en un procedimiento.
- **Gasto:** Es un consumo o una transacción de dinero a cambio de recibir ya sea un servicio o bien.



## PRODUAVIC

Proceso: Gestión Gerencial Versión:  
 Procedimiento: Planificación Fecha de  
 Estratégica elaboración:  
 Código: GE GER MP 07

- **Evaluación de gestión:** Son las evaluaciones a realizar tanto mensuales, trimestrales según sea su planificación definida.
- **Meta:** Son características tanto cualitativas como cuantitativas las cuales se lograrán en un determinado plazo o tiempo y así lograr los objetivos planteados.

### 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Constitución del Ecuador

### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Responsables	Descripción	Documento
1	Gerente	Verificar el grado de cumplimiento de las metas que están en curso.	Informe de objetivos y metas
2	Gerente	Analizar los factores internos y externos que pueden ayudar o perjudicar a la microempresa.	N/A
3	Gerente	Crear objetivos y metas para la creación de estrategias las cuales se desarrollará en un futuro y tiempo determinado.	N/A
4	Gerente	Analizar el presupuesto con el cual cuenta la microempresa.	N/A
5	Gerente	Desarrollar las estrategias de la institución tomando en cuenta el presupuesto anteriormente analizado.	Informe de objetivos y metas

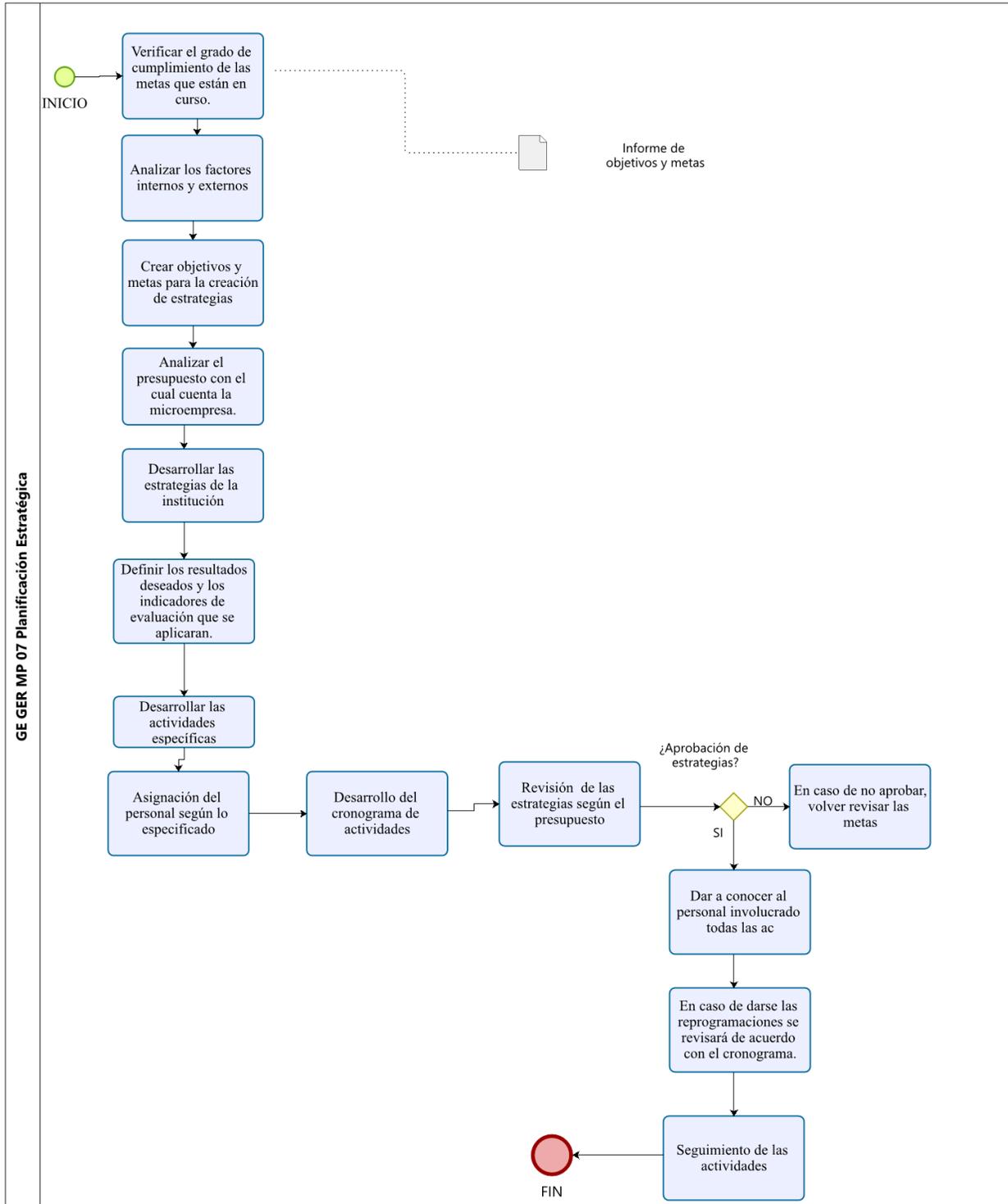


## PRODUAVIC

Proceso: Gestión Gerencial Versión:  
 Procedimiento: Planificación Fecha de  
 Estratégica elaboración:  
 Código: GE GER MP 07

6	Gerente	Definir los resultados deseados y los indicadores de evaluación que se aplicaran.	N/A
	Gerente	Desarrollar las actividades específicas por ejemplo todos los recursos a utilizar	N/A
	Gerente	Asignación del personal según lo especificado para el cumplimiento de las estrategias.	N/A
	Gerente	Desarrollo del cronograma de actividades	N/A
	Gerente	Revisión y aprobación de las estrategias según el presupuesto para su desarrollo, en caso de no aprobar, volver revisar las metas y objetivos.	N/A
	Gerente	Dar a conocer al personal involucrado todas las actividades a desarrollar.	N/A
	Gerente	En caso de darse las reprogramaciones se revisará de acuerdo con el cronograma.	N/A
	Gerente	Seguimiento de las actividades para ver el porcentaje de cumplimiento de los objetivos y metas.	N/A

## 7. FLUJOGRAMA



## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
Nombre	Código	Origen		Tipo		Lugar Archivo
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
<b>Informe de objetivos y metas</b>		x		x		Gerencia

## 9. ANEXOS

José Pulamarín-Estudiante



**Macro-proceso: GO** *Gestión OPERATIVA*

**Proceso: GE FAE P**

*Faenamiento de Pollo*

**Procedimiento: GE GER MP 07**

*Recepción*

---

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

——— Sr. Iván Chicaiza ———

---

### Control e Historial de Cambios

Versión	01
Descripción del Cambio	Edición Original
Fecha de Actualización	N/A

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Faenamiento de Pollo	Versión:	01
	Procedimiento:	Recepción	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 07		

## 1. OBJETIVO

Desarrollar un procedimiento para la correcta recepción de los pollos en la micro-empresa PRODUAVIC.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento empieza en la recepción de las aves y termina en su respectivo almacenamiento.

## 3. PARTICIPANTES

- Supervisor de los procesos
- Gerente
- Trabajadores

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No Aplica

### Definiciones:

- **Faenamiento:** Hace referencia al proceso de matanza de una especie pecuaria comestible como son las aves, bovinos, ovinos, entre otros similares, donde se transforma al animal vivo en una carne procesada para el consumo humano.

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Faenamiento de Pollo	Versión:	01
	Procedimiento:	Recepción	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 07		

- **Faenamiento de Pollo:** Es una serie de pasos o etapas donde se transforma el pollo vivo en carne lista para su cocción misma que se puede vender entera o por presas, fileteadas, dependiendo de los gustos de los clientes.
- **Recepción:** Hace referencia a la acción de recibir, obtener o aceptar algo.
- **Animal:** Hace referencia a un ser vivo pluricelular el cual se desarrolla un sistema nervioso mismo que se mueve de manera voluntario o por instinto.
- **Estrés:** es el estado de un animal el cual es sometido a un cambio ambiental que sobrepasa las capacidades biológicas del animal.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
- NTE INEN 2346 Carne y menudencias comestibles de animales de abasto-Requisitos.
- NTE INEN 1217:2013 Carne y Productos Cárnicos. Definiciones.
- Decreto N° 3.873- Reglamento sobre la Ley de Mataderos.
- Agrocalidad - Bienestar animal faenamiento de animales de producción.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

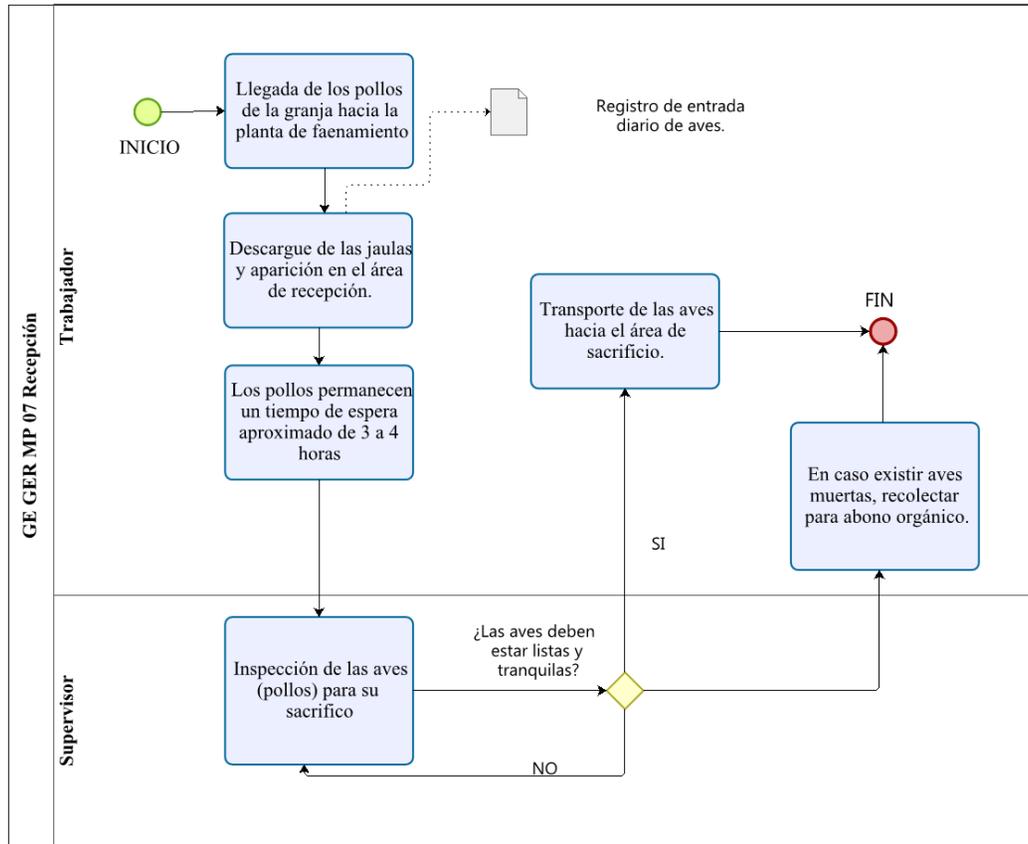
N°	Responsables	Descripción	Documento
1	Trabajador	Llegada de los pollos de la granja hacia la planta de faenamiento (micro-empresa-PRODUAVIC)	N/A

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Faenamiento de Pollo	Versión:	01
	Procedimiento:	Recepción	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 07		

2	Trabajador	Descargue de las jaulas y aparición en el área de recepción.	Registro de entrada diario de aves.
3	Trabajador	Los pollos permanecen un tiempo de espera aproximado de 3 a 4 horas.	N/A
4	Supervisor	<p>Inspección de las aves (pollos) para su sacrificio, las cuales deben de estar listas y tranquilas, este tiempo de espera es fundamental porque las aves sufren estrés en el momento de su captura y transporte.</p> <p>En caso existir aves muertas, recolectar para abono orgánico.</p>	Agrocalidad- Bienestar animal faenamiento de animales de producción.
5	Trabajador	Transporte de las aves hacia el área de sacrificio.	N/A

## 7. FLUJOGRAMA

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Faenamiento de Pollo	Versión:	01
	Procedimiento:	Recepción	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 07		



	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Faenamiento de Pollo	Versión:	01
	Procedimiento:	Recepción	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 07		

## DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
Nombre	Código	Origen		Tipo		Lugar Archivo
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
<b>Registro de entrada diario de aves.</b>		x		x	x	Gerencia
<b>Agrocalidad-Bienestar animal faenamiento de animales de producción</b>			x		x	Gerencia

## ANEXOS

<b>Agrocalidad-Bienestar animal faenamiento de animales de producción</b>	<a href="https://www.agrocalidad.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/113.pdf">https://www.agrocalidad.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/113.pdf</a>
---	---

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Faenamiento de Pollo	Versión:	01
	Procedimiento:	Recepción	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 07		

	<b>PRODUAVIC</b>			<b>CÓDIGO</b>	
	<b>REGISTRO DE ENTRADA DIARIO DE AVES.</b>			<b>VERSIÓN</b>	
Fecha	Hora	N° de aves pedidas	N° de aves entregadas	N° de faltantes	Responsable
Observaciones					



**Macro-proceso:** GO *Gestión Operativa*

**Proceso:** GE FAE P

*Faenamiento de Pollo*

**Procedimiento:** GE GER MP 08

*Sacrificio*

---

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

—— Sr. Iván Chicaiza ——

---

### Control e Historial de Cambios

Versión	01
Descripción del Cambio	Edición Original
Fecha de Actualización	N/A

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Faenamiento de pollo	Versión:	01
	Procedimiento:	Sacrificio	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 08		

## 1. OBJETIVO

Desarrollar un procedimiento para realizar correctamente el sacrificio y desangrado de las aves en la micro-empresa PRODUAVIC.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento empieza con la llegada de las aves al área de producción y termina en la actividad de corte en las yugulares del pollo.

## 3. PARTICIPANTES

- Supervisor del proceso
- Trabajadores

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No Aplica

### Definiciones:

- **Faenamiento:** Hace referencia al proceso de matanza de una especie pecuaria comestible como son las aves, bovinos, ovinos, entre otros similares, donde se transforma al animal vivo en una carne procesada para el consumo humano.
- **Faenamiento de Pollo:** Es una serie de pasos o etapas donde se transforma el pollo vivo en carne lista para su cocción misma que se puede vender entera o por presas, fileteadas, dependiendo de los gustos de los clientes.

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Faenamiento de pollo	Versión:	01
	Procedimiento:	Sacrificio	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 08		

- **Animal:** Hace referencia a un ser vivo pluricelular el cual se desarrolla un sistema nervioso mismo que se mueve de manera voluntario o por instinto.
- **Aturdimiento:** las aves poder ser aturdidas mediante shock eléctrico, evitando un sufrimiento para las aves en la actividad del degüelle y así se obtendrá un mejor desangrado.
- **Sacrificio:** Es donde se provoca la muerte de un animal a través de sangrado.
- **Sacrificio de emergencia:** Hace referencia al sacrificio del animal por medios humanitarios sin sufrimiento se realiza a los animales que han tenido lesiones traumáticas.
- **Sufrimiento:** Es el estado mental negativo ocasionando respuestas insuficientes teniendo como resultado el riesgo de su bienestar.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
- NTE INEN 2346 Carne y menudencias comestibles de animales de abasto-Requisitos.
- NTE INEN 1217:2013 Carne y Productos Cárnicos. Definiciones.
- Decreto N° 3.873- Reglamento sobre la Ley de Mataderos.
- Agrocalidad - Bienestar animal faenamiento de animales de producción.

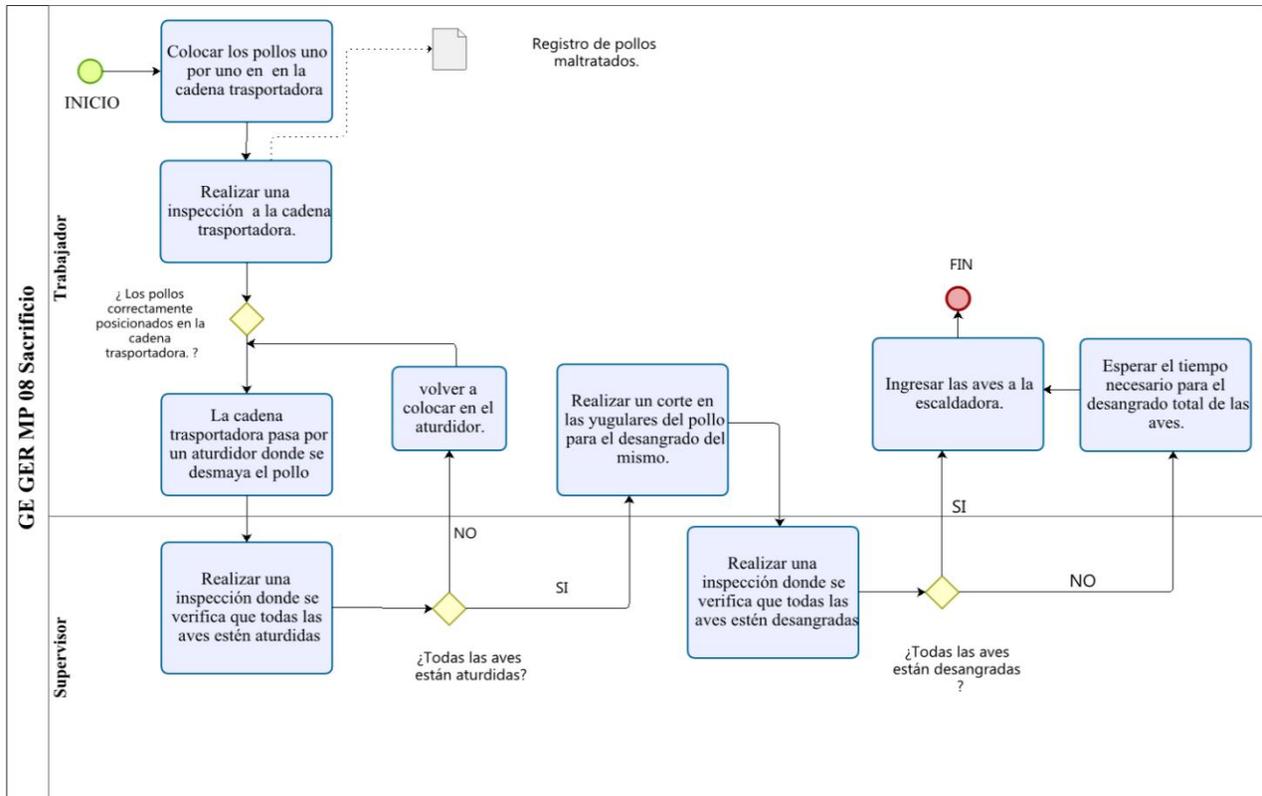
## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Faenamiento de pollo	Versión:	01
	Procedimiento:	Sacrificio	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 08		

N°	Responsables	Descripción	Documento
1	Trabajador	Colocar los pollos uno por uno en la cadena transportadora, misma que tiene una capacidad de 80 pollos.	N/A
2	Trabajador	Realizar una inspección verificando que los pollos estén correctamente posicionados en la cadena transportadora.	Registro de pollos maltratados.
3	Trabajador	La cadena transportadora pasa por un aturdidor donde se desmaya el pollo en un tiempo de 2 a 3 segundos por pollo.	N/A.
4	Supervisor	Realizar una inspección donde se verifica que todas las aves estén aturdidadas, en caso de que las aves no estén aturdidadas volver a colocar en el aturdidor.	N/A
5	Trabajador	Realizar un corte en las yugulares del pollo para el desangrado del mismo.	N/A
6	Supervisor	Realizar una inspección donde se verifica que todas las aves estén desangradas para proceder ingresar a la escaldadora.	N/A

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Faenamiento de pollo	Versión:	01
	Procedimiento:	Sacrificio	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 08		

## 7. FLUJOGRAMA



	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Faenamiento de pollo	Versión:	01
	Procedimiento:	Sacrificio	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 08		

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
Nombre	Código	Origen		Tipo		Lugar Archivo
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
<b>Registro de pollos maltratados</b>		x		x	x	Gerencia
<b>Guía de buenas prácticas Avícolas – Agrocalidad.</b>			x		x	Gerencia

## 9. ANEXOS

<b>Guía de buenas prácticas Avícolas – Agrocalidad.</b>	<b><a href="https://www.agrocalidad.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/pecu4.pdf">https://www.agrocalidad.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/pecu4.pdf</a></b>
---	--

	<b>PRODUAVIC</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>REGISTRO DE POLLOS MALTRATADOS</b>	<b>VERSIÓN</b>	

N° de aves Ingresadas	N° de aves mal estado	N° de faltantes	Observaciones
-----------------------	-----------------------	-----------------	---------------

--	--	--	--

José Pulamarín-Estudiante



**Macro-proceso: GO** *Gestión OPERATIVA*

**Proceso: GE FAE P**

*Faenamiento del Pollo*

**Procedimiento: GE GER MP**

*Escaldado y Pelado*

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

— Sr. Iván Chicaiza —

### Control e Historial de Cambios

Versión	01
Descripción del Cambio	Edición Original

Fecha de Actualización	N/A
------------------------	-----

## 1. OBJETIVO

Desarrollar un procedimiento para realizar correctamente el escaldado y pelado de las aves en la micro-empresa PRODUAVIC.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento empieza con la llegada de las aves hacia el tanque de escaldado y termina con el pelado de las aves.

## 3. PARTICIPANTES

- Supervisores de los procesos
- Trabajadores

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No Aplica

### Definiciones:

- **Faenamiento:** Hace referencia al proceso de matanza de una especie pecuaria comestible como son las aves, bovinos, ovinos, entre otros similares, donde se transforma al animal vivo en una carne procesada para el consumo humano.
- **Faenamiento de Pollo:** Es una serie de pasos o etapas donde se transforma el pollo vivo en carne lista para su cocción misma que se puede vender entera o por presas, fileteadas, dependiendo de los gustos de los clientes.



Proceso: Faenamiento de pollo Versión: 01  
 Procedimiento: Escaldado y Pelado Fecha de elaboración:  
 Código: GE GER MP 09

- **Animal:** Hace referencia a un ser vivo pluricelular el cual se desarrolla un sistema nervioso mismo que se mueve de manera voluntario o por instinto. }
- **Escaldado:** en este paso permite que los poros de la piel del pollo se abran con el objetivo de facilitar el des plumaje del ave.
- **Pelado:** Al pasar los pollos por la sección de pelado donde el objetivo tanto manual como automático es retirar todas las plumas del canal.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
- NTE INEN 2346 Carne y menudencias comestibles de animales de abasto-Requisitos.
- NTE INEN 1217:2013 Carne y Productos Cárnicos. Definiciones.
- Decreto N° 3.873- Reglamento sobre la Ley de Mataderos.
- Agrocalidad - Bienestar animal faenamiento de animales de producción.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Responsables	Descripción	Documento
1	Trabajador	Verificación del tanque de escaldamiento, donde el agua debe estar a una temperatura de 80 a 85 °C.	N/A



**PRODUAVIC**

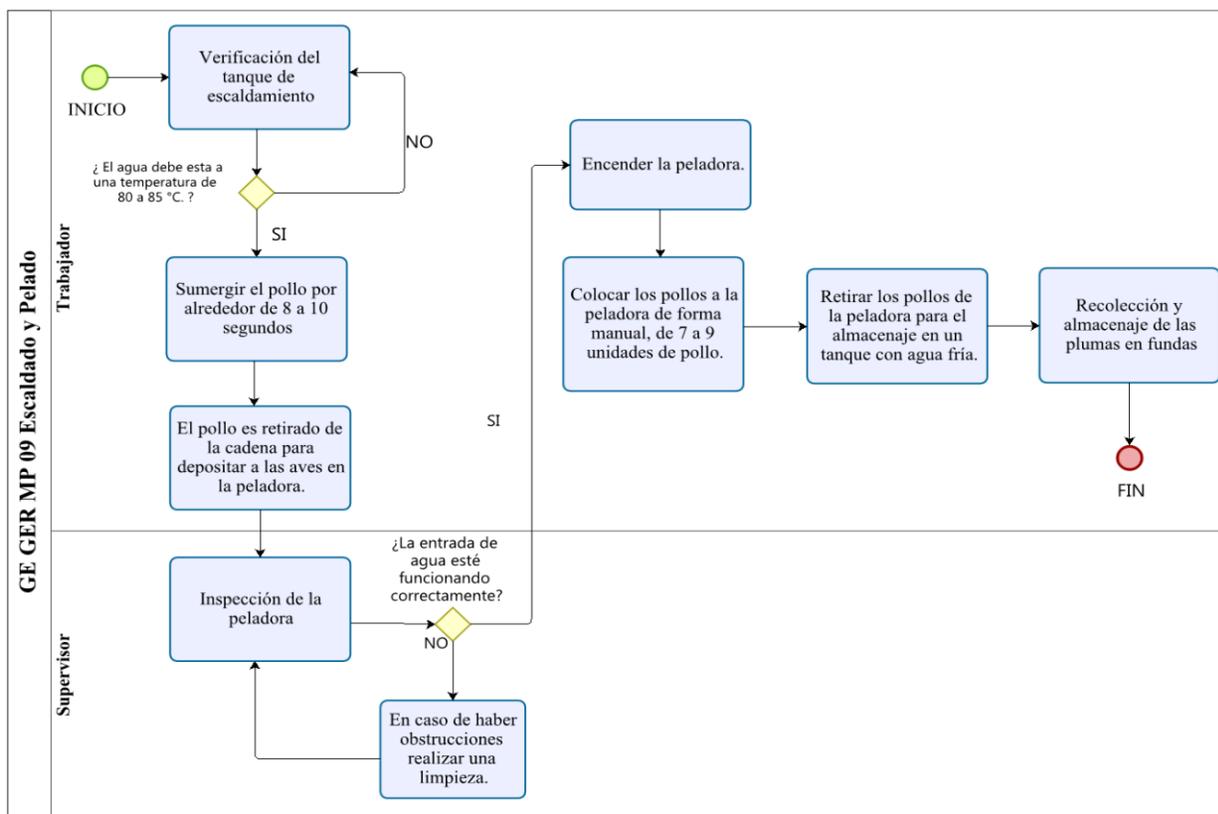
Proceso: Faenamiento de pollo      Versión: 01  
 Procedimiento: Escaldado y Pelado      Fecha de elaboración:  
 Código: GE GER MP 09

2	Trabajador	La cadena conduce al pollo hacia el tanque de escaldado donde el pollo se sumerge por alrededor de 8 a 10 segundos.	N/A.
3	Trabajador	El pollo es retirado de la cadena para depositar a las aves en la peladora.	N/A
4	Supervisor	Inspección de la peladora donde se verifica que la entrada de agua esté funcionando correctamente, en caso de haber obstrucciones realizar una limpieza.	N/A
5	Trabajador	Encender la peladora.	N/A
6	Trabajador	Colocar los pollos a la peladora de forma manual, de 7 a 9 unidades de pollo, durante un tiempo de 15 a 20 segundos.	N/A
7	Trabajador	Retirar los pollos de la peladora para el almacenaje en un tanque con agua fría.	N/A
8	Trabajador	Se procede a la recolección y almacenaje de las plumas en fundas de costal para ser destinadas como abono orgánico.	Agrocalidad- Bienestar animal faenamiento de animales de producción

**7. FLUJOGRAMA**



Proceso: Faenamiento de pollo Versión: 01  
 Procedimiento: Escaldado y Pelado Fecha de elaboración:  
 Código: GE GER MP 09



DOCUMENTOS Y REGISTROS

Nombre	Código	Origen		Tipo		Lugar Archivo
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Agrocalidad-Bienestar animal faenamiento de animales de producción			X	X	X	

9. ANEXOS

Agrocalidad-Bienestar animal faenamiento de animales de producción	<a href="https://www.agrocalidad.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/1l3.pdf">https://www.agrocalidad.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/1l3.pdf</a>
--	---



**Macro-proceso: GO** *Gestión OPERATIVA*

**Proceso: GE FAE P**

*Faenamiento de Pollo*

**Procedimiento: GE GER MP 10**

*Eviscerado*

---

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

\_\_\_\_\_  
**Sr. Iván Chicaiza**

---

### **Control e Historial de Cambios**

Versión	01
Descripción del Cambio	Edición Original
Fecha de Actualización	N/A

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Faenamiento de Pollo	Versión:	01
	Procedimiento:	Eviscerado	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 10		

## 1. OBJETIVO

Desarrollar un procedimiento para la correcto eviscerado de los pollos en el área de producción de la micro-empresa PRODUAVIC.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento empieza al colocar los pollos en el área de trabajo y finaliza al verificar la calidad de mismo.

## 3. PARTICIPANTES

- Supervisor de los procesos
- Trabajador

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No Aplica

### Definiciones:

- **Faenamiento:** Hace referencia al proceso de matanza de una especie pecuaria comestible como son las aves, bovinos, ovinos, entre otros similares, donde se trasforma al animal vivo en una carne procesada para el consumo humano.
- **Faenamiento de Pollo:** Es una serie de pasos o etapas donde se transforma el pollo vivo en carne lista para su cocción misma que se puede vender entera o por presas, fileteadas, dependiendo de los gustos de los clientes.

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Faenamiento de Pollo	Versión:	01
	Procedimiento:	Eviscerado	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 10		

- **Animal:** Hace referencia a un ser vivo pluricelular el cual se desarrolla un sistema nervioso mismo que se mueve de manera voluntario o por instinto.
- **Eviscerado:** Se puede hacer tanto automático como manual donde se extrae las vísceras o menudencias de la cavidad gastrointestinal.
- **Viseras:** Hace referencia a las menudencias o menudos del ave conformado por el corazón, la molleja, el hígado, entre otros órganos.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
- NTE INEN 2346 Carne y menudencias comestibles de animales de abasto-Requisitos.
- NTE INEN 1217:2013 Carne y Productos Cárnicos. Definiciones.
- Decreto N° 3.873- Reglamento sobre la Ley de Mataderos.
- Agrocalidad - Bienestar animal faenamiento de animales de producción.

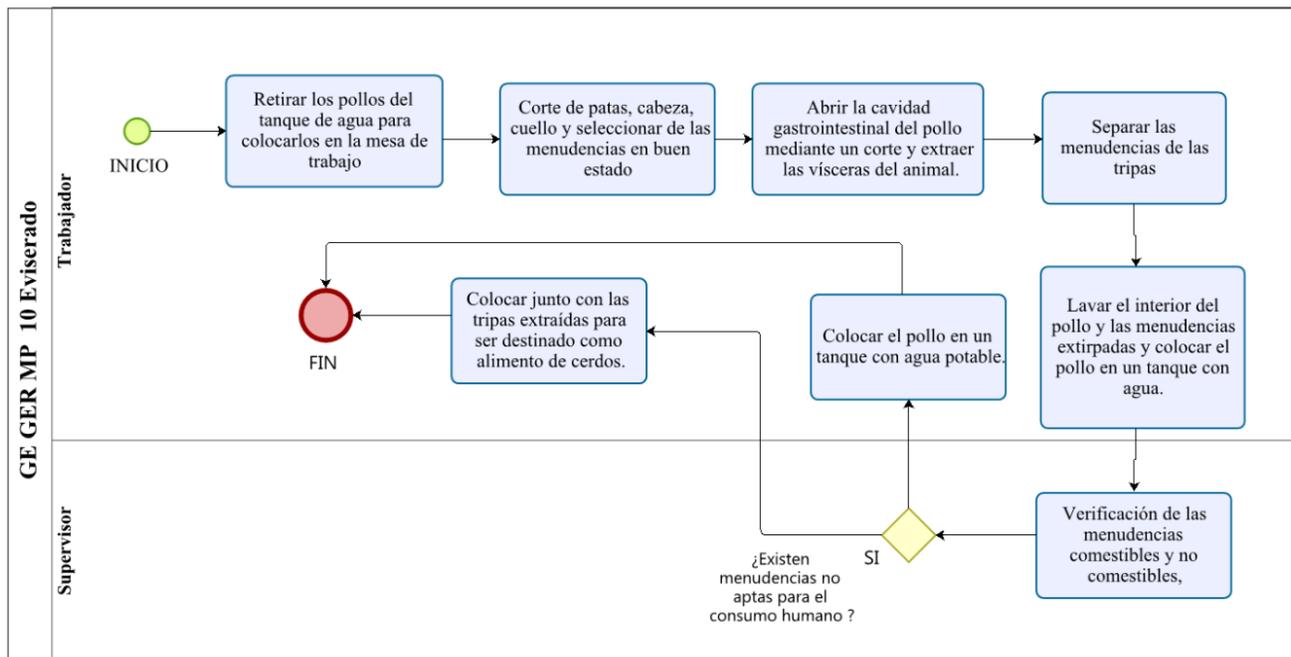
## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Responsables	Descripción	Documento
1	Trabajador	Retirar los pollos del tanque de agua para colocarlos en la mesa de trabajo.	N/A
2	Trabajador	Corte de patas, cabeza, cuello y seleccionar de las menudencias en buen estado las cueles deben ser comestibles.	N/A

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Faenamiento de Pollo	Versión:	01
	Procedimiento:	Eviscerado	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 10		

3	Trabajador	Abrir la cavidad gastrointestinal del pollo mediante un corte y extraer las vísceras del animal.	N/A.
4	Trabajador	Separar las menudencias de las tripas	N/A
5	Trabajador	Lavar el interior del pollo, así como las menudencias extirpadas y colocar el pollo en un tanque con agua potable.	N/A
6	Supervisor	Verificación de las menudencias comestibles y no comestibles, en caso de existir menudencias no aptas para el consumo humano se colocan junto con las tripas extraídas para ser destinado como alimento de cerdos.	N/A

## 7. FLUJOGRAMA



	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Faenamiento de Pollo	Versión:	01
	Procedimiento:	Eviscerado	Fecha de elaboración:	
	Código:	GE GER MP 10		

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
Nombre	Código	Origen		Tipo		Lugar Archivo
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
<b>Agrocalidad-Bienestar animal faenamiento de animales de producción</b>			X		X	

## 9. ANEXOS

<b>Agrocalidad-Bienestar animal faenamiento de animales de producción</b>	<b><a href="https://www.agrocalidad.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/113.pdf">https://www.agrocalidad.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/113.pdf</a></b>
---	--



**Macro-proceso: GO** *Gestión OPERATIVA*

**Proceso: GE FAE P**

*Faenamiento de Pollo*

**Procedimiento: GE GER MP 11**

*Lavado y Enfriamiento*

---

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

\_\_\_\_\_  
**Sr. Iván Chicaiza**

---

### **Control e Historial de Cambios**

Versión	01
Descripción del Cambio	Edición Original
Fecha de Actualización	N/A



## PRODUAVIC

Proceso:	Faenamiento de Pollo	Versión:	01
Procedimiento:	Lavado y Enfriamiento	Fecha de elaboración:	
Código:	GE GER MP 11		

### 1. OBJETIVO

Desarrollar un procedimiento para el correcto Lavado y Enfriamiento de los pollos en el proceso de faenamiento de la micro-empresa PRODUAVIC.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento empieza al sumergir los pollos después del procedimiento de eviscerado y termina con el enfriamiento de los pollos a una temperatura de 0 °C.

### 3. PARTICIPANTES

- Supervisor de los procesos
- Trabajadores

### 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

#### Términos:

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No Aplica

#### Definiciones:

- **Faenamiento:** Hace referencia al proceso de matanza de una especie pecuaria comestible como son las aves, bovinos, ovinos, entre otros similares, donde se transforma al animal vivo en una carne procesada para el consumo humano.
- **Faenamiento de Pollo:** Es una serie de pasos o etapas donde se transforma el pollo vivo en carne lista para su cocción misma que se puede vender entera o por presas, fileteadas, dependiendo de los gustos de los clientes.



## PRODUAVIC

Proceso:	Faenamiento de Pollo	Versión:	01
Procedimiento:	Lavado y Enfriamiento	Fecha de elaboración:	
Código:	GE GER MP 11		

- **Animal:** Hace referencia a un ser vivo pluricelular el cual se desarrolla un sistema nervioso mismo que se mueve de manera voluntario o por instinto.

### 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
- NTE INEN 2346 Carne y menudencias comestibles de animales de abasto-Requisitos.
- NTE INEN 1217:2013 Carne y Productos Cárnicos. Definiciones.
- Decreto N° 3.873- Reglamento sobre la Ley de Mataderos.
- Agrocalidad - Bienestar animal faenamiento de animales de producción.

### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Responsables	Descripción	Documento
1	Trabajador	Limpiar y enjaguar el pollo en el mismo tanque de agua.	N/A
2	Trabajador	Colocar hielo a un nuevo tanque de agua hasta conseguir la temperatura de 0 °C.	N/A
3	Trabajador	Colocar los pollos previamente lavados en el tanque con agua y hielo por un tiempo aproximado de 40 a 60 minutos	N/A

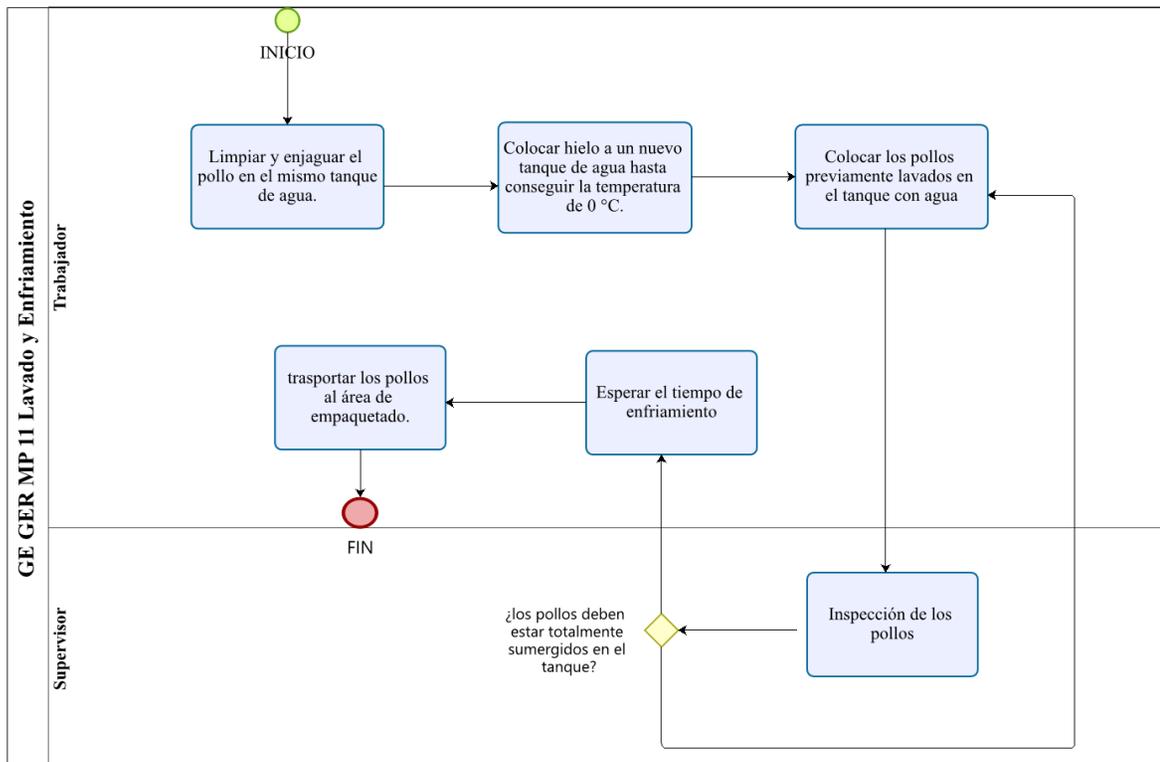


**PRODUAVIC**

Proceso: Faenamiento de Pollo  
 Versión: 01  
 Procedimiento: Lavado y Enfriamiento  
 Fecha de elaboración:  
 Código: GE GER MP 11

4	Supervisor	Inspección de los pollos los cuales deben estar totalmente sumergidos en el tanque caso contrario añadir agua y hielo.	N/A
5	Trabajador	Una vez transcurrido el tiempo de enfriamiento, trasportar los pollos al área de empaquetado.	N/A

**7. FLUJOGRAMA**





**PRODUAVIC**

Proceso: Faenamiento de Pollo Versión: 01  
 Procedimiento: Lavado y Enfriamiento Fecha de elaboración:  
 Código: GE GER MP 11

**8. DOCUMENTOS Y REGISTROS**

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
Nombre	Código	Origen		Tipo		Lugar Archivo
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Agrocalidad- Bienestar animal faenamiento de animales de producción			X		X	Gerencia



**Macro-proceso: GO** *Gestión OPERATIVA*

**Proceso: GE FAE P**

*Faenamiento de Pollo*

**Procedimiento: GE GER MP 12**

*Empaquetado*

---

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

—— Sr. Iván Chicaiza ——

---

### Control e Historial de Cambios

Versión	01
Descripción del Cambio	Edición Original
Fecha de Actualización	N/A



## PRODUAVIC

Proceso:	Faenamiento de Pollo	Versión:	01
Procedimiento:	Empaquetado	Fecha de elaboración:	
Código:	GE GER MP 12		

### 1. OBJETIVO

Desarrollar un procedimiento para el correcto empaquetado de pollo (producto final) de la micro-empresa PRODUAVIC.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento empieza

### 3. PARTICIPANTES

- Supervisor de los procesos
- Trabajadores

### 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

#### Términos:

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No Aplica

#### Definiciones:

- **Faenamiento:** Hace referencia al proceso de matanza de una especie pecuaria comestible como son las aves, bovinos, ovinos, entre otros similares, donde se transforma al animal vivo en una carne procesada para el consumo humano.
- **Faenamiento de Pollo:** Es una serie de pasos o etapas donde se transforma el pollo vivo en carne lista para su cocción misma que se puede vender entera o por presas, fileteadas, dependiendo de los gustos de los clientes.



## PRODUAVIC

Proceso:	Faenamiento de Pollo	Versión:	01
Procedimiento:	Empaquetado	Fecha de elaboración:	
Código:	GE GER MP 12		

- **Animal:** Hace referencia a un ser vivo pluricelular el cual se desarrolla un sistema nervioso mismo que se mueve de manera voluntario o por instinto.

### 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
- NTE INEN 2346 Carne y menudencias comestibles de animales de abasto-Requisitos.
- NTE INEN 1217:2013 Carne y Productos Cárnicos. Definiciones.
- Decreto N° 3.873- Reglamento sobre la Ley de Mataderos.
- Agrocalidad - Bienestar animal faenamiento de animales de producción.

### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Responsables	Descripción	Documento
1	Trabajador	Clasificar los pollos por peso. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 - 4.50 lb</li> <li>• 4.51 – 5 lb</li> <li>• &gt;5lbs</li> </ul>	N/A
2	Trabajador	Enfundar los pollos en fundas de 10*14 cm	N/A
3	Trabajador	Clasificar los pollos por pedido según los clientes.	N/A



**PRODUAVIC**

Proceso: Faenamiento de Pollo      Versión: 01  
 Procedimiento: Empaquetado      Fecha de elaboración:  
 Código: GE GER MP 12

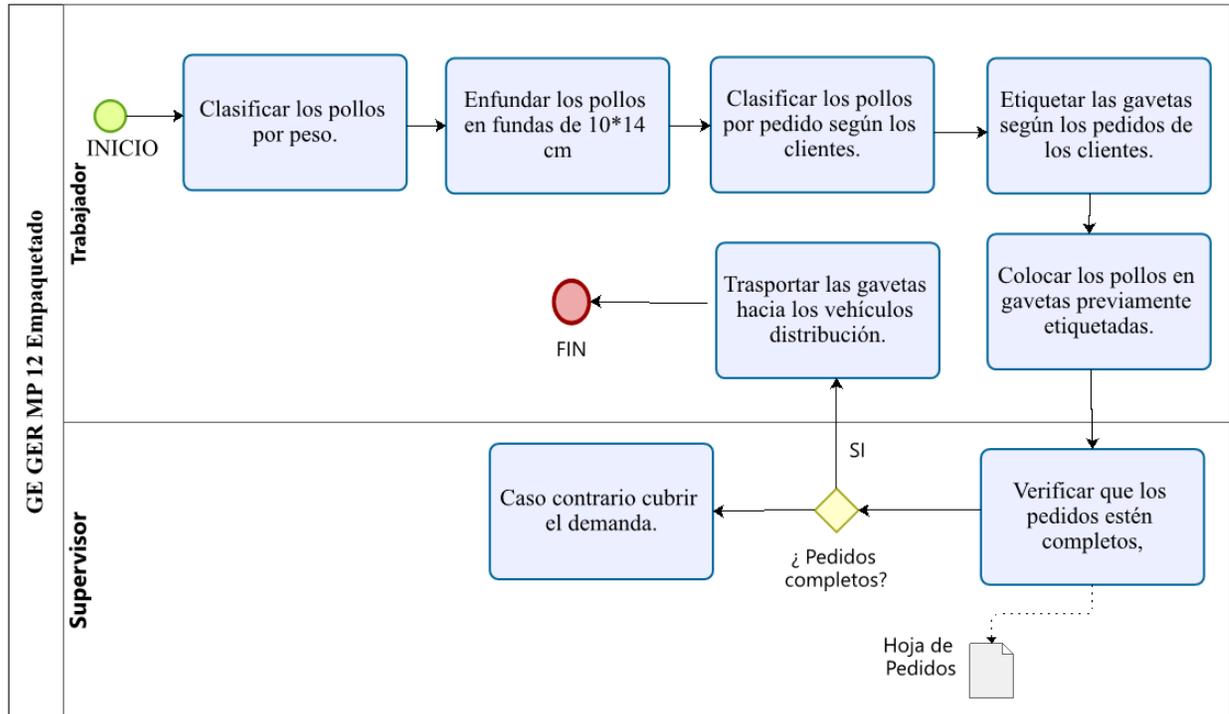
4	Trabajador	Etiquetar las gavetas según los pedidos de los clientes.	N/A
5	Trabajador	Colocar los pollos en gavetas previamente etiquetadas.	N/A
6	Supervisor	Verificar que los pedidos estén completos, caso contrario cubrir la demanda.	Hoja de pedidos
7	Trabajador	Trasportar las gavetas hacia los vehículos distribución.	N/A

**7. FLUJOGRAMA**



**PRODUAVIC**

Proceso: Faenamiento de Pollo      Versión: 01  
 Procedimiento: Empaquetado      Fecha de elaboración:  
 Código: GE GER MP 12





**PRODUAVIC**

Proceso: Faenamiento de Pollo Versión: 01  
 Procedimiento: Empaquetado Fecha de elaboración:  
 Código: GE GER MP 12

**8. DOCUMENTOS Y REGISTROS**

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
Nombre	Código	Origen		Tipo		Lugar Archivo
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Hoja de pedidos		x		x	x	Gerencia

**9. ANEXOS**

	PRODUAVIC	CÓDIGO	
	HOJA DE PEDIDOS	VERSIÓN	

Cliente	Unidades de pollos	Dirección	Fecha de emisión	Fecha de entrega	Observaciones



**Macro-proceso: GO** *Gestión OPERATIVA*

**Proceso: GO LOG**

*Logística*

**Procedimiento: GO LOG MP 13**

*Trasporte y entrega de pollos*

---

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

——— **Sr. Iván Chicaiza** ———

---

### **Control e Historial de Cambios**

Versión	01
Descripción del Cambio	Edición Original
Fecha de Actualización	N/A

## 1. OBJETIVO

Desarrollar un procedimiento para el transporte y entregas de pollos a los clientes de la empresa PRODUAVIC.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento empieza al seguir la hoja de ruta y termina con la facturación del pedido.

## 3. PARTICIPANTES

- Supervisor de los procesos
- Trabajadores

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **ISO:** Organización Internacional de Estandarización.
- **N/A:** No Aplica

### Definiciones:

- **Faenamiento:** Hace referencia al proceso de matanza de una especie pecuaria comestible como son las aves, bovinos, ovinos, entre otros similares, donde se transforma al animal vivo en una carne procesada para el consumo humano.
- **Faenamiento de Pollo:** Es una serie de pasos o etapas donde se transforma el pollo vivo en carne lista para su cocción misma que se puede vender entera o por presas, fileteadas, dependiendo de los gustos de los clientes.
- **Animal:** Hace referencia a un ser vivo pluricelular el cual se desarrolla un sistema nervioso mismo que se mueve de manera voluntario o por instinto.

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Logística	Versión:	01
	Procedimiento:	Trasporte y entrega de pollos	Página:	
	Código:	GO LOG MP 13	Fecha de elaboración:	

- **Vehículo:** Se denomina una maquina la cual ayuda al desplazamiento de un lugar hacia otro, pude trasportar personas, animales, plantas entre muchas otras cosas más.
- **Logística:** Actividades que se realizan en una organización o empresa con la finalidad de que el producto o servicio llegue al cliente, desde la adquisición de materia prima, áreas de producción, entre otros.
- **Hoja de ruta:** Es un plan de acción el cual se debe seguir, por lo general consta los productos o mercancías mismos que deben ser trasportados, también se encuentra las ubicaciones de destino, nombres de clientes, etc.
- **Contaminación cruzada:** Hace referencia cuando un proceso o producto pude ser contaminado por agentes externos de otro proceso o producto.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
- NTE INEN 2346 Carne y menudencias comestibles de animales de abasto-Requisitos.
- NTE INEN 1217:2013 Carne y Productos Cárnicos. Definiciones.
- Decreto N° 3.873- Reglamento sobre la Ley de Mataderos.
- Agrocalidad - Bienestar animal faenamiento de animales de producción.

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Logística	Versión:	01
	Procedimiento:	Trasporte y entrega de pollos	Página:	
	Código:	GO LOG MP 13	Fecha de elaboración:	

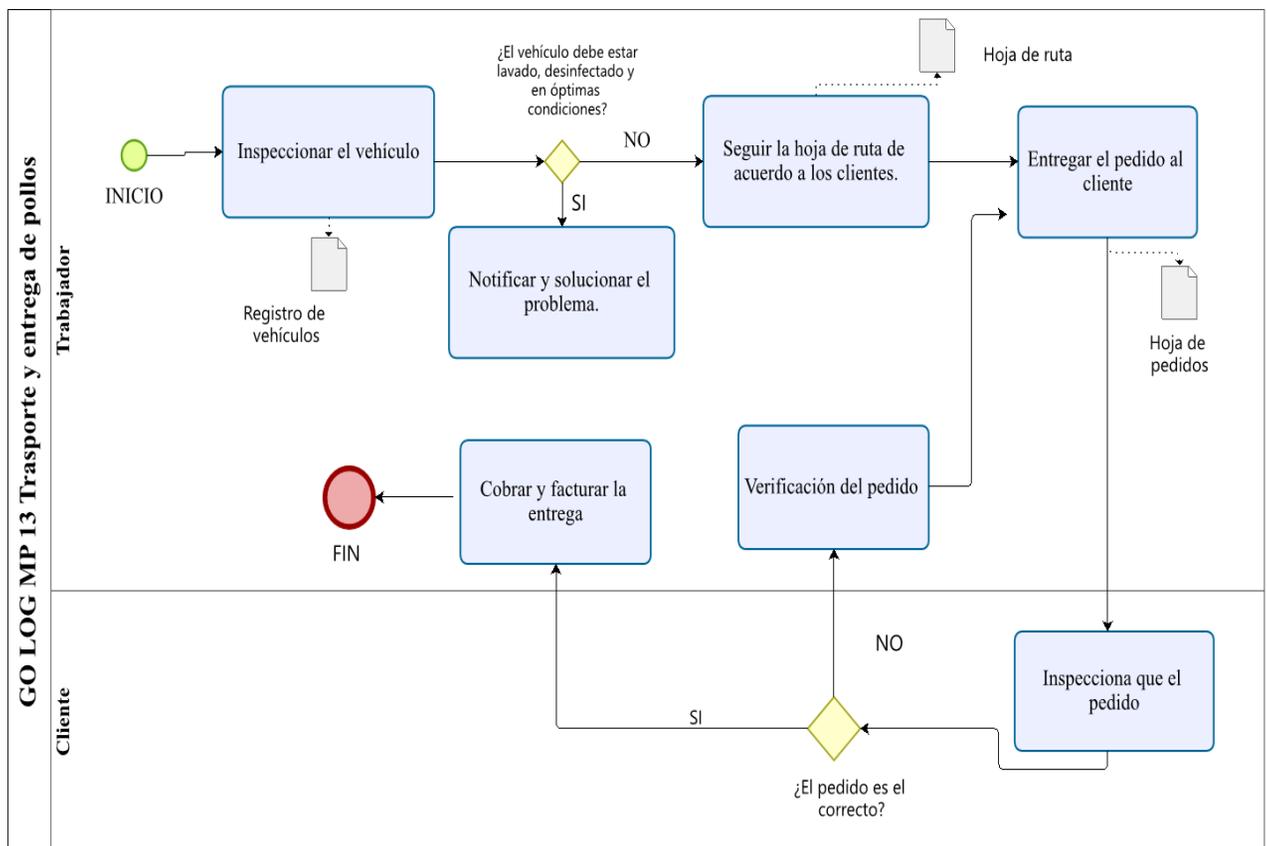
## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Responsables	Descripción	Documento
1	Trabajador	<p>Inspeccionar el vehículo, mismo que debe estar lavado, desinfectado y en óptimas condiciones, en el caso de encontrar observaciones notificar y solucionar el problema.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Los vehículos deberán estar en condiciones apropiadas y provistos de medidas para proteger el producto del calor, humedad, sequedad, u otro efecto.</li> <li>– Los furgones deberán ser utilizados solo para el transporte de pollos para evitar la contaminación cruzada.</li> </ul>	Registro de vehículos
2	Trabajador	Seguir la hoja de ruta de acuerdo con los clientes.	Hoja de ruta
3	Trabajador	Entregar el pedido al cliente	Hoja de pedidos
	Cliente	Inspecciona que el pedido sea el correcto. Caso contrario el trabajado revisara el pedido.	

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Logística	Versión:	01
	Procedimiento:	Trasporte y entrega de pollos	Página:	
	Código:	GO LOG MP 13	Fecha de elaboración:	

4	Trabajador	Cobrar y facturar la entrega	Factura
---	------------	------------------------------	---------

## 7. FLUJOGRAMA



## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Logística	Versión:	01
	Procedimiento:	Trasporte y entrega de pollos	Página:	
	Código:	GO LOG MP 13	Fecha de elaboración:	

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
Nombre	Código	Origen		Tipo		Lugar Archivo
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
<b>Registro de vehículos</b>		x		x	x	
<b>Hoja de ruta</b>		x		x	x	
<b>Hoja de pedidos</b>		x		x	x	
<b>Factura</b>		x		x		

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	Logística	Versión:	01
	Procedimiento:	Trasporte y entrega de pollos	Página:	
	Código:	GO LOG MP 13	Fecha de elaboración:	

## 9. ANEXOS

	<b>PRODUAVIC</b>		<b>CÓDIGO</b>			
	<b>REGISTRO DE VEHÍCULOS</b>		<b>VERSIÓN</b>			
			<b>RESPONSABLE</b>			
Modelo	Color	Placa	Capacidad	Chasis	Motor	Responsables
Observaciones						



**Macro-proceso: GO** *Gestión OPERATIVA*

**Proceso: GA LIM DES**

*Limpieza y desinfección*

**Procedimiento: GA LIM DES 14**

*Lavado del área de producción*

---

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

---

**Sr. Iván Chicaiza**

---

**Control e Historial de Cambios**

Versión	01
Descripción del Cambio	Edición Original

Fecha de Actualización	N/A
------------------------	-----

## 1. OBJETIVO

Desarrollar un procedimiento para el correcta limpieza y desinfección de áreas de la micro-empresa PRODUAVIC para reducir el número de microorganismos que pueden afectar al producto.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento empieza después del proceso de faenamiento y terminar al limpiar y desinfectar las áreas de los vehículos después de la entrega de pedidos.

## 3. PARTICIPANTES

- Supervisor de los procesos
- Trabajadores

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- **N/A:** No Aplica
- **EPP:** Equipo de protección de personal.

### Definiciones:

- **Faenamiento:** Hace referencia al proceso de matanza de una especie pecuaria comestible como son las aves, bovinos, ovinos, entre otros similares, donde se trasforma al animal vivo en una carne procesada para el consumo humano.
- **Faenamiento de Pollo:** Es una serie de pasos o etapas donde se transforma el pollo vivo en carne lista para su cocción misma que se puede vender entera o por presas, fileteadas, dependiendo de los gustos de los clientes.

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	<b>Limpieza y desinfección</b>	Versión:	01
	Procedimiento:	Lavado del área de producción	Página:	
	Código:	GA LIM DES 14	Fecha de elaboración:	

- **Animal:** Hace referencia a un ser vivo pluricelular el cual se desarrolla un sistema nervioso mismo que se mueve de manera voluntario o por instinto.
- **Desechos:** Son los residuos generados después de una actividad como materiales, sustancias y objetos mismos que ya no tienen utilidad.
- **Desinfección:** Son actividades las cuales se realiza para eliminar microorganismos infecciosos a través del uso de productos desinfectantes.
- **Equipos y utensilios:** Hace referencia a todas las superficies de los equipos, recipientes y utensilios que se utilizan en las actividades del faenamiento.
- **Contaminación cruzada:** Hace referencia cuando un proceso o producto puede ser contaminado por agentes externos de otro proceso o producto.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
- NTE INEN 2346 Carne y menudencias comestibles de animales de abasto-Requisitos.
- NTE INEN 1217:2013 Carne y Productos Cárnicos. Definiciones.
- Decreto N° 3.873- Reglamento sobre la Ley de Mataderos.
- Agrocalidad - Bienestar animal faenamiento de animales de producción.

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	<b>Limpieza y desinfección</b>	Versión:	01
	Procedimiento:	Lavado del área de producción	Página:	
	Código:	GA LIM DES 14	Fecha de elaboración:	

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

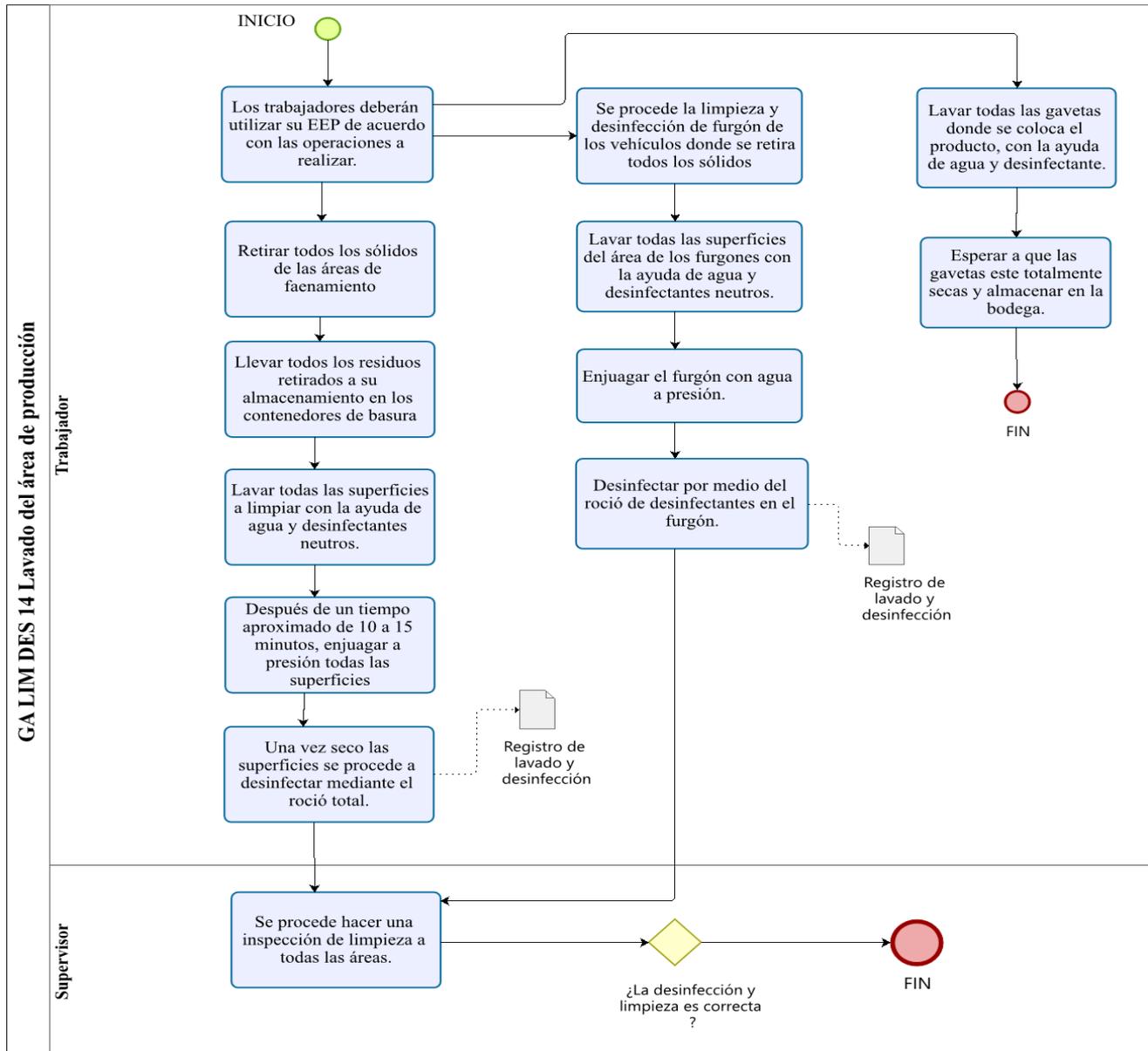
N°	Responsables	Descripción	Documento
1	Trabajador	Para el lavado del área de producción de empresa, los trabajadores deberán utilizar su EEP de acuerdo con las operaciones a realizar.	N/A
2	Trabajador	Retirar todos los sólidos de las áreas de faenamiento (mesas, pisos, tanques, utensilios), utilizando el equipo adecuado como es escobas, cepillos, etc.	N/A
3	Trabajador	Este retiro se realiza con el objetivo de evitar la contaminación para evitar la atracción de insectos y roedores.	N/A
4	Trabajador	Llevar todos los residuos retirados a su almacenamiento en los contenedores de basura y así evitar la contaminación cruzada.	N/A
5	Trabajador	Lavar todas las superficies a limpiar con la ayuda de agua y desinfectantes neutros.	N/A
6	Trabajador	Después de un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos, enjuagar a presión todas las superficies con el objetivo de retirar el detergente y residuos.	N/A

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	<b>Limpieza y desinfección</b>	Versión:	01
	Procedimiento:	Lavado del área de producción	Página:	
	Código:	GA LIM DES 14	Fecha de elaboración:	

7	Trabajador	Una vez seco las superficies se procede a desinfectar mediante el roció total.	Registro de lavado y desinfección
8	Trabajador	Después del procedimiento de transporte y entrega de pollos, se procede la limpieza y desinfección del furgón de los vehículos donde se retira todos los sólidos con el equipo adecuado.	N/A
9	Trabajador	Lavar todas las superficies del área de los furgones con la ayuda de agua y desinfectantes neutros.	N/A
10	Trabajador	Enjuagar el furgón con agua a presión.	N/A
11	Trabajador	Desinfectar por medio del roció de desinfectantes en el furgón.	Registro de lavado y desinfección
12	Trabajador	Lavar todas las gavetas donde se coloca el producto para su transporte con la ayuda de agua y desinfectantes neutros.	N/A
13	Trabajador	Esperar a que las gavetas este totalmente secas y almacenar en la bodega.	N/A

## 7. FLUJOGRAMA

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	<b>Limpieza y desinfección</b>	Versión:	01
	Procedimiento:	Lavado del área de producción	Página:	
	Código:	GA LIM DES 14	Fecha de elaboración:	



	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	<b>Limpieza y desinfección</b>	Versión:	01
	Procedimiento:	Lavado del área de producción	Página:	
	Código:	GA LIM DES 14	Fecha de elaboración:	

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
Nombre	Código	Origen		Tipo		Lugar Archivo
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
<b>Registro de lavado y desinfección</b>		x		x	x	Gerencia
<b>Guía de buenas prácticas avícolas (faenamiento)</b>			x	x	x	

## 9. ANEXOS

	<b>PRODUAVIC</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>REGISTRO DE LAVADO Y DESINFECCIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	
		<b>FECHA</b>	

ARE A	FEC HA	HOR A	LIMPIAD OR	DESINFECTA NTE	REALI ZO	APRO BO

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	<b>Limpieza y desinfección</b>	Versión:	01
	Procedimiento:	Lavado del área de producción	Página:	
	Código:	GA LIM DES 14	Fecha de elaboración:	

<b>ELABORADO POR</b>	Pulamarín José	<b>APROBADO POR</b>	Sr. Iván Chicaiza
<b>CARGO</b>	Estudiante	<b>CARGO</b>	Gerente



**Macro-proceso: GO** *Gestión OPERATIVA*

**Proceso: GA COM**

*Compras*

**Procedimiento: GA COM MP 15**

*Compra de productos e insumos*

---

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

---

**Sr. Iván Chicaiza**

---

### **Control e Historial de Cambios**

Versión	01
Descripción del Cambio	Edición Original
Fecha de Actualización	N/A



## PRODUAVIC

Proceso: **Compras** Versión: 01  
Procedimiento: Compra de productos e insumos Página:  
Código: GA COM MP 15 Fecha de elaboración:

### 1. OBJETIVO

Desarrollar un procedimiento para la compra de productos e insumos mediante la identificación de faltantes en la bodega y procesos.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento empieza al identificar falta de productos e insumos y termina al recibir los pedidos ordenados.

### 3. PARTICIPANTES

- Trabajadores
- Gerente

### 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

#### Términos:

- **N/A:** No Aplica
- **EPP:** Equipo de protección de personal.

#### Definiciones:

- **Compra:** Es una operación donde se realiza un intercambio, al adquirir un bien o servicio por una contraprestación la cual puede ser dinero, o especie.
- **Almacenamiento:** Hace referencia al proceso de guardar o archivar algo el cual poder ser objetos, productos, bienes, etc.
- **Producto:** Hace referencia a un conjunto de características que forman un objeto producido o fabricado.



Proceso: **Compras** Versión: 01  
 Procedimiento: Compra de productos e insumos Página:  
 Código: GA COM MP 15 Fecha de elaboración:

- **Insumo:** Son los objetos, materiales y recursos los cuales ayudan en la elaboración de un producto o servicio final.
- **Orden de compra:** Hace referencia a el documento el cual describe la autorización para la compra de algún producto o servicio.
- **Proveedores:** Son las organizaciones o personas encargadas de distribuir insumos o productos para la venta y comercialización.

**5. REFERENCIAS NORMATIVAS**

- Proceso de compras: ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad

**6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Nº	Responsables	Descripción	Documento
1	Trabajador / Responsable de compra	Identificar insumos faltantes a comprar, al existir un faltante en bodega o un stock se deber cubrir dicho faltante con el objetivo de evitar problemas o paros en los procesos.	Requisición de compra
2	Trabajador / Responsable de compra	Crear una solicitud de compra, en esta actividad se crea la solicitud en el cual se deberá especificar la cantidad de insumos o productos que necesita la empresa para la compra.	N/A
3	Gerente	Revisar la solicitud de compra, esta solicitud debe ser revisada por la persona encarga de compras que en esta empresa es por el gerente.	N/A

**PRODUAVIC**



Proceso: **Compras** Versión: 01  
 Procedimiento: Compra de productos e insumos Página:  
 Código: GA COM MP 15 Fecha de elaboración:

4	Gerente	Aprobación o no por la solicitud en caso de no ser aprobada, se devuelve la solicitud rechazada especificado el motivo.	N/A
5	Trabajador / Responsable de compra	Búsqueda de proveedor, según los productos requeridos la empresa deberá buscar los proveedores de acuerdo con los mismos y así poder negociar los precios.  Para las compras rutinarias ya existen los proveedores por lo cual se realiza el pedido con ellos.	N/A
6	Trabajador / Responsable de compra	Pedir cotizaciones a proveedores, la empresa deberá solicitar cotizaciones de los precios de los productos o insumos con el objetivo de comprar propuestas según los proveedores	N/A
7	Trabajador / Responsable de compra	Selección de proveedor según el análisis realizado y la mejor opción para la empresa.	N/A
8	Trabajador / Responsable de compra	Orden de compra, posteriormente se realiza la compra al proveedor.	Orden de compra
9	Trabajador / Responsable de compra	Monitoreo de compra: el responsable de compras debe hacer un seguimiento hasta la llegada del producto a la bodega.	N/A

**PRODUAVIC**

Proceso: **Compras** Versión: 01  
 Procedimiento: Compra de productos e insumos Página:  
 Código: GA COM MP 15 Fecha de elaboración:

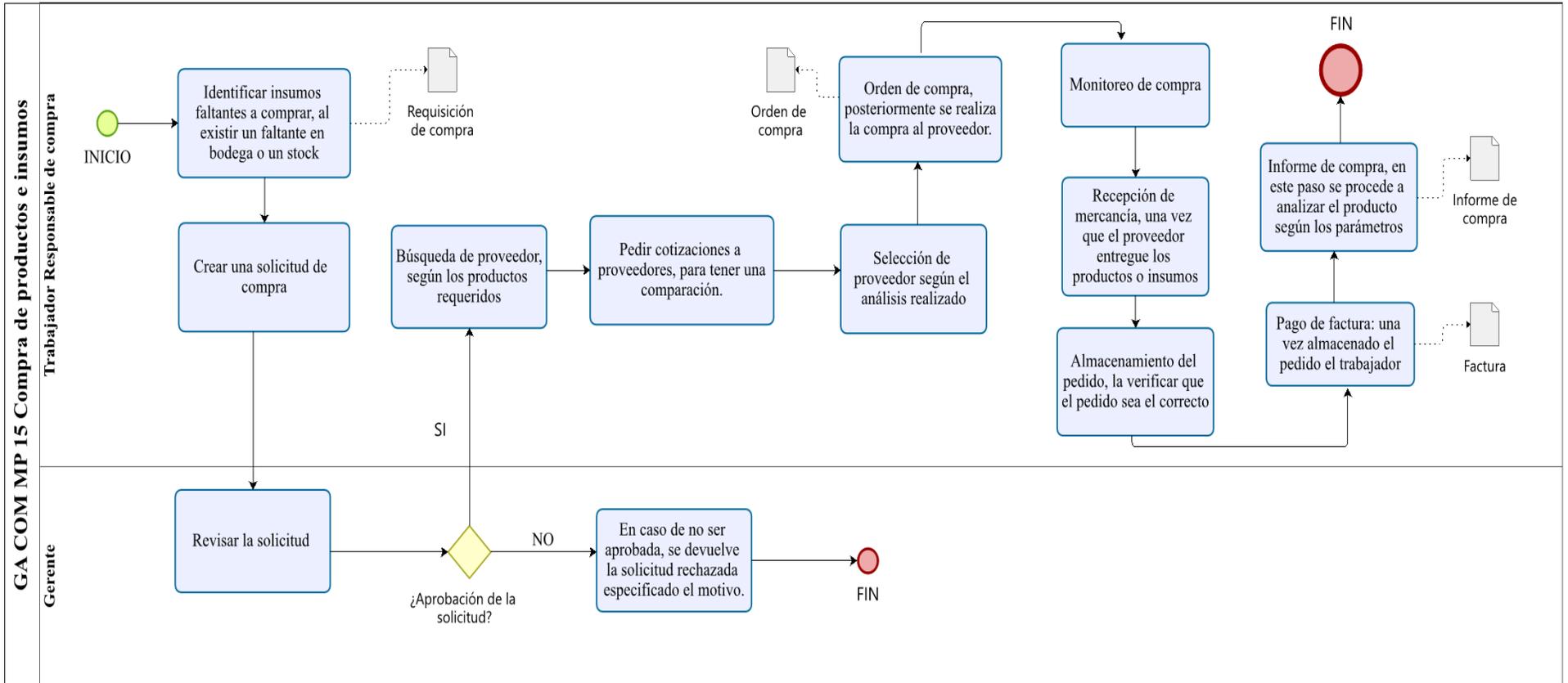
10	Trabajador / Responsable de compra	Recepción de mercancía, una vez que el proveedor entregue los productos o insumos, según la orden de compra en el tiempo acordado, la empresa deberá examinar el pedido en caso de existir problemas con los pedidos deberá notificar al proveedor para su devolución.	N/A
11	Trabajador / Responsable de compra	Almacenamiento del pedido, la verificar que el pedido sea el correcto y este todo según lo ordenado el trabajador procede almacenar en bodega.	N/A
12	Trabajador / Responsable de compra	Pago de factura: una vez almacenado el pedido el trabajador procede hacer el pago de este al proveedor según lo negociado.	Factura
13	Trabajador / Responsable de compra	Informe de compra, en este paso se procede a analizar el producto según los parámetros establecidos.	Informe de compra

**7. FLUJOGRAMA**



**PRODUAVIC**

Proceso: **Compras** Versión: 01  
 Procedimiento: Compra de productos e insumos Página:  
 Código: GA COM MP 15 Fecha de elaboración:





Proceso: **Compras**  
 Procedimiento: Compra de productos e insumos  
 Código: GA COM MP 15

Versión: 01  
 Página:  
 Fecha de elaboración:

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
Nombre	Código	Origen		Tipo		Lugar Archivo
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
<b>Orden de compra</b>		x		x		Bodega /Procesos
<b>Factura</b>			x	x	x	Gerencia
<b>Informe de compra</b>			x	x	x	Gerencia

## 9. ANEXOS

	<b>PRODUAVIC</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>ORDEN DE COMPRA</b>	<b>VERSIÓN</b>	
		<b>FECHA</b>	

Nombre de la empresa		Fecha	
Domicilio		N° de orden	
Ciudad, código postal			
Vendedor		Enviar a	
Compañía		Compañía	
Contacto		Departamento	





**Macro-proceso:** GA *Gestión Apoyo*

**Proceso:** GA TAL HUM

*Talento humano*

**Procedimiento:** GA TAL HUM MP 19

*Contratación, inducción y despido de personal*

---

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

—— Sr. Iván Chicaiza ——

---

### Control e Historial de Cambios

Versión	01
Descripción del Cambio	Edición Original
Fecha de Actualización	N/A

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	<b>Talento humano</b>	Versión:	01
	Procedimiento:	Contratación, inducción y despido de personal	Página:	
	Código:	GA TAL HUM MP 19	Fecha de elaboración:	

## 1. OBJETIVO

Establecer requisitos para realizar la contratación, inducción y despido del personal en la empresa PRODUAVIC.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento de contratación, inducción y despido es aplicable a la empresa PRODUAVIC para el personal de todas la aéreas hasta que el trabajo reciba la correspondiente inducción.

## 3. PARTICIPANTES

- Trabajador / Responsable del personal
- Gerente

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Términos:

- **N/A:** No Aplica
- **EPP:** Equipo de protección de personal.

### Definiciones:

- **Liquidación:** Hace referencia al pago de valores los cuales son un derecho de los trabajadores al momento de desvincularse de una institución.
- **Puesto de trabajo:** Son las responsabilidades y obligaciones asumidas por un trabajador en una empresa.

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	<b>Talento humano</b>	Versión:	01
	Procedimiento:	Contratación, inducción y despido de personal	Página:	
	Código:	GA TAL HUM MP 19	Fecha de elaboración:	

- **Perfil del puesto de trabajo:** Hace referencia a la descripción de las tareas y responsabilidades que deben asumir los trabajadores en una empresa y sirve para la planificar la contratación del posible personal.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Código de Trabajo.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Responsables	Descripción	Documento
1	Trabajador / Responsable del personal	<b>Contratación del personal</b> Evaluar la necesidad de contratación de personal según el puesto de trabajo y plazas que se deben cubrir según el organigrama de la institución.	N/A
2	Trabajador / Responsable del personal	Solicitar al gerente la nueva contratación del personal	N/A
3	Gerente	Evaluación y aprobación para la contratación de la persona en caso de no aprobación explicar las observaciones encontradas.	N/A
4	Trabajador / Responsable del personal	Establecer el perfil de la persona a contratar con base a la misión, visión y objetivos de la institución.	Perfil del puesto de trabajo

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	<b>Talento humano</b>	Versión:	01
	Procedimiento:	Contratación, inducción y despido de personal	Página:	
	Código:	GA TAL HUM MP 19	Fecha de elaboración:	

5	Trabajador / Responsable del personal	Publicar la oferta de trabajo en medios, donde se filtra la información según los requisitos establecidos.	N/A
6	Trabajador / Responsable del personal	Reclutamiento, Buscar un número considerable de candidatos para poder elegir al mejor según lo buscado.	N/A
7	Trabajador / Responsable del personal	Preselección de candidatos, se procede a revisar todas las solicitudes recibidas y descartar las que no cumplen con los requisitos.	N/A
8	Trabajador / Responsable del personal	Entrevista personal a los candidatos, se conocerá de manera directa a la persona para obtener resultados y conocer la idoneidad de cada candidato.	N/A
9	Trabajador / Responsable del personal	Toma de decisiones, en caso de existir varios candidatos que cumplen con los requisitos se puede puntuar sus conocimientos, habilidades, destrezas para informar a la persona seleccionada y a los otros candidatos el fin del proceso.	N/A
10	Gerente	Contratación, se formaliza el contrato y todo lo que conlleva como el seguro social, en el contrato se detalla los datos de la empresa y del trabajador, tipo de contrato, puesto de trabajo, duración.	Contrato de personal

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	<b>Talento humano</b>	Versión:	01
	Procedimiento:	Contratación, inducción y despido de personal	Página:	
	Código:	GA TAL HUM MP 19	Fecha de elaboración:	

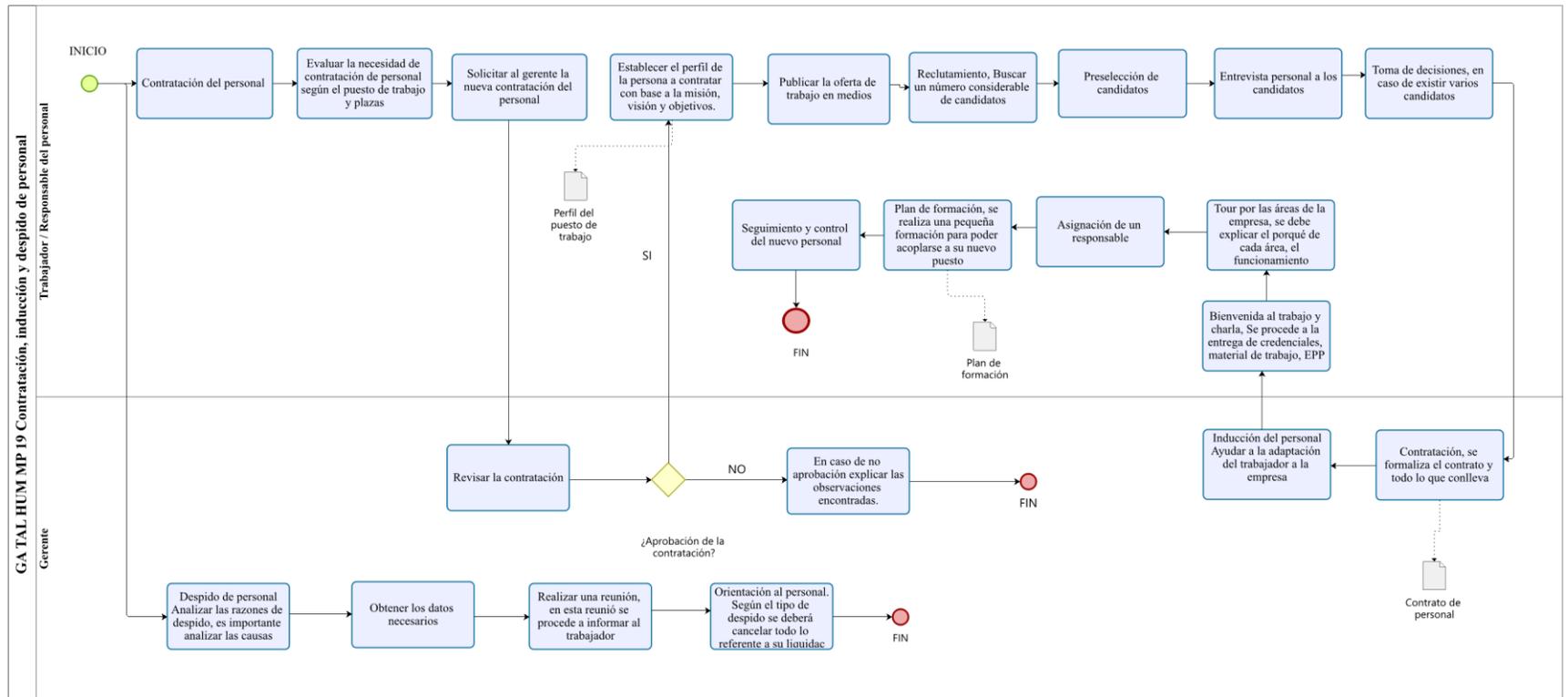
11	Gerente Trabajador / Responsable del personal	<b>Inducción del personal</b>  Ayudar a la adaptación del trabajador a la empresa	N/A
12	Trabajador / Responsable del personal	Bienvenida al trabajo y charla, Se procede a la entrega de credenciales, material de trabajo, EPP, se da a conocer la información general.	N/A
13	Trabajador / Responsable del personal	Tour por las áreas de la empresa, se debe explicar el porqué de cada área, el funcionamiento de las instalaciones, así como presentar a los demás compañeros.	N/A
14	Trabajador / Responsable del personal	Asignación de un responsable, el trabajador necesita aprender para lo cual es necesario que un empleado antiguo le muestre todas sus responsabilidades y resuelva sus dudas.	N/A
15	Trabajador / Responsable del personal	Plan de formación, se realiza una pequeña formación para poder acoplarse a su nuevo puesto, en caso de varios empleos es recomendable hacer un plan de formación específico.	Plan de formación
16	Trabajador / Responsable del personal	Seguimiento y control del nuevo personal, llevar estrategias para que el personal de su máxima capacidad y así retener su talento entre su equipo de trabajo.	N/A

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	<b>Talento humano</b>	Versión:	01
	Procedimiento:	Contratación, inducción y despido de personal	Página:	
	Código:	GA TAL HUM MP 19	Fecha de elaboración:	

17	Gerente	<p><b>Despido de personal</b></p> <p>Analizar las razones de despido, es impórtate analizar las causas del despido con el objetivo de obtener argumentos.</p>	N/A
18	Gerente	<p>Obtener los datos necesarios, disponer toda la documentación necesaria que apoyen la decisión tomar de despido.</p> <p>Obtener información relativa como es el sueldo, finiquito, entre otros.</p>	N/A
19	Gerente	<p>Realizar una reunión, en esta reunión se procede a informar al trabajador el porqué de su despido y dar los argumentos pertinentes, así como dar un espacio para los comentarios del trabador.</p>	N/A
20	Gerente	<p>Orientación al personal. Según el tipo de despido se deberá cancelar todo lo referente a su liquidación al trabajador conforme a lo que dice la ley y el código de trabajo.</p>	Código de trabajo

	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	<b>Talento humano</b>	Versión:	01
	Procedimiento:	Contratación, inducción y despido de personal	Página:	
	Código:	GA TAL HUM MP 19	Fecha de elaboración:	

## 7. FLUJOGRAMA



	<b>PRODUAVIC</b>			
	Proceso:	<b>Talento humano</b>	Versión:	01
	Procedimiento:	Contratación, inducción y despido de personal	Página:	
	Código:	GA TAL HUM MP 19	Fecha de elaboración:	

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
Nombre	Código	Origen		Tipo		Lugar Archivo
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
<b>Perfil del puesto de trabajo</b>		x		x	x	Gerencia
<b>Contrato de personal</b>		x		x	x	Gerencia



**Macro-proceso:** GA *Gestión Apoyo*

**Proceso:** GA TAL HUM

*Talento humano*

**Procedimiento:** GA TAL HUM MP 20

*Capacitaciones*

---

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

~~Sr. Iván Chicaiza~~

---

**Control e Historial de Cambios**

Versión	01
Descripción del Cambio	Edición Original
Fecha de Actualización	N/A



## PRODUAVIC

Proceso: **Talento humano** Versión: 01  
Procedimiento: Capacitaciones Página:

Código: GA TAL HUM MP Fecha de  
20 elaboración:

### 1. OBJETIVO

Planear, hacer y evaluar las capacitaciones internas y externas orientadas al fortalecimiento de conocimientos para el personal de la microempresa PRODUAVIC según el programa institucional.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todo el personal que intervienen en los procesos de la microempresa PRODUAVIC

### 3. PARTICIPANTES

- Trabajador / supervisor
- Gerente

### 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

#### Términos:

- **N/A:** No Aplica

#### Definiciones:

- **Puesto de trabajo:** Son las responsabilidades y obligaciones asumidas por un trabajador en una empresa.
- **Acción de capacitar:** Hace referencia a los actos para que el personal adquiera nuevos conocimientos sobre determinado tema y así desarrolle sus competencias que le ayuden a un mejor desenvolviendo en si puesto de trabajo.
- **Recursos:** Son los elementos disponibles que se utilizan para resolver o hacer algo que se llevara a cabo.



**PRODUAVIC**

Proceso: **Talento humano** Versión: 01  
 Procedimiento: Capacitaciones Página:

Código: GA TAL HUM MP Fecha de elaboración:  
 20

**5. REFERENCIAS NORMATIVAS**

- Registro del POE
- Código del trabajador- Artículo 410

**6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

N°	Responsables	Descripción	Documento
1	Trabajador / supervisor	Analizar cada una de las áreas donde los trabajadores realizan sus actividades	N/A
2	Trabajador / supervisor	Identificar qué tipo de capacitación se debe realizar puede ser interna o externa.	N/A
3	Trabajador / supervisor	Capacitación interna  Planificar los contenidos detallando los temas, la meta y objetivo de la capacitación, búsqueda de instructores y la programación correspondiente.	Programa de capacitación
4	Trabajador / supervisor	Presentar al gerente la propuesta de capacitación interna.	N/A
5	Gerente	Analizar y aprobar la capacitación en caso de no aprobar enviar las observaciones y comentarios para su ajuste. En caso de aprobar	N/A

**PRODUAVIC**



Proceso: **Talento humano**

Versión: 01

Procedimiento: Capacitaciones

Página:

Código: GA TAL HUM MP

Fecha de

20

elaboración:

		se asignará los recursos necesarios para su desarrollo.	
6	Trabajador / supervisor	Al momento de ser aprobada la capacitación, se procede a contratar los servicios según lo programado.	N/A
7	Trabajador / supervisor	Enviar a las áreas involucradas la programación que se llevara a cabo a través de medios como puede ser verbal, oficio o similar.	N/A
8	Trabajador / supervisor	Aplicación de la capacitación, donde se deberá adecuar las instalaciones y tener todo el equipo necesario para llevarse a cabo.	Lista de asistencia
9	Gerente	Realizar un control a la capacitación	N/A
10	Trabajador / supervisor	Dar un seguimiento al personal para verificar el proceso de adquisición de los conocimientos adquiridos en la capacitación.	N/A
11	Gerente	Capacitación externa:  Recibir invitaciones a capacitaciones por parte de diferentes instituciones externas a la empresa.	N/A
12	Gerente_	Analizar el grado de viabilidad e importancia de la capacitación para aceptar o rechazar la invitación.	N/A

## PRODUAVIC



Proceso: **Talento humano**

Versión: 01

Procedimiento: Capacitaciones

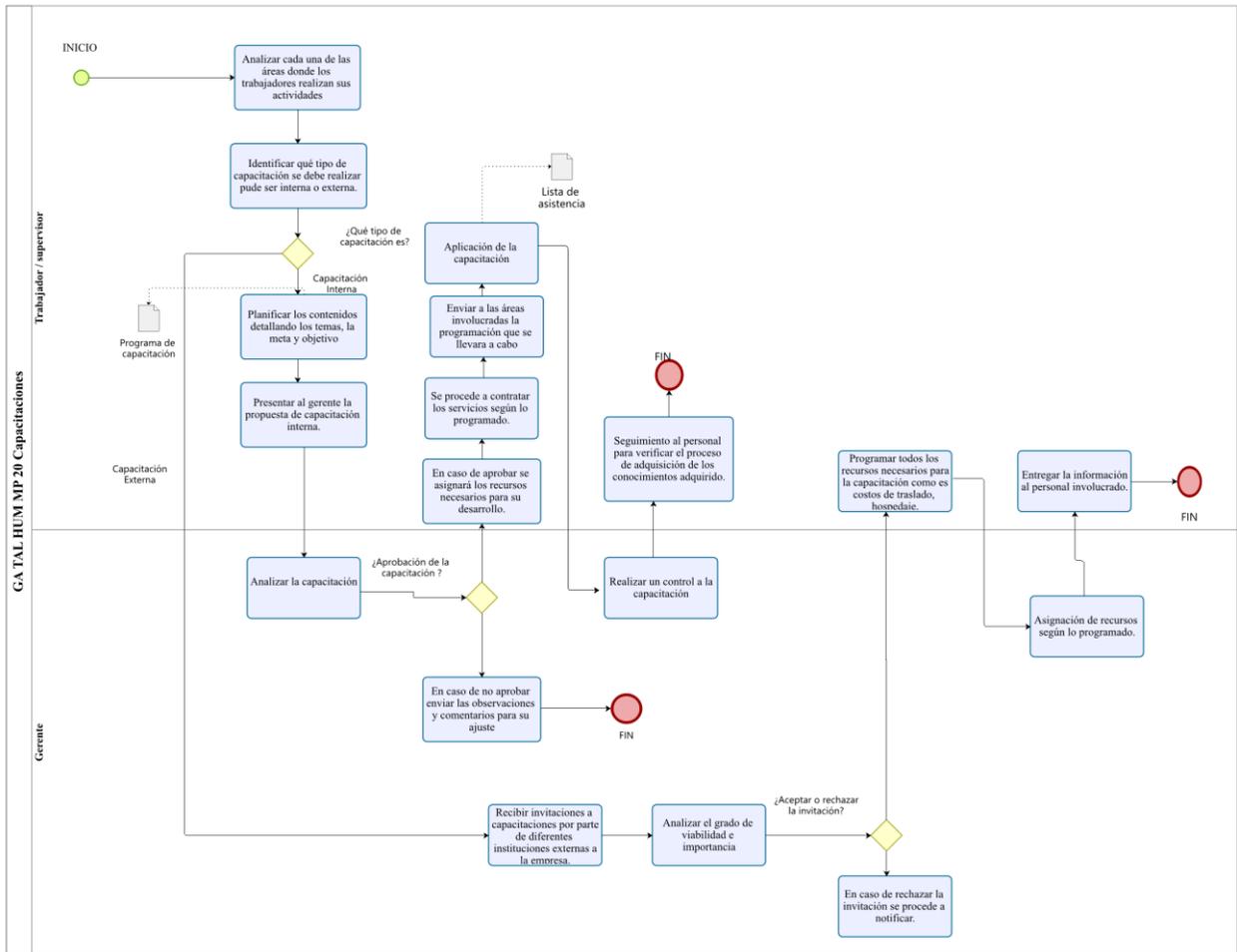
Página:

Código: GA TAL HUM MP  
20

Fecha de  
elaboración:

	Trabajador / supervisor	En caso de rechazar la invitación se procede a notificar.	
13	Trabajador / supervisor	Programar todos los recursos necesarios para la capacitación como es costos de traslado, hospedaje, alimentación, entre otros	N/A
14	Gerente	Asignación de recursos según lo programado.	N/A
15	Trabajadores	Entregar la información al personal involucrado.	N/A

## 7. FLUJOGRAMA





Proceso: **Talento humano**

Versión: 01

Procedimiento: Capacitaciones

Página:

Código: GA TAL HUM MP  
20

Fecha de  
elaboración:

### 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS						
Nombre	Código	Origen		Tipo		Lugar Archivo
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
<b>Lista de asistencia</b>		x		x	x	Gerencia
<b>Programa de capacitación</b>		x		x	x	Gerencia

### 9. ANEXOS

	<b>PRODUAVIC</b>	<b>CÓDIGO</b>	
	<b>LISTA DE ASISTENCIA</b>	<b>VERSIÓN</b>	
		<b>FECHA</b>	

<b>Temas:</b>			<b>Entrenamiento</b>		<b>Reentrenamiento</b>			
			<b>Capacitación</b>		<b>Inducción</b>			
			<b>Lugar</b>		<b>Hora</b>			
			<b>Instructores</b>					
#	Nombres y Apellidos	ID	Proceso	Firma	Evaluación		Material	Observaciones
					Aprobó	No Aprobó		