

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA

FACULTAD DE ZOOTECNIA

DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN ANIMAL



**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2008 PARA UNA GRANJA DE CERDOS”**

Trabajo Monográfico presentado para optar el Título de

INGENIERO ZOOTECNISTA

(Modalidad Examen Profesional)

MARÍA CLARA CHALCO CANAHUALPA

Lima - Perú

2014

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA

FACULTAD DE ZOOTECNIA

DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN ANIMAL

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA UNA GRANJA DE CERDOS”

Trabajo Monográfico presentado para optar el Título de

INGENIERO ZOOTECNISTA

MARÍA CLARA CHALCO CANAHUALPA

Sustentada y Aprobada ante el siguiente Jurado:

Ing. José Cadillo Castro
Asesor

Ing. Enrique Alvarado Malca
Presidente

Ing. Carmen Álvarez Sacio
Miembro

M.V. Segundo Gamarra Carrillo
Miembro

ÍNDICE

I.- INTRODUCCIÓN	9
II.- REVISIÓN DE LITERATURA	10
2.1 CALIDAD	10
2.2 SISTEMA	11
2.3 SISTEMA DE GESTIÓN	11
2.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	11
2.5 BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	11
III.- METODOLOGÍA	13
3.1 ANTECEDENTES	13
3.2 ALCANCE	13
3.3 ETAPAS PARA IMPLEMENTAR LA NORMA ISO 9001:2008	13
3.3.1 ETAPA I: ORGANIZACIÓN	13
3.3.2 ETAPA II: ANÁLISIS DE BRECHA	15
3.3.3 ETAPA III: CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	15
3.3.4 ETAPA IV: DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	15
3.3.5 ETAPA V: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	20
3.3.6 ETAPA VI: REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ..	20
3.3.7 ETAPA VII: VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	20
3.3.8 ETAPA VIII: VALIDACIÓN	21
3.4 INVERSIÓN ESTIMADA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	21
IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	23
4.1 CONCLUSIONES	23
4.2 RECOMENDACIONES	23
V.- BIBLIOGRAFÍA	25
VI.- ANEXO	26

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO	PÁGINA
Cuadro 1	
Plan de inversión para la implementación del SGC	22

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	PÁGINA
Gráfico 1 Organigrama del Comité del SGC	14
Gráfico 2 Interacción de procesos	16

ÍNDICE DE ANEXOS

CUADRO	PÁGINA
Anexo 1	
Cronograma de implementación del SGC	26
Anexo 2	
Cuestionario para evaluar la situación de la empresa respecto al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008	27
Anexo 3	
Formulario de encuesta de satisfacción al cliente	31
Anexo 4	
Indicadores de gestión	32
Anexo 5	
Caracterización de procesos	33
Anexo 6	
Relación de documentos requeridos por la empresa	38

RESUMEN

El presente trabajo plantea una propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma internacional ISO 9001:2008, en una empresa de producción y comercialización de carne de cerdo. Con esta propuesta se busca responder las exigencias del cliente, de la organización y mejorar su desempeño.

El objetivo del trabajo es implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en una granja de cerdos, demostrando que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar sus procesos y lograr la satisfacción de sus clientes.

El trabajo muestra las diversas etapas que se consideran en un proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad; partiendo de la definición del equipo de trabajo a cargo de un Comité del Sistema de Gestión de la Calidad con la finalidad de que se asegure la correcta implementación del sistema y se mantenga en el tiempo. Seguidamente se realizó un diagnóstico situacional inicial de la empresa, consiguiendo detectar las falencias existentes respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Como tercera etapa se realizaron las capacitaciones al personal para sensibilizarlos y garantizar que el personal de la empresa forme parte activa de este sistema.

Establecido la línea base de la empresa, se procedió a elaborar la documentación requerida por la norma y por la propia organización y se procedió a implementarla. Durante el desarrollo de estas etapas se realizaron revisiones para verificar si se ejecutaron en el tiempo establecido según la estructura de trabajo establecida. Luego de un periodo de implementación, se realizó la auditoría interna por parte de la empresa consultora, y la revisión por la dirección por la alta dirección.

Como última etapa se procedió a validar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la empresa certificadora y se tomaron las acciones necesarias para levantar los hallazgos de la auditoría.

I.- INTRODUCCIÓN

La modernización de las economías compitiendo en un mercado globalizado está imponiendo mayores exigencias a las organizaciones, demandándoles una mayor preocupación por su productividad y por la calidad de los productos y/o servicios que ofrecen.

Esta situación ha llevado a redefinir la gestión empresarial, reducir costos, reajustar los precios, realizar innovaciones, estandarizar procesos/operaciones, desarrollar nuevos productos, mejora continua, buscar otros mercados, convertir la(s) crisis en fuente(s) de oportunidades, enfrentar la competencia y hacerse cada vez más competitivas; son sólo algunos de los desafíos que enfrentan las organizaciones hoy en día. Todos estos cambios llevan a que las empresas implementen Sistemas de Gestión, ya que es la forma más eficaz de generar rápidamente el ansiado nivel de competitividad internacional, requerida con urgencia por las organizaciones, en especial las peruanas, que desean capturar una buena parte del mercado local e internacional, para aprovechar el libre comercio.

La gestión de las organizaciones en base a la norma ISO 9001 es un modelo de referencia, mediante la cual una organización establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad con el objetivo de demostrar sus capacidad para proporcionar productos y/o servicios que cumplan con los requisitos de los clientes y se orienten hacia la satisfacción de los mismos. La implementación de un sistema de gestión debería asegurar la efectiva operación y control de los procesos y las mediciones, así como la evaluación de datos para determinar el funcionamiento satisfactorio.

El objetivo del presente trabajo es analizar la situación actual de una empresa dedicada a la producción y comercialización de carne de cerdo e implementar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2008, demostrando que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar su competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente.

II.- REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 CALIDAD

La calidad tiene diferentes definiciones que han ido evolucionando con el transcurso del tiempo. Esta evolución supone una ampliación del concepto tradicional de calidad.

Crosby (1979) menciona que «la calidad son las características de un producto o servicio que le permiten ser conforme a las especificaciones». Esta definición, que fue una de las primeras aceptadas universalmente puede considerarse hoy como incompleta porque como critican Reeves y Bednar (1994) los requisitos de los productos deben ajustarse a lo que desean los clientes y no a lo que cree la empresa, los clientes pueden no conocer exactamente como el producto o servicio se ajusta a las especificaciones interna, y el factor humanos, que no está contemplado en esta definición, es una parte esencial en la calidad, no sólo en las empresas de servicios, sino también y cada vez más en las industriales.

«El término calidad se relaciona muchas veces con un producto o servicio extraordinario o excepcional y se consigue como señala Ishikawa (1994), diseñando, fabricando y vendiendo productos con una calidad determinada que satisfagan realmente al cliente que los use». Por tanto, no se refiere únicamente a producto o servicios de elevadas prestaciones.

Juran y Gryna (1995) relacionan la calidad con satisfacción del cliente, lo cual permite que las características del producto o servicio sean especificadas conforme a los requisitos que demanda el cliente, y por tanto satisfacer sus necesidades, permitiendo a la empresa además, enfrentarse rápidamente a los cambios que se pueden dar en ellas, ya que pasada un periodo de tiempo las características que demanda serán otras, y habrá que conocerlas para lograr ajustarse a las mismas.

«La Organización Internacional para la Estandarización (ISO), establece una definición para el término calidad: Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, convirtiéndose éste en un concepto global para la implementación de sistemas de gestión (ISO 9000:2005)».

2.2 SISTEMA

Un sistema es un conjunto de funciones que operan en armonía o con un mismo propósito, y que puede ser ideal o real. Por su propia naturaleza un sistema posee reglas o normas que regulan su funcionamiento y, como tal, puede ser entendido, aprendido y enseñado.

Según la norma ISO 9000:2005 «un sistema es un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan».

2.3 SISTEMA DE GESTIÓN

Según la norma ISO 9000:2005 «un sistema de gestión es un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos».

2.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La norma ISO 9000:2005 aglomeró todos los conceptos mencionados anteriormente y manifiesta que «un sistema de gestión de la calidad es un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad».

2.5 BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

López (2006) sostiene que la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad implica una serie de beneficios para la empresa que lo lleva a cabo:

- Mayor nivel de calidad del producto con lo cual se puede acceder a nuevos segmentos del cliente.

- Disminución de rechazos.
- Optimización del mantenimiento.
- Reducción de costos.
- Mayor participación e integración del personal de la empresa.
- Conseguir una mayor fidelidad por parte de los clientes, al tenerlos más satisfechos y más cubiertas sus necesidades.
- Mejora de la imagen de la empresa.
- Mejora de la competitividad.
- Garantía de supervivencia.

III.- METODOLOGÍA

3.1 ANTECEDENTES

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección Intelectual (INDECOPI), en su calidad de Organismo Nacional de Normalización, representa al Perú ante la Organización Internacional de Normalización (ISO) y desde enero de 2007 es miembro pleno de esa organización, por lo que el Perú está en capacidad de influenciar en el contenido de las Normas Técnicas Internacionales, participando con voz y voto en el trabajo de normalización internacional. Según datos del INDECOPI, para el año 2012 el Perú fue uno de los países de la región con el menor número de empresas certificadas en gestión de la calidad, y solo Bolivia estuvo debajo de nosotros.

En el Perú solo una empresa relacionada al rubro de producción y comercialización de carne de cerdo cuenta con una certificación ISO 9001, por ello la importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para así enfrentar la competencia y hacerse cada vez más competitivos en el mercado.

3.2 ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, aplica para cualquier organización, sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado; que opte por mejorar su desempeño.

3.3 ETAPAS PARA IMPLEMENTAR LA NORMA ISO 9001:2008

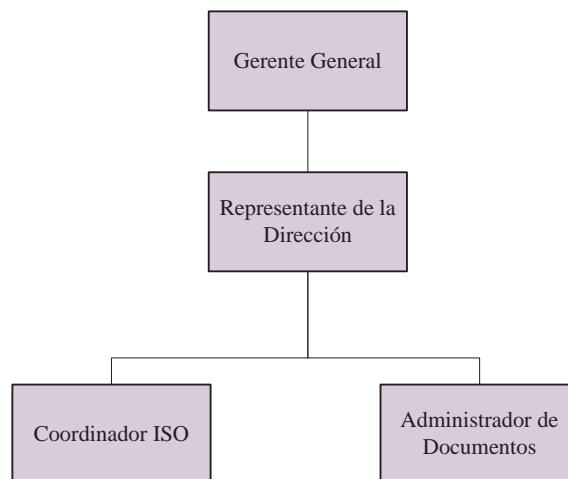
3.3.1 ETAPA I: ORGANIZACIÓN

La alta dirección de la Agropecuaria Don Carne S.A.C., convencida de los beneficios que aportará implementar este sistema de gestión a su empresa, tomará

la decisión de contratar a una empresa consultora como apoyo para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2008.

La empresa consultora será la responsable de diseñar la metodología de trabajo para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, para ello elaborará la estructura detallada de trabajo (Anexo 1: Cronograma de implementación del SGC) en la cual se incluyen las etapas para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, los responsables y el tiempo de ejecución destinado para cada actividad. Se realizará una reunión de apertura del Sistema de Gestión de la Calidad, a cargo de la empresa consultora, con el fin de dar a conocer a toda la organización los beneficios de implementar un sistema de gestión, establecer el equipo de trabajo a cargo de un Comité del SGC, el cual involucra al Representante de la Dirección (Gráfico 1: Organigrama del Comité del SGC), se entregarán sus respectivas funciones y se firmará un acta de compromiso, con el fin de participar activamente en la implementación y de mantener el sistema en el tiempo.

Gráfico 1
Organigrama del Comité del SGC



3.3.2 ETAPA II: ANÁLISIS DE BRECHA

Se realizará un diagnóstico inicial de la empresa, para evaluar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, con la ayuda de un cuestionario de evaluación, que contempla las 5 cláusulas de la norma que son auditables. (Anexo 2: Cuestionario para evaluar la situación de la empresa respecto al sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008).

3.3.3 ETAPA III: CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

La empresa consultora realizará las capacitaciones a todo el personal de la empresa con el fin de dotar de conocimientos y lograr el involucramiento del personal en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Las capacitaciones serán las indicadas en la estructura detallada de trabajo (Anexo 1: Cronograma de implementación del SGC).

3.3.4 ETAPA IV: DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Según la estructura detallada de trabajo (Anexo 1: Cronograma de implementación del SGC) se tendrán 8 semanas para documentar todas las actividades necesarias para el correcto cumplimiento de los requisitos de la norma.

Dentro de una correcta secuencia de actividades se tienen los siguientes pasos:

a) DEFINIR LA INTERACCIÓN DE PROCESOS

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Agropecuaria Don Carne S.A.C., tiene un enfoque basado en tres procesos generales: Procesos de Dirección, Proceso de Valor y Proceso de Apoyo (Gráfico 2: Interacción de procesos).

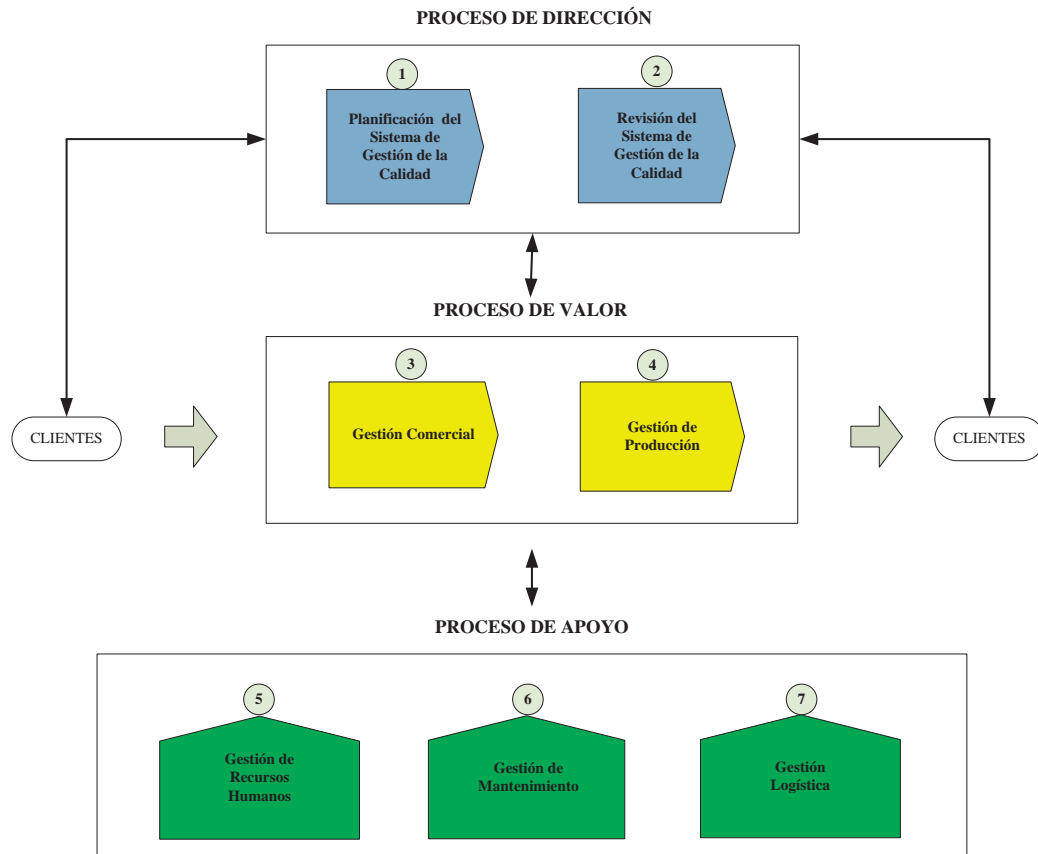
Los procesos de dirección son los procesos que direccionan la empresa y la conducen hacia la mejora continua. Son los procesos mediante los cuales la empresa desarrolla sus estrategias y define los objetivos.

Los procesos de valor son los procesos de operación de la empresa. Los procesos directos para elaborar los productos finales.

Los procesos de apoyo son aquellos que proporcionan los medios y todo lo necesario para que los procesos principales se lleven a cabo.

Gráfico 2

Interacción de procesos



b) ESTABLECER LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Realizar una encuesta de satisfacción al cliente para conocer el grado de percepción del cliente con respecto al producto brindado (Anexo 3: Formulario de encuesta de satisfacción al cliente).

c) DEFINIR LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

Se debe tener en cuenta que la política de la calidad es el compromiso de la organización con respecto al cumplimiento de los requisitos del cliente, para

ello debe cumplir con cada uno de los requisitos especificados en la cláusula 5.3 de la norma ISO 9001:2008.

La política de la calidad de la empresa es la siguiente:

En Agropecuaria Don Carne S.A.C. nos dedicamos a producir y comercializar carne de cerdo, para ello estamos comprometidos a:

- Cumplir con los requisitos de nuestros clientes satisfaciendo sus necesidades y garantizando un producto de calidad que cumpla con los más altos estándares de seguridad alimentaria, y manteniendo la capacidad de proveer los productos.
- Cumplir con la normativa legal vigente y propia de la organización.
- Mejorar continuamente nuestros procesos y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

d) DEFINIR LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Los objetivos de la calidad deben ser establecidos por la alta dirección de la organización, tienen que ser coherentes con la política de la calidad y perseguir la mejora continua; asimismo deben ser medibles y cuantificables, para que se pueda comprobar su cumplimiento y se deben establecer plazos para su consecución.

El objetivo de la calidad establecido por la Agropecuaria Don Carne S.A.C. es: Mejorar la satisfacción de nuestros clientes en un 5 por ciento en el plazo de un año, en lo que respecta a la entrega de productos de calidad y a la capacidad de proveer productos según necesidades del cliente.

Del objetivo establecido, se establecerán los indicadores de gestión para los procesos con sus respectivas metas, fórmulas de cálculo y frecuencia de medición (Anexo 4: Indicadores de gestión). Los resultados serán evaluados y permitirán establecer objetivos de mejora continua.

e) **ELABORAR UN MANUAL DE LA CALIDAD**

El manual de la calidad es un documento que describe el Sistema de Gestión de la Calidad de Agropecuaria Don Carne S.A.C. y es único para cada organización.

El manual de la calidad deberá incluir el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad o referencia a los mismos, y una descripción de la interacción entre los procesos.

Para el caso de la Agropecuaria Don Carne S.A.C. el alcance será: **“Producción y comercialización de carne de cerdo”**.

Las exclusiones de la norma son las siguientes:

Diseño y desarrollo.- El producto brindado es estandarizado y no requiere un diseño y desarrollo específico por tipo de cliente.

Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio.- Se excluye este requisito debido a que Agropecuaria Don Carne S.A.C. no requiere la validación de sus procesos y su producto, ya que el producto y procesos resultantes pueden ser verificados mediante actividades de seguimiento.

Propiedad del cliente.- Se excluye este requisito debido a que ningún bien del cliente se encuentra bajo el control de la organización.

Se tomará como referencia el registro Lista Maestra de documentos internos, en donde se detalla la relación de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La descripción de la interacción de procesos es según lo indicado en el Anexo 5 (Caracterización de los procesos).

f) ELABORAR LOS PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS POR LA NORMA

La norma ISO 9001: 2008, obliga que se establezcan ciertos procedimientos documentados, es decir que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido.

Estos procedimientos formarán parte de la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad y se utilizarán en la etapa de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

A continuación se detalla los procedimientos exigidos por la norma y el objetivo de documentarlos:

- Procedimiento de control de documentos
- Procedimiento de control de registros
- Procedimiento de auditoría interna
- Procedimiento del producto no conforme
- Procedimiento de acción correctiva
- Procedimiento de acción preventiva

g) ELABORAR LOS DEMÁS DOCUMENTOS

Luego de elaborar los procedimientos documentados exigidos por la norma ISO 9001:2008, se elaborarán los procedimientos por cada proceso identificado (Anexo 6: Relación de documentos requeridos por la empresa) en la interacción de procesos (Gráfico 2); asimismo se elaborarán otros documentos necesarios con la finalidad de estandarizar la realización de las actividades.

Para la elaboración de los documentos se seguirá la estructura de elaboración de documentos indicada en el procedimiento de Control de Documentos.

3.3.5 ETAPA V: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Luego de elaborar toda la documentación mencionada anteriormente, el Comité del SGC distribuirá dicha documentación al personal de las diferentes áreas para su puesta en práctica.

3.3.6 ETAPA VI: REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Como parte de las actividades a realizar por la empresa consultora, se realizarán dos revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad. La primera revisión será documentaria, es decir revisarán que se haya elaborado la documentación en el plazo establecido según lo indicado en la estructura detallada de trabajo (Anexo 1: Cronograma de implementación del SGC). Asimismo se realizará una segunda revisión la cual será de registros, es decir se revisará que los documentos elaborados se estén implementando generando sus registros respectivos.

3.3.7 ETAPA VII: VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En esta etapa se realizarán las siguientes actividades:

1. AUDITORÍA INTERNA

La cual la realizará la empresa consultora para verificar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y de cualquier otro requisito del Sistema de Gestión de la Calidad establecido por la organización, y verificar si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. La realización de la auditoría interna se realizará según lo indicado en el procedimiento de Auditorías Internas.

2. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Estará a cargo de la alta dirección, y se realizará después de la auditoría interna. Se realizará para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.3.8 ETAPA VIII: VALIDACIÓN

Como última etapa, se realizará una pre auditoría, a cargo de la empresa certificadora, el cual será como un simulacro de auditoría antes de la certificación.

Luego de levantar cualquier hallazgo identificado en la pre auditoría y de seguir implementando el sistema se procederá a contactar nuevamente a la empresa certificadora, para que realice la auditoría de certificación. Culminada la auditoría, la empresa certificadora hará la recomendación pertinente con el objetivo que la organización reciba la certificación. Asimismo si existiera alguna no conformidad, se procederá a tomar las acciones necesarias para levantarlo.

Cabe recalcar que la certificación tiene una validez de 3 años y cada año la empresa certificadora realizará una auditoría de seguimiento para verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad se siga manteniendo de forma adecuada.

3.4 INVERSIÓN ESTIMADA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Con la finalidad de determinar la viabilidad del proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, se ha estimado la inversión durante la etapa de implementación hasta la primera certificación (Cuadro 1).

Cuadro 1
Plan de inversión para la implementación del SGC

N°	ACTIVIDAD	COSTO TOTAL S/.	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
			S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
1	Contratación de la empresa consultora	6,000.00	x															
2	Útiles de oficina (papelería, pioners, files, lapiceros, sellos, etc.)	600.00	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
3	Programa de capacitación, entrenamiento y concientización del personal (incluidas en la consultoría)	0.00		x	x	x	x	x	x	x								
4	Programa de mantenimiento preventivo de equipos (incluyendo equipos de medición)	1,500.00										x	x	x	x	x	x	
5	Contratación empresa certificadora (Pre-Auditoría + Auditoría)	8,500.00															x	
TOTAL INVERSIÓN:		16,600.00																

Fuente: Elaboración Propia

Esta elaboración es para el primer año de inversión, para los siguientes años, estos costos variarán de acuerdo a las nuevas necesidades de la empresa.

IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad actualmente es vital en una empresa, para hacerla más competitiva y pueda ofrecer un valor agregado a sus productos.
- Si bien en un inicio los costos para implementar el sistema de gestión son relativamente altos, éstos a través del tiempo serán cada vez menores para mantener el sistema. En la práctica estos costos son una inversión, ya que al lograr la certificación las oportunidades de mejorar la productividad y captar más clientes serán más altas.
- La metodología explicada en este trabajo, ha demostrado ser efectiva para lograr la implementación y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en nuestra realidad nacional.
- Se puede apreciar que para obtener resultados satisfactorios con la norma ISO 9001:2008, es necesario que la alta dirección y el personal de la empresa se comprometan en la implementación del sistema; asimismo la veracidad de la información brindada a la consultora para elaborar la documentación necesaria, es fundamental.
- Al tener el Sistema de Gestión de la Calidad plasmada en documentos y al mantener las buenas prácticas a nivel de la organización, no habrá riesgos de perderla cuando el personal rote.

4.2 RECOMENDACIONES

- Capacitar a los empleados en la comprensión e implementación de la norma ISO 9001:2008, para que puedan ayudar y detectar puntos críticos en los procesos de la empresa que puedan afectar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Poner en práctica lo establecido en los documentos elaborados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Formar un grupo de auditores internos los cuales se encargarán de hacer las auditorías internas a las diferentes áreas o procesos para verificar el cumplimiento

del Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual permitirá ahorrar los costos de tener que contratar asesores externos para la realización de auditorías internas.

- Se debe tomar conciencia que implantar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 es un principio de mejora continua que involucra el compromiso de todos y cada uno de los miembros de la organización.

V.- BIBLIOGRAFÍA

Crosby, P.B. (1979). La calidad no cuesta. Edición Mc Graw – Hill, México.

Juran, J. M. y Gryna, F. M. (1995). Análisis y planeación de la calidad. Edición Mc Graw – Hill, México.

López, S. (2006). Implantación de un sistema de calidad: Los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización. Edición Ideas Propias, España.

Norma ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.

Tarí, J. J. (2000). Calidad total Fuente de ventaja competitiva. Edición Publicaciones Universidad de Alicante.

VI.- ANEXO

ANEXO 1

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

EMPRESA: AGROPECUARIA DON CARNE S.A.C

Duración total: 4 MESES

ÍTEM	ESTRUCTURA DETALLADA DE TRABAJO		SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			NOVIEMBRE						
	ETAPA	RESPONSABLE	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
1.	ETAPA I: ORGANIZACIÓN																	
1.1	Elaboración y entrega de los nombramientos de los responsables del Sistema de Gestión de la Calidad	Comité del SGC	100%															
1.2	Elaboración y entrega de las funciones de los responsables del Sistema de Gestión de la Calidad	Comité del SGC	100%															
1.3	Entrega del acta de compromiso	Comité del SGC	100%															
1.4	Entrega de la estructura de trabajo	Comité del SGC	100%															
2.	ETAPA II: ANÁLISIS DE BRECHA																	
2.1	Realización del diagnóstico situacional para el Sistema de Gestión de la Calidad	Comité del SGC	100%															
3.	ETAPA III: CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO																	
3.1	Gestión por procesos	Institución Externa		100%														
3.2	Interpretación de la norma ISO 9001	Institución Externa			25%	25%	25%	25%										
3.3	Indicadores de gestión	Institución Externa						100%										
3.4	Herramientas de la calidad	Institución Externa								100%								
4.	ETAPA IV: DOCUMENTACIÓN DEL SGC																	
4.1	Elaboración de la documentación	Dueños de Proceso		12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%										
5.	ETAPA V: IMPLEMENTACIÓN DEL SGC																	
5.1	Implementación de la documentación elaborada	Dueños de Proceso										14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%
6.	ETAPA VI: REVISIÓN DEL SGC																	
6.1	1era Revisión del SGC (documentos)	Equipo Auditor									100%							
6.2	2da Revisión del SGC (registros)	Equipo Auditor										100%						
7.	ETAPA VII: VERIFICACIÓN DEL SGC																	
7.1	Auditoría interna	Equipo Auditor														100%		
7.2	Revisión por la dirección	Alta Dirección															100%	
8.	ETAPA VIII: VALIDACIÓN																	
8.1	Pre - Auditoría de certificación	Empresa Certificadora																100%
8.2	Auditoría de certificación	Empresa Certificadora																100%

ANEXO 2

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SITUACIÓN DE LA EMPRESA RESPECTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008

Requisito	Descripción del requisito	VALORACION					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
4. Sistema de Gestión de la Calidad							
4.1	Requisitos generales						
1	¿Están determinados los procesos para el SGC?						
2	¿Está determinado la secuencia e interacción de los procesos?						
3	¿Están establecidos los criterios y los métodos para asegurar la eficacia de los procesos?						
4	¿Existe un sistema para operar y controlar los procesos?						
5	¿Existen mecanismos para asegurar la disponibilidad de recursos e información que apoyen las operaciones y seguimientos de los procesos?						
6	¿Realizan seguimiento, medición y evaluación de los procesos?						
7	¿Se implementan las acciones necesarias que permitan alcanzar los resultados planificados?						
8	¿Los procesos contratados externamente se controlan y están documentados?						
4.2	Requisitos de la documentación						
4.2.1	Generalidades						
9	¿Está declarada y documentada la política y objetivos de la calidad?						
10	¿Existe el manual de la calidad?						
11	¿Existen procedimientos documentados?						
12	¿Existen los documentos y registros correspondientes, que permitan asegurar la planificación, operación y control eficaz de los procesos?						
4.2.2	Manual de la calidad						
13	¿Se encuentra el alcance del sistema de gestión de la calidad, la justificación y sus exclusiones?						
14	¿Se encuentran documentados los procedimientos generales del Sistema de Gestión de la Calidad?						
4.2.3	Control de los documentos						
15	¿Existe un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, asegurarse que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos, asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso, asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, asegurarse que los documentos de origen externo se identifican y se controla su distribución, y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos?						
4.2.3	Control de los registros						
16	¿Existe un procedimiento documentado que defina los controles para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros?						
5. Responsabilidad de la Dirección							
5.1	Compromiso de la dirección						
17	¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, lleva a cabo las revisiones del SGC y asegura la disponibilidad de recursos?						
5.2	Enfoque al cliente						

18	¿Se aplican encuestas a los clientes para estudiar y analizar el cumplimiento de sus expectativas y aumentar la satisfacción?						
5.3	Política de la calidad						
19	¿Existe una política de la calidad? ¿Es adecuada al propósito de la organización?						
20	¿La política de la calidad, en su declaración, incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema?						
21	¿Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad?						
22	¿Es comunicada y entendida al personal de la organización?						
23	¿Es revisada para su continua adecuación?						
5.4	Planificación						
5.4.1	Objetivos de la calidad						
24	¿Son medibles y coherentes con la política de la calidad?						
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad						
25	¿La alta dirección se asegura que se mantiene la integridad del SGC, cuando se planifica e implementan cambios?						
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación						
5.5.1	Responsabilidad y autoridad						
26	¿Las responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas dentro de la organización?						
5.5.2	Representante de la dirección						
27	¿Se ha designado un miembro de la dirección de la organización?						
5.5.3	Comunicación interna						
28	¿Se establece proceso de comunicación apropiados dentro de la organización, efectuando la eficacia del SGC?						
5.6	Revisión por la dirección						
5.6.1	Generalidades						
29	¿La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados? ¿La revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC?						
5.6.2	Información de entrada para la revisión						
30	¿La información de entrada incluye: los resultados de auditorías, la retroalimentación del cliente, el desempeño de los procesos y conformidad del producto, el estado de las acciones correctivas y preventivas, las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y las recomendaciones para la mejora?						
5.6.3	Resultados de la revisión						
31	¿Los resultados de la revisión incluyen la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y las necesidades de recursos?						
6. Gestión de los recursos							
6.1	Provisión de recursos						
32	¿Se determinan y proporcionan recursos para implementar y mantener el SGC y aumentar la satisfacción del cliente?						
6.2	Recursos humanos						
6.2.1	Generalidades						
33	¿Se cuenta con un personal competente y adecuado a las necesidades?						
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia						
34	¿Existe un plan de formación que incluya el desarrollo de las competencias? ¿Se evalúa la eficacia de la formación?						
35	¿Se mantienen los registros apropiados de educación, formación, habilidades y experiencia?						
6.3	Infraestructura						
36	¿Se cuenta con la infraestructura adecuada para la realización del trabajo?						
6.4	Ambiente de trabajo						

37	¿Se realizan mediciones al clima organizacional periódicamente?						
7. Realización del producto							
7.1	Planificación de la realización del producto						
38	¿En la planificación se considera la relación con otros procesos?						
7.2	Procesos relacionados con el cliente						
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto						
39	¿Se llevan registros que proporcionen evidencia de que los productos cumplen con los requisitos del cliente, incluyendo las actividades de venta y posteriores a la misma?						
40	¿Están definidos e identificados los requisitos legales y reglamentarios de los productos?						
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto						
41	¿Se revisa lo que espera el cliente antes de la aceptación?						
42	¿Se encuentran definidos los requisitos del producto?						
7.2.3	Comunicación con el cliente						
43	¿Existen disposiciones para comunicar la información sobre el producto, consultas y la retroalimentación del cliente?						
7.3	Diseño y desarrollo						
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo						
44	¿Se establece la revisión, verificación, responsabilidad y autoridad para cada etapa?						
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo						
45	¿Se toma en cuenta los requisitos funcionales y de desempeño, legales y reglamentarios, y cualquier otro requisito esencial?						
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo						
46	¿Permiten verificar el cumplimiento de los requisitos de entrada y hace referencia a los criterios de aceptación del producto?						
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo						
47	¿Se realizan revisiones sistemáticas para evaluar la capacidad de cumplir los requisitos?						
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo						
48	¿Se llevan registros de los resultados de la verificación?						
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo						
49	¿Se llevan registros de los resultados de la validación?						
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo						
50	¿Se llevan registros de los resultados de los cambios?						
7.4	Compras						
7.4.1	Proceso de compras						
51	¿Se establecen criterios para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores y se mantienen registros?						
7.4.2	Información de las compras						
52	¿Se describen los requisitos de los productos a comprar?						
7.4.3	Verificación de los productos comprados						
53	¿Se establecen e implementan inspecciones para asegurar que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados?						
7.5	Producción y prestación del servicio						
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio						
54	¿Se planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas?						
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio						
55	¿Se validan los procesos de producción y se lleva registros de las mismas?						
7.5.3	Identificación y trazabilidad						
56	¿Se identifica el estado del producto respecto a los requisitos de seguimiento y medición?						
7.5.4	Propiedad del cliente						

57	¿Se protegen los bienes que son propiedad del cliente?						
7.5.5	Preservación del producto						
58	¿Se preserva el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto?						
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición						
59	¿Existen registros de los resultados de la calibración y/o verificación?						
8	Medición, análisis y mejora						
8.1	Generalidades						
60	¿Hay procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad de los productos?						
8.2	Seguimiento y medición						
8.2.1	Satisfacción del cliente						
61	¿Se mide la satisfacción del cliente?						
8.2.2	Auditoría interna						
62	¿Existe un procedimiento documentado? ¿Se llevan auditorías a intervalos planificados?						
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos						
63	¿Existen mecanismos y/o métodos para el seguimiento y medición de los procesos en el SGC?						
8.2.4	Seguimiento y medición del producto						
64	¿Existe seguimiento y medición de las características del producto para verificar que cumplan con los requisitos especificados? ¿Existen evidencias de la conformidad y aceptación del producto?						
8.3	Control del producto no conforme						
65	¿Existe un procedimiento documentado? ¿Se identifican y controlan los productos no conformes para prevenir su uso y entrega no intencionada?						
8.4	Análisis de datos						
66	¿Se analizan los datos obtenidos de las no conformidades para la eficacia y mejora continua del SGC?						
8.5	Mejora						
8.5.1	Mejora continua						
67	¿Se mejora continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección?						
8.5.2	Acción correctiva						
68	¿Existe un procedimiento documentado para definir las acciones correctivas y el tratamiento de las mismas?						
8.5.3	Acción preventiva						
69	¿Existe un procedimiento documentado para definir las acciones preventivas y el tratamiento de las mismas?						

ANEXO 3

FORMULARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Estimado Cliente,

Como parte de nuestro compromiso por lograr la satisfacción permanente de nuestros clientes, AGROPECUARIA DON CARNE S.A.C. ha elaborado la presente encuesta, con el fin de conocer el nivel de satisfacción sobre sus experiencias con nosotros respecto al producto que le proveemos.

Por favor, sírvase contestar las preguntas:

DATOS DEL CLIENTE		
Empresa:	Fecha:	
Nombre de la persona que contesta la Encuesta:	Cargo:	
Teléfono:	Telf. móvil:	E-mail:

Marque con una "X" los recuadros sombreados, acerca de cuál es el nivel de satisfacción en cada aspecto.

N°	NIVEL DE SATISFACCIÓN EN CUANTO A :	INSATISFECHO	REGULAR	SATISFECHO
1	Calidad de los productos que proveemos	Mala	Regular	Buena
2	Presentación de la carne	Mala	Regular	Buena
3	Cumplimiento con los plazos de entrega de nuestros productos	> 1 día de retraso	1 día de retraso	A tiempo
4	Capacidad para proveer los productos	Stock insuficiente	Stock limitado	Stock suficiente
5	Precio de nuestros productos	Encima del promedio	Promedio del mercado	Debajo del promedio
6	Atención a sus solicitudes y/o reclamos	No las resuelve	Resuelve parcialmente	Inmediata

PUNTAJE TOTAL OBTENIDO (no llenar)	
------------------------------------	--

¿QUÉ ASPECTOS CREE USTED QUE SE DEBEN MEJORAR EN NUESTRA EMPRESA?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ANEXO 4

INDICADORES DE GESTIÓN

Proceso	Nombre	Algoritmo	Fuente	Responsable	Frecuencia	Meta	Colorimetría			Objetivo
							Verde	Ambar	Rojo	
Gestión de calidad	% de acciones correctivas y preventivas eficaces	(N° de acciones correctivas y preventivas eficaces / Total de acciones correctivas y preventivas) * 100	Solicitudes de acción	Coordinador ISO	Semestral	100%	100-80%	<80% - 70%	<70%	Mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad
Gestión Comercial	Quejas de clientes	N° de quejas de clientes	Reporte de quejas	Gerente de Ventas	Bimestral	0	0 a 2	3	4 a más	Aumentar la satisfacción del cliente a través de la mejora continua de los procesos
Gestión de Producción	Eficacia del producto	N° de Productos No Conformes	Registro de producto no conforme	Gerente de Producción	Bimestral	0	0-4	5 - 7	8 a más	Reducir el número de productos no conformes con el fin de entregar productos de calidad
	% de reposición de cerdos	(N° de cerdos repuestos / Total de cerdos para acabado) * 100	Registro de control de salida para venta	Gerente de Producción	Anual	100%	100% - 90%	<90% - 80%	<80%	Mantener la cantidad necesaria de animales para satisfacer los requerimientos de los clientes
Gestión Logística	% de devolución	(N° de unidades devueltas / Total de unidades entregadas) * 100	Registro de no conforme de proveedores	Encargado de Compras	Bimestral	Máximo 5%	0 - 5%	>5% - 15%	> 15%	Reducir el número de no conformidades de proveedores
Gestión de Recursos Humanos	% de cumplimiento del programa anual de capacitación del personal	(N° de capacitaciones ejecutadas / Total de capacitaciones programadas) * 100	Programa anual de capacitación del personal	Representante de la Dirección	Bimestral	100%	100 - 80%	<80% - 70%	<70%	Capacitar al personal según los requerimientos de la empresa
Gestión de Mantenimiento	% de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo	(N° de mantenimientos ejecutados / Mantenimientos programados) * 100	Programa de mantenimiento	Gerente de Producción	Semestral	100%	100 - 80%	<80% - 70%	<70%	Cumplir las actividades de mantenimiento preventivo de los equipos e instrumentos de medición

ANEXO 5

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

PROCESO DE DIRECCIÓN

PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
PROCESO:	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
OBJETIVO:	Planificar el Sistema de Gestión de la Calidad para lograr los objetivos de la calidad y con ello conseguir la satisfacción de nuestros clientes y bienestar de nuestros colaboradores.			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	
CLIENTE				
Todos los Procesos	Documentos internos	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Lista maestra de documentos internos	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad
	Documentos externos		Lista maestra de documentos externos	
	Formularios y registros		Lista maestra de registros internos	
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	Plan de auditoría	AUDITORÍA INTERNA	Informe preliminar Informe de auditoría	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad
Todos los Procesos	Producto no conforme	CONTROL Y TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME	Registro de producto no conforme	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	Auditoría interna y externa, hallazgos personales y revisión por la dirección	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Solicitud de acción correctiva Solicitud de acción preventiva	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	Resultados de encuesta de satisfacción al cliente	POLÍTICA DE LA CALIDAD	Política de la calidad	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	Política de la Calidad	OBJETIVO DE LA CALIDAD	Objetivos de la calidad Indicadores de gestión	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad
RESPONSABLES	INDICADOR	REQUISITOS A CUMPLIR		
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Representante de la Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> • % de acciones correctivas y preventivas eficaces 	<ul style="list-style-type: none"> 4.2 Requisitos de la documentación 4.2.2 Manual de la calidad 4.2.3 Control de los documentos 		

<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador ISO de Documentos 	<ul style="list-style-type: none"> 4.2.4 Control de los registros 5.3 Política de la calidad 5.4 Planificación 5.4.1 Objetivos de la calidad 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad 8.2.2 Auditoría interna 8.3 Control del producto no conforme 8.5.2 Acciones correctivas 8.5.3 Acciones preventivas
---	---

PROCESO:		REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
OBJETIVO:		Revisar y verificar la implementación adecuada del Sistema de Gestión de la Calidad.			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE	
Gerencia General / Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	Programa anual de auditorías internas y revisión por la dirección Informe de desempeño del sistema integrado de gestión	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Informe de revisión por la dirección	Todos los Procesos	
RESPONSABLES		INDICADOR		REQUISITOS A CUMPLIR	
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General de la Dirección 	-----	5.6 Revisión por la dirección		5.6.1 Generalidades 5.6.2 Información de entrada para la revisión 5.6.3 Resultados de la revisión	

PROCESO DE VALOR

GESTIÓN COMERCIAL			
PROCESO:	Asegurar que se identifiquen correctamente los requisitos del cliente.		
OBJETIVO:	Asegurar que se identifiquen correctamente los requisitos del cliente.		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA
Cliente Externo	Requerimiento de producto	GESTIÓN DE VENTAS	Cotización
Cliente Externo	Cotización aprobada		Orden de compra
Cliente Externo	Observación, consulta o queja	ATENCIÓN AL CLIENTE	Correo electrónico de respuesta
RESPONSABLES	INDICADOR	REQUISITOS A CUMPLIR	
<ul style="list-style-type: none"> Gerente de Ventas 	<ul style="list-style-type: none"> Quejas de clientes 	7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto 7.2.3 Comunicación con el cliente	

GESTIÓN DE PRODUCCIÓN			
PROCESO:	Planificar y controlar eficientemente la producción de cerdos, optimizando el uso de los recursos y la capacidad instalada.		
OBJETIVO:	Planificar y controlar eficientemente la producción de cerdos, optimizando el uso de los recursos y la capacidad instalada.		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA
Gestión de Producción	Ciclo productivo: Gestación, lactación, recría, crecimiento y acabado	MANEJO Y ALIMENTACIÓN POR CICLO PRODUCTIVO	Plan de higiene y saneamiento
			Calendario sanitario
			Cuaderno de control sanitario
			Plan de alimentación
			Registro de existencias
			Control al nacimiento
			Control al destete
			Tarjeta de marranas
			Desinfección de instalaciones, equipos y utensilios
			Tarjeta de verracos
Control de salida para venta			
Certificado sanitario de tránsito interno			
RESPONSABLES	INDICADOR	REQUISITOS A CUMPLIR	
<ul style="list-style-type: none"> Gerente de Producción 	<ul style="list-style-type: none"> Eficacia del producto 	7.1 Planificación de la realización del producto	

<ul style="list-style-type: none"> Operarios 	<ul style="list-style-type: none"> % de reposición de cerdos 	<p>7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio</p> <p>7.5.3 Identificación y trazabilidad</p>
---	---	--

PROCESO DE APOYO

PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS			
OBJETIVO: Reclutar, seleccionar, contratar, capacitar y concientizar al personal con la finalidad de contar con personas competentes para el puesto.			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA
Responsable de Área	Requerimiento de personal	SELECCIÓN, CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL	Postulantes
Gestión de Recursos Humanos	Preselección del personal		Gestión de Recursos Humanos
Gestión de Recursos Humanos	Personal seleccionado		Gestión de Recursos Humanos
Gestión de Recursos Humanos	Programa anual de capacitación, entrenamiento y concientización		Gestión de Recursos Humanos
Gestión de Recursos Humanos	Evaluación de habilidades		Gestión de Recursos Humanos
RESPONSABLES			
<ul style="list-style-type: none"> Representante de la Dirección 			REQUISITOS A CUMPLIR 6.2 Recursos humanos 6.2.1 Generalidades 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

PROCESO: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO			
OBJETIVO: Planificar, ejecutar y controlar el mantenimiento de los equipos.			
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	CLIENTE
Gestión de Mantenimiento	Inventario de equipos e instrumentos de medición	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	Gestión de Mantenimiento
Gestión de Mantenimiento	Programa de mantenimiento preventivo		Gestión de Mantenimiento
Gestión de Mantenimiento	Falla o avería del equipo		Gestión de Mantenimiento
RESPONSABLES			
			REQUISITOS A CUMPLIR

<ul style="list-style-type: none"> Gerente de Producción 	<ul style="list-style-type: none"> % de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo 	6.3 Infraestructura 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición
---	--	--

GESTIÓN LOGÍSTICA				
PROCESO:	Controlar el adecuado aprovisionamiento de las materias primas, insumos y equipos necesarios para la producción.			
OBJETIVO:	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	
PROVEEDOR			CLIENTE	
Personal de Agropecuaria Don Carne S.A.C.	Requerimiento e insumos, materia prima, equipos o servicios	COMPRAS Y GESTIÓN DE PROVEEDORES	Solicitud de cotización	Proveedor
Proveedor	Cotización		Compra	Proveedor
Gestión Logística	Lista de proveedor nuevo		Selección de proveedores	Gestión Logística
	Lista de proveedor antiguo		Evaluación y reevaluación de proveedores	
Proveedor	Documentos de ingreso	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y APROVISIONAMIENTO	No conforme de proveedores	Gestión Logística
Gestión Logística	Materia prima conforme		Reporte de análisis	Gestión Logística
Gestión Logística	Ingreso de mercadería		Kardex	Gestión Logística
	Requerimiento e insumos, materia prima, equipos o servicios		Inventario	
Gestión Logística			Registro de entrega	Gestión Logística
RESPONSABLES	INDICADOR		REQUISITOS A CUMPLIR	
<ul style="list-style-type: none"> Encargado de Compras 	<ul style="list-style-type: none"> % de devolución 		7.4 Compras 7.4.1 Proceso de compras 7.4.2 Información de compras 7.4.3 Verificación de los productos comprados	

ANEXO 6

RELACIÓN DE DOCUMENTOS REQUERIDOS POR LA EMPRESA

PROCESO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	Procedimiento de control de documentos y registros
	Procedimiento de auditorías internas
	Procedimiento de control y tratamiento del producto no conforme
	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas
	Manual de la calidad
Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad	Procedimiento de revisión por la dirección
Gestión Comercial	Procedimiento de gestión de ventas
Gestión de Producción	Procedimiento de manejo, alimentación y sanidad por ciclo productivo
Gestión de Recursos Humanos	Procedimiento de selección, capacitación y evaluación del personal
	Manual de organización y funciones
Gestión de Mantenimiento	Procedimiento de mantenimiento de equipos
Gestión Logística	Procedimiento de compras y gestión de proveedores
	Procedimiento de recepción, almacenamiento y aprovisionamiento
Otros	Formularios, instructivos, entre otros más

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS			Versión:00
Elaborado por: Coordinador ISO	Revisado por: Coordinador ISO	Aprobado por: Representante de la Dirección	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la elaboración, revisión, aprobación, modificación, identificación, protección, almacenamiento, retención y disposición de todos los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos que son parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Definiciones

- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Documento Externo:** Son las normas, especificaciones técnicas, manuales técnicos, etc. que Agropecuaria Don Carne S.A.C. ha determinado necesarios para su sistema.
- **Documento Interno:** Son los manuales, política de la calidad, objetivos de la calidad, procedimientos, instructivos, formularios entre otros documentos que forman la base documental de Agropecuaria Don Carne S.A.C.
- **Copia No Controlada:** Es cualquier documento físico que no presente el sello o término de Copia Controlada.
- **Lista Maestra de Documentos:** Relación de todos los documentos internos y externos utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Lista Maestra de Registros:** Relación de todos los registros utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Lista de Distribución de Documentos Controlados:** Registro que permite identificar el nombre del usuario responsable y el número de ejemplar de cada documento distribuido en estado físico y/o digital.
- **Dueño de proceso:** Personal responsable de gestionar un proceso.
- **Procedimiento:** Documento que describe la forma de llevar a cabo una actividad o proceso, mediante una secuencia ordenada y lógica de acciones.
- **Instructivo:** Documento que define en forma específica como hacer las tareas, por lo general abarca un puesto de trabajo.
- **Formulario:** Documento que sirve para registrar datos, generalmente es una plantilla.
- **Cartilla:** Documento de referencia en el lugar de trabajo, que indica determinados datos en forma resumida.
- **Reglamento:** Documento que establece políticas en la organización.
- **Registro:** Documento que provee evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos en los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Plan:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso o contrato específico.

Abreviaturas

- **GG** : Gerente General
- **GA** : Gerencia de Área
- **JA** : Jefatura de Área
- **RED** : Representante de la Dirección
- **COI** : Coordinador ISO
- **ADO** : Administrador de Documentos
- **DP** : Dueño de Proceso
- **RA** : Responsable de la Actividad

4. RESPONSABILIDAD

- Representante de la Dirección
- Administrador de Documentos

5. REFERENCIAS

Norma ISO 9000:2005 - Fundamentos y vocabulario.

Norma ISO 9001:2008; Requisito 4.2.3 Control de documentos y 4.2.4 Control de registros

6. POLITICAS

- 6.1. El número de versión inicial es 00.
- 6.2. En caso el cliente lo requiera, se utilizarán los documentos designados por ellos.

DESPLIEGUE

7.1 CONTROL DE DOCUMENTOS

7.1.1. APROBACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS

La necesidad de elaborar un documento interno es evaluado por el Dueño de Proceso.

El Dueño de Proceso elaborará el documento o asignará a un responsable para la elaboración del documento y una vez concluido lo remite al Dueño de Proceso o Responsable de Aprobación para su visto bueno.

Los responsables de las firmas de elaboración, revisión y aprobación se indican en el Cuadro 1.

El ADO realizará el registro del ingreso de los documentos en la Lista Maestra de Documentos Internos.

7.1.2. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS

Cuando el Dueño de Proceso crea conveniente la actualización del documento, este realizará los cambios pertinentes o se designará a un responsable para la actualización. Una vez concluido lo remite al Dueño de Proceso o Responsable de Aprobación para su visto bueno.

Los responsables de las firmas de elaboración, revisión y aprobación se indican en el Cuadro 1.

El ADO realizará el registro del ingreso de los documentos en la Lista Maestra de Documentos Internos.

Cuadro 1. Elaboración, Revisión y Aprobación

DOCUMENTO	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Procedimientos	RA / JA	DP / GA / RED	RED / GG
Cartillas	RA / JA	DP / GA / RED	RED / GG
Instructivos	RA / JA	DP / GA / RED	RED / GG
Formulario	RA / JA	DP / GA / RED	RED / GG
Manuales	RA / JA	DP / GA / RED	RED / GG
Funciones	RA / JA	DP / GA / RED	RED / GG
Reglamento	RA / JA	DP / GA / RED	RED / GG
Planes	RA / JA	DP / GA / RED	RED / GG

7.1.3. IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS

Los documentos internos del Sistema de Gestión de la Calidad, tienen en el encabezado una identificación única donde se especifica sus elementos: Nombre del documento, N° de versión, firma de elaboración, firma de revisión y firma de aprobación, tal como indica el “Modelo de Encabezado”.

Modelo de Encabezado

NOMBRE DEL DOCUMENTO			Versión:00
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

Nota: No todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad evidenciarán el modelo del encabezado, caso: Cartillas, planes, contratos, aquellos formularios definidos cuya estructura lo define el cliente. El encabezado solo se mostrará en la primera hoja del documento.

Los tipos de documento tendrán una estructura el cual se define en el Cuadro 2.

Cuadro 2. Estructura del Documento

Elemento	Manual	Procedimiento	Instructivo	Cartilla	Reglamento	Formulario	Plan
Encabezado	SI	SI	SI	OP	OP	OP	SI
Objetivo	OP	SI	OP	NO	OP	NO	OP
Alcance	OP	OP	OP	NO	OP	NO	OP
Definiciones y/o Abreviaturas	OP	OP	OP	NO	OP	NO	OP
Responsabilidad	OP	OP	OP	OP	OP	NO	OP
Referencias	OP	OP	OP	NO	OP	NO	OP
Políticas	OP	OP	OP	NO	NO	NO	OP
Despliegue	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Documentos Asociados	OP	SI	OP	NO	OP	NO	OP
Historial del Documento	OP	SI	OP	NO	OP	OP	OP

Anexos	OP	OP	OP	NO	OP	NO	OP
--------	----	----	----	----	----	----	----

Donde:

- SI** : Elemento obligatorio
NO : Elemento no aplicable
OP : Elemento opcional

- **Objetivo**
Elemento de la estructura del documento que define lo que se pretende alcanzar con la formulación de éste.
- **Alcance**
Elemento de la estructura del documento que indica las áreas, los procesos, recursos o productos sobre los que se aplica el documento.
- **Definiciones y/o Abreviaturas**
Elemento de la estructura del documento que facilita la comprensión de términos empleados en el documento.
- **Responsabilidad**
Elemento de la estructura del documento que señala el (los) puesto(s) responsables de la eficaz aplicación del documento.
- **Referencias**
Indica los documentos asociados al presente procedimiento.
- **Políticas**
Elemento de la estructura del documento que señala los lineamientos y reglas que complementan la descripción del documento y que son necesarios para su aplicación.
- **Despliegue**
Elemento de la estructura del documento que detalla la descripción de actividades en forma secuencial, los responsables, y los registros generados o utilizados en él.
- **Documentos Asociados**
Elemento de la estructura del documento que indica un resumen de los registros y documentos que evidencian el cumplimiento del procedimiento.
- **Historial del Documento**
Indica los cambios realizados y/o actualizaciones en los documentos. En el caso de ser versión 00 en el campo historial de documentos se dejará en blanco.
- **Anexos**
Elemento de la estructura del documento que incluye cualquier otro tipo de información que se considere relevante para la descripción del documento.

7.1.4. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS EN DOCUMENTOS INTERNOS

Los cambios en los documentos son identificados con el cambio de versión y se indicarán los cambios en el punto “Historial del Documento”, a excepción de las cartillas y formularios.

7.1.5. DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS

El ADO es el responsable de distribuir las copias controladas de los documentos físicos, previa solicitud del Dueño de Proceso y Responsable de la Actividad utilizando el formulario Lista de Distribución de Copias Controladas.

Para la identificación de las Copias Controladas el ADO sellará los documentos como “Copia Controlada N° ___”.

7.1.6. IDENTIFICACIÓN Y RETIRO DE LOS DOCUMENTOS OBSOLETOS

El ADO identifica con un sello de “Documento Obsoleto“, los documentos físicos obsoletos originales.

En el caso de los documentos en el sistema informático son almacenados en la carpeta “Documentos Obsoletos”.

En el caso de documentos físicos con copia controlada, solicitar la versión anterior para su destrucción inmediata al momento de entregar la copia controlada actualizada.

7.1.7. DOCUMENTOS EXTERNOS

Los documentos externos son incluidos en el formulario Lista Maestra de Documentos Externos los cuales son identificados y conservados por las áreas responsables.

7.2 CONTROL DE REGISTROS

7.2.1. IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS

Los registros presentarán el Modelo de Encabezado de Registros.

Modelo de Encabezado de Registros

NOMBRE DEL REGISTRO	Versión:00
----------------------------	------------

No todos los registros evidencian el Modelo de Encabezado de Registro, tales como: Pre-impresos. Los registros que no cumplan con el modelo de encabezado, se les identificará solo con el nombre del registro.

7.2.2. ALMACENAMIENTO DE REGISTROS

Los registros para su archivo están en carpetas, folders, bitácoras, medio electrónico o cualquier otro medio que garantice su conservación, fácil recuperación.

La clasificación y ubicación de almacenamiento de los Registros del Sistema de Gestión de la Calidad son determinadas por los Dueños de Procesos de manera que estos puedan ser ubicados fácilmente; ello se evidenciará en el registro Lista Maestra de Registros.

7.2.3. PROTECCIÓN DE REGISTROS

Los registros en papel se mantienen en lugares limpios y en condiciones apropiadas que no ocasionen el deterioro del archivo, esto es, libre de polvo y humedad.

Se cuenta con extintores de fuego en lugares apropiados, para salvaguardar la información en papel y electrónico.

Para proteger la información en digital cada usuario contará con claves de acceso a la computadora del cual está a cargo.

7.2.4. RECUPERACIÓN DE REGISTROS

Todos los registros físicos y digitales son clasificados por los responsables de su custodia y ubicados en lugares accesibles al personal que lo requiera para el desarrollo de sus tareas, permitiendo su fácil y oportuna recuperación. Ello se describe en el registro Lista Maestra de Registros.

El resguardo de la información (back up) se realizará con una frecuencia trimestral.

7.2.5. RETENCIÓN DE REGISTROS

El tiempo de retención es definido por los Dueños de Proceso en el registro Lista Maestra de Registros.

7.2.6. DISPOSICIÓN DE REGISTROS

Los Dueños de Proceso definen, en el registro Lista Maestra de Registros, la disposición final de los registros una vez acabado el tiempo de retención.

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Lista Maestra de Documentos Internos
- Lista Maestra de Documentos Externos
- Lista de Distribución de Copias Controladas
- Lista Maestra de Registros

9. HISTORIAL DEL DOCUMENTO

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS			Versión:00
Elaborado por: Coordinador ISO	Revisado por: Coordinador ISO	Aprobado por: Representante de la Dirección	

1. OBJETIVO

Definir las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, informar de los resultados, mantener los registros así como identificar las necesidades de eliminación y prevención de no conformidades en el Sistema de Gestión de la Calidad de Agropecuaria Don Carne S.A.C.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable en todos los procesos y las áreas que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de Agropecuaria Don Carne S.A.C.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Acción Inmediata:** Acción tomada como corrección de los síntomas de una no conformidad.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial indeseable.
- **Programa Anual de Auditorías:** Conjunto de auditorías planificadas para un año y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- **Observación:** Comprobación de hechos negativos efectuada en el marco de un proceso de Auditoría y sustentada por evidencias objetivas.
- **Auditoría:** Examen sistemático e independiente con el fin de determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen los requerimientos y las disposiciones establecidas en la norma ISO 9001, son aplicadas en forma efectiva y son apropiadas para alcanzar los objetivos.
- **Auditoría Especial:** Auditoría realizada fuera del Programa Anual de Auditorías.
- **Auditor:** Persona calificada para efectuar auditorías.
- **Auditor Líder:** Auditor designado para dirigir una auditoría.

4. RESPONSABILIDAD

- Representante de la Dirección
- Coordinador ISO

5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008; Requisito 8.2.2 Auditorías internas

6. POLÍTICAS

- 6.1** El Representante de la Dirección o Gerente General podrán solicitar auditorías especiales cuando lo considere necesario.
- 6.2** El responsable del área objeto de auditoría debe:
- Poner a disposición del equipo auditor los medios necesarios para la auditoría.
 - Facilitar el acceso a las instalaciones y documentos relevantes para la auditoría.
 - Cooperar con los auditores para asegurar el éxito de la auditoría.
 - Levantar las no conformidades detectadas durante la auditoría, ejecutando el procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas.
- 6.3** Realizar como mínimo 1 auditoría interna al año.
- 6.4** El auditor o grupo de auditores seleccionados debe ser independiente al proceso que audite, garantizándose de esta forma la objetividad e imparcialidad de la auditoría.
- 6.5** El seguimiento al cumplimiento del programa anual de auditoría y revisión por la dirección será realizado por el Representante de la Dirección.
- 6.6** Para la planificación del programa anual de auditorías y revisión por la dirección se tomará en consideración el estado y la importancia de los procesos a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

7. DESPLIEGUE

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>7.1. Planificación y Periodicidad de las Auditorias</p> <p>El Coordinador ISO coordinará todas las actividades relacionadas con las auditorías internas y se asegurarán de que, al menos anualmente, se realizará una auditoría a cada proceso o área de la empresa que cubra todas las actividades que realizan.</p> <p>Aprobar el Programa Anual de Auditorías y Revisión.</p> <p>Para planificar la realización de las auditorías internas, el Coordinador ISO tiene en cuenta que, la intensidad y frecuencia de las auditorías debe depender de las necesidades de los procesos, centrandose en los procesos más inestables, con la finalidad de obtener información que permita impulsar mejoras.</p>	<p>Coordinador ISO</p> <p>Gerente General</p> <p>Coordinador ISO</p>	<p>Programa Anual de Auditorías y Revisión por la Dirección</p>
<p>7.2. Auditores</p> <p>El Representante de la Dirección organizará y designará el personal que va a realizar la auditoría, según sea el caso.</p> <p>Los equipos organizados pueden estar conformados por personal interno o externo que tengan calificación apropiada para realizar auditorías.</p>	<p>Representante de la Dirección</p>	<p>----</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Auditor Líder: Tener conocimientos y habilidades en principios, procedimientos y técnicas de auditoría, haber aprobado un curso de auditor interno y tener experiencia de ejecución mínima de 2 auditorías. • Auditores: Tener conocimientos y habilidades en principios, procedimientos y técnicas de auditoría y tener experiencia de haber participado como observador por lo menos en una entrevista de auditoría. 		
<p>7.3. Preparación de la Auditoría</p> <p>Solicitar al Coordinador ISO la documentación del sistema de gestión con una semana de anticipación, para elaborar el Plan de Auditoría Interna.</p> <p>Enviar la documentación solicitada por el auditor líder.</p> <p>Elaborar el Plan de Auditoría Interna y enviarlo al Representante de la Dirección para su aprobación.</p> <p>Aprobar el Plan de auditoría interna.</p> <p>El Coordinador ISO, con mínimo de dos días útiles de anticipación, informarán a los responsables del proceso o procesos: la fecha, hora e itinerario de la auditoría, los procesos a auditar, los documentos de referencia y los auditores a través del Plan de Auditoría Interna.</p> <p>El equipo auditor, antes de la auditoría, realizará un estudio preliminar de la documentación del proceso o procesos a auditar.</p> <p>El Dueño del Proceso auditado acompañará al auditor(es) durante la ejecución de la Auditoría; en caso excepcional, nombrará a un representante para tales efectos.</p>	<p>Auditor Líder</p> <p>Coordinador ISO</p> <p>Auditor Líder</p> <p>Representante de la Dirección</p> <p>Coordinador ISO</p> <p>Equipo Auditor</p>	<p>Plan de Auditoría Interna</p>
<p>7.4. Ejecución de la Auditoría</p> <p>Realizar la reunión de apertura, a la que deberá asistir el Equipo Auditor, los responsables de las áreas a ser auditados, el Representante de la Dirección y el Coordinador ISO.</p>	<p>Equipo Auditor / Personal de Agropecuaria Don</p>	<p>Plan de Auditoría Interna</p>

El auditor líder explicará a los auditados el objetivo de la auditoría y la metodología que se utilizarán.	Carne S.A.C.	
Los auditores proceden a recoger evidencias de auditoría del proceso auditado, a través de entrevistas, observaciones de las actividades y revisiones de los registros, con la finalidad de verificar la implementación del sistema y su eficacia.	Equipos Auditor Personal Auditado	---
Elaborar el informe preliminar indicando los hallazgos de la auditoría.	Auditor Líder	Informe Preliminar
Realizar una reunión de cierre a la cual deberán asistir el Equipo Auditor, los responsables de las áreas auditadas, el Representante de la Dirección y el Coordinador ISO.	Equipo Auditor / Personal de Agropecuaria Don Carne S.A.C.	---
Comunicar el resultado de la auditoría (informe preliminar) indicando los puntos más relevantes de los resultados encontrados. Determinar la fecha de la presentación del informe final.	Auditor Líder	Informe Preliminar
7.5. Presentación del Informe Final Presentar el informe final de la auditoría al Representante de la Dirección, indicando el resultado o los Hallazgos que pueden ser calificados en: - Conformidades - No conformidades - Observaciones - Oportunidades de Mejora	Auditor Líder	Informe de Auditoría Interna
7.6. Acciones Correctivas y/o Preventivas En el caso de existir no conformidades reales o potenciales, el responsable del proceso, procederá según lo establecido en el procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas.	Responsable de la no conformidad	---

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Programa Anual de Auditorías y Revisión por la Dirección
- Plan de Auditoría Interna
- Informe Preliminar
- Informe de Auditoría Interna
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

9. HISTORIAL DEL DOCUMENTO

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			Versión:00
Elaborado por: Coordinador ISO	Revisado por: Coordinador ISO	Aprobado por: Representante de la Dirección	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para eliminar las causas de las no conformidades existentes o potenciales en el Sistema de Gestión de la Calidad de Agropecuaria Don Carne S.A.C.

2. ALCANCE

Se aplica a las no conformidades existentes o potenciales del producto y del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada o de otra situación indeseable. (Con el fin de evitar que se repita).
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial indeseable (Con el fin de evitar que se produzca).
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado.
- **Producto No Conforme:** Desviación o ausencia de una o más características relativas a la calidad del servicio.
- **No Conformidad del Sistema de Gestión:** Desviación o ausencia de uno o más elementos del Sistema de Gestión respecto a sus requisitos especificados; generalmente se detectan en las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad.

4. RESPONSABILIDAD

- Representante de la Dirección
- Coordinador ISO

5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008; Requisitos 8.5.2 Acción correctiva y 8.5.3 Acción preventiva

6. POLITICAS

- 6.1 Las acciones correctivas y/o preventivas que se implementen, deben ser proporcionales a la magnitud de los problemas reales o potenciales encontrados.
- 6.2 Si la acción correctiva y/o preventiva no es efectiva, el Coordinador ISO, deberá alertar al responsable para los ajustes correspondientes.
- 6.3 Para verificar la eficacia de las acciones tomadas se establecerá un plazo, a criterio del responsable de elaborar la solicitud de acción, a partir de la última actividad planteada en el plan de acción.

7. DESPLIEGUE

<p>Una vez aprobado el registro ejecutar el plan de acción en los plazos establecidos y sustentar su cumplimiento. Como parte de las acciones a tomar, si el caso lo requiere, considerar la modificación e implementación de los documentos involucrados.</p> <p>Informar los resultados de la implementación del plan de acción correctivo o preventivo al Coordinador ISO, si no se ha implementado la acción correctiva o preventiva, indicar el motivo, ampliar el plazo de ejecución y si es necesario plantear nuevas acciones a tomar, registrar en el plan de acción correctivo o preventivo y nuevamente aprobar dicha acción.</p>	No Conformidad	Solicitud de Acción
<p>7.6 Verificar la Efectividad de la Acción Correctiva o Preventiva</p> <p>Verificar la eficacia de las acciones correctivas o preventivas según plazos establecidos en la política 6.3.</p>	Representante de la Dirección	-----

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Solicitud de Acción

9. HISTORIAL DEL DOCUMENTO

PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME			Versión:00
Elaborado por: Coordinador ISO	Revisado por: Coordinador ISO	Aprobado por: Representante de la Dirección	

1. OBJETIVO

Asegurar que el producto no conforme sea identificado y controlado para prevenir su uso y entrega no intencional.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación a los productos no conformes identificados antes de la entrega del producto.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Producto No Conforme:** Producto que no cumple con los requisitos especificados por el cliente, los requisitos legales y otros que la organización suscriba.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito. Abarca requisito del Sistema de Gestión de la Calidad (procedimientos, funciones específicas, leyes, reglamentos, manual) o requisitos del cliente.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

4. RESPONSABILIDAD

- Dueño de Proceso

5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008, Requisito 8.3 Control del producto no conforme

6. POLÍTICAS

- 6.1 Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.
- 6.2 Agropecuaria Don Carne S.A.C. asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos del servicio, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.

7. DESPLIEGUE

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
7.1. Registro del Producto No Conforme		
Describir en forma detallada el producto	Responsable de Registro	Producto No Conforme

no conforme detectado en el formulario correspondiente.		
7.2. Revisión y Evaluación Revisar, evaluar los antecedentes del producto no conforme para determinar el tratamiento que se le dará.	Responsable del Tratamiento	-----
7.3. Autorización y Tratamiento del Producto No Conforme Autorizar al tratamiento del producto no conforme.	Responsable del Tratamiento	Producto No Conforme
7.4. Notificación para el Tratamiento Notificar al personal responsable para que efectúe el tratamiento del producto no conforme.	Responsable del Tratamiento	-----
7.5. Tratamiento del Producto No Conforme Ejecutar el tratamiento del producto no conforme.	Personal del Área	Producto No Conforme
7.6. Verificación del Tratamiento del Producto No Conforme Verificar el tratamiento que se ha realizado al producto no conforme para indicar su liberación (Conforme/ No Conforme). En caso sea No Conforme regresar al 7.2.	Responsable de la Verificación	Producto No Conforme
7.7. Evaluar los Productos No Conformes Evaluar los Productos No Conformes y aplicar el procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas, según la gravedad del Producto No Conforme.	Responsable del Tratamiento / Dueño de Proceso	Producto No Conforme

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Servicio No Conforme
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

9. HISTORIAL DEL DOCUMENTO

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			Versión:00
Elaborado por: Representante de la Dirección	Revisado por: Representante de la Dirección	Aprobado por: Gerente General	

1. OBJETIVO

Asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua de las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad, por la Alta Dirección.

2. ALCANCE

Se aplica al Sistema de Gestión de la Calidad de Agropecuaria Don Carne S.A.C.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Definiciones

- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.

Abreviaturas

- **SGC** : Sistema de Gestión de la Calidad
- **GG** : Gerente General
- **RED** : Representante de la Dirección

4. RESPONSABILIDAD

- El Gerente General es responsable de la aplicación efectiva del presente procedimiento.

5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008, Requisito 5.6 Revisión por la dirección

6. POLÍTICAS

6.1. La Revisión por la Dirección del SGC, es realizada como mínimo una vez al año, según lo establecido en el programa anual de auditorías y revisión por la dirección.

7. DESPLIEGUE

7.1 Elaboración del Informe de Desempeño del SGC

El RED informará a la Gerencia General el desempeño del SGC a través del formulario Informe del Desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, en dicho informe se tiene en cuenta:

- ✓ Los resultados de auditorías
- ✓ La retroalimentación del cliente (incluidas las quejas)
- ✓ El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio

- ✓ Grado de cumplimiento de los objetivos y metas en calidad
- ✓ El estado de las acciones correctivas y preventivas
- ✓ Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
- ✓ Los cambios que podrían afectar al SGC
- ✓ Recomendaciones para la mejora

7.2 Elaboración del Informe de Revisión por la Dirección

El Gerente General en base al Informe de Desempeño del SGC realiza la Revisión por la Dirección y registra la información en el formulario Informe de Revisión por la Dirección, en dicho informe los resultados de la revisión por la dirección están orientados a:

- ✓ La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos
- ✓ La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente
- ✓ Posibles cambios en la política, objetivos, metas del SGC y otros elementos
- ✓ Necesidades de recursos para el SGC

7.3 Mejoras

El Gerente General solicita a los Dueños de Proceso la ejecución de Acciones Correctivas o Preventivas, para las no conformidades actuales o potenciales determinadas en la revisión, si el caso lo amerita siguiendo lo establecido en el procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas.

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Informe de Desempeño del SGC
- Informe de Revisión por la Dirección
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

9. HISTORIAL DEL DOCUMENTO

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE VENTAS			Versión:00
Elaborado por: Gerente de Ventas	Revisado por: Gerente de Ventas	Aprobado por: Gerente General	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos de identificación de las necesidades del cliente a fin de ofrecer productos que cumplan con los requerimientos exigidos.

2. ALCANCE

Aplica desde la recepción del requerimiento del producto hasta la comunicación al proceso de Producción para el transporte.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Cliente externo:** Persona o institución que adquiere el producto o servicio.

4. RESPONSABILIDAD

La correcta aplicación del presente procedimiento es responsabilidad del Gerente de Ventas.

5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008, Requisito 7.2 Procesos relacionados con el cliente

6. POLITICAS

- 6.1** Para clientes antiguos se enviará cotización solo si lo solicita o si hubiera cambio de precios.
- 6.2** Los datos de los clientes se registran en el formulario Base de Datos de Clientes.

7. DESPLIEGUE

DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
7.1. Recepcionar el requerimiento de producto del cliente externo.	Gerente de Ventas	Email Requerimiento de Producto / Llamada Telefónica
7.2. Elaborar la cotización e informar al cliente.	Gerente de Ventas	Cotización
7.3. Si el cliente acepta, recepcionar la Orden de Compra. En caso el cliente no emita orden de compra, tomar en consideración la cotización.	Gerente de Ventas	Orden de Compra / Cotización
7.4. Informar al Gerente de Producción sobre el pedido para su respectiva entrega.	Gerente de Ventas	----

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Base de Datos de Clientes
- E-mail Requerimiento de Producto
- Cotización
- Orden de Compra

9. HISTORIAL DEL DOCUMENTO

PROCEDIMIENTO DE MANEJO, ALIMENTACIÓN Y SANIDAD POR CICLO PRODUCTIVO			Versión:00
Elaborado por: Gerente de Producción	Revisado por: Gerente de Producción	Aprobado por: Representante de la Dirección	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para el correcto manejo y alimentación de los cerdos de acuerdo a su ciclo productivo.

2. ALCANCE

Se aplica a todo el manejo, manejo sanitario, alimentación en granja hasta el traslado de los animales para su respectivo beneficio.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Desparasitación:** Aplicación de un antiparasitario, para controlar la presencia de parásitos internos o externos.
- **Desinfección:** Es la destrucción de agentes infecciosos por medio de la aplicación directa de medios físico o químicos.
- **Desinsectación:** Cualquier proceso físico o químico por medio del cual se destruyen o eliminan insectos.
- **Desratización:** Aplicación de roenticida para la eliminación de roedores.
- **Calendario Sanitario:** Medidas preventivas de carácter sanitario que deberán aplicarse en un orden cronológico establecido a lo largo del año.

4. RESPONSABILIDAD

El Gerente de Producción y los Operarios son los responsable de la aplicación del presente procedimiento.

5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008, Requisito 7.1 Planificación de la realización del producto, 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad

6. POLÍTICAS

- 6.1** Las etapas por ciclo productivo son: Gestación, lactación, recría, crecimiento y acabado.
- 6.2** Se limpiarán diariamente los corrales y cunas eliminando los purines y excremento los cuales serán evacuados a un estercolero y se desinfectarán después de cada saca. Asimismo diariamente se limpiarán los comederos y bebederos.
- 6.3** Se elaborará con una frecuencia anual el Plan de Higiene y Saneamiento en la cual se establece los métodos y los agentes de limpieza y desinfección, frecuencias y responsabilidades para la limpieza y desinfección de las diferentes instalaciones, equipos y utensilio, acondicionamiento y disposición de residuos sólidos y excretas, prevención y control de vectores, entre otros, y registrar en el formulario de Desinfección de Instalaciones, Equipos y Utensilios.
Se realizarán actividades de desinsectación con una frecuencia trimestral, para lograr una protección eficaz contra la proliferación de vectores. Asimismo, se desratizará dos veces al año.

- 6.4 Se contará con un botiquín veterinario equipado con medicamentos como antibióticos, antiparasitarios, desinfectantes y otros productos necesarios para el manejo y crianza de los cerdos.
- 6.5 Se llevará un registro de Calendario Sanitario para vacunaciones y dosificaciones antiparasitarias.
- 6.6 En caso de animales muertos, enfermos y sospechosos de haber sido afectados por enfermedades transmisibles se notificará al SENASA. Se contará con un área de cuarentena para el alojamiento de animales para observación, control y adaptación.
- 6.7 Se contará con un Cuaderno de Control Sanitario, foliado y sellado por el SENASA, donde se anotarán las actividades sanitarias efectuadas y parámetros productivos; se debe detallar el manejo de los antibióticos utilizados y las pruebas diagnósticas practicadas.
- 6.8 El personal que tenga contacto con los animales y el alimento deberá contar con una buena higiene personal para evitar el riesgo de contaminación, para ello contarán con lavamanos y duchas para el cambio de ropa y calzados para el ingreso a la granja.
- 6.9 Al ingreso de cada área de producción, el personal deberá de pasar por los pediluvios, asimismo los vehículos que ingresan a la granja deberán de ingresar por la puerta principal en donde se contará con un rodiluvio.
- 6.10 Se alimentarán a los cerdos en la mañana 07:00 a.m. y en la tarde 02:00 p.m., incorporando agua limpia y fresca todo el día.
- 6.11 Se contará con el siguiente plan de alimentación:
 - 26 – 31 días, preiniciador peletizado
 - 31 – 60 días, iniciador peletizado
 - 60 – 120 días, crecimiento
 - 120 – 150 días, engorde
- 6.12 Se llevará un Registro de Existencias en donde se inventariará a los animales, por especie y categoría.

7. DESPLIEGUE

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
7.1 Manejo en Gestación <ul style="list-style-type: none"> 7.1.1 Suministrar a la marrana 5 Kg/día de alimento y durante las últimas 4 semanas se debe agregar alguna fuente proteica. 7.1.2 Aplicar calcio un mes antes del parto. Proceder a vacunar según lo indicado en el Calendario Sanitario. 7.1.3 Realizar un baño y desinfección de la marrana con alcohol iodado antes del parto. 7.1.4 Apoyar en el parto a la marrana, si fuera necesario. 7.1.5 Aplicar antibiótico después del parto, a la marrana, por 3 días. 	Operario	Calendario Sanitario
7.2 Manejo en Lactación <ul style="list-style-type: none"> 7.2.1 Proceder a descolmillar a los lechones, aplicar 1 ml de hierro, cortarles la cola, pesarlos e identificarlos mediante marcas. Registrar el peso en el formulario Control al Nacimiento. 7.2.2 Aplicar vitamina A, D y E a los 10 días de nacidos. 7.2.3 Alimentar a la marra suministrándole alimento de lactación 2.2 Kg + 0. 3 Kg /lechón. A los 4 ó 	Operario	Control al Nacimiento

<p>5 días antes del destete reducir el alimento de la marrana a la mitad para facilitar el cese de la producción de leche.</p>		
<p>7.3 Manejo en Recría</p> <p>7.3.1 Destetar a los 25 días de nacido, trasladándolos a una cuna y agrupándolos entre 15 a 20 animales por cuna. Llevar un control del peso al destete en el formulario Control al Destete. Seleccionar a los animales para engorde o para reproducción.</p> <p>7.3.2 Suministrar alimento iniciador peletizado por un periodo de 20 días.</p> <p>7.3.3 En el día 45, aplicar complejo B de forma intramuscular y antiparasitario.</p>	<p>Operario</p>	<p>Control al Destete</p>
<p>7.4 Manejo en Crecimiento</p> <p>7.4.1 A los 60 días, trasladar a los animales al corral y proceder a vacunar según lo indicado en el Calendario Sanitario.</p> <p>7.4.2 Alimentar con alimento para crecimiento.</p> <p>7.4.3 A los 7 meses, seleccionar a los verracos (macho reproductor) según condiciones de salud, conformidad y apariencia exterior, genealogía y verificar que no tenga defectos hereditarios.</p> <p>7.4.4 Proceder a la cubrición de la marrana (para primerizas a los 7 meses de edad y para adultas a los 3 días después del destete), y registrar la fecha de la monta para calcular la fecha del parto en el formulario Tarjeta de Marranas en donde también se llevará el control de los partos por marrana. Llenar el formulario Tarjeta de Verracos.</p>	<p>Operario</p>	<p>Calendario Sanitario</p> <p>Tarjeta de Marranas</p> <p>Tarjeta de Verracos</p>
<p>7.5 Manejo en Acabado</p> <p>7.5.1 Desde los 120 días hasta la saca alimentar con alimento para engorde.</p> <p>7.5.2 Realizar la saca de animales a los 5 meses y medio y registrar el peso de los animales en el formulario Control de Salida para Venta.</p>	<p>Operario</p>	<p>Control de Salida para Venta</p>
<p>7.6 Transporte de Animales</p> <p>7.6.1 Proceder a trasladar a los animales por las rampas de embarque para su posterior traslado al camal en los vehículos previamente adecuados, limpios y desinfectados.</p> <p>7.6.2 Se debe contar con el certificado sanitario de Tránsito Interno otorgado por el SENASA.</p>	<p>Operario</p>	<p>Certificado Sanitario de Tránsito Interno</p>
<p>7.7 Beneficio de Animales</p> <p>7.7.1 Privar a los animales de alimentos previos a la faena y darles libre acceso a los bebederos.</p>		<p>-----</p>

<p>7.7.2 Verificar que el responsable del camal, de beneficiar a los animales, trate adecuadamente a los animales tratando de no someterlos al estrés.</p> <p>7.7.3 Proceder al beneficio previamente autorizado por el Médico Veterinario del camal.</p> <p>7.7.4 Recepcionar la carcasa y entregar al cliente de acuerdo a su requerimiento.</p>	<p>Operario</p> <p>Personal del Camal</p> <p>Gerente de Producción</p>	
--	--	--

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Plan de Higiene y Saneamiento
- Calendario Sanitario
- Control al Nacimiento
- Control al Destete
- Control de Salida para Venta
- Tarjeta de Marranas
- Tarjeta de Verracos
- Certificado Sanitario de Tránsito Interno
- Desinfección de Instalaciones, Equipos y Utensilios
- Registro de Existencias
- Cuaderno de Control Sanitario

9. HISTORIAL DEL DOCUMENTO

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PERSONAL			Versión:00
Elaborado por: Representante de la Dirección	Revisado por: Representante de la Dirección	Aprobado por: Gerente General	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para la selección, capacitación y evaluación del personal de Agropecuaria Don Carne S.A.C.

2. ALCANCE

Se aplica desde la identificación del requerimiento de personal hasta la toma de medidas correctivas para la mejora de las habilidades del personal.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Definiciones

- **Reclutamiento:** Conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos específicos.
- **Selección:** Actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar, con carácter productivo, las características personales de un conjunto de candidatos que los diferencian de otros y los hace idóneos, más aptos o más cercanos a un conjunto de características y capacidades determinadas de antemano para el desempeño eficaz y eficiente de cierta tarea profesional.
- **Contratación:** Es formalizar de acuerdo a ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos, deberes, tanto del trabajador como de la empresa.
- **Capacitación:** Proceso educativo a corto o mediano plazo que tiene como objetivo proporcionar y/o desarrollar las actitudes (conocimientos) del personal, con el propósito de prepararlo para que desempeñe adecuadamente un puesto de trabajo. Puede realizarse a través de cursos formales internos o externos y mediante el auto estudio.
- **Entrenamiento:** Proceso educativo de adiestramiento a corto o mediano plazo tendiente a proporcionar, desarrollar y/o perfeccionar las aptitudes (habilidades psicomotoras y destrezas del personal) con el fin de incrementar su eficacia en el puesto de trabajo. Puede desarrollarse a través de la propia experiencia y enseñanza teórico – práctico dirigidas.
- **Concientización:** Se refiere a que al personal que sea seleccionado para cubrir un puesto se le transmitirá la Visión, Misión, Política y Objetivos de Calidad y será instruido sobre Manual de Organización y Funciones. Entiéndase además que es la forma continua de inducir a los trabajadores a tomar conciencia y asimilar los criterios de: calidad de servicio, productividad, responsabilidad, trabajo, orden y limpieza por medio de la difusión, empleando afiches, boletines, charlas, etc.
- **Perfil de Competencia:** Son las aptitudes que debe tener cada trabajador de Agropecuaria Don Carne S.A.C.
- **Legajo:** Conjunto de documentos relacionados a cada trabajador.

Abreviaturas

PACEC: Programa Anual de Capacitación, Entrenamiento y Concientización

CV: Currículum Vitae

4. RESPONSABILIDAD

El Representante de la Dirección es el responsable de la aplicación del presente procedimiento.

5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008, Requisito 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

6. POLÍTICAS

- 6.1 La asistencia a los cursos internos programados para la Capacitación, Entrenamiento y Concientización del personal es obligatoria y deberá ser registrada en el formulario Lista de Asistencia.
- 6.2 La evaluación de la eficacia de la capacitación se realizará después de 6 meses de haber recibido dicha capacitación; para ello se hará uso del formulario Evaluación de la Eficacia de la Capacitación.
- 6.3 Todo personal debe ser evaluado una vez al año.
- 6.4 En caso de personal nuevo, se evaluarán sus habilidades luego de 6 meses de iniciado sus actividades.
- 6.5 El legajo del personal debe ser actualizado permanentemente por el Representante de la Dirección.

7. DESPLIEGUE

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
7.1 Requerimiento del Personal 7.1.1 Solicitar requerimiento de personal operativo o administrativo al Representante de la Dirección.	Gerente o Jefe de Área	-----
7.2 Convocatoria de Personal 7.2.1 Reclutar los candidatos a través de los siguientes medios: avisos pegados en las instalaciones de la empresa, recomendaciones o avisos en internet.	Representante de la Dirección	-----
7.3 Selección Preliminar 7.3.1 Revisar la documentación enviada por los postulantes (pre-selección). 7.3.2 Selección de los postulantes que reúnan los requisitos básicos de acuerdo al perfil del puesto. 7.3.3 Citar a los candidatos, vía telefónica o e-mail, solicitándoles el Currículum vitae documentado.	Representante de la Dirección	-----
7.4 Entrevistas Personales 7.4.1 Entrevistar a los candidatos. 7.4.2 Según los resultados de la selección del candidato que reúna los requisitos del puesto se procede a comunicar al área correspondiente. 7.4.3 Comunicarle vía telefónica al postulante que ha	Representante de la Dirección	-----

<p>sido seleccionado, para ocupar el puesto vacante.</p>		
<p>7.5 Contratación</p> <p>7.5.1 Gestionar la aprobación, firma de contrato de trabajo a todo el personal desde la fecha de inicio de sus actividades.</p>	<p>Representante de la Dirección</p>	<p>Contrato de Trabajo</p>
<p>7.6 Elaborar el PACEC</p> <p>7.6.1 Solicitar a los diferentes procesos los requerimientos de Capacitación y Entrenamiento para cada puesto bajo su supervisión.</p> <p>7.6.2 Presentar el PACEC al Gerente General para su revisión / aprobación.</p>	<p>Representante de la Dirección</p>	<p>Programa Anual de Capacitación, Entrenamiento y Concientización</p>
<p>7.6.3 Luego de realizada la capacitación, realizar la evaluación de la eficacia según lo indicado en la política 6.2.</p>	<p>Representante de la Dirección</p>	<p>Evaluación de la Eficacia de la Capacitación</p>
<p>7.7 Evaluación de las Habilidades del Personal</p> <p>7.7.1 Entregar el formulario de Evaluación de las habilidades del personal a cada jefe de área para que evalúe el desempeño del personal a su cargo; igualmente los Gerentes también deberán evaluar a los Jefes que tienen a su cargo.</p> <p>7.7.2 Los Jefes y Gerentes de área entregarán al Administrador el formulario debidamente llenado para su ratificación.</p>	<p>Representante de la Dirección</p> <p>Jefes y Gerentes de área</p>	<p>Evaluación de las Habilidades del Personal</p>
<p>7.7.3 De ser necesario, solicitar acciones para mejorar el desempeño del personal.</p>	<p>Representante de la Dirección</p>	<p>-----</p>

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Lista de Asistencia
- Programa Anual de Capacitación, Entrenamiento y Concientización
- Evaluación de la Eficacia de la Capacitación
- Evaluación de las Habilidades del Personal
- Contrato de trabajo

9. HISTORIAL DEL DOCUMENTO

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS			Versión:00
Elaborado por: Gerente de Producción	Revisado por: Gerente de Producción	Aprobado por: Gerente General	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para la realización del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos e instrumentos de medición y seguimiento de Agropecuaria Don Carne S.A.C.

2. ALCANCE

Se aplica a todas los equipos e instrumentos de medición y seguimiento cuyas condiciones garantizan el desarrollo de las actividades de Agropecuaria Don Carne S.A.C.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Mantenimiento Preventivo:** Es un conjunto de actividades programadas en forma periódica con frecuencias en forma cronológica de acuerdo al catálogo del equipo o experiencia del personal. Incluye actividades como: reparación, ajustes de piezas, engrase, lubricación, limpieza, etc.
- **Mantenimiento Correctivo:** Es un conjunto de actividades orientadas a reparar una falla que se presenta en un equipo de manera imprevista o inesperada y que impide su normal funcionamiento.
- **Equipo:** Conjunto de componentes interconectados, con los que se realiza materialmente una actividad de una instalación.

4. RESPONSABILIDAD

El Gerente de Producción es el responsable de la correcta aplicación del presente procedimiento.

5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008, Requisito 6.3 Infraestructura, 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición, 6.4 Ambiente de trabajo

6. POLÍTICAS

- 6.1 El Gerente de Producción elaborará anualmente el Inventario de Equipos e Instrumentos de Medición.
- 6.2 El Gerente de Producción elaborará el Programa de Mantenimiento Preventivo de Equipos con una frecuencia anual, el cual incluirá también las actividades de calibración y verificación, del cual se evidenciarán los Certificados de Calibración una vez realizado dicha actividad.

7. DESPLIEGUE

DESARROLLO	RESPONSABLE	REGISTRO
7.1 Mantenimiento Preventivo		
7.1.1. Elaborar el inventario de equipos e instrumentos de medición.	Gerente de Producción	Inventario de Equipos e Instrumentos de Medición
7.1.2. Elaborar Programa de Mantenimiento Preventivo de Equipos.	Gerente de Producción	Programa de Mantenimiento Preventivo de Equipos
7.1.3. En caso se necesite realizar un servicio de mantenimiento tercerizado, solicitar cotizaciones a los proveedores externos.	Gerente de Producción	Cotización
7.1.4. Ejecutar el mantenimiento preventivo y realizar pruebas de funcionamiento. Registrar las actividades realizadas en el formulario Reporte de Mantenimiento.	Técnico Externo	Reporte de Mantenimiento
7.2 Mantenimiento Correctivo		
7.2.1 Reportar falla o avería del equipo y solicitar el mantenimiento correctivo.	Personal que detecto la falla	-----
7.2.2 En caso se necesite realizar un servicio de mantenimiento tercerizado, solicitar cotizaciones a los proveedores externos.	Gerente de Producción	Cotización
7.2.3 Ejecutar el mantenimiento preventivo y realizar pruebas de funcionamiento. Registrar las actividades realizadas en el formulario Reporte de Mantenimiento.	Técnico Externo	Reporte de Mantenimiento

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Inventario de Equipos e Instrumentos de Medición
- Programa de Mantenimiento Preventivo de Equipos
- Reporte de Mantenimiento
- Certificado de Calibración
- Cotización

9. HISTORIAL DEL DOCUMENTO

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y GESTIÓN DE PROVEEDORES			Versión:00
Elaborado por: Encargado de Compras	Revisado por: Encargado de Compras	Aprobado por: Gerente General	

1. OBJETIVO

Asegurar que los productos adquiridos cumplan los requisitos de compra especificados; y establecer los lineamientos a seguir para la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores que afectan directamente a la calidad del producto brindado por Agropecuaria Don Carne S.A.C.

2. ALCANCE

Se aplica las actividades relacionadas a las compras locales, desde la recepción del requerimiento hasta la llegada de la mercadería incluyendo la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que suministra bienes y/o servicios.
- **Selección:** Proceso de elección de un proveedor nuevo, según criterios y puntajes definidos.
- **Evaluación:** Proceso de calificación de un proveedor, según criterios y puntajes definidos.
- **Reevaluación:** Proceso de volver a evaluar al proveedor para verificar su desempeño.
- **Producto o servicio crítico:** Aquel que incide directamente en la calidad del producto y servicio brindado al cliente.

4. RESPONSABILIDAD

El Encargado de Compras es responsable del cumplimiento del presente procedimiento.

5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008, Requisito 7.4 Compras.

6. POLÍTICAS

- 6.1** En caso de requerimiento de un producto o servicio que no tenga un proveedor definido, realizar la selección respectiva bajo los criterios definidos en el formulario Selección de Proveedores.
- Selección si es igual o mayor de 50
- 6.2** Realizar la evaluación y reevaluación de los proveedores de acuerdo a lo establecido el formulario Evaluación y Reevaluación de Proveedores, además se realizará como mínimo una vez al año.
- En base al puntaje total obtenido por proveedor, califica de acuerdo a los siguientes criterios:
- De 100 a 70 Bueno
 - De 69 a 40 Regular
 - Menos de 40 Malo

En caso el proveedor obtenga puntaje “Malo”, condiciona al proveedor a través de un correo electrónico y/o escrito, en el cual se le indican los motivos para que tome acciones y mejore de lo contrario se le dará de baja previa selección de otro proveedor.

En caso el proveedor obtenga puntaje “Regular”, condiciona al proveedor a través de un correo electrónico, en el cual se le indican los motivos para que tome acciones y mejore.

En caso el proveedor obtenga puntaje “Bueno” continúa trabajando con dicho proveedor.

7. DESPLIEGUE

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
7.1 Recepcionar el registro de Requerimiento de Insumos, Materia Prima, Equipos o Servicios de las diferentes áreas.	Encargado de Compras	Requerimiento de Insumos, Materia Prima, Equipos o Servicios
7.2 Verificar si se cuenta con stock.	Encargado de Compras	-----
7.3 En caso no se tenga stock, seleccionar al proveedor de acuerdo a las especificaciones de lo solicitado.	Encargado de Compras	Cotización
7.4 Efectuar la compra.	Encargado de Compras	-----
7.5 Revisar la compra según lo indicado en el procedimiento de Recepción, Almacenamiento y Aprovisionamiento.	Encargado de Compras	Comprobante de Compra

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Requerimiento de Insumos, Materia Prima, Equipos o Servicios
- Cotización
- Comprobante de Pago
- Selección de Proveedores
- Evaluación y Reevaluación de Proveedores
- Procedimiento de Recepción, Almacenamiento y Aprovisionamiento

9. HISTORIAL DEL DOCUMENTO

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y APROVISIONAMIENTO			Versión:00
Elaborado por: Encargado de Compras	Revisado por: Encargado de Compras	Aprobado por: Gerente General	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para la recepción, almacenamiento y aprovisionamiento de las materias primas e insumos.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable desde la recepción hasta el aprovisionamiento de la materia prima e insumos.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Materia prima:** Es el o los elementos que se incluyen en la elaboración de un producto, que se transforma o incorpora en el producto final.
- **Insumos:** Son los materiales que se incorporan al proceso productivo, para presentar el producto final.
- **Kardex:** Es el control de entradas y salidas de un producto, asimismo permite ver el stock actual del mismo.

4. RESPONSABILIDAD

El Encargado de Compras, es el responsable de la correcta aplicación del presente procedimiento.

5. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008. Requisito 7.5.5 Preservación del producto

6. POLÍTICAS

- 6.1 Para la medición de la temperatura del ambiente del almacén se utiliza termohigrómetros, utilizando el formulario Control de Temperatura y Humedad Relativa.
- 6.2 Se realizará un inventariado de los productos en el almacén con una frecuencia anual.
- 6.3 Prevenir cualquier riesgo de contaminación física, química o biológica del alimento.

7. DESPLIEGUE

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
7.1 Recepción		
7.1.1 Recepcionar los documentos de ingreso y la mercadería.	Encargado de Compras	Documentos de Ingreso
7.1.2 Verificar el ingreso de las materias primas (cantidad y calidad).	Encargado de Compras	-----

7.1.3	En caso de encontrar no conformidades, registrar la no conformidad de la compra en el formulario No Conforme de Proveedores, proceder a no aceptar el producto y devolverlo.	Encargado de Compras	No Conforme de Proveedores
7.1.4	Si es conforme, realizar control de calidad de la materia prima tomando un muestreo y llevándolo al respectivo laboratorio para su análisis.	Encargado de Compras	Reporte de Análisis
7.2	Registro de Ingreso de Mercadería La mercadería ingresada a al almacén es registrada en el Kardex y es almacenada de acuerdo al tipo e identificados con una cartilla indicando su respectivo nombre.	Encargado de Compras	Kardex
7.3	Aprovisionamiento 7.3.1 El despacho de mercadería se realizará de acuerdo a la necesidad de cada colaborador mediante el Registro de Entrega. 7.3.2 Actualizar Kardex.	Encargado de Compras	Registro de Entrega

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Documentos de Ingreso
- No Conforme de Proveedores
- Reporte de Análisis
- Kardex
- Registro de Entrega

9. HISTORIAL DEL DOCUMENTO
