

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA  
LA MOLINA**

**FACULTAD DE ZOOTECNIA**

**Departamento Académico de Nutrición**



**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
ISO 9001:2008 EN UNA GRANJA DE PATOS CRIOLLOS (*Cairina  
moschata domestica L.*)”**

**Presentado por:**

**CLAUDIA BEATRIZ MORI AURAZO**

**TRABAJO MONOGRÁFICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
INGENIERO ZOOTECNISTA**

**LIMA – PERÚ  
2014**

***Dedicatoria***

*A mis padres a quienes debo mis logros universitarios.*

***Agradecimiento***

*A mi esposo por su apoyo incondicional.*

*A mi pequeño hijo por su paciencia y comprensión.*

*A mi asesora y los miembros del jurado por el apoyo brindado.*

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	1
I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	3
2.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	3
III. METODOLOGÍA.....	6
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE AGRÍCOLA MONTEBLANCO.....	6
3.2 DESARROLLO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	9
3.3 DIAGNÓSTICO CON RESPECTO A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008.....	10
3.4 PLANIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN.....	17
3.5 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	18
IV. CONCLUSIONES.....	30
V. RECOMENDACIONES.....	31
VI. BIBLIOGRAFÍA.....	32
VII. ANEXOS.....	33

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Puntaje de cumplimiento.....	10
TABLA 2: Nivel de cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2008.....	11
TABLA 3: Detalle de cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2008.....	12
TABLA 4: Cronograma del Proyecto de Implementación 2014.....	18
TABLA 5: Base documental .....	20
TABLA 6: Indicadores de la calidad.....	24

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Proceso y producto.....	4
FIGURA 2: Modelo de un SGC basado en procesos.....	5
FIGURA 3: Esquema de implementación del SGC.....	10
FIGURA 4: Interacción de procesos.....	19

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Cuestionario para evaluar cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001 en Agropecuaria Monteblanco.....	33
ANEXO 2: Manual de la calidad.....	41
ANEXO 3: Procedimiento de elaboración y control de documentos del SGC....	60
ANEXO 4: Procedimiento de auditorías internas.....	67
ANEXO 5: Procedimiento de producto no conforme.....	73
ANEXO 6: Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas.....	75
ANEXO 7: Manual de organización y funciones.....	79
ANEXO 8: Procedimiento de recepción de manejo e inicio.....	84
ANEXO 9: Procedimiento de manejo de crecimiento y engorde.....	86
ANEXO 10: Procedimiento de captura y traslado de los animales al punto de entrega.....	88
ANEXO 11: Procedimiento de almacenaje y control de inventarios.....	89
ANEXO 12: Registro de manejo de inicio por lote (FR-DO-01 v. 1).....	90
ANEXO 13: Registro de manejo de crecimiento y engorde (FR-DO-02 v.1).....	91
ANEXO 14: Registro de pesaje (FR-DO-03 v.1).....	92
ANEXO 15: Registro de mortalidad (FR-DO-04 v.1).....	93
ANEXO 16: Control de ingresos y salidas (FR-DL-01 v.1).....	94

## **RESUMEN**

El presente trabajo monográfico consiste en la propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad sobre la base de la norma ISO 9001:2008 en Agropecuaria Monteblanco, granja dedicada a la crianza y engorde de patos raza Muscovy, ubicada en Lurín. La norma ISO 9001:2008 o su equivalente peruana NTP ISO 9001:2009 es una norma internacional que considera los requisitos de gestión que debe cumplir una organización para lograr un certificado de sistema de gestión de calidad. Para llegar a elaborar la propuesta se realizó un diagnóstico de la situación actual de la granja respecto de los requisitos de la norma mencionada, identificándose la brecha para el cumplimiento de lo exigido por la norma. Una vez realizado el diagnóstico se hizo una planificación y el diseño del sistema de gestión de la calidad, en esta etapa de diseño se presenta la propuesta a implementar para poder cumplir con los requisitos de la norma y contar con un sistema de gestión de calidad certificado para los procesos de recepción, crianza y traslado de patos en pie.

Palabras Clave: Gestión de calidad, ISO 9001:2008, Muscovy.



## I. INTRODUCCIÓN

La realización de la presente monografía se justifica en la necesidad de marcar la diferencia para mejorar la competitividad en el mercado y poder acceder a mercados más selectos además de los mercados masivos.

Implementar un sistema de gestión de calidad incrementa la confianza del cliente y potenciales clientes en la gestión de la empresa.

Si bien el mercado de patos es un mercado relativamente pequeño en comparación con el mercado de pollos y pavos, la carne de pato es una carne alternativa que tiene un gran potencial, debido en gran parte al auge de la comida peruana. El criador de patos debe aprovechar este “boom” gastronómico para presentar un animal criado bajo estándares internacionales de calidad a potenciales clientes como supermercados y restaurantes de comida gourmet.

La presente monografía tiene como objetivo determinar el grado de cumplimiento de Agropecuaria Monteblanco con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Asimismo, identificar los puntos débiles y fuertes para lograr la implementación un Sistema de Gestión de Calidad sobre la base de esta norma. Diseñar este Sistema de Gestión de Calidad y proponer la base documental obligatoria y la mínima necesaria.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

#### 2.1.1 DEFINICIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Antes de definir el concepto de “sistema de gestión de la calidad” es necesario tener claro los siguientes conceptos:

- **Calidad.**- Es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (ISO 9000:2005).
- **Sistema.**- “Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan” (ISO 9000:2005).
- **Sistema de gestión.**- Es un “sistema para establecer la política y objetivos y para lograr dichos objetivos” (ISO 9000:2005).

Un sistema de gestión de calidad (en adelante SGC) es un “conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y objetivos y para lograr dichos objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad” (ISO 9000:2005).

La ISO 9000 plantea ocho (8) principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados con el objetivo de mejorar el desempeño de la organización y son los siguientes:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque de sistema para la gestión.
- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

#### 2.1.2 REQUISITOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS

La ISO 9000:2005 menciona que la familia de normas ISO 9000 hace distinción entre los requisitos para los productos de la empresa y los requisitos para el SGC.

Los requisitos para el SGC los especifica la norma ISO 9001, son genéricos y se pueden aplicar a cualquier tipo de organización independientemente del rubro o sector al que pertenezca.

“Los requisitos para los productos pueden ser especificados por los clientes, por la organización anticipándose a los requisitos del cliente, o por disposiciones reglamentarias. Los requisitos para los productos y en algunos casos, los procesos asociados pueden estar contenidos en, por ejemplo: especificaciones técnicas, normas de producto, normas de proceso, acuerdos contractuales y requisitos reglamentarios” (ISO 9000:2005).

### 2.1.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

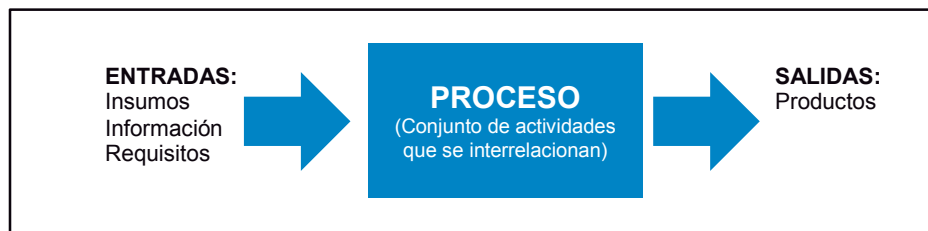
#### a. Proceso

Un proceso es un “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan entre sí, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los elementos de entrada de un proceso son generalmente productos de otros procesos” (ISO 9000:2005).

#### b. Producto

Es el resultado de un proceso, como se aprecia en la Figura 1.

**Figura 1: Proceso y Producto**



Fuente: elaboración propia

Es frecuente que el resultado de un proceso sea elemento de entrada para otro proceso, es por ello que resulta imprescindible identificar los procesos y establecer la interrelación que existe entre ellos.

“La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conoce como "enfoque basado en procesos” (ISO 9000:2005).

El modelo de un sistema de gestión de la calidad con enfoque en procesos descrito en la familia de normas ISO 9000, se muestra en la Figura 2.

**Figura 2: Modelo de un SGC basado en procesos**



Fuente: NTP ISO 9001: 2009

#### **2.1.4 VENTAJAS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Fortalece la imagen de la empresa en el mercado e incrementa la confianza de la misma. Posibilitando su ingreso en nuevos mercados en el exterior o la ampliación de los existentes.

Mejora en la calidad de los productos al contar con procesos más eficientes.

Introduce la visión de la calidad en las organizaciones: Fomentando la mejora continua de las estructuras de funcionamiento interno y externo y Exigiendo ciertos niveles de calidad en los sistemas de gestión, productos y servicios.

Decrece los costos (costos de no calidad) y crecen los ingresos (posibilidad de acudir a nuevos clientes, mayores pedidos de los actuales, etc.).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE AGRÍCOLA MONTEBLANCO**

##### **3.1.1 ORGANIZACIÓN**

Esta granja funciona desde el año 2006 dedicándose a la crianza y venta de patos en pie a los distribuidores de los principales puntos de venta de la capital.

En la actualidad Agropecuaria Monteblanco comercializa un promedio de mil (1000) patos vivos por semana.

Si bien el personal de Agropecuaria Monteblanco conoce sus funciones, en la actualidad no cuenta con un organigrama establecido ni con un Manual de Organización y Funciones (MOF).

##### **3.1.2 UBICACIÓN**

La granja en la que se pretende implementar un SGC es Agropecuaria Monteblanco, ubicada en la Asociación Agropecuaria SUMAC PACHA en el distrito de Lurín, provincia y departamento de Lima.

##### **3.1.3 PERSONAL**

Agropecuaria Monteblanco opera con 8 trabajadores entre directivos y personal operativo, distribuido de la siguiente manera:

- Un Gerente General, que asume funciones de tesorería, logísticas, comerciales y de operaciones.
- Un Encargado de Recursos Humanos
- Un Encargado de Manejo Operativo y Sanidad
- Un Contador (personal externo)
- Un Galponero
- Tres Operarios

##### **3.1.4 POBLACIÓN**

La población estabilizada de Agropecuaria Monteblanco es de doce mil (12000) animales raza Muscovy cuyas edades oscilan desde un (1) día de nacidos hasta las doce (12) semanas.

### **3.1.5 PRODUCTO FINAL**

El producto final de la granja es el pato en pie de raza Muscovy, comercializado a las 10 semanas (hembras) y 12 semanas (machos) con un peso vivo promedio de 4.5 kg. La comercialización es preferentemente de animales de color blanco.

### **3.1.6 CLIENTES FINALES**

Los clientes finales son distribuidores del mercado “Minka”, el mercado mayorista “La Parada” y el “Mercado Central” del Cercado de Lima.

### **3.1.7 INFRAESTRUCTURA**

La granja opera en un terreno de una hectárea en la cual se encuentran distribuidos 6 galpones de 640 m<sup>2</sup> (16 x 40 m) con capacidad para 2000 patos cada uno y un almacén de 60 m<sup>2</sup> y oficinas administrativas.

Los galpones tienen postes de eucalipto como estructura, los bordes son de caña chancada en la base y malla de pescador y el techo de arpillera negra.

Asimismo, cuenta con cuatro (4) baterías para los patitos bebés, cada batería tiene una capacidad para albergar 250 patitos hasta los 21 días de edad.

Los comederos son de madera y los bebederos son tubos de policloruro de vinilo (PVC).

### **3.1.8 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS ACTUALES DE LA GRANJA**

En la actualidad la granja se maneja bajo un enfoque funcional y no bajo un enfoque de procesos, por ello no cuenta con sus procesos identificados ni definidos. Durante el diagnóstico se logró identificar 11 procesos.

#### **a. Proceso de compras**

El Gerente General hace los pedidos telefónicamente, coordina con los proveedores y realiza los pagos de acuerdo a las condiciones acordadas con el proveedor.

#### **b. Proceso de ventas**

Consiste en la toma de pedido, la entrega del pedido en los centros de acopio y la cobranza, ambas realizadas por el Gerente General.

**c. Proceso de recepción de patitos bebé**

Consiste en recibir los animales recién nacidos en las instalaciones de la granja, posteriormente se verifica la cantidad (son mil animales por pedido) y finalmente son colocados en las baterías de inicio en grupos de 250 animales. Este proceso lo ejecuta el galponero y el gerente general y se realiza los días jueves de cada semana (un pedido semanal).

**d. Proceso de alimentación**

Es responsabilidad del galponero, se realiza dos veces al día (7:30 a.m. y 5 p.m.). Consiste en pesar el alimento según la edad del animal a alimentar y proporcionar el alimento en los comederos correspondientes. Luego se suministra agua en la cantidad necesaria según los requerimientos del animal.

**e. Proceso de vacunación (contra parvovirus)**

Lo realiza el galponero y los operarios bajo la supervisión del encargado de sanidad. Se hace una división utilizando una malla, se junta a todos los patos bebés a un lado de la malla, se suministra la dosis de vacunación al animal y se lo coloca al otro lado de la malla. Al finalizar se registra la vacunación del lote en su tablero de control. Esta vacunación se realiza los patitos a las dos semanas de llegados a la granja. Cabe mencionar que esta es la segunda dosis ya que todos los patos que ingresan a la granja, vienen ya vacunados.

**f. Proceso de despique**

Es responsabilidad del galponero. Se hace una división utilizando una malla, se junta a todos los patos a un lado de la malla, se corta el pico utilizando una tijera especial para esta actividad y se lo coloca al otro lado de la malla. Se adiciona yodo al agua del tanque que alimenta los bebederos para evitar algún tipo de infección. Esta actividad se realiza cuando los patitos tienen 21 días de nacidos.

**g. Proceso de sexaje**

Es responsabilidad del galponero. Se divide en dos el galpón y se procede a identificar tanto a hembras como a machos y colocarlos en las distintas divisiones, para luego formar nuevos lotes de animales del mismo sexo. Esta actividad se realiza a los 70 días de llegados a la granja.

**h. Proceso de pesaje**

Es responsabilidad del galponero. Se escoge aleatoriamente una muestra de 10 hembras y 10 machos por cada lote de 500 animales, luego se pesa a los animales y se compara con los pesos de las tablas guías. Esta actividad se realiza todos los jueves.

#### **i. Proceso de dosificación**

Es responsabilidad del encargado de la sanidad, se divide en dos:

- Dosificación de antibióticos, se realiza cuando se detecta problemas de salud en los animales o cuando incrementa la mortandad. Se aplica en el agua de bebida.
- Dosificación de promotores y complejos vitamínicos, se realiza después de actividades de manejo que generen estrés en el animal, como lo son:
  - Vacunación: luego de la vacunación se aplica promotor por 3 días en el agua de bebida.
  - Despique: luego del despique se aplica promotor o complejo por 5 días.
  - Sexaje: luego del sexaje se aplica complejo por tres días.

#### **j. Proceso de limpieza y desinfección**

Es responsabilidad del galponeros. Se inicia a las 7 a.m. revisando los galpones, cuando se detecten animales muertos se debe retirarlos y colocarlos en la puerta del galpón en espera de ser examinados para luego ser enterrados con cal en una poza especial. Luego se retira el guano mojado de los corrales y se procede al cambio de cama según la frecuencia que corresponda.

Semanalmente se aplica desinfectante en los galpones utilizando mochila aspersora.

Asimismo, se realiza semanalmente un flameo a los galpones. Este flameo se realiza interdiario si se ha detectado un incremento en la mortandad.

#### **k. Proceso de enjabado y traslado de los animales para venta**

Los días de reparto de los animales se colocan los animales en las jabas de traslado, en grupos de 10 hembras o 7 machos por cada jaba. Una vez llenas las jabas se colocan dentro del camión.

### **3.2 DESARROLLO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

La implementación del SGC en Agropecuaria Monteblanco se realizará en etapas siguiendo el esquema de la Figura 3.



**Figura 3: Esquema de implementación del SGC**



**Fuente: elaboración propia**

### **3.3 DIAGNÓSTICO CON RESPECTO A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008**

Es el punto de partida del proyecto, esta etapa nos permitirá conocer el nivel de alineamiento de Agropecuaria Monteblanco respecto de los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Cabe resaltar que un bajo porcentaje de alineamiento no presupone una mala gestión de la empresa sino que ésta no está acorde con los requisitos exigidos por la mencionada norma internacional.

Para el desarrollo de esta etapa se llevó a cabo la ejecución de entrevistas a los dueños y personal de la empresa, especialmente con los responsables de las distintas áreas.

Para evaluar el nivel de cumplimiento de la norma, se elaboró un cuestionario tomando como referencia el sugerido por Ministerio de Fomento de España en colaboración con la Fundación Cetmo en su documento “Mejora continua en gestión del transporte”. El cuestionario ejecutado se puede apreciar en el Anexo 01, y se asignó puntaje al cumplimiento de según la Tabla 1:

**Tabla 1: Puntaje de cumplimiento**

<b>Puntaje</b>	<b>Descripción</b>
0	No se cumple el requisito
1	Se cumple parcialmente
2	Se cumple el requisito

**Fuente: Ministerio de Fomento de España en colaboración con la Fundación Cetmo en su documento “Mejora continua en gestión del transporte”**

Los niveles promedio de cumplimiento por cada requisito se pueden apreciar a continuación en el Tabla 2.

**Tabla 2: Nivel de cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2008**

<b>Requisito</b>	<b>Nivel de cumplimiento (promedio)</b>
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
4.1. Requisitos generales	0.6
4.2. Requisitos de la documentación	0.2
<b>Subtotal</b>	<b>0.8</b>
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	
5.1. Compromiso de la Dirección	0.5
5.2. Enfoque al cliente	1.3
5.3. Política de la Calidad	0
5.4. Planificación	0
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	0.3
5.6. Revisión por la Dirección	0
<b>Subtotal</b>	<b>2.1</b>
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	
6.1. Provisión de recursos	0.5
6.2. Recursos humanos	0.3
6.3. Infraestructura	1.0
6.4. Ambiente de trabajo	0.6
<b>Subtotal</b>	<b>2.4</b>
<b>7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	
7.1. Planificación de la realización del producto	0.8
7.2. Procesos relacionados con el cliente	1.3
7.3. Diseño y desarrollo	NA
7.4. Compras	1.0
7.5. Producción y prestación del servicio	0.7
7.6. Control de dispositivos de seguimiento y medición	0.3
<b>Subtotal</b>	<b>4.1</b>
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	
8.1. Generalidades	0.5
8.2. Seguimiento y medición	0.6
8.3. Control del producto / servicio no conforme	0.5
8.4. Análisis de datos	1.0

<b>Requisito</b>	<b>Nivel de cumplimiento (promedio)</b>
8.5. Mejora	0.1
<b>Subtotal</b>	<b>2.7</b>
<b>Total puntaje</b>	<b>12.1</b>
<b>Puntaje máximo de referencia</b>	<b>44</b>

**Fuente: Elaboración propia**

De esta puntuación se desprende que Agropecuaria Monteblanco cumple en promedio con el 27.5% de los requisitos de la norma.

Podemos apreciar la descripción del cumplimiento de cada requisito de la norma en la tabla 3 como se aprecia a continuación.

**Tabla 3: Detalle de cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2008**

<b>Requisito</b>	<b>Detalle</b>
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
4.1. Requisitos generales	No se han identificado los procesos ni se han determinado su interacción, ni se realiza el seguimiento, medición y análisis de los procesos. Existen métodos (no documentados) para asegurar la idoneidad del producto (pato en pie en las instalaciones del distribuidor). Agropecuaria Monteblanco dispone de recursos necesarios para asegurar el mantenimiento del SGC.
4.2. Requisitos de la documentación	No se han documentado la base exigida por la norma como política de la calidad, objetivos de la calidad. No existe un manual de la calidad. No existen procedimientos documentados, ni control de los documentos internos ni externos. Respecto al control de los registros, existe un cumplimiento parcial ya que sí se registran algunas actividades como la vacunación, alimentación y pesaje de los animales, sin embargo no existe un apropiado control de estos registros (identificación, recuperación y archivo). Asimismo, si bien no se han documentado procedimientos, existe conocimiento de los procedimientos a ejecutar en cada actividad de la granja.

Requisito	Detalle
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	
5.1. Compromiso de la Dirección	Si bien la alta dirección de Agropecuaria Monteblanco no ha comunicado formalmente a los trabajadores la importancia de su trabajo en el SGC, sí lo ha hecho en lo relativo a la influencia que su buen desempeño tiene sobre el producto.
5.2. Enfoque al cliente	Agropecuaria Monteblanco, produce patos en función de las necesidades del mercado, lanzándolos al mercado al tiempo y peso requerido por sus clientes. Es decir produce con un enfoque en los requisitos de sus clientes. Sin embargo, no se han documentado las especificaciones del servicio acordes con las necesidades de los clientes.
5.3. Política de la Calidad	No se cuenta con una política de la calidad.
5.4. Planificación	No se cuenta con objetivos de la calidad,
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	<p>No se cuenta con un organigrama actualizado.</p> <p>No se han definido por escrito las funciones, sin embargo, el personal de la granja sabe cuáles son sus tareas diarias. Las dependencias funcionales no están correctamente definidas.</p> <p>No se cuenta con un representante de la dirección para el SGC.</p> <p>Si bien existen canales de comunicación entre los trabajadores y la alta dirección, éstos no se utilizan para asuntos relativos a la mejora continua o al SGC.</p>
5.6. Revisión por la Dirección	Aún no se ha establecido una revisión del SGC por parte de la dirección, no se revisan objetivos ni metas.
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	
6.1. Provisión de recursos	Agropecuaria Monteblanco dispone de los recursos necesarios para asegurar la implantación y mantenimiento del SGC. Sin embargo, no posee un plan de inversiones o adquisiciones de acuerdo a objetivos.
6.2. Recursos humanos	No existe una política de recursos humanos en la granja. No existe evidencia de la valoración de la competencia del personal. No se cuenta con perfiles de puesto. No hay un

<b>Requisito</b>	<b>Detalle</b>
	plan de formación del personal. No existe evaluación del desempeño.
6.3. Infraestructura	Si bien se realiza el mantenimiento de las instalaciones de la granja, estas no se realizan de manera planificada, ni existe un plan de inversiones para la renovación de la infraestructura.
6.4. Ambiente de trabajo	Si bien se procura que los trabajadores de la granja trabajen en adecuadas condiciones de seguridad y salud, no se cuenta con un sistema de seguridad y salud en el trabajo que impulse la prevención de riesgos y accidentes laborales. Existe un clima de compañerismo entre los trabajadores y hay buenas condiciones de higiene y limpieza general. Asimismo, se cuenta con áreas designadas para el personal (vestuarios, lavabos).
<b>7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	
7.1. Planificación de la realización del producto	Si bien no se ha documentado sí se tienen claras las funciones y actividades que se llevan a cabo para la prestación del servicio. No se han definido controles necesarios para la prestación del servicio ni de registros para probar que el servicio se ha prestado correctamente.
7.2. Procesos relacionados con el cliente	No se cuenta con los requisitos del cliente documentados, es decir no se cuenta con un contrato, todo acuerdo es verbal. A pesar de no contar con documentación de sustento de los pedidos ya que estos se realizan telefónicamente, Agropecuaria Monteblanco tiene definido los responsables para la gestión de ventas, se ha definido la vía de ingreso de pedido (llamadas telefónicas), se analiza la capacidad de la granja antes de aceptar un pedido.
7.3. Diseño y desarrollo	No se aplica este requisito ya que Agropecuaria Monteblanco no realiza procesos de diseño.
7.4. Compras	Se tiene definido el circuito para la ejecución de las compras y los responsables de las mismas, existe un listado de proveedores pero no existe evidencia de la evaluación al proveedor ni de la evaluación de la compra.

Requisito	Detalle
	<p>No se ha definido los criterios de aprobación de los proveedores. Se llevan a cabo reuniones con los proveedores críticos para mejorar la calidad del producto brindado. No existe un documento como orden de compra que sustente el pedido y los requisitos de producto a comprar.</p>
7.5. Producción y prestación del servicio	<p>La crianza, traslado y entrega de los patos se realiza bajo condiciones controladas. No se cuenta con instrucciones de trabajo documentadas pero el personal tiene claro el flujo de las actividades. Se cuenta con el equipo de trabajo apropiado para prestar el servicio. Se verifican las actividades de traslado y entrega de los patos en pie en el mercado.</p> <p>Los lotes de los patos se encuentran identificados desde su llegada, sin embargo al sexaje se realizan mezclas de los lotes perdiéndose la trazabilidad de los lotes iniciales. Los animales no son identificados individualmente si no por lotes.</p> <p>Respecto a la preservación del producto, el personal conoce las técnicas de manipuleo de los animales tanto en la carga como en la descarga y de los insumos almacenados. En el almacén se cuenta con los materiales e insumos correctamente identificados y almacenados.</p> <p>Están previstos los métodos para la conservación de insumos que requieren un tratamiento especial.</p>
7.6. Control de dispositivos de seguimiento y medición	<p>Existen equipos de seguimiento y medición como lo son las balanzas y termómetros. Sin embargo no existe un plan de mantenimiento y calibración de los mismos, solo son calibrados cuando se detecta aleatoriamente que están arrojando mediciones erróneas.</p>
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	
8.1. Generalidades	<p>No se encuentran planificadas las actividades de medición y análisis de mejora. Se pueden tomar algunas decisiones en función a datos recopilados.</p>

Requisito	Detalle
8.2. Seguimiento y medición	<p>No existe una sistemática que permita medir la satisfacción del cliente, no se registran los reclamos ni las quejas, no hay un procedimiento establecido para el tratamiento de estas. No se tiene documentada la satisfacción del cliente.</p> <p>No se han implementado auditorías internas de la calidad. Sí se realizan inspecciones durante la crianza, traslado y entrega de animales, pero no existe evidencia de estas inspecciones ni se aplican técnicas estadísticas para la medición de estos procesos y del servicio</p>
8.3. Control del producto / servicio no conforme	<p>No se ha identificado ni definido el producto no conforme de la granja ni su tratamiento. Si bien se sabe qué hacer con las devoluciones o los animales defectuosos, no se lleva registro de los mismos.</p>
8.4. Análisis de datos	<p>Hay dato como el peso de los animales en distintas etapas que son comparados con las tablas recomendadas y se analizan y toman decisiones en caso se detecten desviaciones.</p> <p>Sin embargo estos datos no son suficientes ni aportan una visión completa de la granja.</p>
8.5. Mejora	<p>No se han establecido actividades enfocadas en la mejora continua. No se planifican ni ejecutan acciones correctivas en orden de eliminar las causas de los problemas detectados, solo se tratan los efectos de estos problemas pero no se logra eliminar definitivamente el problema. Del mismo modo, si bien se toman algunas acciones como vacunación y dosificación cuando se eleva la mortalidad en la granja no hay una cultura de prevención con el objetivo de eliminar los problemas potenciales.</p>

**Fuente: elaboración propia**

### **3.4 PLANIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN**

#### **3.4.1 DEFINICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO**

##### **a. Representante de la Dirección**

Se designó como Representante de la Dirección para efectos del SGC al Jefe de Personal. Sus funciones son las siguientes:

- Controlar el cumplimiento del cronograma
- Definir el modelo de procesos del SGC.
- Revisar con los responsables de los procesos la documentación de los mismos.
- Proponer acciones correctivas y preventivas.
- Asegurar que las comunicaciones referentes al SGC lleguen a todos los trabajadores de la granja.

##### **b. Equipo de Calidad**

Está conformado por el Representante de la Dirección (RD) y el Jefe de Operaciones. Sus funciones son las siguientes:

- Aportar el conocimiento técnico y el soporte administrativo requerido para la realización de los trabajos de levantamiento de los procesos y procedimientos actuales.
- Realizar todas las actividades requeridas para el desarrollo del proyecto.
- Adoptar los lineamientos, procedimientos, instructivos etc. divulgados durante la fase de implementación del sistema de calidad y mantener la evidencia objetiva de que ello se realizó.
- Validar y homologar la información referente al sistema de calidad.
- Revisar y homologar la documentación elaborada.
- Divulgar los procedimientos documentados y demás información propia del proceso a todas las personas que intervienen.
- Proponer acciones correctivas y preventivas.
- Participar en la sensibilización, capacitación y toma de conciencia del personal respecto a los objetivos del proyecto.

##### **c. Consultor**

Es externo a Agropecuaria Monteblanco, y tiene las siguientes funciones:

- Coordinar y revisar los planes de cada una de las etapas del proyecto.
- Brindar asesoría en todas las etapas definidas para la realización del proyecto.
- Efectuar el diagnóstico.



- Revisar los documentos elaborados de acuerdo con los requisitos de la norma, y proponer mejoras de acuerdo con los resultados de la revisión.
- Asesorar a los trabajadores de Agropecuaria Monteblanco en la determinación de las acciones correctivas y orientar su implementación.

### 3.4.2 DEFINICIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El SGC se establecerá en conformidad con la norma ISO 9001:2008 y se orienta a organizar y controlar todas las actividades referidas a **“Los procesos de recepción, crianza y traslado de patos en pie”** con la finalidad de garantizar la calidad del producto entregado por Agropecuaria Monteblanco.

Debido a la naturaleza de los procesos incluidos en el alcance y sus productos Agropecuaria Monteblanco declara la exclusión de los numerales 7.3 referido a “Diseño y Desarrollo” y 7.5.2. referido a “Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio” expresando que tal exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y la reglamentación aplicable.

### 3.4.3 CRONOGRAMA GENERAL DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

**Tabla 4: Cronograma del Proyecto de Implementación 2014**

Actividad	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.
Diagnóstico	x								
Planificación		X							
Diseño		X							
Sensibilización			x						
Capacitación			x				x		
Implementación			x	x	x	x	x		
Evaluación								x	x

**Fuente: elaboración propia**

### 3.5 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

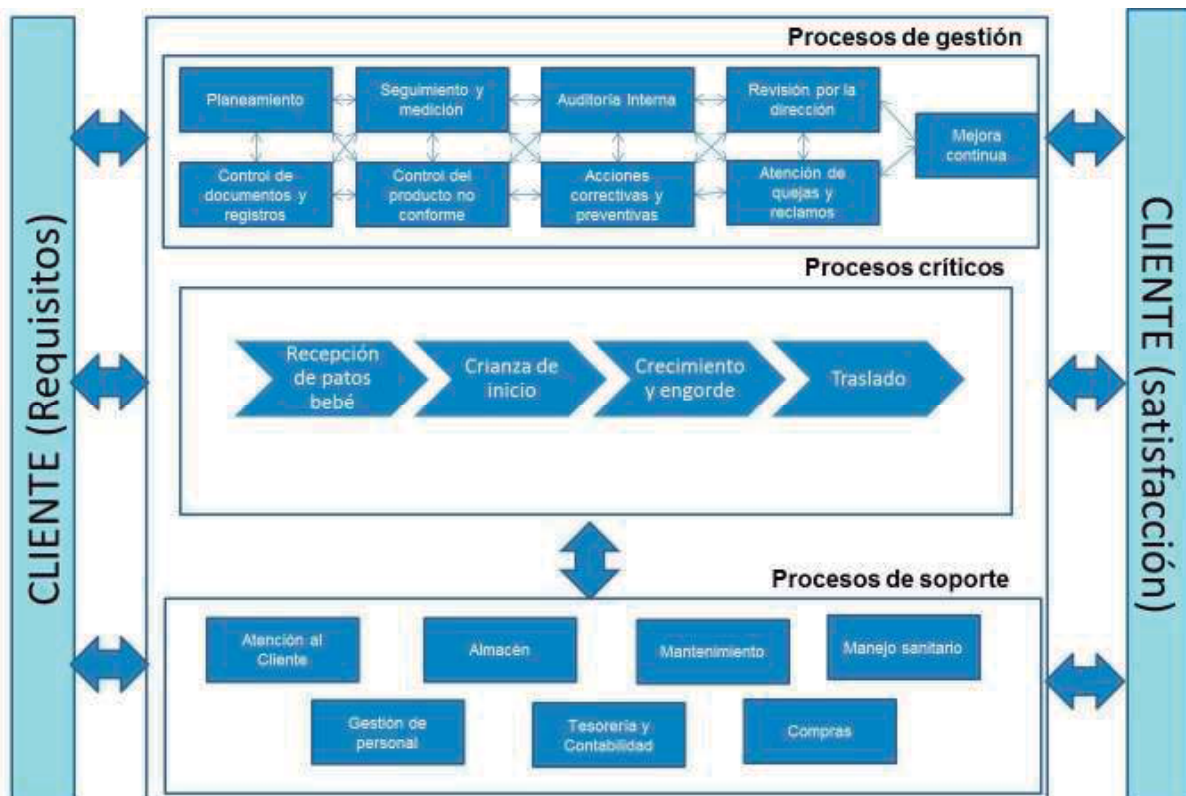
En esta fase se establecen las soluciones y la puesta en marcha de los métodos para implementar un SGC sobre la base la ISO 9001:2008. En esta fase se realiza la definición y caracterización de los procesos que harán parte del SGC, se elabora el soporte documental (manual de la calidad, procedimientos, instructivos, formatos, entre otros) requerido para la adecuada y efectiva operación

de estos procesos, se determinan los instrumentos para la gestión de su medición y seguimiento (indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad), y se identifican los riesgos inherentes a la prestación del servicio con el fin de planear y realizar el control específico.

### 3.5.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE AGROPECUARIA MONTEBLANCO

Para implementar un SGC Agropecuaria Monteblanco propone determinar la interacción de los procesos involucrados a su alcance como se aprecia en el Figura 4.

**Figura 4: Interacción de procesos**



Fuente: Elaboración propia.

### 3.5.2 DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

Agropecuaria Monteblanco propone establecer su política de calidad quedando de la siguiente manera:

*“En Agropecuaria Monteblanco nos comprometemos a brindar a nuestros clientes un pato en pie que satisfaga sus requerimientos, contando para ello con personal competente. Nos trazamos objetivos y mejoramos continuamente nuestro sistema de gestión de la calidad”.*

### 3.5.3 ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Se proponen tres Objetivos de la Calidad en concordancia con la Política de la Calidad:

- *Mejorar la satisfacción del cliente de manera continua.*
- *Mejorar el sistema de gestión de la calidad de manera continua.*
- *Contar con personal competente.*

### 3.5.4 ELABORACIÓN DEL SOPORTE DOCUMENTAL

Para cumplir los requisitos del SGC y lograr los Objetivos de la Calidad, se propone la elaboración de la siguiente base documental (Tabla 5):

**Tabla 5: Base documental**

<b>Nro.</b>	<b>Documento</b>	<b>Objetivo</b>
1.	Manual de la Calidad	<p>Documento obligatorio que describe el SGC de Agropecuaria Monteblanco.</p> <p>Cuando se elabore este Manual de la Calidad debe detallarse cómo es que Agropecuaria Monteblanco cumple cada requisito de la norma según lo descrito en la fase de diseño del presente documento.</p> <p>Debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) La Política de la Calidad definida por la Gerencia General,</li><li>b) Establece el Alcance del SGC y lo describe,</li><li>c) La justificación de las exclusiones,</li><li>d) Especifica los procedimientos documentados utilizados, y</li><li>e) La descripción de la interacción de los procesos del SGC.</li></ul> <p>El Manual de la Calidad se elaborará principalmente para uso interno del personal de la granja; sin embargo cuando la Gerencia General o el Representante de la Dirección lo determinen, podrá ser utilizado con propósitos externos como pueden ser clientes y terceras partes, debiendo éstas aceptar las condiciones de derecho de autor.</p> <p>Este manual, deberá ser revisado mínimo una vez al año para evaluar su adecuación y conveniencia. (ver anexo 02)</p>
2.	Procedimiento de control de documentos y registros	<p>Normar el proceso de elaboración, revisión, aprobación e implantación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en Agropecuaria Monteblanco. Asimismo definir</p>

Nro.	Documento	Objetivo
		<p>el sistema de control de los documentos y registros del SGC, que incluye las actividades de distribución, modificación, retiro y control del uso de los documentos. Se ha elaborado el procedimiento “ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGC” con código NP-GG-01 (ver anexo 03)</p>
3.	Procedimiento de auditorías internas	<p>Establecer los lineamientos generales para realizar los procesos de Auditoría Interna para determinar si el SGC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Está conforme con las actividades planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del SGC establecidos.</li> <li>• Está implementado adecuadamente y se mantiene de manera eficaz.</li> </ul> <p>Se ha elaborado el procedimiento “AUDITORÍAS INTERNAS” con código NP-GG-04 (ver anexo 04)</p>
4.	Procedimiento de control del producto no conforme	<p>El presente procedimiento establece los lineamientos y acciones a seguir para asegurar que el producto no conforme (pato en pie que no cumple los requisitos) sea identificado, así como tomar las medidas correctivas, procurando evitar que se vuelvan a presentar. Se ha elaborado el procedimiento “PRODUCTO NO CONFORME” con código NP-GG-02 (ver anexo 05)</p>
5.	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	<p>Establecer el procedimiento a seguir para llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas, que eliminen las causas raíces de las no conformidades y las potenciales no conformidades, evitando su repetición o que se produzca. Se ha elaborado el procedimiento “ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS” con código NP-GG-03 (ver anexo 06).</p>
6.	Manual de organización y funciones	<p>Definir las funciones de cada puesto en la granja. Se ha establecido el “MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES” (MOF) de la empresa con código OF-GG-01 (Ver anexo 07)</p>
7.	Procedimiento de recepción de patos bebé y el manejo de patos de inicio	<p>Establecer los pasos seguir para asegurar una adecuada recepción de los patos bebé en las instalaciones de Agropecuaria Monteblanco y para un correcto manejo de los patos en la fase de inicio (entre uno y 20 días de edad). Se ha establecido el</p>

Nro.	Documento	Objetivo
		procedimiento “RECEPCIÓN Y MANEJO DE INICIO” con código NP-DO-01 (Ver anexo 08).
8.	Procedimiento de manejo de patos en crecimiento y engorde	Establecer el procedimiento para el manejo de los patos en la fase de crecimiento y engorde, para asegurar el peso óptimo de venta. Se ha establecido el procedimiento “MANEJO DE CRECIMIENTO Y ENGORDE” con código NP-DO-02 (Ver anexo 09).
9.	Procedimiento de traslado de patos en pie	Establecer el procedimiento para la captura, acondicionamiento de los patos en las jabas y traslado de los animales hacia los puntos de entrega, asegurando que estos lleguen en condiciones óptimas. Se ha establecido el procedimiento “CAPTURA Y TRASLADO DE LOS ANIMALES AL PUNTO DE ENTREGA” con código NP-DO-03 (Ver anexo 10).
10.	Procedimiento de almacenaje	Establecer el procedimiento para el control de ingreso y salida de insumos y materiales, así como para asegurar adecuadas condiciones de almacenamiento. Se ha establecido el procedimiento “ALMACENAJE Y CONTROL DE INVENTARIOS” con código NP-DL-01 (ver anexo 11).
11.	Procedimiento de atención al cliente	<p>Establecer el procedimiento para la atención al cliente que incluya la determinación de los requisitos especificados por el cliente, relacionados con el producto, así como, los no establecidos pero necesario para que los patos sean aptos para el consumo, y otros requisitos legales. Asimismo, establecer que antes de confirmar la aceptación de la entrega de los animales se revisen los requisitos, es decir si están completamente definidos, si cualquier diferencia está resuelta, y si Agropecuaria Monteblanco está en la capacidad de cumplir con la entrega del pedido.</p> <p>Por otro lado, debe incluir la retroalimentación con el objetivo de medir su satisfacción. Establecer el canal y el proceso a seguir en caso el cliente quiera presentar una queja o reclamo. Todo reclamo y queja debe ser registrada y solucionada. Este registro es el input para la medición de los indicadores de la calidad.</p>

Nro.	Documento	Objetivo
		Este procedimiento debe ser administrado por la Gerencia General, con el fin de cumplir el capítulo 7.2 Procesos relacionados con el cliente y sus requisitos.
12.	Procedimiento de compras	<p>Establecer las pautas para la gestión de compras de productos críticos (aquellos que inciden directamente en la calidad del producto final) que incluya la información para las compras, la evaluación a proveedores y la verificación de la compra de materiales e insumos críticos para la crianza de los patos.</p> <p>Este procedimiento debe incluir el uso de un listado maestro de proveedores, en el cual se registre su evaluación bajo criterios establecidos. Todo potencial proveedor antes de ingresar al este listado debe pasar por una previa evaluación y seleccionarlos en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de Agropecuaria Monteblanco.</p> <p>Asimismo, debe establecerse el uso de órdenes de compra u otro registro que sustente las especificaciones de la compra hechas por Agropecuaria Monteblanco a sus proveedores para la posterior verificación de la compra y su aceptación.</p> <p>El Departamento de Operaciones ha establecido como productos críticos los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Patitos bebés</li> <li>- Alimento</li> <li>- Promotores de crecimiento</li> <li>- Complejo vitamínicos</li> <li>- Vacunas</li> <li>- Viruta para cama</li> <li>- Medicina, desinfectantes y otros productos sanitarios.</li> <li>- Malla arpillera</li> </ul> <p>Para el caso de los proveedores de patitos bebés y de alimento es recomendable establecer verificaciones en las instalaciones del proveedor.</p>
13.	Instructivo de despique	Describe detalladamente las actividades a realizar incluyendo la técnica de manejo, el uso de los instrumentos, el cuidado sanitario previo y/o posterior según corresponda.
14.	Instructivo de vacunación	

<b>Nro.</b>	<b>Documento</b>	<b>Objetivo</b>
15.	Instructivo de sexaje	
16.	Manual de mantenimiento de galpones.	Describe las buenas prácticas para asegurar el adecuado y oportuno mantenimiento de los galpones de crianza. El mantenimiento incluye actividades de limpieza, desinfección, flameado y mantenimiento de la infraestructura con el objetivo de proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del producto (pato en pie). Asimismo, debe incluir métodos para garantizar un adecuado ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad de los requisitos del producto. El ambiente de trabajo incluye las condiciones y factores físicos, ambientales y de otro tipo (humedad, ruido, temperatura, iluminación y otras condiciones climáticas) que puedan afectar la crianza de los patos, que afecten su salud, su apetito, etc.

Fuente: elaboración propia

### 3.5.5 DEFINICIÓN DE INDICADORES DE LA CALIDAD

Para demostrar el cumplimiento de la política y objetivos de la calidad se propone establecer los indicadores de la calidad como se indica en la Tabla 6.

**Tabla 6: Indicadores de la calidad**

Objetivo	Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia
<b>Mejorar la satisfacción del cliente de manera continua.</b>	Satisfacción de clientes	# reclamos fundados	2	trimestral
<b>Mejorar el sistema de gestión de la calidad de manera continua.</b>	Eficacia del SGC	# ACP eficaces Total ACP	60%	trimestral
<b>Contar con personal competente.</b>	Evaluación del desempeño	Promedio total de las calificaciones	60%	anual

Fuente: elaboración propia

### **3.5.6 DEL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

La alta dirección de Agropecuaria Monteblanco evidenciará su compromiso estableciendo: la política de la calidad, objetivos de la calidad, revisiones por la dirección, asegurando la disponibilidad de los recursos.

### **3.5.7 DEL ENFOQUE AL CLIENTE**

Agropecuaria Monteblanco asegura que los requisitos de sus clientes se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de los mismos. Determina los requisitos de los clientes en acuerdos contractuales, establece métodos que aseguren la medición de la satisfacción de los clientes y ejecuta acciones correctivas y preventivas de ser necesario.

### **3.5.8 DE LA PLANIFICACIÓN DEL SGC**

Para evidenciar que:

- La planificación del Sistema de Gestión de Calidad se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en el capítulo 4.1 de la norma ISO 9001:2008, así como los Objetivos de la Calidad establecidos, y
- Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de Calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

Agropecuaria Monteblanco lleva a cabo distintas reuniones y comités en las cuales se identifican y planifican las actividades y recursos necesarios que incluyen actividades relacionadas a la gestión de calidad.

### **3.5.9 DE LA RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

Agropecuaria Monteblanco ha definido el organigrama de la empresa incluido en el MOF (ver anexo 07) para establecer la dirección, ejecución y verificación del cumplimiento de los procesos, el cual ha sido comunicado dentro de la organización.

### **3.5.10 DE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

Agropecuaria Monteblanco ha establecido como medio de comunicación oficial para la difusión relacionada al SGC un “Mural de la calidad” de acceso a todo el personal, en el cual se publicará la política de la calidad, los objetivos de la calidad, el organigrama, cualquier noticia sobre actualización, inhabilitación o nuevo documento.

Asimismo, se llevarán a cabo reuniones de trabajo con el objetivo de comunicar y escuchar a los trabajadores.



### **3.5.11 DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

El Representante de la Dirección elaborará semestralmente un informe de entrada para revisión por la dirección que incluirá:

- Resultados de auditorías.
- Retroalimentación de los clientes.
- Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones previas
- Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

Los resultados de la revisión por la Gerencia General incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos.
- la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- las necesidades de recursos.

### **3.5.12 DE LA PROVISIÓN DE RECURSOS**

La Gerencia General se compromete, en el presupuesto anual, a proveer el personal y los recursos materiales necesarios para:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejorar continuamente su eficacia.
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

### **3.5.13 DE LOS RECURSOS HUMANOS**

El personal de Agropecuaria Monteblanco que efectúa actividades dentro del SGC es competente para el desempeño de sus funciones sobre la base de la educación, formación, habilidades y experiencia.

### **3.5.14 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN**

Agropecuaria Monteblanco:

- Determina la competencia necesaria del personal que realiza trabajos que afecten a la calidad de los productos y/o servicios definidos dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad a través de perfiles de puestos.

- Proporciona la formación o subcontrata servicios de formación cuando sea necesario
- Evalúa la eficacia de la formación o de las acciones tomadas.
- Se asegura que sus trabajadores son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo éstas contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, mediante su difusión, como por ejemplo, a través de la inducción a los nuevos trabajadores de la empresa.
- Mantiene registros de la educación, formación, habilidades y experiencia.

### **3.5.15 DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

Agropecuaria Monteblanco ha determinado que realizará una vez al año la evaluación de desempeño para lo cual los Jefes evaluarán a sus colaboradores bajo criterios que se establecerán en coordinación con el Jefe de Personal en función al cumplimiento de las tareas diarias así como a su compromiso con la Política de la Calidad de la empresa.

Será responsabilidad del Jefe de Personal velar porque se lleven a cabo las evaluaciones, tabular los resultados y en función de los resultados identificar las necesidades de formación de los trabajadores para incluirlas en el Programa Anual de Capacitación.

Esta evaluación de desempeño es input para demostrar el cumplimiento de la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad.

### **3.5.16 DE LA PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

Se establecen y formulan planes operativos a través de reuniones de trabajo con el departamento de operaciones como base para contar con recursos, herramientas y mecanismos necesarios para lograr un producto acorde con los requisitos del cliente.

El Jefe del Dpto. de Operaciones tiene como función el cumplimiento y seguimiento de lo establecido por la gerencia general y los requisitos de los clientes. De esta manera se asegura que los procesos se lleven a cabo bajo condiciones controladas

### **3.5.17 DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Agropecuaria Monteblanco planifica y lleva a cabo las operaciones de prestación de servicios bajo condiciones controladas. Para ello cuenta con procedimientos documentados del manejo en las distintas fases de crianza así como para el traslado y liberación del producto.

Asimismo, a través de los registros por lotes puede efectuar la identificación y trazabilidad de un animal integrante de algún lote en particular.

Agropecuaria Monteblanco no custodia equipos de propiedad del cliente, sin embargo, en caso de existir alguna situación que obligue tener bajo su cuidado este tipo de equipos son identificados y

custodiados cuidadosamente en el Almacén o en las oficinas administrativas. Cualquier bien de propiedad del cliente que se pierda o deteriore bajo cuidado de la empresa será registrado y comunicado al cliente.

### **3.5.18 DE LA PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO**

Se preserva la conformidad del producto durante el proceso de crianza y en la distribución a su destino previsto. Para ello cuenta con procedimientos documentados de manejo.

### **3.5.19 DE LOS CONTROLES DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

Agropecuaria Monteblanco cuenta con dos instrumentos crítico de medición: balanza y termohigrómetro. Estos equipos son:

- calibrados o verificados a intervalos especificados o antes de su utilización, comparándolos con patrones de medición trazables a patrones de medición peruanos o internacionales, según el plan de calibración y verificación.
- ajustados o reajustados según sea necesario;
- identificados para poder determinar el estado de calibración;
- protegidos contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- protegidos contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Toma las medidas necesarias sobre el equipo o sobre el lote afectado por equipos afectados. Se mantienen registros de los resultados de la calibración y la verificación.

### **3.5.20 DE LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

Agropecuaria Monteblanco planifica e implementa procesos de seguimiento medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad del servicio.
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para la medición de la satisfacción de sus clientes, Agropecuaria Monteblanco les solicita permanentemente, a través de reuniones o comunicaciones telefónicas o por correo electrónico, su opinión acerca del producto entregado, así como los comentarios o sugerencias que tenga al respecto. Estos datos son cuantificados con métodos estadísticos que brinden confiabilidad y consistencia a la información.

### **3.5.21 DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS**

Se realiza a través de auditorías de procesos y de la definición de indicadores operativos internos en cada unidad orgánica.

Cuando no se alcanzan resultados esperados se llevan a cabo correcciones o acciones correctivas o preventivas.

### **3.5.22 DEL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO**

Agropecuaria Monteblanco controla a lo largo de la crianza los pesos de los patos para verificar su conformidad. Estos pesajes se realizan durante todo el proceso de crianza y durante la entrega del producto final.

La entrega de las aves se lleva a cabo cumpliendo satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por el jefe de operaciones o el gerente general y, cuando corresponda, por el cliente.

Se llevan registros de estas actividades

### **3.5.23 ANÁLISIS DE DATOS**

Agropecuaria Monteblanco constantemente recopila y analiza los datos de sus registros con el fin de demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para determinar dónde puede efectuarse la mejora continua.

#### IV. CONCLUSIONES

1. Agropecuaria Monteblanco está alineada en un 27% a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
2. Agropecuaria Monteblanco tiene puntos débiles para lograr la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, como lo son:
  - El control de documentos y registros
  - La planificación
  - Revisión por la Dirección
  - Gestión de los Recursos Humanos
  - Mejora continua
3. Asimismo, sus puntos fuertes son:
  - El enfoque al cliente
  - Requisitos respecto a infraestructura
  - Procesos relacionados con el cliente.
4. Para poder implementar un Sistema de Gestión de Calidad en Agropecuaria Monteblanco se debe poner en marcha un plan de ejecución que involucre desde el diagnóstico hasta la puesta en marcha de la implementación, pasando por la planificación y el diseño del Sistema de Gestión de Calidad.
5. En el diseño del Sistema de Gestión de Calidad se propone aprobar los documentos (manual de calidad, procedimientos e instructivos) elaborados para cumplir los requisitos.

## **V. RECOMENDACIONES**

1. Migrar de una gestión funcional a una gestión por procesos.
2. Designar responsables para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Llevar a cabo las actividades propuestas en el diseño del Sistema de Gestión de Calidad:
  - Aprobar el alcance del Sistema de Gestión de Calidad
  - Aprobar la política y objetivos de la calidad.
  - Aprobar el Organigrama y el Manual de Organización y Funciones.
  - Aprobar base documental propuesta y elaborar base documental sugerida para el Sistema de Gestión de Calidad: documentos, procedimientos, instructivos y manuales.
  - Iniciar la medición de indicadores de la calidad.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

- ISO (International Standardization Organization). 2008. Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Norma Internacional ISO 9001. ISO. Geneve. 31 p.
- ISO (International Standardization Organization). 2005. Sistemas de gestión de la calidad – Fundamento y Vocabulario. Norma Internacional ISO 9000. ISO. Geneve. 42 p.
- Ministerio de Fomento, ES. / Fundación CETMO. ES. 2005. Mejora continua en gestión de transporte (en línea). Consultado el 15 nov. 2013. Disponible en <http://www.fundacioncetmo.org>

## VII. ANEXOS

### ANEXO 1

#### Cuestionario para evaluar cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001 en Agropecuaria Monteblanco

Req.	Pregunta	Punt.	Promedio		Ideal			
4.1	1	¿Se ha identificado los procesos necesarios para el SGC y determinado su secuencia e interacción?	0	0.6	0.6	2	2.0	2.0
	2	¿Se ha determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar que todo sale bien?	1			2		
	3	¿Se dispone de los recursos suficientes tanto materiales como humanos y de información?	2			2		
	4	¿Se realiza el seguimiento y el análisis de estos procesos?	0			2		
	5	¿Se llevan a cabo acciones para alcanzar los objetivos establecidos y mejorar continuamente?	0			2		
4.2.1	6	¿Está definida, documentada y aprobada por la alta dirección la política de calidad de la organización?	0	0.1	0.2	2	2.0	2.0
	7	¿Se han definido objetivos de la calidad?	0			2		
	8	Los objetivos anteriores, ¿son acordes con la política de la calidad?	0			2		
	9	¿Se ha dado a conocer a todo el personal la política y objetivos de la calidad?	0			2		
	10	¿Está establecida la revisión de los objetivos y de la política de la calidad?	0			2		
	11	¿Existe un manual de la calidad?	0			2		
	12	¿Existe una colección de procedimientos que cubra las actividades del SGC?	1			2		
4.2.2	13	¿El manual de la calidad - MC describe el SGC y sus exclusiones?	0	0.0		2	2.0	
	14	¿El MC se ajusta a las directrices principales de ISO 9001?	0			2		
	15	¿El MC describe los procesos que se dan en la organización y la interacción entre ellos?	0			2		
	16	¿El MC hace referencia a los procedimientos que se aplican en la organización?	0			2		
	17	¿Cree que el MC es suficientemente comprensible para todo el personal de la organización y da una idea clara de la misma, de su actividad, y del SGC de la organización?	0			2		
	18	¿Se incluye la lectura del MC en el proceso de formación del personal?	0			2		
4.2.3	19	¿Se han identificado los responsables de aprobar, revisar y actualizar la documentación del SGC?	0	0.0		2	2.0	
	20	¿Quedan claros los cambios ocurridos en los documentos y su estado de edición o revisión?	0			2		



	21	¿Se ha distribuido la documentación al personal encargado de su aplicación? ¿Existe un listado?	0			2		
	22	¿Se controla la documentación de origen externo?	0			2		
	23	¿Se conserva una copia de los distintos documentos del SGC legible y fácilmente identificable?	0			2		
	24	¿Existe una metodología para prevenir el uso de documentación obsoleta?	0			2		
<b>4.2.4</b>	25	¿Se han identificado cuáles son los registros del SGC de la organización?	1	0.7		2	2.0	
	26	¿Se identifican, almacenan y protegen los registros importantes?	1			2		
	27	¿Se ha identificado el tiempo de retención y su disposición final?	0			2		
	28	¿Se dispone de un procedimiento documentado para el control de dichos registro?	0			2		
	29	¿Se realizan copias de seguridad de los datos informáticos?	1			2		
	30	¿Se ha instalado un antivirus en el sistema informático?	1			2		
<b>5.1</b>	31	¿Se ha informado a los trabajadores de su papel dentro del SGC?	1	0.5	0.5	2	2.0	2.0
	32	¿Se le ha informado a cada trabajador de los efectos de la implantación del SGC en su puesto de trabajo?	0			2		
<b>5.2</b>	33	¿Se ha hecho un análisis de los clientes de la organización y se han agrupado en diferentes categorías?	1	1.3	1.3	2	2.0	2.0
	34	¿Se han definido las necesidades y expectativas generales de los clientes?	2			2		
	35	¿Se ha realizado una especificación del servicio acorde con las necesidades y expectativas de los clientes?	1			2		
<b>5.3</b>	36	¿Existe una política de la calidad, recogida en algún documento y aprobada por la alta dirección?	0	0.0	0.0	2	2.0	2.0
	37	¿Se ha distribuido y explicado al personal la política de la calidad?	0			2		
	38	De su lectura ¿pueden extraerse o derivarse fácilmente objetivos de la calidad?	0			2		
	39	¿Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejora de eficacia del SGC?	0			2		
	40	¿Se ha previsto su revisión?	0			2		
<b>5.4.1</b>	41	¿Están definidos los objetivos de la calidad?	0	0.0	0.0	2	2.0	2.0
	42	¿Están cuantificados dichos objetivos y, por tanto, son medibles?	0			2		
	43	¿Son representativos de las características del servicio?	0			2		
	44	Las metas fijadas para dichos objetivos ¿son "a priori" alcanzables?	0			2		
	45	¿Se ha comunicado a los empleados y colaboradores dichos objetivos?	0			2		
	46	¿Se les ha explicado cómo alcanzar dichos objetivos?	0			2		

	47	¿Se realiza una revisión periódica de dichos objetivos?	0			2		
5.4.2	48	Los objetivos de la calidad ¿son coherentes con la política de la calidad?	0	0.0		2	2.0	
	49	¿Se identifican, planifican y documentan los recursos necesarios para alcanzar los objetivos?	0			2		
5.5.1	50	¿Existe un organigrama actualizado?	0	0.8	0.4	2	2.0	2.0
	51	¿Están definidas por escrito las funciones y responsabilidades del personal?	1			2		
	52	¿Están claras las relaciones entre todo el personal (dependencias, canales de información y ayuda)?	1			2		
	53	¿Todo el personal conoce sus funciones y responsabilidades?	1			2		
5.5.2	54	¿Existe la figura del representante de la dirección en materia de calidad?	0	0.0		2	2.0	
	55	¿Posee la autoridad suficiente dentro de la organización?	0			2		
	56	¿Se ha informado al personal de la existencia de dicha función y de sus responsabilidades?	0			2		
	57	¿Abarca tanto la gestión interna del SGC como las relaciones externas en materia de calidad?	0			2		
5.5.3	58	¿Dispone de medios de comunicación internos?	1	0.3		2	2.0	
	59	Dichos medios ¿se utilizan para comunicar información relativa a la calidad y al SGC?	0			2		
	60	¿Son efectivos?	0			2		
5.6.1	61	¿Está establecida la revisión del SGC?	0	0.0	0.0	2	2.0	2.0
	62	¿Se ha fijado una periodicidad para estas revisiones?	0			2		
5.6.2	63	En el caso de que se realicen las revisiones del SGC ¿Se tiene en cuenta la información apropiada?	0	0.0		2	2.0	
5.6.3	64	Como resultado de la revisión ¿se han extraído conclusiones y tomado acciones de mejora relativas, por ejemplo, al SGC, los procesos de la organización, recursos, etc.?	0	0.0		2	2.0	
	65	Los resultados de la revisión del SGC ¿se han plasmado en un documento suficientemente extenso, incluidas las acciones de mejora?	0			2		
	66	¿Se ha distribuido este documento, como mínimo, entre los responsables de cada unidad orgánica?	0			2		
6.1	67	¿Dispone la organización, en general, de los medios adecuados (máquinas, instalaciones, documentos, etc.) para realizar y controlar su actividad?	1	0.5	0.5	2	2.0	2.0
	68	¿Posee la organización un plan de inversiones o de adquisición de medios acorde con sus objetivos?	0			2		
6.2.1	69	¿Existe una política de recursos humanos?	0	0.5	0.3	2	2.0	2.0
	70	¿Poseen los trabajadores la cualificación óptima para el desempeño de sus funciones?	1			2		

6.2.2	71	¿Se ha valorado la competencia del personal y dejado constancia de ello?	1	0.3		2	2.0	
	72	¿Se utilizan las descripciones de puestos de trabajo para detectar las necesidades de formación?	0			2		
	73	¿Se realiza una formación inicial, por mínima que sea, cuando se incorpora personal nuevo?	1			2		
	74	¿Existe un plan de formación global, o bien a escala individual, que satisfaga las necesidades de formación continua del personal?	0			2		
	75	¿Se evalúa la eficacia de la formación recibida por el personal?	0			2		
	76	¿Se ha informado al personal de su papel en el logro de la calidad y de la importancia de su trabajo en dicho fin?	0			2		
	77	¿Se guardan registros de todas las actividades anteriores relativas a la formación?	0			2		
6.3	78	¿Posee la organización un plan de inversiones anual o bianual en el que se incluya, entre otros, la renovación de vehículos, remodelación o ampliación de instalaciones (oficinas, almacén, galpón)?	0	1.0	1.0	2	2.0	2.0
	79	¿Se realiza el mantenimiento adecuado de la infraestructura?	2			2		
6.4	80	¿Dispone la organización de un sistema de prevención de riesgos laborales y de seguridad?	0	0.6	0.6	2	2.0	2.0
	81	¿Los puestos de trabajo son apropiados y ergonómicos?	1			2		
	82	¿Se dispone de las suficientes instalaciones para el personal y están acondicionadas del modo adecuado?	1			2		
	83	Las condiciones de higiene, limpieza general y contaminación, ¿son adecuadas para el desarrollo de la actividad?	1			2		
	84	¿Impera la cordialidad y compañerismo entre los trabajadores?	1			2		
	85	¿Se realizan actividades lúdicas extra laborales?	0			2		
	86	Las metodologías de trabajo ¿son suficientemente creativas y participativas?	0			2		
7.1	87	¿Se han definido los procesos y recursos para la realización del producto?	2	0.8	0.8	2	2.0	2.0
	88	¿Se han previsto y se llevan a cabo los controles necesarios para asegurar que el producto se realiza según lo planeado?	1			2		
	89	Los controles realizados sobre el producto ¿tienen en cuenta la especificación de éste, como criterio de aceptación y por tanto, de declaración de producto conforme o no conforme?	1			2		
	90	¿Se dispone de objetivos de la calidad?	0			2		
	91	Al margen de la definición de objetivos de la calidad, ¿se dispone de otros indicadores que evidencien la buena o mala realización del producto?	1			2		


	92	¿Se dispone de registros suficientes para probar, en su caso, que el producto se ha realizado correctamente?	0			2		
7.2.1	93	¿Se dispone de una especificación para el producto que ofrece la organización?	1	1.0	1.3	2	2.0	2.0
	94	¿Se han tenido en cuenta las disposiciones legales y reglamentarias que afectan a la actividad a la hora de describir las especificaciones del producto?	2			2		
	95	¿Se ha considerado la incorporación de requisitos adicionales por parte de la organización?	0			2		
7.2.2	96	¿Se ha establecido la oferta escrita como método principal de comunicación de las características de pedido a entregar y del precio asociado?	1	1.4		2	2.0	
	97	¿Existen responsables para la gestión (emisión, revisión y aprobación de los pedidos)?	1			2		
	98	¿Está normalizado el contenido y formato de los pedidos realizados?	0			2		
	99	¿Se ha definido quién es el responsable de revisar el pedido y proceder a su confirmación?	2			2		
	100	En la fase de oferta del pedido ¿se analiza la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos del cliente?	2			2		
	101	¿Se han definido las vías por las que puede ingresar un pedido?	2			2		
	102	¿Reflejan los cambios habidos sobre la oferta o el pedido las mismas personas que gestionaron la oferta o pedido inicial?	2			2		
	103	¿Se registran todos los acuerdos comerciales con clientes?	1			2		
7.2.3	104	¿Se ha definido quién es el responsable de contactar con el cliente según la información que solicite?	2	1.5		2	2.0	
	105	¿Se dispone de medios suficientes para atender la información que piden los clientes?	1			2		
	106	¿Se tiene claro lo que se puede informar al cliente y lo que no?	2			2		
	107	Las comunicaciones relevantes con el cliente, ¿se utilizan para mejorar la calidad del servicio?	1			2		
7.4.1	108	¿Existe un circuito claro para la prestación de compras, tanto de materiales como de servicios?	1	0.9	1.0	2	2.0	2.0
	109	¿Está organizada la gestión de las compras?	2			2		
	110	¿Existe un registro que relacione a los proveedores con los materiales o los servicios comprados frecuentemente (listado de proveedores)?	1			2		
	111	¿Existe un responsable para la evaluación de proveedores?	1			2		
	112	¿Está definido el modo y criterio para aprobar y, posteriormente, evaluar regularmente a los proveedores?	0			2		
	113	¿Se mantienen reuniones con los proveedores para comentar su nivel de servicio?	1			2		

	114	¿Existen registros que demuestren la evaluación de proveedores?	0			2		
7.4.2	115	¿Se realizan las compras de materiales o servicios por escrito?	1	1.0		2	2.0	
	116	Los pedidos de compra ¿se revisan y aprueban, antes de su envío por algún responsable?	1			2		
	117	Los documentos de compra ¿contienen la información suficiente y precisa para asegurar que el producto comprado cumplirá con los requisitos especificados?	1			2		
7.4.3	118	¿Están definidas y establecidas las especificaciones de los servicios e insumos a comprar?	2	1.5		2	2.0	
	119	¿Están definidos y establecidos controles en la recepción de los materiales o durante la prestación del servicio contratado?	1			2		
7.5.1	120	¿Está sistematizada la revisión del pedido?	1	0.5	0.7	2	2.0	2.0
	121	¿Se dispone de instrucciones de trabajo que describan las actividades críticas que influyen en la calidad final de producto?	0			2		
	122	¿Se realizan y documentan las tareas de mantenimiento preventivo?	1			2		
	123	¿Se adecúan las instalaciones al tipo y cantidad de pedidos solicitados por los clientes?	0			2		
	124	¿Se han definido indicadores de realización del producto que permitan asegurar que se cumplen por ejemplo, los plazos de entrega?	0			2		
	125	¿Existe una descripción del servicio que permita distinguir entre el producto conforme y no conforme?	1			2		
7.5.3	126	¿Se identifica cada producto con algún código o número que le permita distinguirse de los demás?	1	1.0		2	2.0	
	127	La organización, ¿Es capaz de reconstruir, mediante ese código o número, el historial de un pedido que se entregó hace meses?	1			2		
7.5.5	128	Todos los productos e insumos que circulan por la organización ¿están debidamente identificados?	2	0.8		2	2.0	
	129	¿Se dispone de unas pautas generales de manipulación de producto e insumos dentro de la organización?	1			2		
	130	¿Está establecida una sistemática para la recepción de insumos y animales que incluya verificaciones e inspecciones mínimas para detectar insumos erróneos o deteriorados?	1			2		
	131	¿Existe una sistemática para el acondicionamiento de insumos en el almacén y de animales en los galpones?	1			2		
	132	¿Están establecidos controles periódicos en el almacenamiento de insumos y animales (orden, limpieza, control de cantidades, stock y estado)?	0			2		
	133	¿Está previsto el modo de actuar ante no conformidades en el almacenamiento de insumos?	0			2		
	134	¿Está descrito el modo de actuar ante accidentes o emergencias en el almacén?	0			2		

	135	¿Están identificados los insumos que requieren una conservación especial?	1			2		
	136	¿Están previstos métodos para la conservación de insumos y productos para prevenir daños o deterioros?	1			2		
<b>7.6</b>	137	¿Se dispone de un listado con todos los elementos de medición de la organización?	0	0.3	0.3	2	2.0	2.0
	138	¿Está establecido por la organización el alcance y la frecuencia de dichas revisiones? Es decir ¿existe un programa de calibración?	0			2		
	139	¿Existe una sistemática para distinguir el equipo que está calibrado del que no lo está?	1			2		
	140	¿Se conservan registros de las calibraciones que evidencien dicho control?	0			2		
<b>8.1</b>	141	¿Se encuentran planificadas las actividades de medición, análisis y mejora que se realizan?	0	0.5	0.5	2	2.0	2.0
	142	¿Se aplican técnicas que permitan extraer conclusiones rápidas de una serie de datos?	1			2		
<b>8.2.1</b>	143	¿Se ha definido la sistemática para conocer la opinión del cliente a intervalos regulares?	0	0.1	0.6	2	2.0	2.0
	144	¿Se han definido indicadores que reflejen la satisfacción del cliente?	0			2		
	145	¿Se ha valorado la importancia económica de cada cliente en relación con la rentabilidad de la organización?	1			2		
	146	¿Se ha documentado la información referente a la satisfacción del cliente?	0			2		
	147	¿Se hace un seguimiento de la información referente a la satisfacción del cliente?	0			2		
	148	Como consecuencia del análisis de la información anterior, ¿Se emprenden acciones de mejora?	0			2		
	149	¿Se ha informado a los trabajadores de la importancia de la satisfacción del cliente como estrategia comercial y de fidelidad del cliente?	0			2		
<b>8.2.2</b>	150	¿Se realizan auditorías internas que abarquen todo el SGC?	0	0.0		2	2.0	
<b>8.2.3</b>	151	¿Se realizan inspecciones durante el proceso de realización del producto?	2	0.7		2	2.0	
	152	¿Existen documentos que indiquen qué, cuándo, cómo y con qué criterios se hace la inspección?	0			2		
	153	¿Se aplica técnicas estadísticas para verificar la capacidad de los procesos?	0			2		
<b>8.2.4</b>	154	¿Se realizan controles o inspecciones en la recepción del producto?	2	0.9		2	2.0	
	155	¿Se realizan controles o inspecciones en el traslado del producto?	0			2		
	156	¿Se realizan controles o inspecciones en la entrega del producto?	2			2		
	157	¿Queda constancia de esas inspecciones?	0			2		

	158	¿Se lleva una estadística de incidencias o problemas en cualquiera de los controles anteriores?	0			2		
	159	¿Se ha asignado responsabilidades para la prestación de los diversos controles?	1			2		
	160	Las personas implicadas en el control ¿son suficientes y están preparados para esta función?	1			2		
	161	¿Existe una sistemática de actuación ante problemas en la recepción, traslado o entrega del producto?	1			2		
	162	¿Se identifica y separa el producto no conforme?	1			2		
<b>8.3</b>	163	¿Está definido el reporte de incidencias/ reclamos con respecto al producto? ¿Está definido lo que es un producto no conforme?	0	0.5	0.5	2	2.0	2.0
	164	¿Existe un procedimiento para asegurar que los productos no conformes se tratan adecuadamente?	1			2		
	165	Ante una no conformidad ¿queda constancia escrita del problema surgido y de la solución aplicada?	0			2		
	166	¿Están definidas las responsabilidades de cara a tomar decisiones ante los productos no conformes?	1			2		
<b>8.4</b>	167	¿Se analizan por la organización los datos generados en las actividades de medición y seguimiento?	1	1.0	1.0	2	2.0	2.0
	168	¿Se han valorado fuentes de información externas para comparar?	1			2		
<b>8.5.1</b>	169	¿Está prevista y han sido planificadas las actividades de mejora continua?	0	0.0	0.1	2	2.0	2.0
<b>8.5.2</b>	170	¿Se toman acciones encaminadas a la solución definitiva del problema, cuándo éste es repetitivo o grave?	0	0.0		2	2.0	
	171	¿Existe un procedimiento que regule dicha actividad?	0			2		
	172	¿Se encuentran registros de acciones correctivas donde, aparte de la descripción del problema de fondo y de las medidas puestas en práctica, se haga un seguimiento de las mismas?	0			2		
<b>8.5.3</b>	173	¿Se toman acciones encaminadas a la prevención de problemas potenciales?	1	0.3		2	2.0	
	174	¿Existe un procedimiento que regule dicha actividad?	0			2		
	175	¿Se encuentran registros de acciones preventivas donde, aparte de la descripción del problema de fondo y de las medidas puestas en práctica, se haga un seguimiento de las mismas?	0			2		
			<b>94</b>	<b>21.8</b>	<b>12.2</b>	<b>350</b>	<b>84.0</b>	<b>44.0</b>

**ANEXO 2**

<b>AGROPECUARIA MONTEBLANCO</b>		
<b>Código: MC - GG</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	
<b>Versión: 01</b>		<i>Páginas</i>

**MANUAL DE LA CALIDAD**  
**AGROPECUARIA MONTEBLANCO**

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>ELABORACIÓN</b>				
<b>REVISIÓN</b>				
<b>APROBACIÓN</b>				



## **CONTENIDO DEL MANUAL DE LA CALIDAD**

1. INTRODUCCIÓN
  - 1.1 Presentación del Manual de Calidad
  - 1.2 Reseña Histórica
  - 1.3 Principios y Valores
  
2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
  - 2.1 Descripción del Alcance
  - 2.2 Exclusiones
  - 2.3 Interacción de los Procesos
  
3. REFERENCIAS NORMATIVAS
  
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
  - 4.1 Requisitos Generales
  - 4.2 Requisitos de la Documentación
  
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
  - 5.1 Compromiso de la Dirección
  - 5.2 Enfoque al Cliente
  - 5.3 Política de Calidad
  - 5.4 Planificación
  - 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación
  - 5.6 Revisión por la Dirección
  
6. GESTIÓN DE RECURSOS
  - 6.1 Provisión de Recursos
  - 6.2 Recursos Humanos
  - 6.3 Infraestructura
  - 6.4 Ambiente de Trabajo
  
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
  - 7.1 Planificación de la Realización del Producto
  - 7.2 Procesos relacionados con el Cliente
  - 7.3 Diseño y Desarrollo
  - 7.4 Compras
  - 7.5 Producción y Prestación del Servicio
  - 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición
  
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
  - 8.1 Generalidades
  - 8.2 Seguimiento y Medición
  - 8.3 Control del Producto No Conforme
  - 8.4 Análisis de Datos
  - 8.5 Mejora
  
9. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Presentación del Manual de la Calidad**

El presente Manual de Calidad ha sido definido por la Gerencia General de Agropecuaria Monteblanco y se constituye como un documento de uso obligatorio, el cual cumple con los siguientes objetivos a través de su aplicación:

- a) Establecer el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de Agropecuaria Monteblanco.
- b) Establecer los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de Agropecuaria Monteblanco, conforme a la Norma ISO 9001:2008, sobre la base del alcance establecido.
- c) Describir la interacción entre los procesos del SGC.
- d) Establecer las directivas y lineamientos que la Gerencia General considera necesarios para llevar a cabo las actividades relacionadas al SGC de Agropecuaria Monteblanco.
- e) Que sirva de guía para la elaboración e implantación de los documentos de la calidad, en las diversas áreas involucradas con la calidad de los productos y servicios correspondientes al alcance del SGC.

### **1.2 Reseña Histórica**

Agropecuaria Monteblanco, creada en el año 2006, es una granja dedicada a la crianza y venta de patos en pie a los distribuidores de los principales puntos de venta de Lima.

## **2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El SGC, ha sido establecido en conformidad con la Norma ISO 9001:2008 y se orienta a organizar y controlar las diversas actividades referidas a *“Los procesos de recepción, crianza y traslado de patos en pie”* con la finalidad de garantizar la calidad del producto entregado por Agropecuaria Monteblanco.

### **2.1. Descripción del Alcance**

El SGC implantado en Agropecuaria Monteblanco, asegura los siguientes procesos;

- a) Proceso de recepción de patos bebés.
- b) Proceso de crianza de inicio.
- c) Proceso de crecimiento y engorde.
- d) Proceso de traslado.

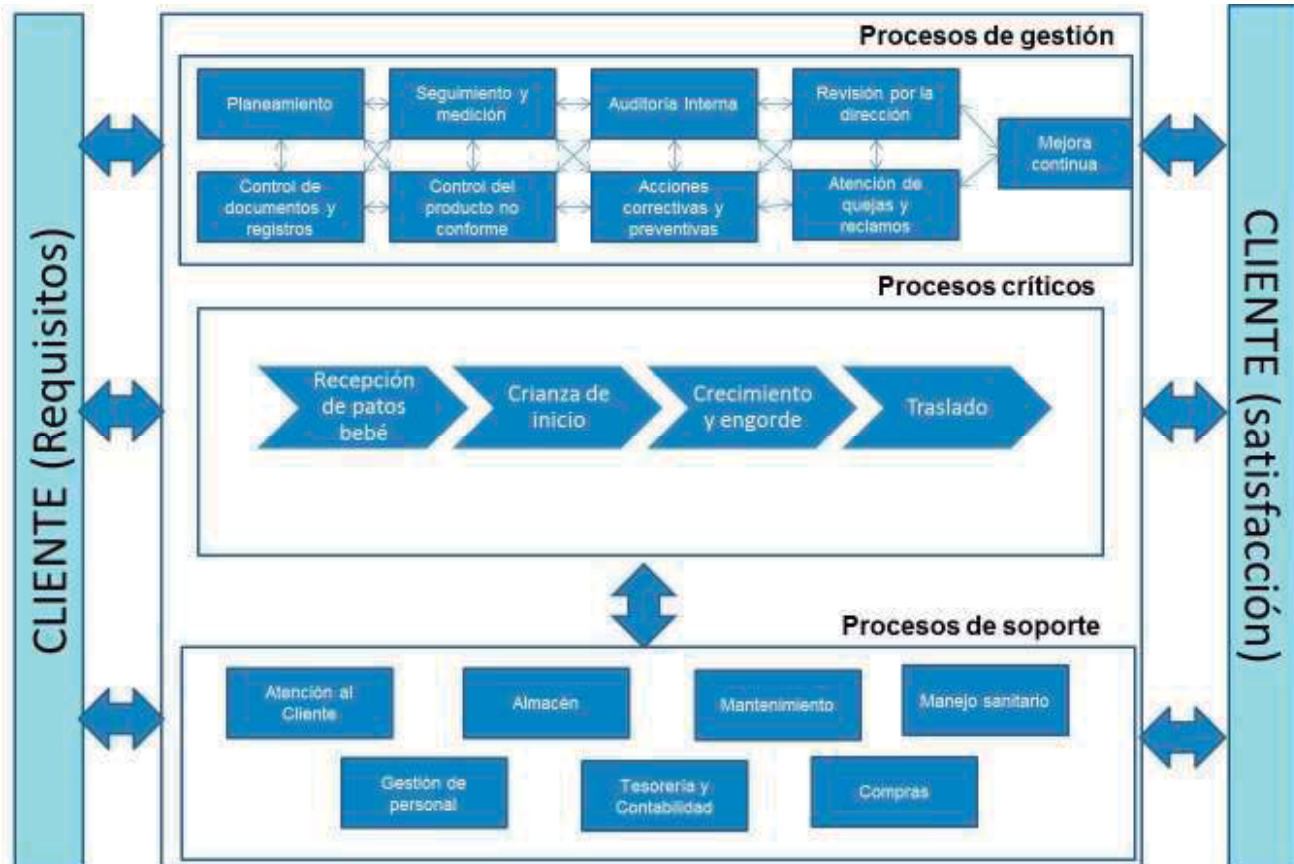
Cumpliendo los requerimientos de nuestros clientes así como los requisitos de la ISO 9000 versión 2008 y los propios requisitos de Agropecuaria Monteblanco.

### **2.2. Exclusiones**

En consideración a la naturaleza de los procesos incluidos en el alcance del SGC y sus productos, Agropecuaria Monteblanco declara la exclusión de los numerales 7.3 referido a “Diseño y Desarrollo” y 7.5.2 referido a “Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio”, expresando que tal exclusión no afecta la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y la reglamentación aplicable.

### 2.3. Interacción de los Procesos

Como un mecanismo para la mejor implementación del SGC, AGROPECUARIA MONTEBLANCO, una vez definido el alcance del mismo, ha determinado la interacción de los procesos involucrados dentro de ese alcance:



### 3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Agropecuaria Monteblanco, para la implantación de su Sistema de Gestión de Calidad, ha tomado como normativa, la Norma ISO 9001 versión 2008 - “Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos”.

### 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

#### 4.1. Requisitos Generales

Agropecuaria Monteblanco ha establecido, documentado, implementado y mantiene un SGC como medio para cumplir su Política de la Calidad, lograr los Objetivos de la Calidad, asegurar sus procesos y productos y mejorar continuamente su eficacia, tal y de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001 versión 2008 - “Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos”.

Para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, la Empresa:

- Ha identificado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización.

- b) Ha determinado la secuencia y la interacción de sus procesos.
- c) Cuenta con criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de sus procesos son eficaces.
- d) Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de sus procesos.
- e) Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de sus procesos.
- f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de sus procesos.

Los procesos que son contratados externamente que afectan la conformidad de los servicios de Agropecuaria Monteblanco, son controlados de manera continua a través de la supervisión directa de responsables de dichos procesos, recibiendo, además, informes periódicos de desempeño de los mismos y cumpliendo los requisitos indicados en la cláusula 7.4 de este mismo manual.

## **4.2. Requisitos de la Documentación**

### **4.2.1 Generalidades**

Para el establecimiento, implementación y mantenimiento de su SGC, Agropecuaria Monteblanco cuenta con documentos que lo describen. Dentro de esta documentación están incluidos:

- a) La declaración documentada de su Política de la Calidad y de sus Objetivos de la Calidad.
- b) El Manual de la Calidad de la Empresa.
- c) Los procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO 9001:2008.
- d) Los documentos necesarios que Agropecuaria Monteblanco necesita para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- e) Los registros requeridos por la Norma ISO 9001:2008.

Agropecuaria Monteblanco, para determinar la documentación requerida dentro de su SGC, ha tomado en cuenta el tipo de actividades que ejecuta, la complejidad de sus procesos y la interacción de los mismos, así como la competencia de su personal para desempeñar dichas actividades y procesos.

Se ha definido una estructura documentaria basada en procedimientos e instructivos, y en registros de calidad los cuales permiten evidenciar la ejecución de las actividades de sus procesos.

### **4.2.2 Manual de Calidad**

El presente Manual de la Calidad incluye:

- f) La Política de la Calidad definida por la Gerencia General,
- g) Establece el Alcance del SGC y lo describe,
- h) La justificación de las exclusiones,
- i) Especifica los Procedimientos documentados utilizados, y
- j) La descripción de la interacción de los procesos del SGC.

Este Manual de la Calidad ha sido elaborado principalmente para uso interno del personal de Agropecuaria Monteblanco; sin embargo cuando el Gerente General o el Representante de la Dirección lo determinen, podrá ser utilizado con propósitos externos como pueden ser clientes y terceras partes, debiendo éstas aceptar las condiciones de derecho de autor.

Este manual, deberá ser revisado mínimo una vez al año para evaluar su adecuación y conveniencia.

### 4.2.3 Control de los Documentos

Como un medio para controlar los documentos requeridos para el adecuado funcionamiento del SGC, Agropecuaria Monteblanco ha establecido que:

- a) Los documentos del SGC son aprobados por niveles previamente definidos, antes de su distribución para asegurar su vigencia y adecuación.
- b) Los documentos del SGC son revisados y actualizados cada vez que se requiere y aprobados nuevamente.
- c) Los cambios en los documentos son identificados y el estado de su revisión actual (versión) es indicado en los mismos.
- d) Las versiones vigentes de los documentos están disponibles y accesibles a las áreas en donde son necesarios.
- e) Los documentos son legibles e identificables.
- f) Los documentos de origen externo son identificados y su distribución es controlada.
- g) Los documentos obsoletos, cuando se requiere su uso, son identificados como “Inhabilitados” para evitar usos no previstos.

Como un medio para asegurar la adecuada implementación y mantenimiento de este requisito, AGROPECUARIA MONTEBLANCO ha definido y documentado el siguiente procedimiento:

- <i>Elaboración y Control de Documentos del SGC</i>	<i>Código: NP – GG – 01</i>
--	-----------------------------

Cuando se presente una situación extraordinaria que requiera desviar lo establecido en algún documento del SGC, se deberá sustentar a través de un “Permiso de Desviación” autorizado por el Gerente General o en su ausencia por el Representante de la Dirección.

### 4.2.4 Control de los Registros

Los Registros de Calidad son conservados legibles, fácilmente identificables y recuperables para evidenciar la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.

Para el control de los Registros de Calidad, Agropecuaria Monteblanco ha establecido y mantiene procedimientos documentados que describen la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición final de los registros de calidad:

- <i>Elaboración y Control de Documentos del SGC</i>	<i>Código: NP – GG – 01</i>
--	-----------------------------

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 Compromiso de la Dirección

El Gerente General de Agropecuaria Monteblanco muestra evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC:

- a) Comunicando, a través de reuniones de Gerencia con los Jefes de Departamento la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios, cuando ellos se den.
- b) Estableciendo la Política de Calidad y Objetivos de Calidad y asegurando su comunicación, entendimiento e implantación en toda la organización, para ello:
  - Son difundidos a todo el personal.
  - Se encuentran disponibles para su recuperación.
  - Son controlados según lo indicado en el acápite 4.2.3.

- c) Llevando a cabo revisiones del Sistema de Gestión de Calidad, para su adecuación y mejora continua.
- d) Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios (ver acápite 6), que incluya el compromiso para satisfacer los requerimientos y para la mejora continua.

**5.2. Enfoque al Cliente**

La Gerencia General se asegura que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen, con el propósito de aumentar la satisfacción de los mismos; según lo establecido en los acápites 7.2 y 8.2.1 del presente Manual, determinándose, de ser necesario acciones correctivas, acciones preventivas y mejoras.

**5.3 Política de Calidad**

En Agropecuaria Monteblanco el aseguramiento y mejoramiento de la calidad son permanentes, en tal sentido la Gerencia General ha establecido la Política de la Calidad a través del documento:

- Política de la Calidad	Código: PC – GG
--------------------------	-----------------

y que dice lo siguiente:

*“En Agropecuaria Monteblanco nos comprometemos a brindar a nuestros clientes un plato en pie que satisfaga sus requerimientos, contando para ello con personal competente. Nos trazamos objetivos y mejoramos continuamente nuestro sistema de gestión de la calidad”.*

Esta Política de la Calidad se adecua al propósito de la organización, incluye el compromiso de cumplir con los requisitos, mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad y proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.

Asimismo, la Política de la Calidad es comunicada y entendida dentro de la organización, se mantiene disponible para su recuperación (ver acápite 5.1 b), y es revisada para su continua adecuación.

**5.4 Planificación**

**5.4.1 Objetivos de Calidad**

Con el propósito de cumplir con la Política de Calidad, la Gerencia General ha establecido Objetivos de la Calidad.

- Objetivos de la Calidad	Código: OC – GG
---------------------------	-----------------

Para la medición y seguimiento de estos objetivos se cuenta con indicadores que son revisados periódicamente.

**5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad**

La Gerencia General se asegura que:

- a) La planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en el capítulo 4.1 de este Manual de la Calidad, así como los Objetivos de la Calidad establecidos, y

b) Se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste.

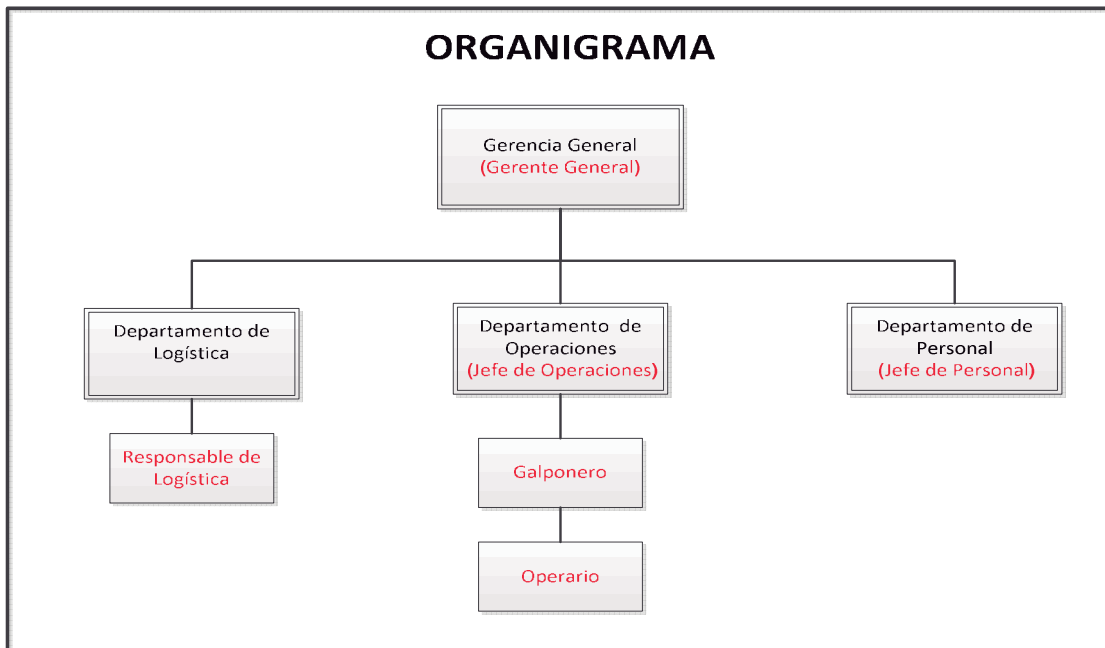
Para ello se identifica y planifica las actividades y los recursos necesarios a través de los Comités, que incluyen las actividades relacionadas a la calidad.

## 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

### 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La Gerencia General de AGROPECUARIA MONTEBLANCO ha definido el organigrama de la Empresa para definir las responsabilidades y autoridades, y para establecer la dirección, ejecución y verificación del cumplimiento de los procesos, el cual ha sido comunicado dentro de la organización.

#### ORGANIGRAMA DE AGROPECUARIA MONTEBLANCO



El Gerente General de AGROPECUARIA MONTEBLANCO quien tiene la responsabilidad integral de la empresa, establece y aprueba por medio del presente Manual de la Calidad los lineamientos para garantizar el cumplimiento de cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001.

Las funciones, responsabilidades, autoridad y la interrelación de todo el personal que realiza, verifica o decide cualquier trabajo que incida en la calidad, se encuentran expresadas en el Manual de Organización y Funciones (MOF) y en los Procedimientos e Instructivos de cada unidad orgánica.

<i>Manual de Organización y Funciones</i>	<i>Código: OF – GG – 01</i>
---	-----------------------------

Estas responsabilidades y autoridades son comunicadas al personal en los diferentes niveles involucrados dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, y pueden ser recuperadas por los mismos.

### **5.5.2 Representante de la Dirección**

El Gerente General de la empresa ha designado como Representante de la Dirección al Jefe de Personal, para que en su representación se encargue de la administración, revisión y cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad implantado de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001:2008.

El Jefe de Personal, quién con independencia de sus otras responsabilidades, tiene además la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Informar a la Gerencia General, semestralmente (ver 5.6.1), sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades de mejora.
- c) Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la empresa.

### **5.5.3 Comunicación Interna**

Agropecuaria Monteblanco ha establecido como medio de comunicación oficial para la difusión relacionada al SGC un “Mural de la calidad” de acceso a todo el personal, en el cual se publicará la política de la calidad, los objetivos de la calidad, el organigrama, cualquier noticia sobre actualización, inhabilitación o nuevo documento.

Asimismo, se llevarán a cabo reuniones de trabajo con el objetivo de comunicar y escuchar a los trabajadores.

## **5.6 Revisión por la Dirección**

### **5.6.1 Generalidades**

La Gerencia General de Agropecuaria Monteblanco efectúa semestralmente la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de asegurar su conveniencia, continua adecuación y eficacia, así como evaluar la necesidad de realizar mejoras y cambios en dicho sistema, incluyendo la política y los objetivos. Se mantienen registros de Revisiones por la Dirección.

### **5.6.2 Información para la Revisión**

La información de entrada para la revisión por la Gerencia incluye:

- a) Resultados de auditorías.
- b) Retroalimentación de los clientes.
- c) Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e) Acciones de seguimiento de revisiones previas
- f) Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de Calidad.
- g) Recomendaciones para la mejora.

### **5.6.3 Resultados de la Revisión**

Los resultados de la revisión por la Gerencia General incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos.
- b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- c) las necesidades de recursos.



## **6. GESTIÓN DE RECURSOS**

### **6.1 Provisión de Recursos**

La Gerencia General se compromete, en el presupuesto anual, a proveer el personal y los recursos materiales necesarios para:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejorar continuamente su eficacia.
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

### **6.2 Recursos Humanos**

#### **6.2.1 Generalidades**

El personal de Agropecuaria Monteblanco que efectúa actividades dentro del Sistema de Gestión de la Calidad es competente para el desempeño de sus funciones sobre la base de la educación, formación, habilidades y experiencia.

#### **6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación**

Agropecuaria Monteblanco:

- a) Determina la competencia necesaria del personal que realiza trabajos que afecten a la calidad de los productos y/o servicios definidos dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Proporciona la formación o subcontrata servicios de formación.
- c) Evalúa la eficacia de la formación o de las acciones tomadas.
- d) Se asegura que sus empleados son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo éstas contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, mediante su difusión, como por ejemplo, a través de la inducción a los nuevos trabajadores de la empresa.
- e) Mantiene registros de la educación, formación, habilidades y experiencia.

Agropecuaria Monteblanco ha determinado que realizará una vez al año la evaluación de desempeño para lo cual los Jefes evaluarán a sus colaboradores bajo criterios que se establecerán en coordinación con el Jefe de Personal en función al cumplimiento de las tareas diarias así como a su compromiso con la Política de la Calidad de la empresa. Será responsabilidad del Jefe de Personal velar porque se lleven a cabo las evaluaciones, tabular los resultados y en función de los resultados identificar las necesidades de formación de los trabajadores para incluirlas en el Programa Anual de Capacitación. Esta evaluación de desempeño es input para demostrar el cumplimiento de la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad.

### **6.3 Infraestructura**

Agropecuaria Monteblanco ha determinado, proporcionado y mantiene la infraestructura necesaria para brindar el servicio y lograr la conformidad con respecto a los requisitos del mismo. La misma que incluye:

- a) La infraestructura (locales/instalaciones) apropiados para la ejecución del servicio que se brinda.
- b) El equipamiento requerido para el desempeño de las funciones de cada trabajador, como hardware, software, etc.
- c) Equipamiento de apoyo, tales como móviles para traslado, distribución, compras; así como celulares de apoyo.

El mantenimiento de las unidades móviles se efectúa de acuerdo al “Plan anual de mantenimiento”

#### **6.4 Ambiente de Trabajo**

La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

Para lograr la conformidad con respecto a los requisitos de los servicios que brinda, Agropecuaria Monteblanco ha determinado y gestiona en las diferentes áreas de trabajo lo siguiente: la seguridad, la limpieza, el orden y cumple con la legislación vigente respecto a la seguridad y salud en el trabajo.

### **7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

#### **7.1 Planificación de la Realización del Producto**

Como un medio para la planificación y desarrollo de sus procesos de:

- a) Proceso de recepción de patos bebés.
- b) Proceso de crianza de inicio.
- c) Proceso de crecimiento y engorde.
- d) Proceso de traslado.

Agropecuaria Monteblanco establece y formula sus planes operativos a través de reuniones de trabajo y comités (véase acápite 5.4.2) que son la base para contar con los recursos, herramientas y mecanismos necesarios para la realización del producto. El Departamento de Operaciones tiene como objeto fundamental el cumplimiento y seguimiento de lo establecido por la Alta Dirección y los requisitos de los clientes.

Es de esta manera que se asegura que los procesos se llevan a cabo bajo condiciones controladas y con resultados que satisfacen los objetivos de la calidad y los requisitos de los clientes para nuestros productos.

La Granja:

- a) Cuenta con los procesos, documentos y recursos necesarios para la ejecución de sus procesos y productos.
- b) Ha establecido las actividades necesarias para la verificación, seguimiento e inspección para el proceso / producto así como los criterios para la aceptación del mismo.
- c) Mantiene registros que proporcionan evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos, lo cual se especifica en los procedimientos e instructivos de cada área.

#### **7.2 Procesos relacionados con el Cliente**

##### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Producto**

Conforme a lo establecido en el alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad (según el acápite 2.1), Agropecuaria Monteblanco, se compromete a la entrega del producto cumpliendo los requisitos establecidos, asegurando que todos los involucrados conozcan las características y condiciones del acuerdo o contrato así como sus compromisos y obligaciones.

Agropecuaria Monteblanco tiene presente para la atención de los requerimientos, lo siguiente:

- a) Los requerimientos especificados por el cliente incluyendo lo referente a las actividades de entrega del producto y las actividades posteriores a la misma.
- b) Los requerimientos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso previsto o especificado.
- c) Los requisitos legales y reglamentos relacionados con el producto, si fuera el caso.
- d) Otros requisitos adicionales determinados por Agropecuaria Monteblanco

Asimismo, Agropecuaria Monteblanco determina y revisa los requisitos de sus clientes, además de los contratos, a través de las guías de recepción y la confirmación de los requisitos por vía telefónica, lo cual es registrado en los documentos de seguimiento correspondiente y en las mismas guías.

### **7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto**

Agropecuaria Monteblanco, antes de confirmar la aceptación de la prestación de los servicios verifica lo siguiente:

- a) Si están definidos los requisitos del producto por el cliente
- b) Si están resueltas las diferencias o cualquier consulta del cliente
- c) Si se está en la capacidad de cumplir con los requisitos solicitados por el cliente.

Esta verificación se efectúa en cada cotización que Agropecuaria Monteblanco realiza habiendo coordinación con el Dpto. de Operaciones cada vez que sea solicitada la entrega de un producto, previo a la aceptación del mismo, o cuando se dé la modificación dentro de una solicitud ya aceptada, la cual es registrada. Esto se hace incluso cuando la solicitud no fuese documentada, por ejemplo, a través de las reuniones que Agropecuaria Monteblanco tiene repetidas veces con el cliente, difundiendo a través de sus áreas correspondientes lo necesario.

Agropecuaria Monteblanco revisa los requisitos relacionados con el producto conforme a lo indicado en la cláusula anterior (7.2.1).

### **7.2.3 Comunicación con el Cliente**

Los medios de comunicación con el cliente, aceptados como válidos, para:

- a) Recibir o brindar información sobre el producto o servicio solicitado,
- b) Recibir y/o atender consultas, requerimientos, incluyendo sus modificaciones,
- c) Recibir retroalimentación de los clientes, incluyendo sus reclamos,

son: en persona, vía telefónica, correo electrónico, documentos escritos. Asimismo, Agropecuaria Monteblanco ha definido niveles jerárquicos autorizados para determinada comunicación con el cliente que requieren una autoridad definida, lo cual está establecida y comunicada.

## **7.3 Diseño y Desarrollo**

Cláusula excluida, conforme a lo indicado en el acápite 2.2, debido a que los procesos realizados en el alcance no requieren de un diseño y desarrollo efectuado como parte de los mismos.

## **7.4 Compras**

### **7.4.1 Proceso de Compras**

Agropecuaria Monteblanco controla su proceso de compra para asegurar que el producto o servicio comprado cumpla los requisitos. El tipo y alcance de los métodos para control de estos procesos depende del efecto que tiene el producto o servicio adquirido sobre el servicio final.

El Departamento de Operaciones ha establecido como productos críticos los siguientes:

- Patitos bebés
- Alimento
- Promotores de crecimiento
- Complejo vitamínicos
- Vacunas
- Viruta para cama
- Medicina, desinfectantes y otros productos sanitarios.
- Malla arpillera

Agropecuaria Monteblanco selecciona y evalúa a los proveedores de bienes y/o servicios críticos en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos de la organización, para ello cuenta con un listado maestro de proveedores en el cual registra las evaluaciones.

Agropecuaria Monteblanco ha establecido criterios para la selección y evaluación de los proveedores en un determinado período.

#### **7.4.2 Información de las Compras**

Las especificaciones para la adquisición de materiales e insumos y para la contratación de servicios que afectan la calidad de los servicios brindados por Agropecuaria Monteblanco, son transmitidos a los proveedores en las Órdenes de Compra, las mismas que incluyen, cuando sea apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos adquiridos.
- b) Requisitos para la calificación del personal.
- c) Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La organización se asegura de la suficiencia de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor, en coordinación con el usuario del producto a comprar.

#### **7.4.3 Verificación de los Productos o Servicios Comprados**

Se ha determinado e implementado las disposiciones necesarias para la verificación del producto o servicio comprado, a fin de asegurar que se cumpla con los requisitos de compra especificados. Para lo cual el usuario final del producto debe dar el visto bueno como señal de conformidad con el producto adquirido.

Cuando Agropecuaria Monteblanco o el cliente requieren efectuar la verificación del producto o servicio en las instalaciones del proveedor, esto es informado al proveedor a través de la Orden de Compra, donde se establecen las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del mismo.

### **7.5 Producción y Prestación del Servicio**

#### **7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio**

Agropecuaria Monteblanco planifica y lleva a cabo las operaciones de prestación de los servicios indicados en el capítulo 2 bajo condiciones controladas, a través de:

- a) La disponibilidad de información que describe las características del producto, a través de los requerimientos establecidos por los clientes, según lo indicado en el numeral 7.2.1 y 7.2.2.

- b) La disponibilidad de procedimientos e instrucciones de trabajo que describen la manera de efectuar las actividades.
- c) El uso de equipo adecuado.
- d) La disponibilidad y uso de instrumentos, equipos y dispositivos adecuados que permiten efectuar el control del proceso y producto.
- e) La implementación del seguimiento y de la medición.
- f) La implementación de actividades de liberación de producto, su entrega y posteriores a la entrega.

Se cuenta con los siguientes procedimientos documentados para el control:

<i>Recepción y manejo de inicio</i>	<i>NP-DO-01</i>
<i>Manejo de crecimiento y engorde</i>	<i>NP-DO-02</i>
<i>Captura y traslado de animales al punto de entrega</i>	<i>NP-DO-03</i>
<i>Almacenaje y control de inventarios</i>	<i>NP-DL-01</i>

### **7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**

Cláusula excluida, conforme a lo indicado en el acápite 2.2, debido a que los procesos realizados en el alcance no requieren de una validación, sino que son verificados antes y en la liberación del producto.

### **7.5.3 Identificación y Trazabilidad**

El medio de identificación y el mecanismo para efectuar la identificación y trazabilidad de los productos que brinda Agropecuaria Monteblanco son sus registros de lotes, en donde son registradas todas las actividades que el producto requiere a través de toda la realización del mismo.

De esta manera, se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición, lo cual, también permite la trazabilidad, cuando esta sea requerida.

Para este fin, se han establecido procedimientos documentados definidos por cada una de las áreas productivas.

<i>Recepción y manejo de inicio</i>	<i>NP-DO-01</i>
<i>Manejo de crecimiento y engorde</i>	<i>NP-DO-02</i>
<i>Captura y traslado de animales al punto de entrega</i>	<i>NP-DO-03</i>

### **7.5.4 Propiedad del Cliente**

Los equipos / partes propiedad de los clientes de Agropecuaria Monteblanco, son cuidados mientras están bajo el control de la empresa o cuando están siendo utilizados por su personal. Asimismo, son protegidos y salvaguardados tanto en nuestro almacén como en las móviles en que son transportados.

Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso es registrado, y comunicado al cliente.

### **7.5.5 Preservación del Producto**

Agropecuaria Monteblanco preserva la conformidad del producto durante el proceso de crianza y en la distribución a su destino previsto. Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento, enjabe y protección de las aves, alimentos e instalaciones que intervengan en la crianza del pato.

Para tal fin se cuenta con los siguientes documentos:

<i>Recepción y manejo de inicio</i>	<i>NP-DO-01</i>
<i>Manejo de crecimiento y engorde</i>	<i>NP-DO-02</i>
<i>Captura y traslado de animales al punto de entrega</i>	<i>NP-DO-03</i>

## **7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición**

Agropecuaria Monteblanco ha determinado el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

Se han establecido procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición, tanto sobre los equipos utilizados, como sobre el ave entregada, a través de pruebas, mediciones y seguimiento del servicio.

Los equipos de medición críticos son:

- a) calibrados o verificados a intervalos especificados o antes de su utilización, comparándolos con patrones de medición trazables a patrones de medición peruanos o internacionales.
- b) ajustados o reajustados según sea necesario;
- c) identificados para poder determinar el estado de calibración;
- d) protegidos contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) protegidos contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Agropecuaria Monteblanco cuenta con un Plan Anual de Calibración y Verificación de sus instrumentos críticos de medición que son sus balanzas y termohigrómetros.

Además, AGROPECUARIA MONTEBLANCO evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecta que el equipo no está conforme con los requisitos. Toma las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Se mantienen registros de los resultados de la calibración y la verificación.

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1 Generalidades**

Agropecuaria Monteblanco planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- a) Demostrar la conformidad del servicio.
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esto comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

El tipo, el momento y la frecuencia de las mediciones, se encuentran definidos e indicados en el acápite 8.2.

## **8.2 Seguimiento y Medición**

### **8.2.1 Satisfacción del Cliente**

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, Agropecuaria Monteblanco realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

Para la medición de la satisfacción de sus clientes, Agropecuaria Monteblanco les solicita permanentemente, a través de reuniones o comunicaciones telefónicas o por correo electrónico, su opinión acerca del producto entregado, así como los comentarios o sugerencias que tenga al respecto. Estos datos son cuantificados con métodos estadísticos que brinden confiabilidad y consistencia a la información.

Esta información permite no solamente medir su nivel de satisfacción sino ser analizada por la gerencia y/o jefaturas involucradas y mejorar la calidad del servicio, concluyendo en la definición de acciones correctivas y/o proyectos específicos de aseguramiento, mejora o innovación.

### **8.2.2 Auditoría Interna**

Agropecuaria Monteblanco lleva a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos por la empresa.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Para ello, se planifica un programa anual de auditorías, definiendo su frecuencia, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Asimismo se elaboran planes de auditoría, definiéndose los criterios de auditoría, el alcance de la misma y metodología.

Agropecuaria Monteblanco ha definido un procedimiento documentado, indicando las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros, así como la selección de los auditores y la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría:

- Auditorías Internas
-----------------------

Código: NP – GG – 04
----------------------

### **8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos**

Agropecuaria Monteblanco ha definido auditorías de proceso e indicadores operativos para el seguimiento y medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio.

### **8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto**

Agropecuaria Monteblanco mide y hace seguimiento al producto para verificar su conformidad. Esto se realiza durante todo el proceso y una vez entregado. Controla a lo largo de la crianza los pesos de los patos para verificar su conformidad. Estos pesajes se realizan durante todo el proceso de crianza y durante la entrega del producto final.

La entrega de las aves se lleva a cabo cumpliendo satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente. Se llevan registros de estas actividades

Para el seguimiento y medición del producto, Agropecuaria Monteblanco ha definido los siguientes procedimientos documentados:

<i>Recepción y manejo de inicio</i>	<i>NP-DO-01</i>
<i>Manejo de crecimiento y engorde</i>	<i>NP-DO-02</i>
<i>Captura y traslado de animales al punto de entrega</i>	<i>NP-DO-03</i>

Asimismo, verifica el producto liberado a través de la retroalimentación de los clientes.

### **8.3 Control del Producto No Conforme**

Agropecuaria Monteblanco se asegura de que el pato en pie que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en el procedimiento documentado:

<i>- Producto No Conforme</i>	<i>Código: NP – GG – 02</i>
-------------------------------	-----------------------------

Agropecuaria Monteblanco trata los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Los productos no conformes que pueden ser reinsertados al proceso de crianza son sometidos a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, Agropecuaria Monteblanco toma las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

### **8.4 Análisis de Datos**

Agropecuaria Monteblanco, como un medio para determinar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, ha definido indicadores de gestión e Informes de Gestión que le permiten hacer seguimiento a sus procesos. Es a través de los indicadores de gestión establecidos y de su comportamiento, que se cuenta con los datos necesarios para el análisis respectivo que permite determinar dónde efectuar el mejoramiento continuo de la eficacia del Sistema.

Este análisis proporciona información sobre:

- a) Satisfacción de los clientes.



- b) Conformidad con los requisitos de los productos.
- c) Características y tendencias de los procesos y productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- d) Calidad de proveedores de productos y servicios.

El análisis de estos datos es efectuado por las Jefaturas de Departamento y/o Gerencia General, y son ellos quienes tienen la responsabilidad de determinar y/o proponer las mejoras necesarias ante el resultado obtenido y sustentarlo ante sus superiores para su ejecución.

## **8.5 Mejora**

### **8.5.1 Mejora Continua**

Agropecuaria Monteblanco ha establecido una serie de mecanismos para mejorar continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad:

A través del uso de:

- La Política de la Calidad, la cual es modificada de ser necesario durante la Revisión por la Dirección y/o por recomendación del Representante de la Dirección o Corporativos.
- Los Objetivos de la Calidad, los cuales son definidos anualmente con el propósito de cumplir con la Política de la Calidad.
- Los resultados de las Auditorías de Calidad, los cuales activan el establecimiento de acciones correctivas y/o preventivas.
- Análisis de datos, haciendo uso de indicadores de gestión.
- Acciones Correctivas.
- Acciones Preventivas.
- Revisión por la Dirección.
- Medición de Satisfacción de Clientes

Así como del desarrollo de proyectos de mejora y/o de innovación como parte de las acciones tomadas ante el comportamiento de los indicadores de gestión establecidos o por iniciativa de cualquiera de sus colaboradores o proveedores estratégicos.

### **8.5.2 Acción Correctiva**

Con el propósito de eliminar las causas de no conformidades y así evitar su repetición, se ha establecido y documentado un procedimiento para este fin:

- <i>Acciones Correctivas y Preventivas</i>	<i>Código: NP – GG – 03</i>
---	-----------------------------

El cual incluye:

- a) Revisión de las no conformidades, incluyendo los reclamos de los clientes.
- b) Determinación de las causas de las no conformidades.
- c) Evaluación de la necesidad de adoptar acciones correctivas.
- d) Determinación e implementación de las acciones necesarias.
- e) Registro de los resultados de las acciones tomadas.
- f) Revisión de las acciones correctivas tomadas.

### **8.5.3 Acción Preventiva**

Con el propósito de eliminar las causas de no conformidades potenciales y así prevenir su ocurrencia, se ha establecido y documentado un procedimiento para este fin:

El cual incluye:


- a) Determinación de no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluación de la necesidad de adoptar acciones preventivas para evitar la ocurrencia de no conformidades.
- c) Determinación e implementación de las acciones necesarias.
- d) Registro de los resultados de las acciones tomadas
- e) Revisión de las acciones preventivas tomadas.

## **9. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El presente Manual establece los lineamientos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad para cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001 versión 2008.

El Sistema de Gestión de la Calidad de AGROPECUARIA MONTEBLANCO ha sido implantado y es mantenido de forma permanente.

### ANEXO 3

<b>AGROPECUARIA MONTEBLANCO</b>		 <i>Páginas</i>
<b>Código: NP – GG – 01</b>	<b>ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGC</b>	
<b>Versión: 01</b>		

#### 1. OBJETIVO

Normar el proceso de elaboración, revisión, aprobación e implantación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en AGROPECUARIA MONTEBLANCO. Asimismo definir el sistema de control de los documentos y registros del SGC, que incluye las actividades de distribución, modificación, retiro y control del uso de los documentos.

#### 2. ALCANCE

Aplicable a todas las unidades orgánicas de AGROPECUARIA MONTEBLANCO.

#### 3. CONDICIONES BÁSICAS

**3.1** Los documentos del SGC, a excepción de los documentos externos y registros sin formato, deben contener en todas sus páginas el código y versión del documento.

**3.2** Una vez identificada la necesidad de actualizar un documento, se deberá realizar esta actualización en un plazo no mayor a 45 días calendario.

**3.3** Los documentos del SGC (Excepto formatos) tendrán un sello de agua en el que se indique “DOCUMENTO DEL SGC PROHIBIDA SU COPIA NO AUTORIZADA”

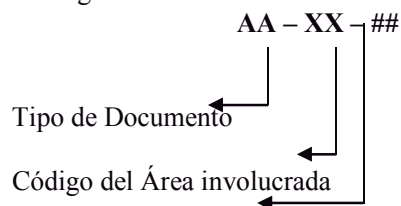
#### 3.4 Aspectos de Forma

**3.4.1 Estructura:** Para el MOF, procedimientos e instructivos se considerará lo siguiente:

- Presentarán la estructura definida en el **Anexo 1**.
- Todas las páginas del documento utilizarán el encabezado establecido en el **Anexo 2**.
- Contendrán un cuadro de elaboración, revisión y aprobación tal como se muestra en el **Anexo 3**.

#### 3.4.2 Codificación de los documentos del SGC

Los documentos del SGC tienen un código que los identifica en el SGC y que se determina de la siguiente manera:



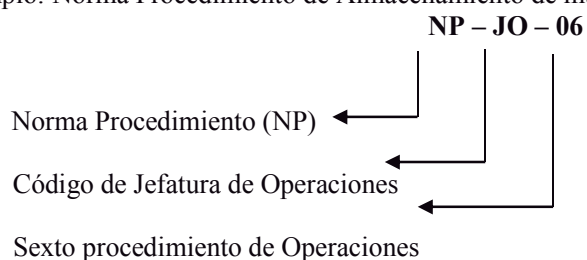
Número correlativo de documento

A continuación se muestran los códigos asignados para los diferentes tipos de documentos

Código	Tipo de Documento
PP	Política

<b>PC</b>	Política de la Calidad
<b>OC</b>	Objetivos de la Calidad
<b>MM</b>	Manual
<b>MC</b>	Manual de la Calidad
<b>OF</b>	Manual de Organización y Funciones
<b>EX</b>	Documento Externo
<b>NP</b>	Norma procedimiento
<b>IN</b>	Norma Instructiva
<b>FR</b>	Formato
<b>RR</b>	Reglamento
<b>RE</b>	Registro (Sin formato)

Ejemplo: Norma Procedimiento de Almacenamiento de materiales.



### 3.5 Fecha de Vigencia

Los documentos internos del SGC tendrán fecha de vigencia al ser publicados.

### 3.6 Revisión y Aprobación

Los niveles de revisión y aprobación de las Normas del SGC serán como mínimo los siguientes:

Tipo de Documento	Alcance	Revisión	Aprobación
<b>Políticas</b>	General	-	Gerente General
	Departamental	-	Jefe de Departamento
<b>Política de la Calidad</b>	General	-	Gerente General
<b>Objetivos de la Calidad</b>	General	-	Gerente General
<b>Manuales</b>	General	Jefaturas involucradas	Gerente General
	Departamental	-	Jefe de Departamento
<b>Manual de Calidad</b>	General	Representante de la Dirección	Gerente General
<b>Manual de Organización y Funciones</b>	General	Jefaturas involucradas	Gerente General
<b>Norma Procedimiento</b>	General	Jefaturas involucradas	Gerente General
	Departamental	-	Jefe de Departamento
<b>Norma Instructiva</b>	Departamental	-	Jefe de Departamento
<b>Formatos</b>	General	Jefaturas involucradas	Gerente General
	Departamental	-	Jefe de Departamento
<b>Reglamentos</b>	General	Jefaturas involucradas	Gerente General
	Departamental	-	Jefe de Departamento

### 3.7 **Implantación de Documentos**

La implantación de documentos se realizará utilizando el formato “Implantación de Documentos”. Los documentos que requieren esta implantación son: Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, Manual de la Calidad, Manual de Organización y Funciones, Procedimientos e Instructivos. La Gerencia General estará excluida de la implantación de los documentos.

## 4. **CONDICIONES ESPECÍFICAS**

### 4.1 **Jefe de Departamento.-** Es responsable de:

- Verificar la adaptación del documento y de las operaciones reales, así como de proponer los cambios pertinentes.
- Identificar la necesidad de elaborar, modificar y/o inhabilitar un documento del SGC.
- Identificar sus registros y solicitar su ingreso al Listado Maestro de Registros así como del almacenamiento, protección, recuperación y la definición del tiempo de retención de los mismos, de manera tal que puedan mostrar evidencia de la conformidad con los requisitos y de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 4.2 **Representante de la Dirección.-** Es el responsable de:

- Verificar que los cambios sean coherentes, adecuados y convenientes en el sistema documentario, cumpliendo con los requisitos establecidos del SGC.
- Conservar los documentos del SGC hasta que el área que solicitó su ingreso al SGC, solicite su inhabilitación.

## 5. **DESCRIPCIÓN**

### 5.1 **Elaboración de Documentos del SGC.-**

<b>Pasos</b>	<b>DETALLE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Elabora, conjuntamente con el Representante de la Dirección, el documento de acuerdo a las Condiciones Básicas, pudiendo delegar esta función en alguno de sus colaboradores.	Responsable de Unidad Orgánica
2	De haber reuniones previas a la aprobación de un documento, comunicará e invitará al Representante de la Dirección. Luego de las cuales, debe realizar las modificaciones conforme a los acuerdos adoptados.	Responsable de Unidad Orgánica
3	Recibe documento, revisa coherencia y adecuación. En caso de tenerse alguna observación, se vuelve al paso 1.	Representante de la Dirección
4	Solicita las firmas de elaboración, revisión y aprobación correspondientes, de acuerdo a lo establecido en las Condiciones Básicas.	Responsable de Unidad Orgánica
5	Reciben el documento y realizan la evaluación del mismo.	Responsables Revisión y Aprobación
5.1	De tener observaciones, vuelve al paso 2.	
5.2	De no tener observaciones firman el documento.	
6	Envía documento aprobado al Representante de la Dirección para su publicación.	Responsable de Unidad Orgánica
7	Publica documento y lo registra en el “Listado Maestro de Documentos” o “Listado Maestro de Registros”, según corresponda. Archiva documento original.	Representante de la Dirección
8	Implanta documento con el personal de su área, de acuerdo a lo establecido en las Condiciones Básicas.	Responsable de Unidad Orgánica

## 5.2 Modificación de Documentos.-

Pasos	DETALLE	RESPONSABLE
1	Una vez identificada la necesidad de actualización de un documento se modifica dentro del plazo establecido en las Condiciones Básicas (3.2). La modificación de un documento (con excepción de los formatos y documentos externos) debe identificarse en el mismo mediante la colocación de dos líneas verticales paralelas al lado derecho del cambio realizado. También podrá identificarse el cambio con una declaración indicada al término del documento. La modificación de un documento implica el cambio de versión del mismo.	Responsable de Unidad Orgánica
2	Después de realizar las modificaciones procede como si se tratara del proceso de elaboración desde el punto 2 hasta el 8.	

## 5.3 Inhabilitación de Documentos.-

Pasos	DETALLE	RESPONSABLE
1	Solicita por escrito al Representante de la Dirección la inhabilitación de un documento o formato indicando los motivos.	Responsable de Unidad Orgánica
2	De considerarlo procedente, inhabilita el documento en el Listado Maestro de Documentos y publica su inhabilitación. Caso contrario comunica al Responsable de la Unidad Orgánica los motivos por el cual el documento no puede ser inhabilitado.	Representante de la Dirección

## 5.4 Control de Documentos.-

Los documentos publicados (con excepción de los formatos) no deberán ser copiados (física o electrónicamente), salvo para la emisión formal de una Copia Controlada, una Copia No Controlada, o una copia de un documento Inhabilitado, bajo esta circunstancia el Representante de la Dirección es el único autorizado para emitir una copia de un documento del SGC.

Pasos	DETALLE	RESPONSABLE
<b>1. Solicitud y entrega de Copias Controladas</b>		
1.1	Solicita copia de documento al Representante de la Dirección.	Responsable de Unidad Orgánica
1.2	Entrega la copia con el sello correspondiente (de manera obligatoria en las copias impresas del original), de acuerdo al <b>Anexo 5</b> .	Representante de la Dirección
1.3	Registra la entrega de la copia en cuadro "Control de Copias".	Representante de la Dirección
<b>2. Devolución de Copias Controladas</b>		
2.1	Identifica documentos que han sido modificados o inhabilitados y solicita las Copias Controladas entregadas (obsoletas) de acuerdo al cuadro "Control de Copias".	Representante de la Dirección
2.2	Devuelve copias obsoletas, si no desea nueva copia controlada lo indica, caso contrario, continúa paso siguiente.	Responsable de Unidad Orgánica
2.3	Entrega copia controlada de versión nueva, cuando aplique.	Representante de la Dirección
<b>3. Extravío de Copias Controladas</b>		
3.1	Reporta al Representante de la Dirección e indica si desea o no una nueva copia controlada.	Responsable de Unidad Orgánica

<b>Pasos</b>	<b>DETALLE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
3.2	Registra pérdida en cuadro "Control de Copias". Entrega copia controlada (versión vigente).	Representante de la Dirección
<b>4. Solicitud y entrega de Copias No Controladas:</b>		
4.1	Solicita al Representante de la Dirección la emisión de una Copia No Controlada. <u>Nota:</u> Las Copias No Controladas son para personas que no laboren en Agropecuaria Monteblanco.	Responsable de Unidad Orgánica
4.2	Entrega Copia No Controlada identificada con el sello correspondiente, de acuerdo al <b>Anexo 5</b> .	Representante de la Dirección

#### 5.5 Control de Registros.-

<b>Pasos</b>	<b>DETALLE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Define el tiempo de retención, almacenamiento, criterio de búsqueda y disposición final del registro y lo comunica al Representante de la Dirección.	Responsable de Unidad Orgánica
2	Actualiza el "Listado Maestro de Registros" de acuerdo a lo declarado.	Representante de la Dirección

#### 5.6 Control de Documentos Externos.-

<b>Pasos</b>	<b>DETALLE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Entrega documento externo al Representante de la Dirección para su conservación y control, solicitando su inclusión el "Listado Maestro de Documentos".	Responsable de Unidad Orgánica
2	Incluye documento en el "Listado Maestro de Documentos" e informa a Responsable de Área solicitante cuando el SID ya está actualizado. Archiva documento original.	Representante de la Dirección

### 6. REGISTROS

- 6.1 FR – GG – 01 "Implantación de Documentos"  
6.2 FR – GG – 02 "Listado Maestro de Documentos"  
6.3 FR – GG – 03 "Listado Maestro de Registros"  
6.4 FR – GG – 04 "Control de Copias"

### 7. ANEXOS

- 7.1 Anexo 1 : Cuadro de Elaboración, Revisión y Aprobación  
7.2 Anexo 2 : Guía para la Elaboración de Documentos del SGC  
7.3 Anexo 3 : Plantilla de los encabezados  
7.4 Anexo 5 : Sellado de Documentos

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>ELABORACIÓN</b>				
<b>REVISIÓN</b>				
<b>APROBACIÓN</b>				

## Anexo 1: Guía para la Elaboración de Documentos del SGC

### Guía para la Elaboración de Procedimientos e Instructivos

- **Objetivo** (obligatorio)  
Establece claramente lo que se desea obtener, el propósito del documento.
- **Alcance** (obligatorio)  
Expresa el ámbito o aplicabilidad del documento, indicando las áreas involucradas.
- **Documentos a consultar**  
Son los documentos de referencia del SGC que se vinculan con el documento.
- **Siglas o definiciones**  
Son las definiciones o siglas específicas empleadas para el documento.
- **Condiciones básicas**  
Se establecen las condiciones mínimas para que se suscite adecuadamente el proceso o actividad.
- **Condiciones específicas**  
Se establecen las condiciones de una función específica (cargo) para que se suscite adecuadamente el proceso o actividad.
- **Descripción (obligatorio)**  
La descripción se realizará en forma escrita o a través de flujos, diagramas, imágenes, presentaciones u otro medio similar. En caso de realizarlo en forma escrita se recomienda utilizar el siguiente modelo matriz:

<b>Pasos</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>

Donde:

Paso:

Es el número consecutivo comenzando desde 1 hasta el número necesario de pasos para la terminación del documento.

Descripción:

Son todas las actividades que se desarrollan en cada paso, si una actividad incluye una decisión, las alternativas que se generen se dividen en 1.1, 1.2, 1.2.1, según sea el caso, etc.

Responsable:

Es el cargo de la persona encargada del paso.

- **Registros**  
Es una relación de todos los registros que se generan en un documento.
- **Anexos**  
Es una relación de los documentos que se adjuntan para la ejecución del procedimiento (flujos, dibujos, informes, planos, listados, etc.).



**Anexo 2: Plantilla de los encabezados**

<b>AGROPECUARIA MONTEBLANCO</b>		
<b>Código: AA – XX - ##</b>	<b>TÍTULO</b>	
<b>Versión: ##</b>		<i>Páginas</i>

**Anexo 3: Cuadro de Elaboración, Revisión y Aprobación**


	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>ELABORACIÓN</b>				
<b>REVISIÓN</b>				
<b>APROBACIÓN</b>				

---

**Anexo 4: Sellado de Documentos**

<b>Documento</b>	<b>Texto del Sello</b>	<b>Modo</b>
Copia Controlada de Documento Vigente	CONTROLADO (no fotocopiar)	Sólo en la primera hoja
Documento Inhabilitado	INHABILITADO	En todas las hojas
Copia No Controlada	NO CONTROLADO	En todas las hojas

## ANEXO 4

<b>AGROPECUARIA MONTEBLANCO</b>		
<b>Código: NP - GG - 04</b>	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>	
<b>Versión: 01</b>		<i>Páginas</i>

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para realizar los procesos de Auditoría Interna para determinar si el SGC:

- a) Está conforme con las actividades planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 y con los requisitos del SGC establecidos.
- b) Está implementado adecuadamente y se mantiene de manera eficaz.

### 2. ALCANCE

Aplicable a todas las unidades orgánicas de Agropecuaria Monteblanco.

### 3. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- 3.1 NP - GG - 03 “Acciones Correctivas y Preventivas”.

### 4. SIGLAS O DEFINICIONES

- 4.1 **Hallazgo:** Resultado de la evaluación de la evidencia objetiva recopilada frente a los requisitos del SGC. Los hallazgos pueden indicar conformidad o no conformidad con los requisitos del SGC, u oportunidades de mejora.

- 4.2 **No Conformidad:** Incumplimiento de requisitos especificados. Se aplica a la desviación o ausencia de los requisitos especificados de una o más características de la calidad del producto o del proceso.

- 4.3 **Potencial No Conformidad:** Situación y/o condiciones que pueden provocar una No Conformidad, un defecto o una situación no deseada al servicio, a los procesos y/o al Sistema de la Calidad.

- 4.4 **Observación:** Término utilizado para describir un hallazgo donde existe una situación potencial de incumplimiento de un requisito del SGC, normalmente las evidencias que se tienen no son suficientes para declarar una no conformidad. También pueden ser pequeños errores de forma encontrados en la documentación. Una observación podría generar una Potencial No Conformidad o una oportunidad de mejora.

- 4.5 **Acción Correctiva (AC):** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad, defecto u otra situación no deseada, a fin de evitar su repetición.

- 4.6 **Acción Preventiva (AP):** Acción tomada para eliminar las causas de una Potencial No Conformidad, defecto u otra situación no deseada, a fin de evitar que se produzcan.

- 4.7 **Evidencia Objetiva:** Pueden ser registros, declaraciones, hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los requisitos del SGC y que son verificables. La evidencia objetiva puede ser cualitativa o cuantitativa.

**4.8 Corrección (Acción Inmediata):** Acción tomada para eliminar o mitigar los efectos de una no conformidad detectada.

NOTA 1: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

NOTA 2: Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

**4.9 Formato de Acción Correctiva y/o Preventiva:** Formato donde se registra la No Conformidad o Potencial No conformidad detectada, el análisis de las causas, las acciones a tomar y la verificación de la eficacia de las acciones tomadas.

**4.10 Auditor:** Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría

**4.11 Auditor Líder:** Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría, es el responsable organizar y supervisar el trabajo de su equipo de auditores.

## 5 CONDICIONES BÁSICAS

### 5.1 Del Programa Anual de Auditorías Internas

5.1.1 El programa Anual de Auditorías Internas es un documento aprobado por la Alta Dirección en el que se indica el número de auditorías internas a realizarse en el periodo de un año. El programa anual debería contemplar al menos dos auditorías completas del SGC al año.

5.1.2 El Programa Anual de Auditorías Internas, podría ser replanteado según sea necesario por:

- a) El grado de implementación del SGC.
- b) La posibilidad de que se implanten nuevas actividades y/o procesos.
- c) La incorporación de otras Áreas al Sistema de la Calidad.
- d) El número de No conformidades detectadas en una auditoría interna
- e) Cuando la Alta Dirección lo estime conveniente.

### 5.2 Del Plan de Auditoría Interna

5.2.1 El Plan de Auditoría Interna, es un documento que contiene una descripción de las actividades y de los detalles acordados para una auditoría. El Plan de Auditoría se recomienda que tenga la información siguiente:

- a) los objetivos de la auditoría;
- b) el alcance de la auditoría, incluyendo la identificación de las unidades funcionales y los procesos que van a auditarse;
- c) las fechas y lugares donde se van a realizar las actividades de la auditoría de campo;
- d) la hora y la duración estimadas de las actividades de la auditoría de campo;
- e) los nombres, las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo auditor y de los acompañantes.

### 5.3 Del Informe de Auditoría Interna

**5.3.1** El Informe de Auditoría Interna debería contener lo siguiente:

- a) Objetivo de la auditoría.
- b) Alcance de la auditoría.
- c) Antecedentes.
- d) Plan de auditoría y la realización de la auditoría.
- e) Hallazgos: (No conformidades, potenciales no conformidades, observaciones)
- f) Conclusiones.
- g) Recomendaciones.
- h) Anexos; se adjuntan todas las “Listas de Verificación”.

### 5.4 De los Auditores

5.4.1 Los auditores asignados a una auditoría deben:

- a) Estar calificados como auditores;
- b) ser independientes del área a auditar;
- c) conocer los procesos a auditar.

## **5.5 Calificación y mantenimiento de la competencia de los Auditores Internos**

5.5.1 Los auditores serán calificados como tales, una vez que cumplan con los requisitos siguientes:

- a) Haber llevado un curso sobre la Norma ISO 9001;
- b) Haber aprobado un curso de Auditorías;
- c) Haber realizado al menos una auditoría de entrenamiento.

Nota.- El requisito “c” se exceptúa para la primera Auditoría Interna.

5.5.2 Una vez calificados, los auditores deberán ser evaluados en su competencia para mantenerse como auditores internos.

5.5.3 En el caso de que se decida realizar las auditorías internas con auditores externos, éstos deberán cumplir al menos con los mismos requisitos exigidos a los auditores internos.

## **6 CONDICIONES ESPECÍFICAS**

### **6.1 Represente de la Dirección**

- a) Proponer el Programa de Auditorías.
- b) Proponer a los equipos de auditores y a los Auditores Líderes.
- c) Elaborar y difundir el Programa de Auditorías.
- d) Preparar los Planes de Auditoría
- e) Supervisar la ejecución de las Auditorías.
- f) Emitir las Acciones Correctivas y Preventivas encontradas en la auditoría
- g) Efectuar el seguimiento de las acciones correctivas y/o preventivas propuestas para dar solución a las no conformidades o potenciales no conformidades.
- h) Remitir a la Gerencia General la información sobre el estado y resultados de las auditorías.
- i) Realizar la Evaluación de Desempeño de los Auditores.

### **6.2 Auditores**

- a) Revisar la documentación correspondiente a los procesos que van a auditar y preparar las Listas de Verificación.
- b) Realizar la auditoría de campo, de acuerdo al Plan de Auditoría
- c) Comunicar y explicar a los auditados las No Conformidades y Observaciones.

### **6.3 Auditados**

- a) Atender a los Auditores proporcionando la información que éstos soliciten, así como brindar las facilidades que permitan la ejecución de la auditoría y lo indicado en sus documentos.
- b) Proponer Acciones Correctivas e Inmediatas de las No Conformidades y Observaciones; así como la fecha de solución, indicándola en el “Formato de Acción Correctiva y/o Preventiva” y proceder según el Procedimiento de “Acciones Correctivas y Preventivas”.

## 7 DESCRIPCIÓN

### 7.1 Programación de las Auditorías

PASO	ACCIÓN	RESPONSABLE
7.1.1	Elabora el Programa Anual de Auditorías. Para ello debe tomar en cuenta el estado y la importancia de los procesos, las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas.	Representante de la Dirección
7.1.2	Revisa y aprueba el Programa Anual de Auditorías Internas.	Gerencia General
7.1.3	Aprobado el Programa Anual de Auditorías Internas, propone a los auditores o equipo auditor calificado.	Representante de la Dirección

### 7.2 Preparación del Plan de Auditoría

PASO	ACCIÓN	RESPONSABLE
7.2.1	Elabora el Plan de Auditoría Interna, definiendo los procesos, requisitos, fechas, horarios, auditados y documentos a ser auditados.	Representante de la Dirección
7.2.2	Difunde el Plan de Auditoría Interna a todos los involucrados (Auditores y Auditados) con la debida anticipación y previa coordinación para asegurar la presencia de auditores y auditados.	
7.2.3	Confirma con el responsable de área a auditar: la fecha, hora e itinerario de la Auditoría, con la finalidad de contar con la participación de todo el personal del área.  En caso de requerirse una reprogramación de la fecha u hora de la auditoría por parte del auditor o del auditado, éstos deben informar al Departamento de Control y Gestión de Calidad, los motivos por los cuales no es factible ejecutar la auditoría según lo programado.	Auditor Líder

### 7.3 Estudio de la Documentación

PASO	ACCIÓN	RESPONSABLE
7.3.1	Previo a la auditoría, analiza la documentación del área a auditar y elabora la lista de preguntas que formulará al auditado utilizando la “Lista de Verificación de la Auditoría”.	Equipo Auditor

### 7.4 Ejecución de la Auditoría

PASO	ACCIÓN	RESPONSABLE
7.4.1	Se realiza una breve reunión de apertura con los jefes o responsables de los procesos / áreas a ser auditadas, para dar inicio al proceso de auditoría, hacer las coordinaciones y ajustes al plan de auditoría si fuera necesario.	Equipo Auditor

<b>PASO</b>	<b>ACCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
7.4.2	Proceden a recoger evidencias objetivas de los aspectos auditados, a través de entrevistas, observaciones de las actividades, revisión de documentos y registros, con la finalidad de verificar la implementación del sistema y su eficacia.	
7.4.3	Los hallazgos deben ser registrados en el formato de “Lista de Verificación de la Auditoría”. Proponen los criterios “Conforme”, “No Conforme” y “Observación”, según las definiciones indicadas en el punto 4 de este procedimiento a los hallazgos.	Equipo Auditor
7.4.4	Una vez concluida la auditoría de campo, se reúnen para determinar si los hallazgos encontrados generarán no conformidades u observaciones que se indicarán en el Informe de Auditoría Interna. Nota.-De no existir acuerdo, el Auditor Líder definirá el criterio a utilizar.	
7.4.5	Se realiza una reunión de cierre, presentando los resultados de la auditoría a los jefes o responsables de los procesos / áreas auditadas, explicando cada una de las No Conformidades y Observaciones encontradas.	
7.4.6	Elabora un Informe de Auditoría Interna y lo entrega al Departamento de Control y Gestión de Calidad.	Auditor Líder
7.4.7	Revisa el Informe de Auditoría Interna, haciendo seguimiento de las No Conformidades de acuerdo al procedimiento “Acciones Correctivas y Preventivas”.	Representante de la Dirección

## 7.5 Evaluación del Desempeño de Auditores Internos

<b>PASO</b>	<b>ACCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
7.5.1	Evaluará el desempeño de los auditores internos durante la ejecución de auditorías internas, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplimiento de los tiempos y requisitos establecidos en el Plan de Auditoría Interna.</li> <li>➤ Establece una buena comunicación con los auditados.</li> <li>➤ Profundiza la investigación de los hallazgos.</li> <li>➤ Prepara sus listas de verificación para la auditoría.</li> <li>➤ Redacta claramente los hallazgos (indicando las evidencias objetivas).</li> <li>➤ Archiva los documentos correspondientes.</li> </ul>	Representante de la Dirección
7.5.2	Para la evaluación del desempeño de los auditores internos se tendrá en cuenta la siguiente escala de calificación: <p>1 ( Muy Bueno )      2 ( Bueno )      3 ( Regular ) 4 ( Malo )              5 ( Muy Malo )</p>	

<b>PASO</b>	<b>ACCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
7.5.3	Presentará la evaluación de los auditores internos al Gerente General a través de un Reporte de Evaluación de Desempeño de Auditores, para que éste a su vez, informe a los auditores las mejoras que deberían considerarse para un mejor desempeño en las próximas auditorías.	Representante de la Dirección

## **8 REGISTROS**

- 8.1** FR - GG - 07 “Lista de Verificación de la Auditoría”
- 8.2** Programa Anual de Auditorías Internas
- 8.3** Plan de Auditoría Interna
- 8.4** Informe de Auditoría Interna
- 8.5** Reporte de Evaluación de Desempeño de Auditores Internos
- 8.6** Registros de la calificación de los auditores (certificados de cursos)

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>ELABORACIÓN</b>				
<b>REVISIÓN</b>				
<b>APROBACIÓN</b>				

## ANEXO 5

<b>AGROPECUARIA MONTEBLANCO</b>		
<b>Código: NP – GG – 02</b>	<b>PRODUCTO NO CONFORME</b>	
<b>Versión: 01</b>		<i>Páginas</i>

### 1. OBJETIVO

El presente procedimiento establece los lineamientos y acciones a seguir para asegurar que el Producto No Conforme sea identificado, así como tomar las medidas correctivas, procurando evitar que se vuelvan a presentar.

### 2. ALCANCE

Aplicable al Departamento de Operaciones y el Departamento de Comercial

### 3. DOCUMENTOS A CONSULTAR

NP – GG – 03      “Acciones Correctivas y Preventivas”

### 4. SIGLAS O DEFINICIONES

**Producto No Conforme “PNC”:** Es un producto que no cumple los requisitos establecidos con el cliente o en su defecto los establecidos por Agropecuaria Monteblanco.

### 5. CONDICIONES BÁSICAS

**Requisitos del producto:** Los requisitos serán establecidos entre Agropecuaria Monteblanco y sus clientes de manera contractual. En caso no se realice un acuerdo contractual por escrito, Agropecuaria Monteblanco establece que son PNC los siguientes:

- Los patos con las patas abiertas.
- Los patos enfermos a la fecha de la venta.
- Los patos que llegan muertos al punto de venta.
- Los patos devueltos por los clientes.

### 6. CONDICIONES ESPECÍFICAS

El Dpto. de Operaciones el responsable de hacer seguimiento al cumplimiento de este procedimiento.

### 7. DESCRIPCIÓN

#### **De la detección y manejo de los patos con las patas abiertas.-**

Diariamente en su rutina de limpieza el Galponero examina los distintos galpones y en caso de detectar animales con las patas abiertas, serán retirados de los galpones y colocados en un corral separado. Estos patos recibirán alimentación por separado para evitar la competencia con los patos normales. Estos animales no se venderán en los lotes destinados a los distribuidores, sin embargo podrán ser donados a la comunidad o al personal de la granja.

Se debe llevar registro de los animales de pata abiertas identificando el lote de procedencia.



**De la detección y manejo de patos enfermos a la fecha de la venta**

Durante el proceso de captura y colocación en las jabas se examinarán los patos, en caso algún trabajador detecte patos con signos de enfermedad, estos serán separados y colocados en corrales especiales para ser tratados. Si los animales son recuperados reingresarán a los corrales de engorde, caso contrario serán sacrificados y enterrados con cal en una zona dispuesta para evitar contaminar al resto de la población.

Se debe identificar al lote del que provino el animal enfermo y evaluar si hay más animales que presenten síntomas.

**De la detección y manejo de los patos muertos en el punto de venta.-**

Si al momento de entregar el pedido se detectan patos muertos en las jabas, estos deben ser retirados y retornados a la granja para la necropsia y el entierro correspondiente.

**De los animales devueltos por los clientes.-**

Si el animal no cumple peso: Será enviado temporalmente a un corral especial y luego reincorporado a los galpones de engorde.

Si el animal está muerto: será enviado a necropsia y luego enterrado.

Si el animal está enfermo: se procederá según la decisión del Jefe de Operaciones.

**De las medidas correctivas y preventivas**

El Jefe de Operaciones es el responsable de determinar si cada producto no conforme amerita la generación de una acción correctiva o preventiva para evitar se repita las situaciones.

**Del registro y control del PNC.-**

El Jefe de Operaciones debe registrar cada PNC, indicando la acción inmediata tomada y las acciones correctivas o preventivas generadas.


Trimestralmente elabora un reporte a la Gerencia General sobre la cantidad de PNC detectados.

**8 REGISTROS**

**8.1 Registro de Productos No Conformes.**

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>ELABORACIÓN</b>				
<b>REVISIÓN</b>				
<b>APROBACIÓN</b>				

## ANEXO 6

<b>AGROPECUARIA MONTEBLANCO</b>		
<b>Código: NP - GG - 03</b>	<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	
<b>Versión: 01</b>		<i>Páginas</i>

### 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir para llevar a cabo las acciones correctivas y preventivas, que eliminen las causas raíces de las no conformidades y las potenciales no conformidades, evitando su repetición o que se produzca.

### 2. ALCANCE

Aplicable a todas las unidades orgánicas de Agropecuaria Monteblanco.

### 3. DOCUMENTOS A CONSULTAR

**3.2** NP – GG – 02 “Producto No Conforme”.

**3.3** NP – GG – 04 “Auditorías Internas”.

### 4. SIGLAS O DEFINICIONES

Para las definiciones de “Acción Correctiva”, “Acción Preventiva”, “Corrección (Acción Inmediata)”, “Hallazgo”, “No Conformidad”, “Potencial No Conformidad”, “Observación” consultar el procedimiento “Auditorías Internas”.

### 5. CONDICIONES BÁSICAS

La detección de una No Conformidad o Potencial No Conformidad, puede generarse como resultado de:

- Las auditorías externas del SGC (Clientes, Organismos de Certificación, Consultoras u otras partes interesadas).
- Las auditorías internas del SGC (Auditores Internos).
- Las auditorías de proceso (Representante de la Dirección).
- La Revisión por la Dirección.
- La supervisión y control de procesos y servicios.
- Quejas y Reclamos de clientes.
- Hallazgos del personal.
- La no efectividad de una AC/AP.
- La evaluación de los Productos No Conformes.

Las acciones correctivas (AC) deben incluir:

- Revisión de las no conformidades (incluyendo las quejas y/o reclamos de los clientes).
- Determinación de las causas de las no conformidades.
- Evaluación de la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinación e implementación de las acciones necesarias.
- Evaluación de la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

Las acciones preventivas (AP) deben incluir:

- Revisión de las no conformidades potenciales (incluyendo las quejas y/o reclamos de los clientes).
- Determinación de las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluación de la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.

- Determinación e implementación de las acciones necesarias.
- Registro de los resultados de las acciones tomadas.
- Evaluación de la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

## 6. DESCRIPCIÓN

Pasos	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<b>6.1</b>	<b>Detección de la No Conformidad / Potencial No Conformidad</b>	
6.1.1	Recibe la No Conformidad, Potencial No Conformidad, u Observación de cualquiera de las fuentes indicadas en el punto 5.1	Representante de la Dirección
6.1.2	Si la No Conformidad, Potencial No Conformidad u Observación afecta o puede afectar al Sistema de Gestión de la Calidad la registra en el formato “Acción Correctiva y/o Preventiva”. El registro se hará de acuerdo a la codificación siguiente: Acción Correctiva: AC ## (##: número correlativo de AC sin distinguir área) Acción Preventiva: AP ## (##: número correlativo de AP sin distinguir área) En caso no afecte o no pueda afectar al Sistema de Gestión de la Calidad comunica a la persona que reportó el hallazgo, en un plazo no mayor a 2 días útiles.	Representante de la Dirección
6.1.3	Una vez registrada la Acción Correctiva / Preventiva, ésta es hecha llegar al Jefe de Departamento en un plazo no mayor a 2 días útiles a la recepción del hallazgo. Registra la entrega en formato “Listado Maestro de Acciones Correctivas y Preventivas”.	Representante de la Dirección
<b>6.2</b>	<b>Investigación de Causas</b>	
6.2.1	De ser posible, ejecuta alguna Acción Correctora (Inmediata) registrándola en el formato “Acción Correctiva y/o Preventiva”.	Responsable de unidad orgánica
6.2.2	Realiza la investigación de las causas raíces para la eliminación de la No Conformidad, Potencial No Conformidad u Observación y la registra en el formato “Acción Correctiva y/o Preventiva”.	
6.2.3	Registra las acciones a tomar (AC/AP), y comunica Representante de la Dirección en un plazo no mayor a 5 días útiles.	
6.2.4	Registra en formato “Listado Maestro de Acciones Correctivas y Preventivas”.	Representante de la Dirección
<b>6.3</b>	<b>Tratamiento de la Acción Correctiva / Preventiva</b>	
6.3.1	Evalúa las acciones planteadas; en caso no sean adecuadas las enviará al Responsable de Área y continúa paso 6.3.2. Asimismo, puede llegar a un acuerdo con el responsable de área en reunión y continúa paso 6.3.3. De ser adecuadas sigue paso 6.3.3.	Representante de la Dirección

<b>Pasos</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
6.3.2	Plantea nuevas acciones y las envía por correo electrónico al Representante de la Dirección en el formato correspondiente, en un plazo no mayor de 02 días útiles.	Responsable de unidad orgánica
6.3.3	Registra aprobación y fechas programadas en los formatos correspondientes.	Representante de la Dirección
6.3.4	Implementa las acciones planteadas en el registro “Acción Correctiva y/o Preventiva” en los tiempos establecidos. En caso requiera tiempo adicional para la implementación de las mismas, deberá solicitarlo al Representante de la Dirección.	Responsable de unidad orgánica
<b>6.4</b>	<b>Seguimiento de la Acción Correctiva / Preventiva</b>	
6.4.1	Informa y muestra evidencias, periódicamente, del avance de la implementación de las acciones al Representante de la Dirección.	Responsable de unidad orgánica
6.4.2	Verifica la implementación de las acciones en las fechas establecidas.	Representante de la Dirección
6.4.3	Entre 3 y 4 meses, después de implementar las acciones correctivas y/o preventivas, verifica si éstas han sido eficaces, es decir, si no se han vuelto a presentar los efectos o condiciones que motivaron la acción correctiva / preventiva.  La verificación entre 3 y 4 meses está sujeta a la frecuencia de los eventos, debiendo declararse en el formato “Acción Correctiva y/o Preventiva” cuando la verificación requiera de otros tiempos.	
6.4.3.1	En caso las acciones sean eficaces cierra Acción Correctiva / Preventiva.	
6.4.3.2	En caso las acciones no sean eficaces cierra Acción Correctiva / Preventiva y genera una nueva Acción Correctiva de no efectividad.	
<b>6.5</b>	<b>Medición y Análisis de Indicadores</b>	
6.5.1	Realiza la medición y análisis, en forma trimensual, de los Indicadores definidos en el Anexo 2.	Representante de la Dirección

## 7. REGISTROS

FR – GG – 05 “Acción Correctiva y/o Preventiva”

FR – GG – 06 “Listado Maestro de Acciones Correctivas y Preventivas”

## 8. ANEXOS

ANEXO 1: Indicadores

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>ELABORACIÓN</b>				
<b>REVISIÓN</b>				
<b>APROBACIÓN</b>				

## ANEXO 1

### INDICADORES

#### 1. Prevención:

$$\% \text{ Prevención} = \frac{\# \text{ AP Totales}}{\# \text{ AP y AC Totales}}$$

#### 2.

##### Cumplimiento de Ejecución:

$$\% \text{ Cumplimiento de Ejecución de AC} = \frac{\# \text{ AC ejecutadas según programa}^*}{\# \text{ AC Totales}}$$

$$\% \text{ Cumplimiento de Ejecución de AP} = \frac{\# \text{ AP ejecutadas según programa}^*}{\# \text{ AP Totales}}$$

(\*) Las AC/AP reprogramadas se considerarán ejecutadas a tiempo, siempre y cuando la reprogramación se haya hecho dentro del plazo programado originalmente.

#### 3.

##### Eficacia:

$$\% \text{ Eficacia de AC} = \frac{\# \text{ AC Eficaces}}{\# \text{ AC Totales}}$$

$$\% \text{ Eficacia de AP} = \frac{\# \text{ AP Eficaces}}{\# \text{ AP Totales}}$$

## ANEXO 7

<b>AGROPECUARIA MONTEBLANCO</b>		
<b>Código: OF – GG – 01</b>	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	
<b>Versión: 01</b>		<i>Páginas</i>

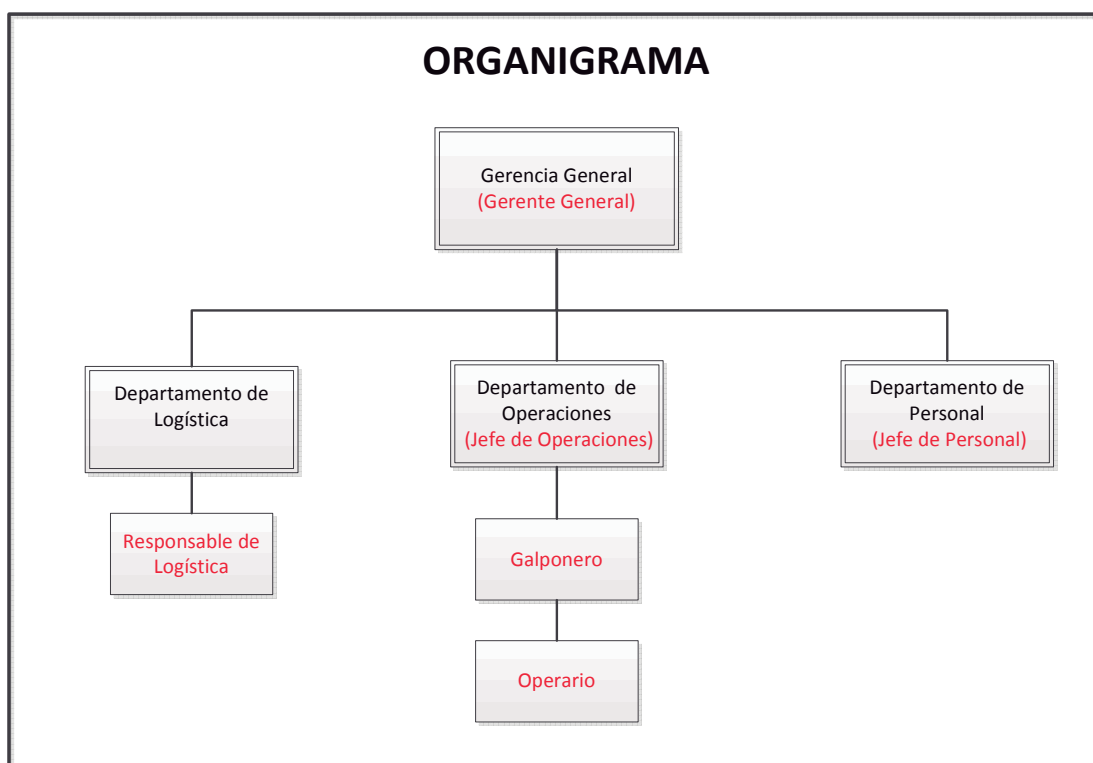
### 1. OBJETIVO

Establecer la organización y las funciones de Agropecuaria Monteblanco.

### 2. ALCANCE

A todas las unidades orgánicas.

### 3. ORGANIGRAMA



### 4. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

#### 4.1 GERENCIA GENERAL

##### 4.1.1 FUNCIONES DEL GERENTE GENERAL

###### 4.1.1.1 Interrelación:

- a) Supervisa a: Jefe de Operaciones, Jefe de Personal, Responsable de Ventas.
- b) Interrelación Interna: Todas las áreas de la empresa.
- c) Interrelación Externa: Clientes y proveedores.

#### **4.1.1.2 Funciones Generales:**

- a) Cumplir, participar, coordinar y controlar el cumplimiento de los lineamientos, normas y procedimientos dispuestos por la empresa en relación a las actividades propias de la Gerencia General y del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) En caso de ausencia, designar por escrito al encargado de su reemplazo, previa coordinación con su jefatura.

#### **4.1.1.3 Funciones Específicas:**

- a) Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa para el logro de los objetivos de la misma.
- b) Liderar la búsqueda de nuevos clientes.
- c) Celebrar contratos con nuevos clientes.
- d) Ordenar los gastos, reconocer y disponer los pagos a cargo de la granja.

### **4.2 DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA**

#### **4.2.1 FUNCIONES DEL RESPONSABLE DE LOGÍSTICA**

##### **4.2.1.1 Interrelación:**

- a) Reporta a: Gerente General
- b) Interrelación Interna: Departamento de Operaciones
- c) Interrelación Externa: Proveedores

##### **4.2.1.2 Funciones generales**

- a) Participar activamente y cumplir los lineamientos, normas y procedimientos dispuestos por la empresa en relación a las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Ejecutar y reportar las labores adicionales que le sean asignadas por su Jefatura.

##### **4.2.1.3 Funciones Específicas**

- a) Realizar los pedidos en coordinación con el Jefe de Operaciones.
- b) Administrar el Maestro de Proveedores.
- c) Evaluar a los proveedores.
- d) Verificar la compra en coordinación con el Jefe de Operaciones.
- e) Hacer seguimiento a los pedidos realizados.
- f) Salir a realizar las compras en las instalaciones de los proveedores en caso de ser necesario.
- g) Archivar y custodiar las facturas de las compras realizadas.
- h) Gestionar el oportuno pago a los proveedores.
- i) Administrar el almacén.
- j) Llevar el control de inventarios.
- k) Velar por el mantenimiento de la flota vehicular

### **4.3 DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

#### **4.3.1 FUNCIONES DEL JEFE DE OPERACIONES**

##### **4.3.1.1 Interrelación:**

- a) Reporta a: Gerente General
- b) Supervisa a: Galponero
- c) Interrelación Interna: Todas las áreas de la empresa
- d) Interrelación Externa: Clientes y proveedores.

##### **4.3.1.2 Funciones Generales**

- a) Cumplir, participar, coordinar y controlar el cumplimiento de los lineamientos, normas y procedimientos dispuestos por la empresa en relación a las actividades propias del Dpto. de Operaciones.

- b) Ejecutar las labores adicionales que le sean asignadas por el Gerente General, con relación a sus actividades funcionales.
- c) En caso de ausencia, designar por escrito al encargado de su reemplazo, previa coordinación con la Gerencia.

#### **4.3.1.3 Funciones Específicas**

- l) Programar, coordinar, dirigir y controlar de forma efectiva todas las actividades operativas de la granja.
- m) Controlar diariamente la mortalidad, consumo de concentrado, medicamento, agua, temperatura y todo lo relativo a bienestar de los animales.
- n) Supervisar las condiciones ambientales y sanitarias, a fin de que las aves gocen de un ambiente idóneo para su crianza.
- o) Coordinar y supervisar los mantenimientos preventivo y correctivo de la maquinaria y equipos de granja.
- p) Supervisar que las actividades establecidas se ejecuten de manera eficiente y eficaz.
- q) Realizar las necropsias.
- r) Cumplir con los parámetros productivos, normas y procedimiento establecidos por la empresa.
- s) Informar a su gerencia cualquier tendencia o anomalía en las operaciones de la granja.
- t) Solicitar y administrar los recursos necesarios para el correcto desarrollo de las actividades propias del departamento.
- u) Realizar evaluaciones periódicas del personal a su cargo.
- v) Elaborar procedimientos, flujos, manuales y/o instructivos que se requieran para el desarrollo de las actividades del área a su cargo, de acuerdo a lo establecido para ello.
- w) Mantener la infraestructura, equipos y herramientas asignadas al área, debidamente operativas.
- x) Autorizar permisos al personal a su cargo, reportando oportunamente al Dpto. de Personal.
- y) Proponer cambios de horarios o turnos del personal al Dpto. de Personal y su gerencia.
- z) Recomendar la contratación de nuevo personal de su área.
- aa) Recomendar el despido del personal de su área.
- bb) Proponer, cuando lo crea conveniente, cambios en los flujos, procedimientos y/u operaciones desempeñadas en la empresa.
- cc) Identificar las necesidades de formación del personal a su cargo y proponer la capacitación del personal del área.
- dd) Evaluar el desempeño del personal de su área.
- ee) Programar y proponer las vacaciones del personal de su área.

### **4.3.2 FUNCIONES DEL GALPONERO**

#### **4.3.2.1 Interrelación:**

- a) Reporta a: Jefe de Operaciones
- b) Supervisa a: Operario

#### **4.3.2.2 Funciones Generales**

- a) Participar activamente y cumplir los lineamientos, normas y procedimientos dispuestos por la empresa en relación a las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Ejecutar y reportar las labores adicionales que le sean asignadas por su Jefatura.

#### **4.3.2.3 Funciones Específicas**

- a) Apoyar en el proceso de recepción de animales bebés.
- b) Alimentar a los animales según lo establecido.
- c) Vacunar a los animales.
- d) Realizar el despique de los patos.
- e) Realizar el sexaje de los patos.



- f) Tomar peso de los animales.
- g) Supervisar la limpieza y desinfección de los galpones.
- h) Capturar y colocar en jabas a los animales para su traslado.
- i) Supervisar el cumplimiento de las funciones del operario.
- j) Informar a su jefatura inmediata sobre cualquier evento que impida su presencia o puntualidad de acuerdo a los horarios laborales establecidos.
- k) Informar a su jefatura inmediata cualquier evento que impida el cumplimiento regular de sus labores o cualquier otro evento que afecte el normal desempeño del área.

#### **4.3.3 FUNCIONES DEL OPERARIO**

##### **4.3.3.1 Interrelación:**

- a) Reporta a: Galponero

##### **4.3.3.2 Funciones Generales**

- c) Participar activamente y cumplir los lineamientos, normas y procedimientos dispuestos por la empresa en relación a las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad.
- d) Ejecutar y reportar las labores adicionales que le sean asignadas por su Jefatura.

##### **4.3.3.3 Funciones Específicas**

- l) Apoyar al galponero en las funciones del manejo diario de la granja y otras encomendadas por el Jefe de Operaciones.
- m) Ejecutar las labores de limpieza y desinfección de los galpones.
- n) Informar a su jefatura inmediata sobre cualquier evento que impida su presencia o puntualidad de acuerdo a los horarios laborales establecidos.
- o) Informar a su jefatura inmediata cualquier evento que impida el cumplimiento regular de sus labores o cualquier otro evento que afecte el normal desempeño del área.

#### **4.4 DEPARTAMENTO DE PERSONAL**

##### **4.4.1 FUNCIONES DEL JEFE DE PERSONAL**

- a) Reporta a: Gerente General
- b) Interrelación Interna: Todas las áreas de la empresa

##### **4.4.1.1 Funciones Generales**

- a) Cumplir, participar, coordinar y controlar el cumplimiento de los lineamientos, normas y procedimientos dispuestos por la empresa en relación a las actividades propias del Dpto. de Personal.
- b) Ejecutar las labores adicionales que le sean asignadas por el Gerente General, con relación a sus actividades funcionales.
- c) En caso de ausencia, designar por escrito al encargado de su reemplazo, previa coordinación con la Gerencia.

##### **4.4.1.2 Funciones Específicas:**

- a) Programar, coordinar, dirigir y controlar de forma efectiva los procesos de reclutamiento, selección e inducción de personal.
- b) Llevar el control de asistencia y permanencia del personal.
- c) Administrar los programas de seguro social de los trabajadores.
- d) Liderar programas de salud y seguridad en el trabajo.
- e) Liderar programas de capacitación.
- f) Realizar las afiliaciones a los sistemas de administración de fondo de pensiones.
- g) Realizar los cálculos de pagos de sueldos, liquidaciones, bonificaciones, y otros relacionados a los trabajadores.
- h) Llevar la nómina del personal.
- i) Elaborar los contratos de personal.
- j) Liderar actividades recreativas y de motivación a los empleados.

- k) Informar a su gerencia cualquier tendencia o anomalía en las operaciones de Agropecuaria Monteblanco.
- l) Solicitar los recursos necesarios para el correcto desarrollo de las actividades propias del Dpto. de Personal.
- m) Realizar evaluaciones periódicas del personal a su cargo.
- n) Elaborar procedimientos, flujos, manuales y/o instructivos que se requieran para el desarrollo de las actividades del área a su cargo, de acuerdo a lo establecido para ello.
- o) Mantener la infraestructura, equipos y herramientas asignadas al área, debidamente operativas.
- p) Autorizar permisos al personal a su cargo.
- q) Proponer cambios de horarios o turnos de su personal en coordinación con su gerencia.
- r) Recomendar la contratación de nuevo personal de su área.
- s) Recomendar el despido del personal de su área.
- t) Proponer, cuando lo crea conveniente, cambios en los flujos, procedimientos y/u operaciones desempeñadas en la empresa.
- u) Identificar las necesidades de formación del personal a su cargo y proponer la capacitación del personal del área.
- v) Evaluar el desempeño del personal de su área.
- w) Programar y proponer las vacaciones del personal de su área.

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>ELABORACION</b>				
<b>REVISIÓN</b>				
<b>APROBACIÓN</b>				

## ANEXO 8

<b>AGROPECUARIA MONTEBLANCO</b>		
<b>Código: NP – DO – 01</b>	<b>RECEPCIÓN Y MANEJO DE INICIO</b>	
<b>Versión: 01</b>		<b>Páginas</b>

### 1. OBJETIVO

El presente procedimiento establece las actividades para la recepción de los patos bebés recién llegados y manejo de los patitos en las baterías de inicio hasta los 18 días de edad.

### 2. ALCANCE

Aplicable al personal del Departamento de Operaciones.

### 3. CONDICIONES BÁSICAS

- Los patitos bebés son entregados por el proveedor en cajas de cartón totalmente limpias.
- Los animales deben llegar a la granja con su primera dosis de vacunación contra Derzy o parvovirus.
- Los animales deben llegar a la granja sin alimento, el primer alimento es recibido en las instalaciones de Agropecuaria Monteblanco.
- Los animales serán acomodados en baterías previamente limpias, desinfectadas y flameadas. Serán acomodados en lotes de 500 contando con dos baterías por lotes, cada batería de 250 aves.
- Los animalitos recibirán alimento dos veces al día, la primera a las 7:30 a.m. y la segunda a las 5 p.m.
- Las instalaciones deben ser limpiadas a diario.
- Todas las actividades realizadas en el formato “Manejo de cuna por lote”.
- El Jefe del Dpto. de Operaciones es el responsable de hacer seguimiento al cumplimiento de este procedimiento.

### 4. DESCRIPCIÓN

Paso	Descripción	Responsable
1	Recoge a los patos bebés de las instalaciones del proveedor.	Jefe de Operaciones
2	Traslada a los animales, en el trayecto debe tener especial cuidado de no maltratar a los animalitos para evitar estrés y posteriores bajas.	Jefe de Operaciones
3	Una vez que llega a las instalaciones de la granja, descargan las cajas con los animales evitando cualquier tipo de maltrato.	Galponero y Operarios
4	Trasladan a los animalitos desde las cajas hacia las baterías de inicio en el galpón correspondiente siguiendo las indicaciones de las condiciones básicas del presente documento.	Galponero y Operarios
5	Una vez instalados los animalitos se suministra el primer alimento y el agua.	Galponero y Operarios
6	A los quince (15) días de llegados los patitos se aplica una segunda dosis de vacunación, la vacunación se realiza según las instrucciones de vacunación.	Galponero

<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
7	El día de la vacunación y por tres días más se aplica complejo vitamínico para contrarrestar el estrés que puede haber generado la vacunación	Galponero y Operarios
8	Al día 18 se realizará el traslado a los corrales de crecimiento y engorde.	Galponero y Operarios

## 5. REGISTROS

FR-DO-01 “Registro de manejo de inicio por lote”

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>ELABORACIÓN</b>				
<b>REVISIÓN</b>				
<b>APROBACIÓN</b>				

## ANEXO 9

<b>AGROPECUARIA MONTEBLANCO</b>		
<b>Código: NP – DO – 02</b>	<b>MANEJO DE CRECIMIENTO Y ENGORDE</b>	
<b>Versión: 01</b>		<i><b>Páginas</b></i>

### 1. OBJETIVO

El presente procedimiento establece las actividades para el manejo de los animales en fase de crecimiento y engorde para asegurar un peso óptimo de venta.

### 2. ALCANCE

Aplicable al personal del Departamento de Operaciones.

### 3. DEFINICIONES

- **Patos de inicio:** De 0 a 3 semanas
- **Patos en crecimiento:** De 4 a 7 semanas
- **Patos en engorde:** De 8 a 12 semanas

### 4. CONDICIONES BÁSICAS

- Los animales ingresarán a los corrales de crecimiento a los 18 días de edad.
- Los animales serán acomodados en corrales previamente limpios, desinfectados y flameados, se colocarán en lotes de 500.
- Cada galpón tiene capacidad para dos mil animales.
- Las aves recibirán alimento dos veces al día, la primera a las 7:30 a.m. y la segunda a las 5 p.m. y se registrará la alimentación en el formato “Registro de Alimentación”.
- En condiciones normales, los galpones deben ser limpiados a diario, el cambio de cama se hace cada cuatro (4) días hasta las cuatro (4) semanas, luego es interdiario y el flameo y desinfección es semanal.
- En caso haya incremento de mortandad en el lote, ese galpón debe flamearse interdiariamente.
- Todos los jueves, el galponero, pesa aleatoriamente una muestra de la población y registra los pesos. El tamaño de muestra de 20 animales (10 hembras y 10 machos) por cada lote de 500.
- Todas las actividades realizadas deben registrarse en el formato “Manejo de crecimiento y engorde”.
- El Jefe del Dpto. de Operaciones el responsable de hacer seguimiento al cumplimiento de este procedimiento.

### 5. DESCRIPCIÓN

<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	A los 18 días trasladan animales de las baterías de inicio a los corrales de crecimiento.	Galponero / Operarios
2	Acomodan los animales según lo indicado en las condiciones básicas.	Galponero / Operarios
3	A los 21 días realiza el despique de los animales.	Galponero / Operarios
4	El día del despique y por cinco (4) días más se suministra complejo vitamínico para contrarrestar el estrés que puede haber generado el despique.	Galponero
5	A los 70 días realiza el sexado de los animales y éstos son reacomodados en corrales según el sexo.	Galponero / Operarios


<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
6	El día del sexado y por tres (2) días más se suministra complejo vitamínico para contrarrestar el estrés que puede haber generado el sexaje.	Galponero
7	A las 10 semanas en el caso de macho y 12 semanas en hembras los animales son trasladados a los puntos de venta. Esta actividad se realiza según el procedimiento establecido	Jefe de Operaciones

#### **6. REGISTROS**

- FR-DO-02 “Registro de manejo de crecimiento y engorde”
- FR-DO-03 “Registro de pesaje”
- FR-DO-04 “Registro de mortalidad”

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>ELABORACIÓN</b>				
<b>REVISIÓN</b>				
<b>APROBACIÓN</b>				

## ANEXO 10

<b>AGROPECUARIA MONTEBLANCO</b>		
<b>Código: NP – DO – 03</b>	<b>CAPTURA Y TRASLADO DE LOS ANIMALES AL PUNTO DE ENTREGA</b>	
<b>Versión: 01</b>		<i><b>Páginas</b></i>

### 1. OBJETIVO

El presente procedimiento establece las actividades para la captura, acondicionamiento de los patos en jabas y traslado de los animales hacia los puntos de entrega, asegurando que estos lleguen en condiciones óptimas.

### 2. ALCANCE

Aplicable al personal del Departamento de Operaciones.

### 3. DEFINICIONES

**Enjabe:** En este procedimiento se entenderá como “enjabe” al acomodo de las aves en las jabas para traslado.

### 4. CONDICIONES BÁSICAS


- Los días de reparto son los miércoles, viernes, sábado y domingo.
- El enjabe comienza las 00:00 horas del día de reparto y culmina a las 02:00 horas.
- El Jefe del Dpto. de Operaciones (J.O.) es responsable del cumplimiento de este procedimiento.

### 5. DESCRIPCIÓN

Paso	Descripción	Responsable
1	Comienza la captura de las aves y las coloca en las jabas en grupos de 10 si son hembras o 7 si son machos. Durante esta labor, el responsable debe tener especial cuidado en no maltratar (golpear o asfixiar) al animal.	Galponero / Operarios
2	Una vez que los animales se encuentren en las jabas, éstas son llevadas al camión de traslado y apiladas en columnas máximo de cinco (5) jabas.	Galponero / Operarios
3	Registra salida de animales en el campo observaciones del “Registro de manejo de crecimiento y engorde”	Galponero / Operarios
4	Inicia el traslado de los animales a los puntos de entrega	Jefe de Operaciones
5	Descarga jabas y entrega animales a los clientes. La descarga y entrega debe realizarse con sumo cuidado, evitando cualquier maltrato al animal.	Galponero / Operarios
6	Acomoda jabas vacías al camión.	
7	Retorna a la granja.	J.O.
8	Descarga para proceder con la limpieza y desinfección de las jabas y el camión.	Galponero / Operarios

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
<b>ELABORACIÓN</b>				
<b>REVISIÓN</b>				
<b>APROBACIÓN</b>				

## ANEXO 11

<b>AGROPECUARIA MONTEBLANCO</b>		
<b>Código: NP – DL – 01</b>	<b>ALMACENAJE Y CONTROL DE INVENTARIOS</b>	
<b>Versión: 01</b>		<i>Páginas</i>

### 1. OBJETIVO

Establecer el control de ingreso y salida de insumos y materiales, y asegurar las adecuadas condiciones de almacenamiento para evitar deterioros y pérdidas.

### 2. ALCANCE

Aplicable al personal del Departamento de Logística.

### 3. DEFINICIONES

**PEPS:** método de valuación de inventarios en el cual las existencias (para el caso mercadería o insumos) que ingresan primero al almacén son las primeras en salir (ser utilizadas).

### 4. CONDICIONES BÁSICAS

- Es responsabilidad del Responsable de Logística velar por las adecuadas condiciones de almacenaje y reportar a su inmediato superior si existiese alguna situación que le impida almacenar en las mejores condiciones.
- Solo el Responsable de Logística puede disponer la salida de ítems de Almacén.

### 5. DESCRIPCIÓN

**5.1 Del control de ingreso y salida.-** Las actividades descritas a continuación serán ejecutadas por el Responsable de Logística.

Paso	Descripción
1	Recibe mercadería, insumos, materiales, etc. y registra el ingreso al almacén en el formato de “Control de ingresos y salidas.”
2	Dentro del Almacén distribuye lo ingresado según corresponda.
3	Recibe solicitud de despacho del Galponero.
4	Entrega según lo solicitado siguiendo el método PEPS.
5	Registra la salida del ítem y hace firmar a quien recibió en señal de conformidad

**5.2 Del control de stocks.-** El Responsable de Logística debe llevar un control en medio digital, sobre los ingresos y salidas de los ítems de almacén de manera que sea capaz de conocer a tiempo real el stock con el que cuenta. Este control se lleva con el objetivo de programar las compras oportunamente y evitar quedarse sin insumos como alimentos, medicinas, vacunas, viruta, etc.

**5.3 De las condiciones de almacenaje.-** El Responsable de Logística debe asegurar que todo lo que ingrese al almacén se salvguarde bajo estrictas condiciones de seguridad para el personal. Asimismo, todos los insumos, materiales, equipos, etc. deben almacenarse siguiendo las recomendaciones del fabricante o proveedor para evitar el deterioro de los mismos.

### 6. REGISTROS

FR-DL-01 “Control de ingresos y salidas”







ANEXO 14

REGISTRO DE PESAJE (FR-DO-03 v.1)

Lote N° \_\_\_\_\_  
 Fecha ingreso a corral \_\_\_\_\_  
 Fecha de salida \_\_\_\_\_

	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA	FECHA
	Peso (kg.)	Peso (kg.)	Peso (kg.)	Peso (kg.)	Peso (kg.)	Peso (kg.)	Peso (kg.)	Peso (kg.)	Peso (kg.)	Peso (kg.)	Peso (kg.)	Peso (kg.)	Peso (kg.)	Peso (kg.)	Peso (kg.)
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
<b>Promedio</b>															

ANEXO 15

**REGISTRO DE MORTALIDAD (FR-DO-04 v.1)**

Nro.	Sexo	Edad	Lote	Fecha muerte	Causa muerte	Observaciones
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						

ANEXO 16

CONTROL DE INGRESOS Y SALIDAS (FR-DL-01 v.1)

Fecha	Ingresos		observaciones
	ítem	cantidad	

ítem	cantidad	Salidas		entregado a	firma
		observaciones			