

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA**  
**LA MOLINA**  
**FACULTAD DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS**



**“PROPUESTA DE MEJORA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA  
EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN UNA GRANJA DE CUYES (*Cavia  
porcellus*)”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA  
EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS**

**VANESSA FIORELA HURTADO MENDOZA**

**LIMA, PERÚ**

**2022**

---

**La UNALM es titular de los derechos patrimoniales de la presente investigación  
(Art. 24 - Reglamento de Propiedad Intelectual)**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA  
LA MOLINA**

**FACULTAD DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS**

**“PROPUESTA DE MEJORA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA  
EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN UNA GRANJA DE CUYES (*Cavia  
porcellus*)”**

**Presentado por:**

**VANESSA FIORELA HURTADO MENDOZA**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA EN  
INDUSTRIAS ALIMENTARIAS**

Sustentado y aprobado ante el siguiente jurado:

Mg.Sc. Carlos C.A. Elías Peñafiel  
PRESIDENTE

Mg.Sc José A. Sarria Bardales  
MIEMBRO

Mg.Sc. Gladys M. Tarazona de Rodríguez  
MIEMBRO

Luis F. Vargas Delgado, PhD.

ASESOR

Lima-Perú

2022

## **DEDICATORIA**

Dedico con mucho amor y respeto, el presente trabajo a mis padres María Luisa Mendoza Falconí y Dante Alcides Hurtado Balarezo, por ser mi ejemplo, fortaleza, alegría, fuente de inspiración; por haberme educado y darme su apoyo desde siempre. ¡Los amo mucho!  
También a los angelitos que están en el cielo cuidándome, mi abuelita Irmita, mi abuelito Teodoro, mi abuelita Felicita y mi abuelito Adrián. ¡Gracias por ser parte de mi vida!

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por ser mi guía y darme fuerzas para seguir adelante; por brindarme todas las herramientas necesarias para culminar con la tesis.

Mi agradecimiento especial al PhD. Fernando Vargas Delgado por su incondicional apoyo y disposición durante el desarrollo y presentación del presente trabajo.

A los miembros del jurado Mg.Sc. Carlos Elías Peñafiel, Mg.Sc. José Sarria Bardales y la Dra. Gladys Tarazona de Rodríguez, por siempre brindarme su tiempo y atención.

Gracias a la administradora Silvia Osoreo Santillán por haberme permitido realizar mi trabajo de titulación en la empresa Granja de cuyes Flor Isabel.

Gracias a mis amigos Regina Machado Bazalar y Kenith Contreras Leiva, por sus ánimos y apoyo durante el desarrollo del trabajo de investigación.

Agradecer a mis padres María Luisa Mendoza Falconí y Dante Alcides Hurtado Balarezo, por su constante amor, consejos, soporte y buenos deseos.

A mi tía María Julia Mendoza Falconí, por su apoyo desde mi época universitaria y por su aliento constante.

Gracias a mi querida hermana Maritza Hurtado Mendoza, por ser el mejor y excelente ejemplo, de que las cosas se consiguen con determinación, empeño y constancia.

Muchas Gracias a Vanessa Hurtado Mendoza por la perseverancia y determinación para culminar con cada objetivo trazado.

# ÍNDICE

## RESUMEN

### ABSTRACT

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II.</b>	<b>REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>	<b>3</b>
2.1.	Antecedentes .....	3
2.2.	Calidad .....	4
2.2.1.	Gestión de la calidad .....	5
2.2.2.	Sistema de gestión de calidad .....	5
2.3.	Familia de las Normas ISO 9000 .....	5
2.4.	Beneficios de la Norma ISO 9001:2015 .....	6
2.5.	Manual de calidad .....	6
2.6.	Etapas de la elaboración de un sistema de gestión de la calidad .....	7
2.7.	El cuy .....	7
2.7.1.	Clasificación de cuyes.....	8
2.7.2.	Proceso de obtención de la carne de cuy.....	10
2.7.3.	Sistemas de crianza .....	12
2.7.4.	Usos y principales derivados .....	15
2.7.5.	Importancia de la carne de cuy .....	15
2.8.	Presupuesto de un plan de mejora.....	16
<b>III.</b>	<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>17</b>
3.1.	Lugar de ejecución .....	17
3.2.	Materiales.....	18
3.3.	Normas .....	18
3.4.	Documentos de la empresa .....	18
3.5.	Población.....	18
3.6.	Metodología .....	19

3.6.1.Reunión con los representantes de la empresa.....	19
3.6.2.Observación de las instalaciones .....	20
3.6.3.Recolección de Información de fuente primaria y secundaria.....	24
3.6.4.Análisis de la Información .....	24
3.6.5.Identificación de los aspectos deficitarios .....	24
3.6.6.Propuesta de mejora.....	28
3.6.7.Presupuesto .....	28
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>29</b>
4.1. Reunión con los representantes de la empresa.....	29
4.1.1.Antecedentes de la empresa .....	30
4.2. Observación de las instalaciones .....	32
4.2.1.Entrevista a los trabajadores .....	32
4.2.2.Aplicación de la lista de verificación en base a la norma ISO 9001:2015.....	33
4.2.3.Observación del beneficio.....	41
4.3. Identificación de aspectos deficitarios. ....	47
4.3.1.Tormenta de ideas .....	47
4.3.2.Matriz de selección .....	51
4.4. Propuesta de mejora.....	54
4.5. Presupuesto .....	55
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>58</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>59</b>
<b>VII. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>60</b>
<b>VIII. ANEXOS.....</b>	<b>66</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Composición comparativa de productos cárnicos.....	16
Tabla 2: Escala de calificación para la lista de verificación .....	21
Tabla 3: Fórmula de normalización .....	21
Tabla 4: Escala de calificación de cumplimiento de requisitos .....	22
Tabla 5: Nivel de cumplimiento con la Norma ISO 9001:2015 .....	22
Tabla 6: Escala de valor para la fase de multivotación .....	25
Tabla 7: Evaluación para la obtención del factor de ponderación .....	26
Tabla 8: Criterios y niveles de evaluación para la matriz de selección.....	27
Tabla 9: Actividades conformes y no conformes por operación.....	41
Tabla 10: Leyenda del plano de la zona de beneficio de cuyes .....	46
Tabla 11: Resultado de la fase de generación de ideas en la tormenta de ideas .....	47
Tabla 12: Agrupación de ideas de la fase de generación .....	49
Tabla 13: Resultados de la fase de multivotación para la selección de problemas .....	50
Tabla 14: Problemas de mayor puntaje de la empresa Granja de cuyes Flor Isabel .....	51
Tabla 15: Obtención de los factores de ponderación de criterios de evaluación .....	51
Tabla 16: Resultados de la matriz de selección de problemas .....	53
Tabla 17: Cotización del presupuesto de implementación de la propuesta de mejora.....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de la Granja de cuyes Flor Isabel en Google Maps .....	17
Figura 2. Diagrama de flujo de las etapas de la investigación .....	20
Figura 3. Diagrama de flujo de la obtención del cuy beneficiado.....	23
Figura 4. Porcentaje obtenido por cada capítulo de la norma ISO 9001:2015.....	33
Figura 5. Puntajes obtenidos para el capítulo 4 Contexto de la organización.....	34
Figura 6. Puntajes obtenidos para el capítulo 5 Liderazgo.....	35
Figura 7. Puntajes obtenidos para el capítulo 6 Planificación.....	36
Figura 8. Puntajes obtenidos para el capítulo 7 Apoyo. ....	37
Figura 9. Puntajes obtenidos para el capítulo 8 Operación. ....	39
Figura 10. Puntajes obtenidos para el capítulo 9 Evaluación del desempeño .....	40
Figura 11. Puntajes obtenidos para el capítulo 10 mejora.....	41
Figura 12. Porcentaje de las actividades conformes y no conformes.....	44
Figura 13. Porcentaje de las actividades conformes y no conformes.....	44
Figura 14. Plano de la Zona de beneficio de la Granja de cuyes Flor Isabel .....	45



## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Lista de verificación realizada a la Granja de cuyes Flor Isabel.....	67
Anexo 2. Calificación por capítulo de la Norma ISO 9001:2015.....	81
Anexo 3. Entrevista a los trabajadores de la Granja de cuyes Flor Isabel.....	84
Anexo 4. Reunión con la representante de la empresa .....	92
Anexo 5. Observación de las instalaciones .....	94
Anexo 6. Identificación de aspectos deficitarios .....	98
Anexo 7. Fotos de la Zona de Beneficio.....	99
Anexo 8. Cotización realizada por Enred Latam group SAC.....	107
Anexo 9. Cotización de la empresa CERPER SA para Certificación .....	108
Anexo 10. Manual de calidad de la Granja de cuyes Flor Isabel .....	110
Anexo 11. Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.....	145
Anexo 12. Procedimientos, Formatos y Documentación .....	164
Anexo 13. Formatos de Comunicación externa e interna.....	246

## RESUMEN

El presente trabajo se realizó en la Granja de cuyes Flor Isabel, dedicada a la crianza y beneficio de cuyes; la empresa se encuentra ubicada en la calle San Pedro N° 547 en el distrito de Muquiyauyo, Jauja-Junín. La ejecución del trabajo fue durante los meses de abril a julio del 2021, con el objetivo de realizar una propuesta de mejora orientada a la gestión de calidad en base a la Norma ISO 9001:2015, con ello se buscó responder a las exigencias de la organización y mejorar la gestión de la empresa. La metodología, consistió en reuniones con los representantes de la empresa, recolección de información en base a las visitas de la granja y entrevistas al personal. Con dicha información se obtuvo el diagnóstico inicial de la empresa, aplicando la lista de verificación en base a la norma ISO 9001:2015 se obtuvo 18.7 por ciento de cumplimiento, lo cual representa un calificativo deficiente, evidenciando la ausencia de control en los procesos; también se verificó el nivel de cumplimiento en el beneficio, durante doce sesiones de sacrificio a lo largo de cuatro meses del trabajo de investigación; obteniendo que, la actividad de aturdimiento alcanzó 100 por ciento de cumplimiento, mientras que las actividades que obtuvieron cero por ciento de cumplimiento fueron: Segundo pesaje y Almacenamiento. Con la información obtenida se realizó el análisis, aplicando herramientas de calidad, como: tormenta de ideas y la matriz de selección de problemas; de esta manera, se identificó el problema principal a solucionar, que obtuvo 46 puntos, el cual fue "Falta de un sistema de gestión de la calidad". Finalmente se propuso como mejora un manual de calidad y procedimientos de gestión de calidad, que es una herramienta interna para plasmar las estrategias de la empresa.

**Palabras Clave:** Cuyes, crianza, beneficio, sistema de gestión de la calidad, lista de verificación, ISO 9001:2015.

## ABSTRACT

The present work was development out at the Flor Isabel guinea pig farm, dedicated to the breeding and slaughter of guinea pigs. The company is located at Street San Pedro N° 547 in the district of Muquiyauyo, Jauja-Junín. The work was carried out during the months of April to July 2021, the objective was to determine an improvement proposal based on at quality management based on the ISO 9001: 2015 standard, with which it sought to respond to the demands of the organization and improve company management. The methodology consisted of meetings with company representatives, information gathering based on visits to the farm and interviews with staff. With this information, the initial diagnosis of the company was obtained, applying the checklist based on the ISO 9001: 2015 standard, 18.7 percent compliance was obtained, which represents a deficient qualification, evidencing the absence of control in the processes; the level of compliance in the slaughterhouse was also verified, for which twelve slaughter sessions were observed during the four months of the research work; obtaining that the stunning activity reached 100 percent compliance, while the activities that obtained 0 percent compliance were: Second weighing and Storage. With the information obtained, the analysis was carried out, applying quality tools, such as: brainstorming and the problem selection matrix; In this way, the main problem to be solved was identified, which obtained 46 points, which was "Lack of a quality management system". Finally, the preparation of the quality manual and quality management procedures, which are an internal tool to capture the company's strategies, was proposed as an improvement.

**Keywords:** Guinea pigs, breeding, benefit, quality management system, checklist, ISO 9001: 2015.

## I. INTRODUCCIÓN

El cuy es un mamífero roedor originario de la zona andina del Perú, Ecuador, Colombia y Bolivia. Constituye un producto alimenticio nativo, de alto valor nutritivo y de bajo costo de producción (FAO, 1997). La carne de cuy ha sido el alimento principal del poblador andino, su consumo se ha extendido hacia regiones como Cajamarca, Cusco, Ancash, Apurímac y Junín e incluso ha llegado a Lima Metropolitana. En la actualidad, existen numerosas granjas que se dedican a su crianza y comercialización (Chirinos *et al.* 2008). Sin embargo, la mayoría de ellas son informales y empíricas, lo que incide negativamente en la productividad y genera bajos niveles de calidad en el producto final. Según el MINAGRI (2016a), existen limitaciones y factores que son obstáculos para el desarrollo y superación en la cadena de valor del cuy, como la dificultad para acceder a información y tecnología, los sistemas de producción aún tienen fuerte orientación a las actividades familiares con bajos niveles de productividad y gestión de calidad.

En Perú el consumo del cuy está aumentando considerablemente, por un mayor reconocimiento del valor nutricional de su carne y el impulso de la gastronomía peruana. En el año 2006, el consumo promedio per cápita de carne de cuy era de 400 g, en el 2013, alcanzó entre 700 a 800 g; continuando con esta tendencia se estima que actualmente el consumo per cápita promedio debe estar bordeando un kilogramo (MINAGRI, 2016a). Aun así, la carne de cuy todavía es considerada un producto de consumo eventual, o carne para ocasiones especiales, y preparada en lugares especializados de comida regional. Considerando estos aspectos, los consumidores se vuelven exigentes, orientándose más en la inocuidad alimentaria, por lo que se requiere que el proceso de obtención de la carne de cuy sea inocuo. Pero, según el MINAGRI (2016a), en la cadena de valor del cuy se han identificado problemas con respecto a la inocuidad, ya que presentan sistemas de control de calidad deficientes e insuficientes, con limitaciones de tipo tecnológico y con escasas capacitaciones, dado que los conocimientos que se ejercen en la mayoría de los casos son empíricos o sin una guía adecuada, lo que genera dificultades, ya que no se tiene un proceso

establecido dentro de la organización, a causa de que no hay un buen conocimiento de las buenas prácticas de manufactura ni de las medidas de control necesarias, lo que repercute en la efectividad de las operaciones unitarias en la obtención de la carne de cuy o la venta del cuy vivo. Otro punto importante por considerar es que algunas organizaciones priorizan las ventas y en obtener mayores utilidades, más que en establecer estándares de calidad para un producto final inocuo.

Por lo expuesto, el objetivo principal del presente trabajo fue realizar una propuesta de mejora orientada a la gestión de calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 en la empresa "Granja de cuyes Flor Isabel", ya que dicha norma constituye una herramienta que establece pautas para la mejora continua en la organización, con el fin de mejorar y asegurar la obtención del producto final. Los objetivos específicos son los siguientes:

- Realizar el diagnóstico de calidad actual enfocado en el beneficio de la Granja de cuyes Flor Isabel.
- Comparar el estado actual de la Granja de cuyes con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Elaborar el manual de calidad para la granja de cuyes en base a la Norma ISO 9001:2015.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. ANTECEDENTES**

En los últimos años se han realizado trabajos de investigación que abarcan el tema del sistema de calidad en la industria alimentaria, como en el trabajo de Chu Sión (2015) el cual elaboró un diagnóstico de la gestión de calidad en la empresa *Conserfish SA*, determinando los problemas más importantes y elaboró una propuesta de mejora. Para la elaboración del diagnóstico, se utilizó la lista de verificación en base a la NTP ISO 9001:2009, usando una escala de 0 a 1 y una encuesta de calificación de fábricas con el método de calificación de deméritos, determinó las deficiencias en el proceso de conservas de pescado, identificó las etapas y características del proceso que afectan la calidad del producto final y elaboró la propuesta para resolver las deficiencias en las etapas críticas del proceso.

También es relevante mencionar, que la gestión de la calidad ha ido tomando mayor importancia en varios sectores de la industria faenadora de animales menores como el cuy, por ejemplo, en el trabajo de Mego y Vivanco (2015) en la que realizaron una propuesta de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 en la granja de cuyes de Cieneguilla, que permitió definir con claridad las responsabilidades y actividades dentro de la organización con una misión y visión. Utilizaron la herramienta de estudio ISO 9001:2008 para realizar la propuesta de un sistema de gestión de calidad, revisaron e interpretaron los requisitos de los ocho capítulos que conforman la norma, consiguiendo detectar que la organización alcanzaba 29.6 por ciento de grado de cumplimiento en relación a la norma, por lo que propusieron acciones de mejora a implementar. Finalmente elaboraron un diseño de implementación, que contiene nueve actividades a realizar para lograr la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 en la Granja de Cuyes de Cieneguilla.

Por otro lado, el trabajo de investigación de Alarcón (2015) evaluó las condiciones iniciales de la empresa ACAPICENTER y elaboró una propuesta de mejora en base a la NTP ISO 9001:2009. El alcance abarcó el proceso de comercialización de todos los productos elaborados por ACAPICENTER durante el período 2014-2015. La metodología utilizada para la investigación se basó en entrevistas, reuniones de trabajo, análisis del entorno, utilizando herramientas de gestión y aplicación de la lista de verificación en base a la norma NTP ISO 9001:2009.

El diagnóstico inicial que se realiza a una organización es de suma importancia, ya que se puede determinar los problemas que pueden estar causando deficiencias, para poder contrarrestarlos, como en el caso del trabajo de Chirinos (2015) que tuvo como objetivo realizar el diagnóstico de la gestión de la calidad en una empresa de fruta confitada; determinando los principales problemas y planteando una propuesta de mejora, para lo cual utilizó una matriz de selección, con la cual concluyó que la empresa posee un sistema de gestión de la calidad deficiente, con puntaje de 80,75 por ciento; siendo los capítulos de Responsabilidad de la Dirección y Medición, Análisis y Mejora los que mostraron mayores deficiencias. Los principales problemas de gestión de la empresa fueron: no contar con un sistema de gestión de la calidad, falta de identificación de todos los procesos que existen en la empresa, falta de evaluación de la mejora continua, no contar con objetivos de calidad y, el control sobre la producción y prestación del servicio.

## **2.2. CALIDAD**

Según FAO (2004) la calidad es el conjunto de características de un producto que influyen en su aceptabilidad por parte de los consumidores; en tanto que la calidad de un alimento es el conjunto de características del mismo que son requeridas por los consumidores, explícita o implícitamente.

De acuerdo con las normas ISO, normas internacionales y voluntarias producidas por el Organismo Internacional de Estandarización, la definición contenida en su norma ISO 8402 es el conjunto de características de una entidad (alimento) que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades reales, implícitas o explícitas de los consumidores. (FAO, 2004)

### **2.2.1. Gestión de la calidad**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad, puede incluir el establecimiento de política de la calidad, objetivos de la calidad y los procesos, para lograr estos objetivos a través de la planificación, aseguramiento, control y mejora de la calidad (Norma ISO 9000:2015).

### **2.2.2. Sistema de gestión de calidad**

Conjunto de elementos interrelacionados, o que interactúan, necesarios para lograr el control de procesos (Norma ISO 9000:2015). La adopción de un sistema de gestión de la calidad, es una decisión estratégica para una organización, que ayuda a mejorar el desempeño global y proporciona una base sólida para las iniciativas de un desarrollo sostenible (Norma ISO 9001:2015).

## **2.3. FAMILIA DE LAS NORMAS ISO 9000**

La familia de normas ISO 9000, son un conjunto de reglas que según Juran y Blanton (2001):

- Tratan los sistemas de gestión usados por las organizaciones para diseñar, producir, entregar y soportar sus productos con calidad. Las normas se aplican a todas las categorías de productos: hardware, software, materiales procesados y servicios.
- Proporcionan pautas o requisitos sobre qué características deben estar presentes en el sistema de gestión de una organización, sin embargo, no describen como deben ser aplicadas estas características.
- Orientan sobre la gestión de la calidad o requisitos de aseguramiento de la calidad o tecnología de soporte para el sistema de gestión de una organización.
- Han tenido un gran impacto en el comercio internacional y en la aplicación de los sistemas de calidad por las organizaciones de todo el mundo. Estas normas internacionales se han adoptado como normas nacionales por más de 100 países y grupos regionales de países. Se aplica en un importante campo de sectores económicos/industriales y en áreas reguladoras gubernamentales.
- Son elaboradas y mantenidas por el Comité Técnico 176 de la Organización Internacional de Normalización (ISO).



## **2.4. BENEFICIOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**

Los beneficios potenciales para una organización en implementar un sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2015 son:

- Adquirir la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad específicos.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en la Norma ISO 9001:2015 son complementarios a los requisitos para los productos y servicios.

La Norma ISO 9001:2015 emplea el enfoque a procesos que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

## **2.5. MANUAL DE CALIDAD**

Según Alcalde (2010) el manual de la calidad es el elemento principal, que engloba las actividades que la organización realiza para que el sistema de gestión de calidad funcione de forma eficaz; se incluyen las referencias a otros documentos del sistema, por ejemplo: procedimientos, instrucciones de trabajo, registros, especificaciones de producto, programas de producción, lista de proveedores homologados, planes de ensayo, planes de calidad, mapa de procesos, etc. En el caso de que la organización sea de pequeña dimensión se pueden incluir todos los documentos en el propio manual de la calidad. Para las organizaciones de mayor tamaño y complejidad resultará mucho más conveniente hacer una referencia aparte a estos documentos.

En todo manual se debe incluir la política de la calidad y objetivos de la organización, su estructura organizativa, una breve explicación de cada uno de los requisitos aplicables de la norma de referencia utilizada, una descripción de la interacción entre los procesos y los detalles y justificación de cualquier exclusión. (Alcalde, 2010).

## **2.6. ETAPAS DE LA ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Considerando lo mencionado por López (2006) las etapas son:

### **a. Primera Etapa: Diagnóstico**

El diagnóstico debe definir los sistemas actuales de fabricación o prestación de servicio y gestión de la empresa. Este análisis debe estar basado en el estudio de los documentos, pruebas objetivas y entrevistas con el personal apropiado. Todo ello teniendo como marco de referencia el modelo del sistema de gestión de la calidad elegido.

### **b. Segunda Etapa: Documentación**

Se elabora una documentación en la cual se detalla la manera en que se lleva a cabo todas las actividades de la empresa. Lo que se persigue es no cometer errores, para ello se busca la manera de hacer las cosas, una vez que se encuentra, se documenta. Esta es la forma más adecuada de hacerlo, para que cada vez que tengamos que hacer ese trabajo, sigamos las instrucciones y así minimizamos las posibilidades de error.

### **c. Tercera Etapa: Implementación**

Se debe implementar la documentación que exista para una serie de actividades que hasta el momento no se realizaban en la empresa, por exigencias de la norma.

### **d. Cuarta Etapa: Evaluación y certificación**

Una vez implementado el sistema de gestión de la calidad se debe evaluar su idoneidad, es decir, si se ajusta al modelo referencial o norma escogida a nivel documental y de ejecución, así es como está totalmente implementado en la organización.

## **2.7. EL CUY**

El cuy o cobayo (*Cavia porcellus*) es un mamífero monogástrico herbívoro, originario de países sudamericanos como Perú, Ecuador, Bolivia y Colombia. Su crianza es destinada fundamentalmente a la producción de carne en esta parte del mundo. En los últimos años el Perú ha experimentado un incremento en la demanda de carne de cuy, atribuido a su calidad nutricional, a la palatabilidad de su carne y sobre todo al hábito de consumo de la población.

En la actualidad, su crianza es considerada como una actividad económica que ha generado en el país microempresas familiares; sin dejar de lado su función principal de brindar seguridad alimentaria a las familias rurales (MINAGRI, 2020b).

Para Chauca (2007) el hábitat del cuy es muy extenso, se han detectado numerosos grupos de estos animales o emparentados con ellos en Venezuela, Colombia, Ecuador, Perú, Bolivia, Nor Oeste de Argentina, y Norte de Chile, distribuido por el eje de la cordillera andina. Posiblemente el área que ocupa Perú y Bolivia fue el hábitat nuclear de los caviás. Este roedor vive debajo de los 4500 m.s.n.m. hasta la costa y la selva alta.

Perú se ha mantenido como el mayor exportador mundial de carne de cuy en 2019, con una participación del 77.6 por ciento en el mercado internacional. El año 2019 las exportaciones sumaron 11.6 toneladas por un valor FOB de US\$ 148,768 equivalente a un incremento de 16.6 por ciento respecto a las exportaciones del 2018, que sumaron US\$ 127,635. El principal mercado para las exportaciones de carne de cuy es Estados Unidos, que representa el 99.9 por ciento. El resto se destina en conjunto y como muestras a los mercados como: Japón, Canadá, Corea del Sur, Italia y Aruba. En la actualidad existen en el país alrededor de 800 mil productores de cuyes y 180 asociaciones de productores, donde un total de 5,483 productores están en SUNAT. Cabe precisar que los principales departamentos que producen cuy en el país son: Cajamarca, Cusco, Ancash, Apurímac, Junín, Lima, La Libertad, Ayacucho, Arequipa y Lambayeque (MINAGRI, 2019).

### **2.7.1. Clasificación de cuyes**

Según MINAGRI (2007) citado por Chirinos *et al.* (2008) no existe una clasificación universal de los tipos de cuy, pero pueden clasificarse de la siguiente manera:

Por su conformación, se diferencian dos tipos: el Tipo A, que corresponde a los cuyes con mejor desarrollo muscular y conversión alimenticia y el tipo B, de escaso desarrollo cárnico (MINAGRI, 2007 citado por Romero, 2015).

Para Sarria (2011) citado por Mosqueira (2019) los cuyes se clasifican en tipos y variedades, los primeros agrupan animales en función al fenotipo (conformación corporal, forma del pelo, color de manto, etc.). Clasificándose así, por su pelo, en cuatro tipos, donde se considera: (a) Tipo 1, cuy de pelo corto, lacio y pegado al cuerpo, (b) Tipo 2, aquel que presenta rosetas o remolinos en el cuerpo, (c) Tipo 3, de pelo lacio largo, pudiendo tener o no rosetas, y (d) Tipo 4, aquel cuy que presenta el pelaje erizado. Con respecto a las variedades, para Mosqueira (2019) dicho concepto está en función a las características productivas de los ejemplares, ubicándose básicamente dos grupos: criollos y mejorados. Sarria (2014) citado por Mosqueira (2019) indica que, en ciertos casos, las variedades pueden ser consideradas como grupos pre- raciales.

El INIA (2012) menciona que el cuy nativo, también se le conoce como «cuy criollo», en alusión al animal tradicional, pequeño y rústico, con el que, a mediados de la década de 1970, se iniciaron estudios de mejoramiento genético del cuy, obteniendo los llamados «cuyes mejorados», de los cuales provienen las líneas Perú, Andina e Inti. El cuy nativo es poco productivo por su lento crecimiento y baja prolificidad, pero tiene una excelente adaptación al medio, por ello se recomienda su uso en la sierra del país para lograr líneas mestizas que sean rústicas por su adaptación al medio ambiente y sean menos exigentes en calidad de alimento y otras exigencias.

Estas líneas se han caracterizados por dicha institución de la siguiente manera:

- **Cuy Perú:** Es el de mayor difusión, se obtuvo de investigaciones en mejoramiento genético y nutricional con cuyes de la sierra norte del Perú (Cajamarca). La crianza de esta variedad tiene lugar entre los 250 y los 3500 m.s.n.m. El animal se caracteriza por desarrollar gran masa muscular cuando su crecimiento aún es precoz, lo que posibilita aprovechar mejor su carne.
- **Línea Andina:** Tiene la característica de prolificidad, evaluada por su mayor tamaño de camada y mayor frecuencia de celos *post-partum*. Es más tardía en cuanto a crecimiento. Puede adaptarse a diferentes climas, desde la costa a la sierra; se caracteriza por ser de color blanco y poseer orejas grandes y caídas, a diferencia de la línea Perú.

- **Línea Inti:** Puede adaptarse a diferentes climas, desde la costa a la sierra, y se caracteriza por ser de color bayo con blanco y poseer orejas grandes y caídas, a diferencia de la línea Perú.

Álvarez (2007) citado por Chirinos *et al.* (2008) también menciona a la línea La Molina o Cieneguilla, que fue desarrollada en la UNALM y se caracteriza por superar los 1,2 kilos de peso en dos meses y medio; los cuyes de esta variedad normalmente se usan para la reproducción.

### **2.7.2. Proceso de obtención de la carne de cuy**

En el proceso de obtención de la carne de cuy según Huamaní (2014) el estrés es un factor importante al momento de la faena, que eventualmente podría tener un efecto sobre la calidad de la carne. Así pues, se debe considerar también la época del año, el día de la semana y el momento del día (mañana o tarde). Los animales deben ser aturdidos antes del sacrificio por un método apropiado y reconocido que debe producir pérdida inmediata del conocimiento y que dure hasta la muerte.

Para Vivar (2010) y Huamaní (2014) se puede considerar las siguientes operaciones para el faenamiento del cuy:

#### **a. Recepción y pesado**

Los cuyes llegan luego de tener un proceso de ayuno de 12 horas en el área de abastecimiento de la planta, lo que permite que el tracto intestinal esté con menor contenido y con una menor carga de bacterias entéricas. La recepción se realiza en sus jabas de descanso y antes de pasar al beneficio propiamente dicho, se pesa al animal vivo haciendo uso de una balanza electrónica digital de alta precisión. Según Caicedo (2019) el peso debe oscilar entre los 800 g y 1,000 g.

#### **b. Aturdimiento**

El aturdimiento se refiere a la pérdida de la capacidad de experimentar impresiones físicas, debido a un proceso mecánico, químico o eléctrico que interrumpe en forma momentánea. Respecto a los métodos de aturdimiento Hui *et al.* (2006) citado por Huamaní (2014)

mencionan que éstos pueden ser clasificados en tres grupos, a través del cual el dispositivo utilizado produce su efecto: contusión, descarga eléctrica y narcosis por gases. Los cuyes son aturdidos antes del beneficio para que el desangrado no les cause dolor, sufrimiento o estrés. Esta operación se realiza con el equipo de aturdimiento adecuado.

**c. Desangrado**

Para realizar esta operación, se cuelga al animal de los miembros posteriores, inmediatamente se realiza un corte a la altura del cuello del cuy buscando cortar los grandes vasos sanguíneos. El desangrado mejora la calidad y aspecto de la carne. Bello (2008) citado por Huamaní (2014) menciona que uno de los objetivos del sangrado inmediato al sacrificio animal radica en el hecho importante de retirar la mayor cantidad posible de sangre, puesto que los residuos sanguíneos constituyen un medio muy favorable para el desarrollo microbiano.

**d. Escaldado**

Después del aturdimiento y sangrado los animales son introducidos a la poza de escaldado. El objetivo es ablandar la piel para facilitar el depilado del animal. El escaldado en agua caliente es el método más usado en la preparación para el pelado. El rango de temperatura del agua varía entre 57°C y 71°C. Un exceso de escaldado puede causar una contracción alrededor de la base de los folículos haciendo que el pelado sea difícil. Si se mantiene la temperatura excesivamente alta durante mucho tiempo la piel se cocina y con el pelado se desprenden trozos de piel y grasa. El tiempo tiene un rango de 10 a 20 segundos.

**e. Pelado**

Después del escaldado los animales son depilados a mano sobre una mesa de acero inoxidable.

**f. Primer lavado**

Se realiza en una mesa de acero inoxidable con el fin de eliminar residuos de sangre y pelos.

**g. Eviscerado**

Tiene como objeto separar del cuerpo del animal los contenidos de la cavidad abdominal y torácica. El procedimiento técnico de la evisceración comprende la incisión de la pared abdominal inferior evitando cortar los intestinos, separando el intestino y el estómago.

Posterior a ello, se realiza un corte longitudinal del abdomen que abra la pared ventral del animal sobre la línea media, desde el tórax hasta el ano. Es necesario proceder con sumo cuidado para evitar cortar los intestinos. Se extrae la vejiga entera y algunas vísceras como estómago e intestinos, separar cortando con mucho cuidado, la vesícula biliar, incluyendo en la carne, los riñones, corazón e hígado que son comestibles.

**h. Segundo lavado**

Se realiza en una poza, utilizando una dilución de 5 ppm de hipoclorito de sodio.

**i. Oreado**

En esta operación se realiza suspendiendo las carnes por los miembros posteriores durante 1 a 2 horas a temperatura ambiente. Luego se coloca en la cámara de refrigeración a una temperatura de 3 a 4 °C y posteriormente la carne se pone en una bolsa plástica.

**j. Envasado**

Dependerá de la presentación final, pudiendo ser al vacío, donde las carcasas se depositan sobre bandejas de *icopor* (poliestireno expandido) dentro de bolsas de polietileno (calibre 3 y capacidad de 1-2 libras) para el empaque al vacío a 8 PSI.

**k. Segundo pesado**

Después del oreado, se recibirán las carnes para ser pesadas.

**l. Almacenamiento**

Finalmente, las carcasas son trasladadas a las cámaras de refrigeración que suelen tener una temperatura de 0°C a 2°C. Un enfriamiento rápido de las carcasas después del faenado es beneficioso. Se considera suficiente el que la temperatura de la carne en cualquier punto de la carcasa haya alcanzado valores por debajo de los 10°C dentro de las 12 horas post sacrificio.

### **2.7.3. Sistemas de crianza**

El sistema de crianza de cuyes se clasifica de la siguiente manera:

**a. Por el destino u objetivo de la producción:**

### **a1. Sistema familiar**

El sistema familiar consiste en la crianza sobre la base de recursos disponibles en el hogar, la realizan los miembros de la familia y los alimentan principalmente con los restos de los alimentos que la familia consume. En la mayoría de los casos no se dispone de un lugar específico para la crianza, no se separa a los especímenes por edades, no se lleva un buen control de los reproductores y se utiliza la raza criolla que tiene menores índices de productividad. Cerca del 90 por ciento de la producción nacional es de tipo familiar y se crían en promedio de 20 a 25 cuyes (Velásquez, 2013) siendo las principales características las siguientes:

- Cuando el destino de la producción es para autoconsumo, muy ocasionalmente suelen vender parte de su producción.
- La mano de obra es familiar.
- Los insumos alimenticios provienen de sus campos.

### **a2. Sistema Semi comercial**

En el sistema semi comercial, se invierte en infraestructura, como galpones donde los animales se separan por edad, sexo y clase, asimismo se mejora la alimentación a base de forraje y alimento balanceado, bajo esta crianza se mantienen entre 100 y 500 cuyes, con un máximo de 150 reproductoras que pueden ofertar hasta 900 cuyes al mercado. La especie utilizada en este sistema es un cuy mestizo que surge del cruzamiento entre cuy criollo y el cuy de variedad mejorada, con lo cual se aumenta la productividad (Velásquez, 2013) siendo sus principales características las siguientes:

- Nace de una crianza familiar bien llevada, ya que el excedente de la producción luego de utilizarlo para el consumo familiar se destina a la venta. La venta ya no es ocasional.
- Genera ingreso adicional de la familia.
- Puede involucrar mayor mano de obra familiar.
- Los insumos alimenticios provienen de campos propios y de terceros.



### **a3. Sistema comercial**

En el sistema comercial se utilizan animales de líneas mejoradas, se invierte en una mejor infraestructura que permite manejar instalaciones diferentes para cada etapa productiva, sin embargo, en muchos casos la diferencia entre granja comercial y semi comercial radica en el tamaño de la granja (Velásquez, 2013) siendo las principales características las siguientes:

- Crianza comercial que permite maximizar los recursos existentes para obtener el producto principal a un valor óptimo que permita generar ingresos.
- Cuando la producción tiene la finalidad principal de la venta.
- Actividad principal como fuente de ingreso familiar.
- Involucra mano de obra familiar y externa.
- La fuente de alimento proviene de campos cultivados propios y alquilados.

### **b. Por el nivel tecnológico**

Por el uso o no de tecnología disponible, lo cual ocurre por desconocimiento, o por no ser conscientes de las ventajas de su uso.

#### **b1. Crianza tecnificada**

- Utilizan tecnología disponible que puede ser alta o media.
- Usan pasto cultivado, semillas mejoradas, fertilización de tierras, riego tecnificado, reservorios de agua e incremento de piso forrajero.
- Uso de alimento balanceado y suplementos.
- Programas de manejo de producción.
- Uso de registros de producción.
- Programa de mejoramiento genético.
- Instalaciones y equipos adecuados.

## **b2. Crianza no tecnificada**

- Cuando no se utiliza tecnología alguna.
- Crianza empírica basada en costumbres y prácticas de terceros.

### **2.7.4. Usos y principales derivados**

La carne que llega al mercado para el consumo debe provenir de cuyes de recría y tener entre 8 a 10 semanas de edad (6 a 8 semanas de recría o crecimiento-engorde). El peso vivo al momento del beneficio no debe ser menor de 850 g, para lograr carcasas de no menos de 600 g. (MINAGRI, 2020b).

Flores *et al.* (2016) caracterizaron la carne de cuy para su utilización en la elaboración de un embutido fermentado en Ecuador, concluyendo que es factible utilizar la carne de las tres líneas de cuyes (cuy criollo, cuy peruano mejorado y cuy andino) para la elaboración del embutido.

En tanto Ramos (2015) que realizó un estudio en Puno, Perú, para determinar cuáles de las conservas de carne de cuy con salsa a la boloñesa, tomate o pachamanca tenían mayor grado de aceptación, concluye que la conserva de cuy en salsa de pachamanca presentaba mejor aceptación en características sensoriales respecto al color, olor, sabor y apariencia.

Según Álvarez (2014) en la UNALM se han elaborado productos novedosos como el “jamón de cuy”, salchichas, cuy enlatado en salsa de maní o cuy enlatado en salsa de pachamanca.

### **2.7.5. Importancia de la carne de cuy**

La carne de cuy presenta ventajas en su composición en relación con otros animales. Sarria (2005) citado por Chirinos *et al.* (2008) indica que posee un alto nivel de proteínas, minerales y bajos índices en grasas; resaltando su gran valor nutritivo. La comparación de la carne de cuy con otros productos cárnicos se puede apreciar en la Tabla 1.

**Tabla 1: Composición comparativa de productos cárnicos**

<b>Especie</b>	<b>% Proteína</b>	<b>% Grasa</b>	<b>Calorías por kilo</b>
<b>Cuy</b>	20.3	7.8	960
<b>Conejo</b>	20.4	8.0	1,590
<b>Cabra</b>	18.7	9.4	1,650
<b>Ave</b>	18.2	10.2	1,700
<b>Vacuno</b>	18.7	18.2	2,440
<b>Porcino</b>	12.4	35.8	3,760
<b>Ovino</b>	18.2	19.4	2,530

FUENTE: Sarria (2005), citado por Chirinos *et al.* (2008).

## **2.8. PRESUPUESTO DE UN PLAN DE MEJORA**

El FONDEP (2013) define el presupuesto, mencionando lo siguiente:

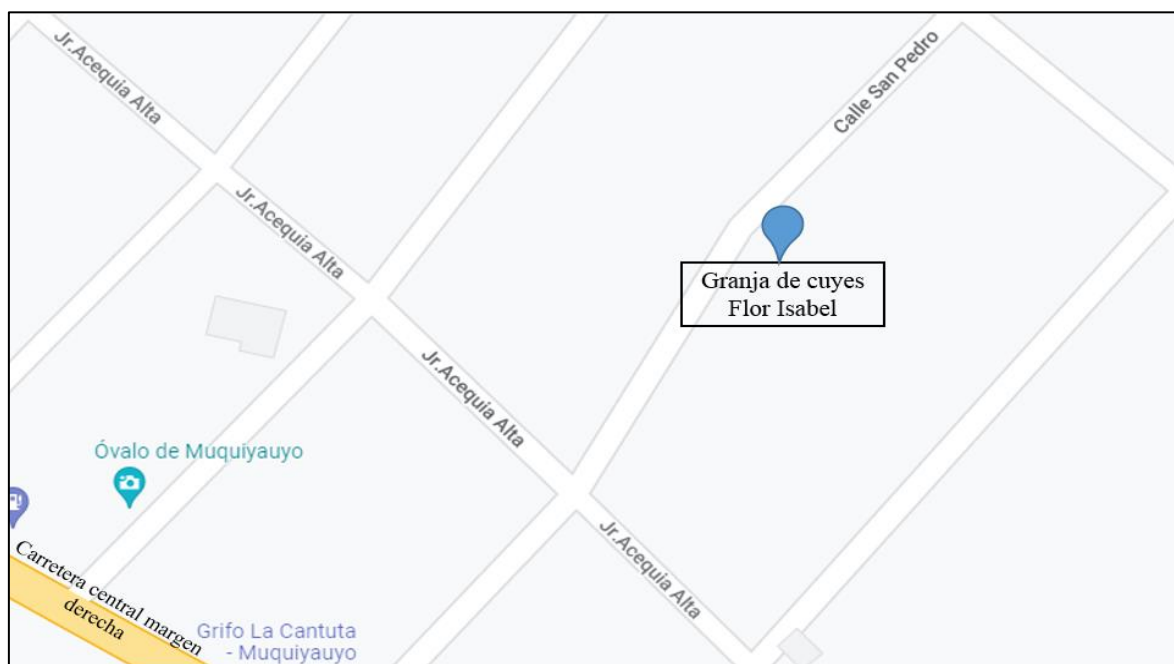
- Es una herramienta de gestión que permite calcular, organizar y ejecutar anticipadamente los costos (recursos, bienes, servicios, equipos, etc.) de una actividad o conjunto de actividades.
- Se planifica y ejecuta en un período de tiempo determinado.
- Permite cumplir con metas y resultados previstos.
- Se expresa en términos financieros que consiste en el valor total que se asigna al plan de mejora, es decir en términos monetarios. Así se puede saber cuánto cuesta todo el Plan de Mejora, cuánto cuestan las actividades destinadas al cumplimiento de los estándares e indicadores que se han identificado como débiles y se requieren mejorar.

Gualpa (2015) menciona que, el presupuesto para la implementación de un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008, toma en cuenta: recursos materiales, recursos humanos, capacitación de personal, auditores internos y proceso de certificación.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. LUGAR DE EJECUCIÓN

El presente trabajo de investigación no experimental se desarrolló en la empresa Granja de cuyes Flor Isabel, ubicada en la calle San Pedro N° 547 distrito de Muquiyauyo, provincia de Jauja, Región Junín como se muestra en la Figura 1; la cual tiene como actividad económica principal la crianza y venta de cuyes, tanto vivos como beneficiados. El trabajo se llevó a cabo desde abril hasta julio del 2021.



**Figura 1. Ubicación de la Granja de cuyes Flor Isabel en Google Maps**

FUENTE: Google Maps (2022)

### **3.2. MATERIALES**

Los materiales y equipos para la recolección y procesamiento de datos que se utilizaron para la realización de la investigación se indican a continuación:

- Computadora portátil *Lenovo Intel Core i5*. Impresora *Epson XP-401*.
- Celular.
- Cámara *Canon*.
- Tablet *Samsung A*.
- Libreta de notas.
- Lapiceros.
- Hojas bond.
- Memorias USB.
- Plataforma Zoom.

### **3.3. NORMAS**

En esta investigación se empleó la siguiente norma de referencia:

- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.

### **3.4. DOCUMENTOS DE LA EMPRESA**

Se consideró el documento proporcionado por la empresa:

- Registro del control de cuyes vivos y muertos por día.

### **3.5. POBLACIÓN**

La Granja de cuyes Flor Isabel realiza la crianza con un sistema de empadre controlado, teniendo 448 hembras reproductoras, con 22 machos que rotan en tres grupos.

La empresa es semi comercial, el beneficio semanal es de 60 cuyes, siendo que para el caso de la presente investigación se incluyó la observación de 12 sesiones de beneficio, durante los cuatro meses que duró el estudio.

La granja está constituida por cinco galpones, con un total de 64 pozas de reproducción y 33 pozas para recría y engorde, también se cuenta con una zona exclusiva para el beneficiado.

### **3.6. METODOLOGÍA**

El presente trabajo de investigación empleo los métodos de investigación descriptivo y explicativo, con el propósito de manejar de forma adecuada la información en el desarrollo de la investigación.

En este tipo de investigación se observaron los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural. Es decir, que no se presentaron condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos en estudio, sin manipulación deliberada de variables.

A continuación, se muestra la secuencia de actividades que se siguieron en el presente trabajo:

#### **3.6.1. Reunión con los representantes de la empresa**

Se realizó una reunión inicial con el Gerente y Administradora de la empresa Granja de cuyes Flor Isabel, con la finalidad de dar a conocer la naturaleza, el alcance, los objetivos, la metodología, los recursos necesarios y el cronograma de visitas a las instalaciones de la empresa, que en conjunto hicieron posible el desarrollo de este trabajo de investigación no experimental. Así mismo, se informó del beneficio que esta propuesta conlleva para la empresa.

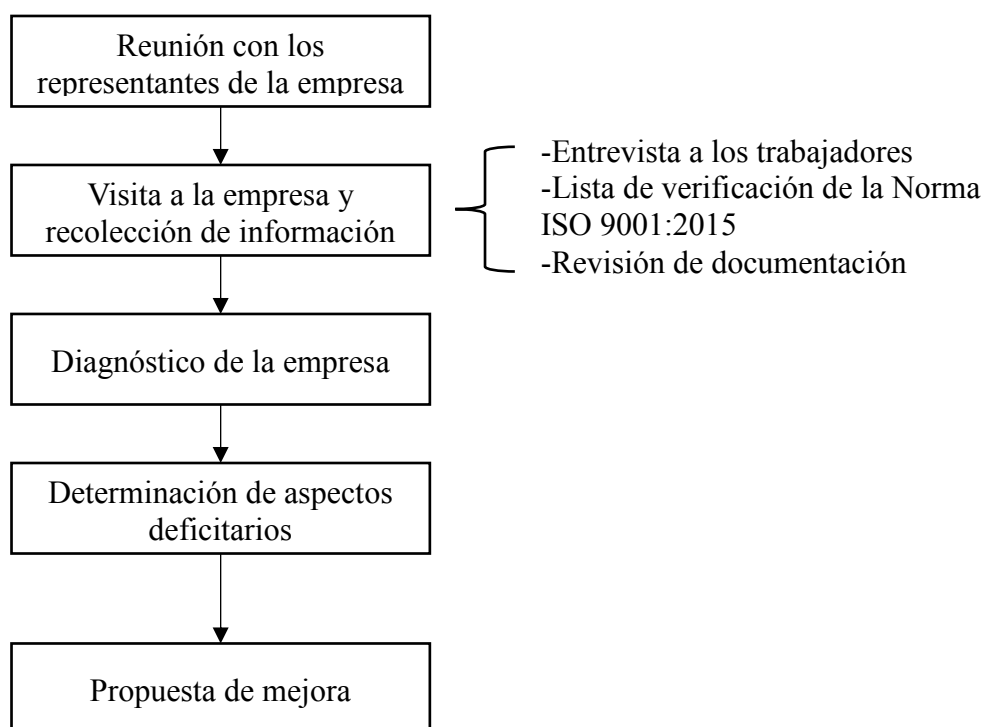
### 3.6.2. Observación de las instalaciones

#### a. Entrevista a los trabajadores

En las entrevistas se buscó conocer, según la perspectiva del personal, con respecto a su cargo, funciones, objetivos y conocimiento, sobre la norma ISO 9001:2015 y de las operaciones críticas que conllevan para la obtención de la carne de cuy. Las entrevistas estuvieron dirigidas a los involucrados del proceso de manera presencial.

#### b. Aplicación de la lista de verificación en base a la norma ISO 9001:2015

Se aplicó la herramienta de calidad de la lista de verificación en base a la norma ISO 9001:2015 a fin de conocer una visión general de la gestión de la producción de la carne de cuy, de esta manera se determinó en qué grado se puede adecuar a las exigencias de la norma ISO 9001:2015 y se evaluó el porcentaje de cumplimiento de sus requisitos. Se aplicó la lista de verificación *in situ* en la empresa. Se muestra la Figura 2 como resumen de las actividades.



**Figura 2. Diagrama de flujo de las etapas de la investigación**

Se calificó según Cárdenas y Moreno (2017) de acuerdo al grado de cumplimiento siguiendo lo señalado en la Tabla 2.

**Tabla 2: Escala de calificación para la lista de verificación**

<b>PUNTUACIÓN</b>	<b>ESCALA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
0	No hay.	No se encontró nada.
0.25	Existe algo.	Existen pautas no documentadas.
0.5	Existe un grado mínimo aceptable.	Documentado y no implementado.
0.75	Existe un grado bueno.	Documentado e implemento, pero no registrado.
1	Si hay.	Documentado, implementado y registrado.

**FUENTE:** Cárdenas y Moreno (2017)

Se aplicó la escala de calificación a cada pregunta, donde se obtuvo los puntajes correspondientes por requisito y por capítulo de la norma ISO 9001:2015. El puntaje de cada capítulo es igual al número de preguntas en base a los requisitos contenidos en este, por lo que, se normalizo la puntuación con la fórmula de la Tabla 3 con el fin de comparar los resultados que se generaron.

**Tabla 3: Fórmula de normalización**

$$Valor\ Normalizado = \frac{Puntaje\ obtenido}{Número\ de\ preguntas\ aplicables} \times 100$$



Posterior a la obtención del valor normalizado de cada capítulo se procedió con la calificación mediante los criterios de la Tabla 4.

**Tabla 4: Escala de calificación de cumplimiento de requisitos**

<b>RANGO (valor normalizado)</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
<90-100]	Muy bueno
<70-90]	Bueno
<50-70]	Regular
[0-50]	Deficiente

FUENTE: Cárdenas y Moreno (2017)

Obtenido el puntaje total que alcanzó la empresa mediante la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015, cuyo resultado se obtuvo sumando los puntajes de cada capítulo, se comparó con la escala establecida en la Tabla 5.

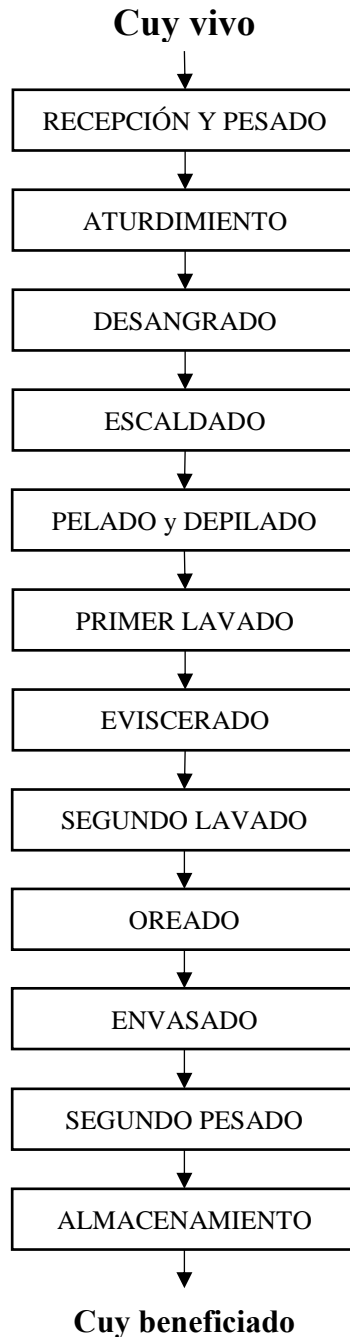
**Tabla 5: Nivel de cumplimiento con la Norma ISO 9001:2015**

<b>PUNTAJE</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>
[127-103>	Cumple con los requisitos con excelente sistema de calidad y rendimiento.
[103-85>	Cumple con los requisitos con sistemas de seguridad y rendimiento a la medida.
[85-67>	Cumple con los requisitos con sistemas y rendimientos aceptables.
[67-49>	Requiere mejoras. Acciones correctivas necesarias.
[49-31>	Cumple con los requisitos, con sistemas y rendimientos mínimos. Requiere de mejoras. Acciones correctivas inmediatas.
[0-31]	Muy deficiente. Requiere mejoras substanciales.

FUENTE: Cárdenas y Moreno (2017)

**c. Observación del beneficio.**

Durante la ejecución de la lista de verificación en base a la norma ISO 9001:2015 y con las fichas diarias de faenamiento con código FB-GG-01, lo cual se encuentran en los anexos 1 y 11, respectivamente, se observaron las condiciones de la zona del área de beneficio como se muestra en la Figura 3 y las operaciones que realiza la empresa actualmente para obtener al cuy beneficiado. Contrastándose luego con lo mencionado por Vivar (2010) y Huamaní (2014).



**Figura 3. Diagrama de flujo de la obtención del cuy beneficiado.**

**FUENTE:** Vivar (2010) y Huamaní (2014).

### **3.6.3. Recolección de Información de fuente primaria y secundaria**

#### **a. Recopilación de información primaria**

Revisión de los formatos de control y procedimientos internos de la empresa.

#### **b. Recopilación de información secundaria**

El presente trabajo obtuvo información de investigaciones, como de otros trabajos de grado, internet, libros y demás que sirvieron de ayuda para la realización de la investigación.

### **3.6.4. Análisis de la Información**

Con la información que se obtuvo a través de las visitas, entrevistas, aplicación de la lista de verificación, recopilación de documentación y observaciones, se realizó el análisis de la información y se obtuvo el diagnóstico actual de la empresa.

### **3.6.5. Identificación de los aspectos deficitarios**

Tras el análisis del diagnóstico de la empresa, para identificar las deficiencias prioritarias se utilizó como herramientas de calidad la tormenta de ideas y la matriz de selección de problemas; herramientas que fueron ejecutadas de manera virtual, a través de la plataforma Zoom.

#### **a. Tormenta de ideas**

La aplicación de esta herramienta se realizó con el objetivo de generar la mayor cantidad de ideas posibles, facilitando la identificación de problemas y deficiencias que presenta la empresa. Esta técnica se desarrolló según el método descrito por Oseki y Osaka (1992).

- Fase de generación: En reunión del grupo de evaluación que estuvo conformado por la administradora, operario y la tesista, se generaron ideas de todos los integrantes del grupo hasta agotar todas las posibilidades. Las ideas estuvieron enfocadas en los problemas encontrados en todas las áreas de la empresa. Las ideas

fueron independizadas de las personas, por lo cual no fueron criticadas, discutidas ni apoyadas en un primer momento.

- Fase de aclaración y agrupación: Se aclaró y discutió cada una de las ideas, uniendo problemas similares (según afinidad) y depurando otras con el consenso del grupo.
- Fase de multivotación: Se estableció una escala de valor, como se muestra en la Tabla 6, donde el voto asignado con mayor puntaje corresponde al problema que se consideró de mayor incidencia en el funcionamiento de la empresa, y los otros valores a los siguientes problemas en orden sucesivo. Se sumaron los puntajes obteniéndose así el puntaje total, con lo cual se consideró prioritarias las ideas de la multivotación que alcanzaron los mayores valores.

**Tabla 6: Escala de valor para la fase de multivotación**

<b>VALOR</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
1	Casi sin importancia
2	Poco importante
3	Regularmente importante
4	Importante
5	Muy importante

**FUENTE:** Oseki y Osaka (1992)

**b. Matriz de selección de problemas**

Previamente para utilizar la matriz de selección de problemas, que se observa en la Tabla 7, se definió seis criterios para la evaluación, como se muestra en la Tabla 6, se determinó el factor de ponderación para cada criterio:

**Tabla 7: Evaluación para la obtención del factor de ponderación**

Nº	CRITERIOS	ADMINISTRADORA	OPERARIO	TESISTA	PROMEDIO	FACTOR DE PONDERACIÓN
1	Inversión estimada					
2	Tiempo estimado					
3	Impacto sobre el cliente					
4	Reacción del personal ante el cambio					
5	Incidencia en la inocuidad					
6	Dificultad en la ejecución					
	Total					

FUENTE: Oseki y Osaka (1992)

Posteriormente se realizó la matriz de selección con los criterios y los niveles de evaluación para determinar los problemas, los cuales fueron sometidos a votación, según lo establecido por Oseki y Osaka (1992) como se puede observar en la Tabla 8.

**Tabla 8: Criterios y niveles de evaluación para la matriz de selección**

Criterio	Factor de ponderación	Nivel de evaluación	Problemas				
			P1	P2	P3	P4	P5
Inversión estimada		Alta (mayor a S/. 15 000): 1					
		Media (de S/. 6000 a S/. 15 000) : 2					
		Baja (hasta S/. 6000):3					
Tiempo estimado		Largo (más de 12 meses): 1					
		Medio (de 4 a 12 meses): 2					
		Corto (hasta 4 meses): 3					
Impacto sobre el cliente		Negativa: 1					
		Indiferente: 2					
		Positiva: 3					
Reacción del personal ante el cambio		Rechazo: 1					
		Indiferencia: 2					
		Colaboración: 3					
Incidencia en la inocuidad		Insignificante: 1					
		Significativa: 2					
		Alta: 1					
Dificultad en la ejecución		Media: 2					
		Baja: 3					
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							

### **3.6.6. Propuesta de mejora**

Esta etapa corresponde a la elaboración de la propuesta de mejora para la Granja de cuyes Flor Isabel, en base a los resultados que se obtuvo a partir del análisis de la empresa e identificación de los aspectos deficitarios.

### **3.6.7. Presupuesto**

Finalmente, se solicitó una cotización para la empresa Granja de cuyes Flor Isabel, proporcionada por una consultora, ya que, la empresa podría realizar la inversión, para una posible implementación de la propuesta de mejora, en la cual se detallan líneas abajo, los costos en los cuales se incurriría, en caso la organización tome la decisión de realizarla:

- a. Diagnóstico inicial
- b. Implementación
- c. Asesoría
- d. Capacitaciones

## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1. REUNIÓN CON LOS REPRESENTANTES DE LA EMPRESA**

Para realizar el presente trabajo, se realizaron visitas a la Granja de cuyes Flor Isabel, teniendo como primera visita la reunión con el Gerente Adolfo Jinés Salcedo y Administradora Silvia Osores Santillán para dar a conocer el alcance, los objetivos, la metodología, solicitar el permiso para utilizar los recursos necesarios para el estudio, precisar los beneficios y mencionar el cronograma de trabajo, con el fin de concientizarlos y comprometerlos con el proyecto. Como describen Miranda *et al.* (2007) la alta dirección debe actuar de forma coherente respecto a la filosofía de la calidad, comportarse como líderes y estimular la colaboración y participación de todo el personal en el proceso de mejora continua.

La gerencia aceptó todo lo expuesto para la elaboración del trabajo de tesis no experimental y se comprometió en brindar la información y colaborar genéricamente para llevar a cabo el trabajo, designando a la administradora como contacto responsable, con la cual se tuvo reuniones para el avance del trabajo.

Producto de las reuniones y visitas se obtuvo los antecedentes de la empresa, se conoció el diagrama organizacional de la Granja de cuyes Flor Isabel, también se evidenció falencias en la empresa como la falta de un organigrama, por lo que los cargos fueron expuestos verbalmente y no cuentan con un mapa de proceso, la demás información será expuesta en mayor detalle con la lista de verificación y con el diagnóstico de calidad actual enfocado en el proceso beneficio de la empresa.



#### **4.1.1. Antecedentes de la empresa**

La Granja de cuyes Flor Isabel es una empresa constituida en el Perú desde el año 2013, nace como consecuencia del Proyecto Procuy Mantaro promovido por la entidad de Servicios, Promoción y Apoyo Rural-SEPAR, el cual brindó capacitaciones y asistencia técnica, con temas de bioseguridad, crianza, alimentación, reproducción, siembra del forraje y capacitaciones en asistencia veterinaria. El proyecto Procuy Mantaro convocó a 120 granjas, luego fueron 28 granjas y al final terminaron 18 granjas, y al culminar el proyecto, las 18 granjas formaron el grupo de trabajo denominado "La pequeña Rusia", luego se constituyeron como Asociación Fortaleza Muquiyauyina. En la actualidad la Granja de cuyes Flor Isabel forma parte de dicha asociación, pero también comercializa sus productos de manera individual. En el año 2015 ganaron el Proyecto Juvenil organizado por SEPAR, percibiendo la subvención de S/. 7,000 para un nuevo galpón; ese mismo año ganaron el premio de la "Familia excelencia" organizado por la Municipalidad de Jauja.

La empresa es semi comercial, la cual se encuentra ubicada en la Calle San Pedro N° 547- Muquiyauyo, realiza la crianza por un sistema de empadre controlado, teniendo 448 hembras reproductoras, con 22 machos que rotarán en tres grupos. El beneficio es semanal con un aproximado de 60 cuyes, donde se observaron doce sesiones de beneficio durante los cuatro meses del trabajo de investigación.

La empresa brinda el servicio de venta de cuyes beneficiados para los restaurantes que están localizados cerca al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas y trabajan directamente con el Municipio del Mantaro cuando hay festividades.

Velásquez (2013) menciona que se puede determinar el sistema de crianza por el destino de la producción en: familiar, semi comercial y comercial, por lo cual se puede mencionar que la Granja de cuyes Flor Isabel está en la categoría semi comercial, encaminada para lo comercial, ya que existe un importante y creciente ingreso por la venta de los cuyes, involucrando mano de obra externa y familiar. También se puede clasificar por su nivel tecnológico como una empresa no tecnificada, ya que si bien, cuentan con galpones implementados con pediluvios, la alimentación es con forraje y alimento balanceado; no

cuentan con un programa de manejo de producción, solo tienen registros de producción, pero no están actualizados; tampoco tienen un programa de mejoramiento genético o instalaciones y equipos adecuados.

Durante las visitas y entrevistas realizadas al gerente, administradora y operario, se pudo determinar lo siguiente:

- El objetivo de la granja es la crianza de cuyes para carne pudiendo ser vendido en pie (vivo) o beneficiado.
- Se pudo constatar que la granja cuenta con bajo porcentaje de cumplimiento en buenas prácticas de manufactura, ya que, si bien disponen de la indumentaria correspondiente, el ingreso para cada galpón cuenta con un pediluvio que tiene cal, las ventanas de los galpones están enmalladas y cuentan con cortinas de hilo; todo lo mencionado no está documentado y no hay un registro de su cumplimiento diario.
- Cuentan con registros de cuyes vivos y muertos por día, pero este no está actualizado de manera diaria ni acumulativa.
- No cuentan con un programa de bioseguridad de cuyes.
- El área destinada para el beneficio, no se encuentra en las condiciones sanitarias correspondientes, si bien tienen claro cuáles son las operaciones que deben realizar, no hay una distribución adecuada que evite contaminación cruzada entre la zona sucia y la zona limpia.

La empresa tiene definidos los roles de gerente, administradora y operario de manera verbal, pero no lo tienen registrado, por ello las funciones pueden sobreponerse, lo cual genera una deficiencia en la comunicación y en la ejecución de las actividades, según mencionan. Marcelino y Ramírez (2012) detallan que, como parte de la estructura organizacional de la empresa se deben encontrar las descripciones y perfiles de cada puesto de trabajo, ya que con ello se otorga identidad y genera el compromiso de los trabajadores.

Por otro lado, un sistema de gestión de la calidad necesita crear un soporte documental para alcanzar la eficacia. A través de una serie de escritos, que abarcan desde las explicaciones o

instrucciones para llevar a cabo una de las actividades, la manera correcta de hacerlas, hasta las responsabilidades e implicaciones de las personas que las realizan (Sánchez, 2014).

## **4.2. OBSERVACIÓN DE LAS INSTALACIONES**

La Granja Flor Isabel se encuentra ubicada en la Calle San Pedro N° 547 distrito de Muquiyauyo, provincia de Jauja, Región Junín; cuenta con una infraestructura construida de material noble, que incluye a los galpones, y zona de beneficio.

### **4.2.1. Entrevista a los trabajadores**

Las coordinaciones con la Granja de cuyes Flor Isabel se realizaron con la Administradora de la empresa. Se pudo evidenciar, que los trabajadores no conocen en su totalidad el objetivo de la empresa y también desconocen la importancia de cada operación que ellos realizan, esto se debe a que no cuentan con una política ni con objetivos de calidad documentados, no obstante, se observó, que quien lidera las actividades y dispone del plan de trabajo es la administradora, ya que, es ella quien toma capacitaciones y la que está más relacionada en el rubro productivo y comercial de la especie.

Con respecto a los trabajadores de la empresa, se pudo evidenciar que desconocen los riesgos que puede conllevar un proceso o actividad mal realizada, ya que no toman conciencia de la repercusión de sus actividades diarias, como, por ejemplo, no tienen claro, porque deben llevar correctamente la indumentaria, porque deben lavarse constantemente las manos o porque es necesario que la zona limpia y la zona sucia estén adecuadamente separadas, con respecto al proceso de faenamiento. Cabe mencionar que Fansayoel Junior Malqui, fue operario de la empresa por doce meses hasta el mes de mayo 2021, en su reemplazo ingreso Nicolás Ugarte, el cual tenía que cumplir las actividades de: rellenar los registros, realizar la limpieza de las pozas, dar el alimento a los cuyes y ser apoyo en el proceso de faenamiento, en este lapso de adaptación e instrucción al nuevo personal, se evidenció, que la empresa no cuenta con la documentación adecuada ni con un seguimiento de retroalimentación, no cuenta con un sistema de autoevaluación, ni con indicadores para poder asegurar que el nuevo personal aprenda la ejecución de las actividades de manera correcta. También se pudo observar, que ambos operarios, cada uno en el tiempo de trabajo en la empresa, no realizaban

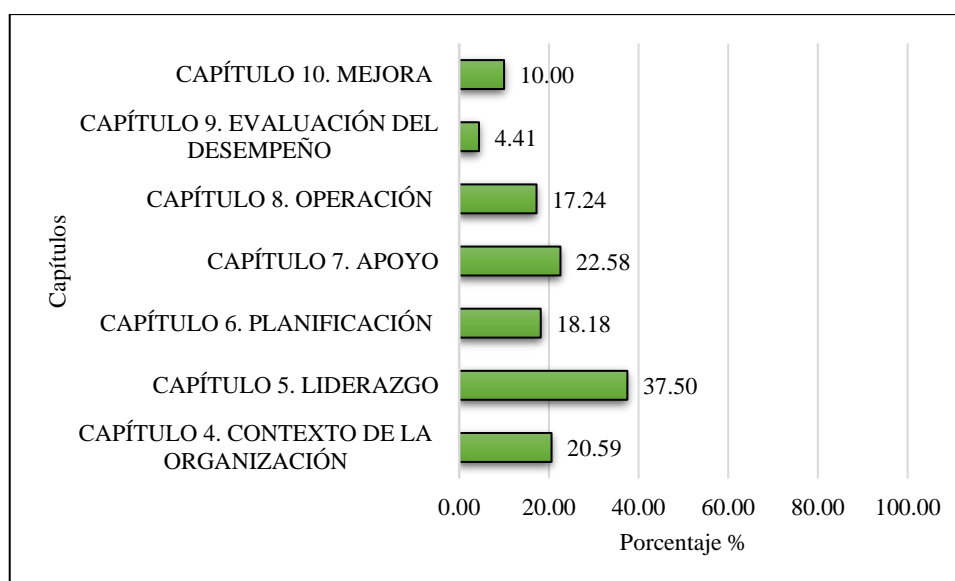
de manera exhaustiva sus actividades, pues cada trabajador solo cumplía con su función, más no con la finalidad de la organización.

#### 4.2.2. Aplicación de la lista de verificación en base a la norma ISO 9001:2015

Con la aplicación de la lista de verificación en base a la norma ISO 9001:2015, como se observa en los anexos 1 y 2, se obtuvo un panorama general de la empresa, determinando el diagnóstico actual, obteniendo un porcentaje de cumplimiento de acuerdo con las exigencias de la norma.

Como se puede observar en la Figura 4, el capítulo que obtuvo el mayor puntaje fue el Capítulo 5 de Liderazgo con 37.5 por ciento, seguido de los siguientes: Capítulo 7 de Apoyo con 22.58 por ciento, Capítulo 4 de Contexto de la organización con 20.59 por ciento, Capítulo 6 de Planificación con 18.18 por ciento, Capítulo 8 de Operación con 17.24 por ciento, Capítulo 10 de Mejora con 10 por ciento y el capítulo con menor puntaje el de Capítulo 9 de Evaluación del desempeño con 4.41 por ciento.

Con la normalización del puntaje total, se obtuvo 18.70 por ciento de cumplimiento, siendo este porcentaje general considerado deficiente, según la Tabla 4.



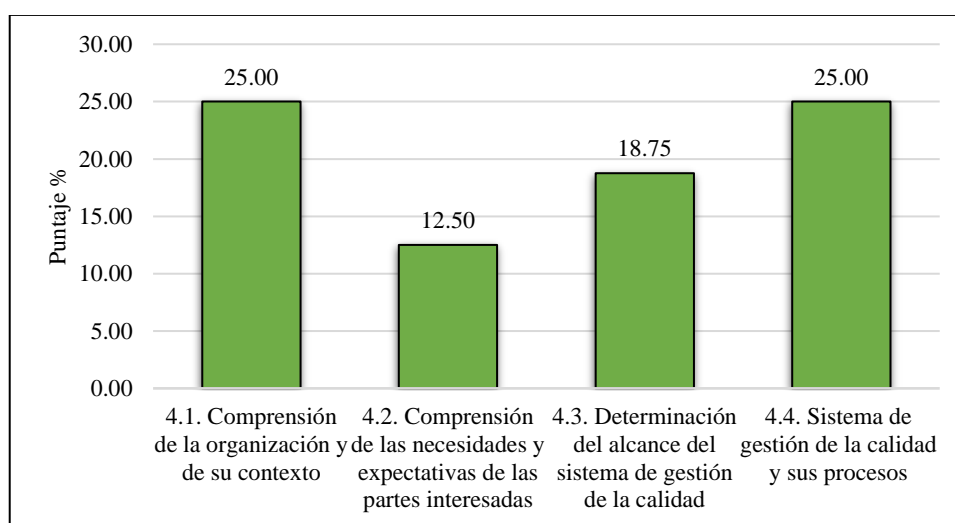
**Figura 4. Porcentaje obtenido por cada capítulo de la norma ISO**

Según ISO 9001:2015 la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una estrategia para una organización que puede ayudar a mejorar el desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de un desarrollo sostenible, por ello, al obtener porcentajes bajos en cada capítulo es una oportunidad de mejora para la empresa, para identificar cuáles son las causas que está generando este bajo porcentaje.

Teniendo en cuenta que, cada capítulo es fundamental para la norma ISO 9001:2015, se identificó aspectos de la empresa que se debe mejorar para cada uno de ellos.

#### a. Capítulo 4: Contexto de la organización

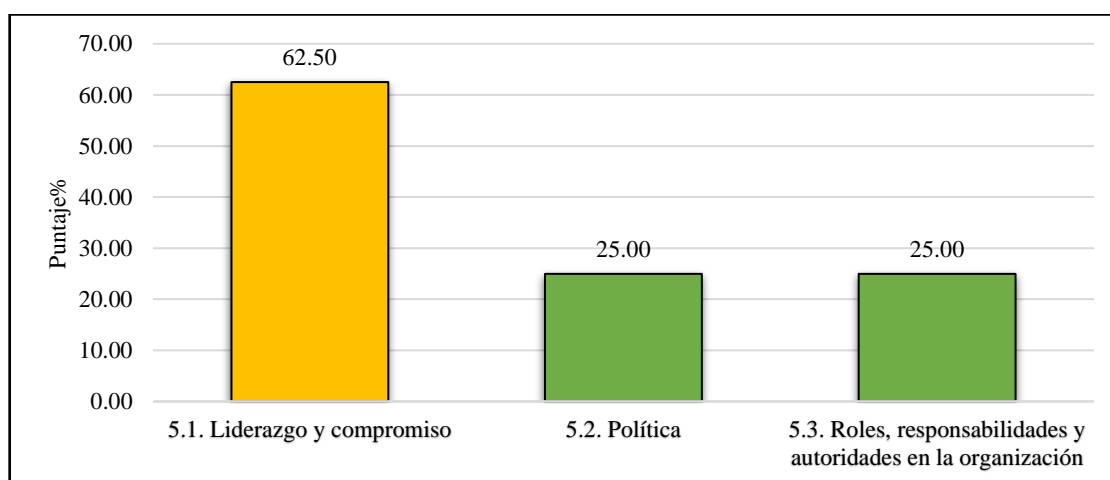
Se evidenció que, no han detectado las expectativas y necesidades de las partes interesadas, por consiguiente, no existe un seguimiento y revisión de la información relacionada a las partes interesadas, conocen de manera verbal el alcance que tiene la empresa, pero no tienen documentación que la respalde. Tienen en cuenta y conocen cuales son los procesos necesarios de la empresa, como por ejemplo la secuencia e interacción de las operaciones para la obtención del producto y el beneficiario; determinan cuales son los recursos, asignan responsabilidades, pero no hay documentación y no existen indicadores de evaluación ni un seguimiento para evaluar a los procesos, no mantienen la información documentada ni actualizada y no cuentan con un organigrama. En la Figura 5, se observan los puntajes para este capítulo.



**Figura 5. Puntajes obtenidos para el capítulo 4**

## b. Capítulo 5: Liderazgo

Obtuvo el mayor puntaje con 37.5 por ciento, como se observa en la Figura 6, la alta dirección demuestra el compromiso que tiene para mejorar, conocer e interpretar la importancia de los objetivos y política de calidad, lo cual fue expuesto de manera verbal, no teniéndolo documentado; por ende no se encuentra disponible y no podría ser difundido a las partes interesadas, es necesario indicar que la alta dirección conoce, se responsabiliza y se compromete para mejorar la eficiencia de la empresa, asistiendo a capacitaciones y promueven la comunicación clara y entendible con sus operarios; pero no existe un enfoque al cliente, ya que no se tienen determinados los requisitos que debería cumplir el producto final según la demanda del cliente. No se han considerado los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos. Con respecto a los roles, estos se encuentran asignados, pero varios de ellos son realizados a la vez por la misma persona, lo cual genera una superposición de responsabilidades y dificulta el seguimiento de las actividades de los operarios y de la conformidad de las operaciones.

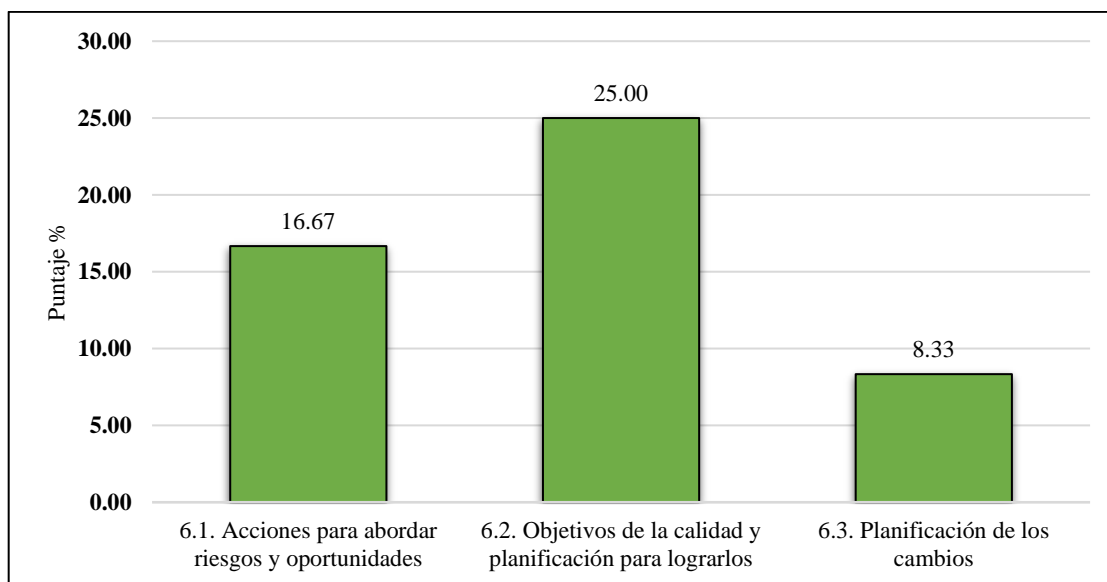


**Figura 6. Puntajes obtenidos para el capítulo 5 Liderazgo**

## c. Capítulo 6: Planificación

Se observó, que no se tiene delimitado los riesgos y oportunidades de la empresa, obteniendo un puntaje de 18.18 por ciento, por ello, no se pueden enfocar en una mejora continua o prevenir o reducir efectos no deseados, no cuentan con una respuesta de acciones correctivas

ni evalúan la eficiencia de las actividades; por lo tanto, la empresa debe contar con objetivos de calidad que sean coherentes con la política de calidad, deben ser medibles y tener un seguimiento de cumplimiento. También mencionar, que no llevan una planificación de cambios, lo cual perjudica en la proyección de los recursos, asignación y reasignación de responsabilidades, como se puede observar en la Figura 7.

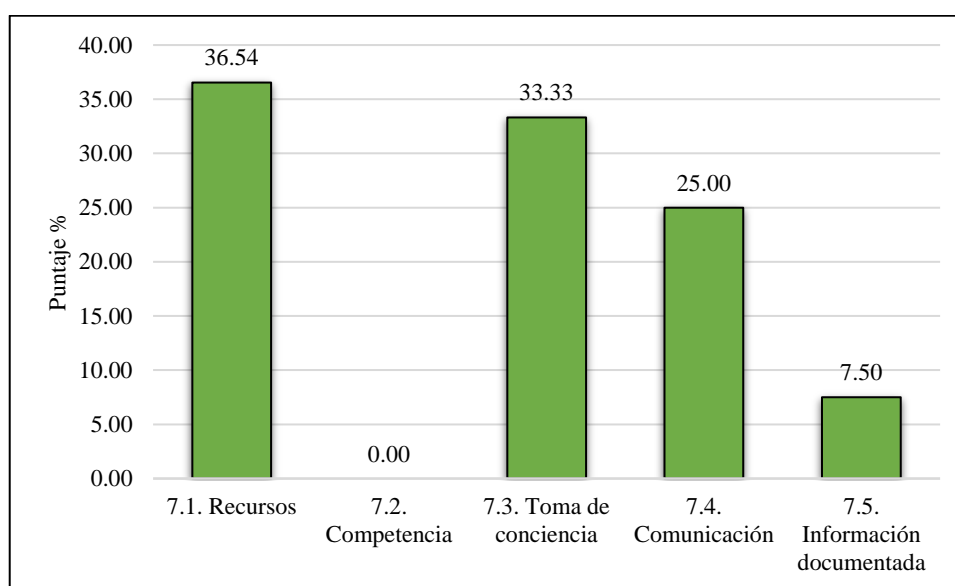


**Figura 7. Puntajes obtenidos para el capítulo 6 Planificación**

**d. Capítulo 7: Apoyo**

Obtuvo 22.58 por ciento, la empresa cuenta con los recursos de instalaciones, como galpones con pediluvios de material noble, cortinas enmalladas, pozas de cemento, espacio específico para la alfalfa de los cuyes y una zona de beneficio. Por otra parte, la empresa tiene un apropiado ambiente laboral para la operación de procesos, ya que no existe discriminación, tienen en cuenta el cuidado de las emociones de los operarios y cuentan con una circulación de aire adecuada. Entre las herramientas que utiliza la empresa, se encuentra una balanza, y un termómetro para uno de los galpones, los cuales no se encuentran calibrados, por lo cual, al no tener certeza de una correcta medición de peso y temperatura, se desconfía de la validez de los resultados que proporciona el equipo. Si bien los empleados tienen conocimientos de fuentes internas, como la experiencia, es necesario que adquieran fuentes externas, como normativa y tanto los operarios como el personal administrativo vayan frecuentemente a capacitaciones, para el desarrollo y fortalecimiento de sus capacidades y habilidades.

Con respecto a las competencias, la administradora lleva cursos de capacitación periódicamente, pero el personal a cargo del mantenimiento e inocuidad del establecimiento no cuentan con la instrucción básica, lo cual hasta el momento no ha generado problemas de gran magnitud, pero puede repercutir que el operario al no saber cuál es la importancia de realizar la actividad, no la concientiza y por ende puede realizarla de manera incorrecta. También se identificó, que la empresa no documenta la información, lo cual genera desorden y dudas, ya que no existe una fuente escrita, donde se describan los procesos para cada operación necesaria, todo lo mencionado líneas arriba del capítulo 7, se observa con los puntajes obtenidos en el Figura 8.



**Figura 8. Puntajes obtenidos para el capítulo 7 Apoyo.**

**e. Capítulo 8: Operación**

No se ha considerado las secciones 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicio, y 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, ya que no tiene relación con el negocio de la empresa. En este capítulo, se obtuvo 17.24 por ciento se observó que la empresa no cuenta con un plan de planificación, ya que no llevan un inventario interno de recursos, lo cual genera que no se cumplan con los requisitos para la provisión del producto final; no tienen implementado un seguimiento de control de procesos, tampoco controlan ni registran los cambios imprevistos, y no pueden realizar una revisión de las consecuencias

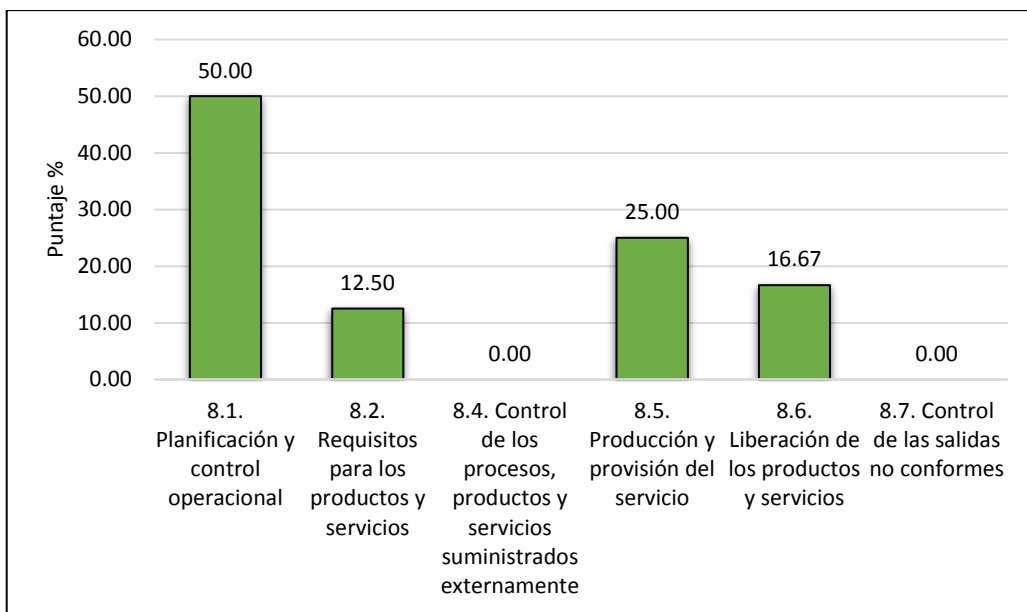


que se podrían generar. No existe un canal de comunicación con los clientes, por lo que no se obtiene una retroalimentación y no se establece los requisitos finales que espera el cliente.

Considerando que la empresa tiene como producto final al cuy beneficiado, debe contar con la Autorización sanitaria de establecimiento dedicado al procesamiento primario de alimentos agropecuarios y piensos, ya que el proceso de faenado de cuyes es competencia del SENASA según el artículo 33 del Reglamento de Inocuidad Agroalimentaria, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2011-AG, la cual aún no obtienen, ya que deben contar con Plan de BPM, Plan HACCP, POES, Plan interno de rastreabilidad y flujo de operaciones según lineamientos de la entidad, los requisitos mencionados, la empresa Granja de cuyes Flor Isabel no los tiene documentados ni implementados, pero realizarán la regularización.

La empresa no realiza control de sus proveedores externos, no cuentan con metodología de evaluación ni seguimiento, para el alimento balanceado, productos de limpieza y desinfección, jaulas y gazaperas; la empresa debe asegurar que los productos adquiridos externamente no afecten de manera adversa a la capacidad de la organización, para la obtención del producto, por ello deben definir controles, determinar la verificación y otras actividades necesarias para asegurarse de que los productos adquiridos externamente cumplan con los requisitos.

Por otro lado, no cuentan con la información disponible que defina las características de los productos, los resultados a alcanzar, la disponibilidad y uso de los recursos de seguimientos; no existe validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados, no han implementado acciones para prevenir errores humanos. La identificación y trazabilidad, no las ejecutan diariamente, a pesar de tener el sistema de aretado, lo cual dificulta la identificación de recrias, salidas y entradas de cuyes vivos a la granja. Con respecto al cuy beneficiado, no cuentan con registro de liberación de productos ya que solo realizan verificación visual y no registran en fichas, por ende, no se llega a una conclusión si los cuyes se encuentran correctamente beneficiados; tampoco llevan historial de no conformidades, en consecuencia, no cuentan con acciones correctivas, que describan las prevenciones a tomar y no identifican el origen del posible incidente. Los puntajes obtenidos en este capítulo, se observa en la Figura 9.



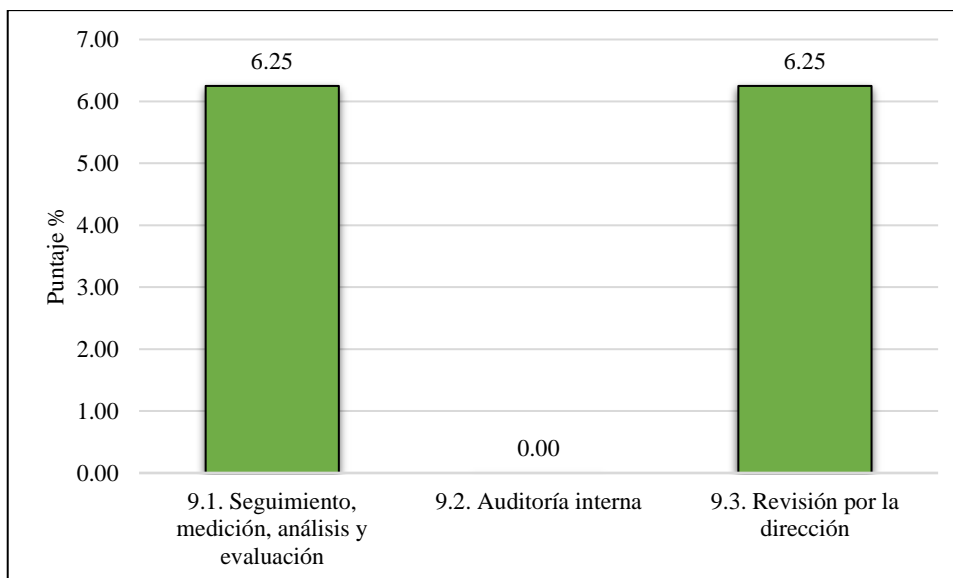
**Figura 9. Puntajes obtenidos para el capítulo 8 Operación.**

**f. Capítulo 9: Evaluación del desempeño**

Obtuvo el menor puntaje con 4.41 por ciento, ya que no tienen seguimiento predeterminado, no realizan las mediciones en equipos calibrados, no evalúan el desempeño y la eficacia de sus procedimientos. Si bien la empresa cuenta con un registro de cuyes vivos y muertos, este formato no se encuentra actualizado, por otro lado, la empresa cuenta con un libro de registro por mes de cuyes vendidos tanto vivos como beneficiados, que tampoco se encontraba actualizado.

Con respecto al enfoque del cliente, la empresa no realiza el seguimiento de las percepciones de estos, al grado que cumplan sus necesidades y expectativas.

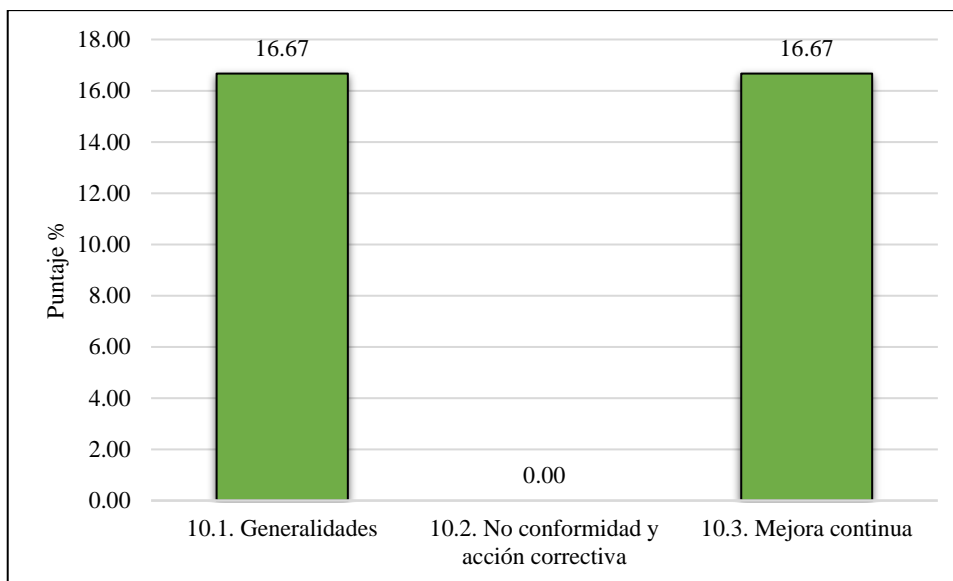
La organización no contempla auditorías internas, por ende, el alcance que tiene la alta dirección para un análisis de evaluación de un sistema de gestión de calidad, es nulo, porque no tienen documentación para poder validarla y no están preparados para cualquier necesidad de cambio que se pudiera dar en el procedimiento, por ello es importante tener la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones, lo mencionado se observa con los puntajes obtenidos en la Figura 10.



**Figura 10. Puntajes obtenidos para el capítulo 9 Evaluación del desempeño**

**g. Capítulo 10: Mejora**

Obtuvo 10 por ciento, reflejando que la empresa no determina ni selecciona las oportunidades de mejora y no implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción de este, ya que, como se detalló en los capítulos anteriores no cuentan con seguimientos ni formatos adecuados ni actualizados, que sirvan como respaldo para poder identificar oportunidades de mejora, por ende, no tienen un procedimiento de cómo actuar ante una no conformidad, cómo tomar acciones para controlarla y corregirla, no existe una revisión ni análisis de la no conformidad. Lo que, si se verificó, es que asisten a capacitaciones para mejorar el producto, pero no cuentan con una metodología para ponerla en práctica, como se observa en la Figura 11.



**Figura 11. Puntajes obtenidos para el capítulo 10 mejora.**

#### 4.2.3. Observación del beneficio

Para observar el proceso de beneficio, se utilizó la ficha de verificación, según el formato FB-GC-01 como se observa en el anexo 11 y se obtuvo los valores de la Tabla 9, se verificó el beneficio durante doce sesiones y se recopiló el cumplimiento de las actividades por cada operación. Por ello, se contabilizó las actividades conformes y no conformes.

**Tabla 9: Actividades conformes y no conformes por operación**

Operación	¿Cumple?		Total
	Si	No	
RECEPCIÓN Y PESADO	25	35	60
ATURDIMIENTO	24	0	24
DESANGRADO	15	9	24
ESCALDADO	7	17	24
PELADO y DEPILADO	14	10	24
PRIMER LAVADO	12	12	24
EVISCERADO	60	12	72
SEGUNDO LAVADO	21	15	36
OREADO	6	54	60

«Continuación»

ENVASADO	12	12	24
SEGUNDO PESADO	0	12	12
ALMACENAMIENTO	0	12	12

En la Recepción y Pesado, se obtuvo 41.67 por ciento de conformidad, se verificó que la empresa debe reforzar en la evaluación *ante-mortem*, la cual debe ser realizada por un médico veterinario, ya que, en las 12 visitas para el faenamiento, si realizaron la evaluación *ante-mortem*, pero fue ejecutado por el propio personal, el cual no cuenta con las competencias adecuadas para poder determinar la evaluación. Por otro lado, la empresa no cuenta con la balanza calibrada y no realizó el peso inicial antes del beneficio. En el Aturdimiento, se obtuvo 100 por ciento de conformidad, ya que realizan un método que atenúa el sufrimiento del animal, el cual es por contusión.

Con respecto al desangrado, obtuvo 62.5 por ciento, realizaron el degüello a la altura del cuello del cuy; con respecto al tiempo de sangrado, según Mego y Vivanco (2016) mencionan que el sangrado debe ser mínimo 6 minutos, pero Yucra (2020) menciona 1 minuto con 45 segundos y Huamani (2014) en su trabajo de investigación efectuó 3 minutos para facilitar la salida del flujo de sangre, Bello (2008) citado por Huamani (2014) menciona que uno de los objetivos del sangrado inmediato al sacrificio animal radica en el hecho importante de retirar de la canal la mayor cantidad posible de sangre, puesto que los residuos sanguíneos constituye un medio muy favorable para el desarrollo microbiano, por ello se tomó como referencia 5 minutos de sangrado como mínimo, donde el cuy es colgado por sus extremidades inferiores, pero la empresa no tiene un tiempo determinando, por lo cual lo deja de 1 a 3 minutos.

El escaldado obtuvo 29.17 por ciento de conformidad, esta operación no es realizada en el mismo depósito, existe variaciones, tampoco cuentan con un termómetro que mida la temperatura del escaldado, según Vivar (2010) el intervalo de temperatura es de 57-71 °C por 10 a 20 segundos, la empresa lo realiza de manera práctica, según su experiencia.

También, se identificó que para el Pelado y depilado, que obtuvo 58.33 por ciento de conformidad, no realizan la desinfección de los instrumentos previamente antes del beneficio

como: cuchillos, superficies, ollas y tinas, antes y después de la operación. Si bien la empresa cuenta con una zona específica para el faenamiento de los cuyes con caño y lavatorio de acero inoxidable; las paredes, pisos y superficies aledañas al lavatorio son de cemento, por lo cual, dificulta la limpieza del área, ya que el cemento es poroso; según el SENASA (2012), bajo el Reglamento Sanitario del Faenamiento de animales de abasto DS 015-2012-AG, las instalaciones de los mataderos que entren en contacto directo con la carne y menudencias, deben contar con una infraestructura y equipos de material resistente, impermeable, no contaminante, de superficie lisa, de fácil limpieza e higienización; por lo cual hace que la operación del Primer lavado, esté cumpliendo solo con el 50 por ciento.

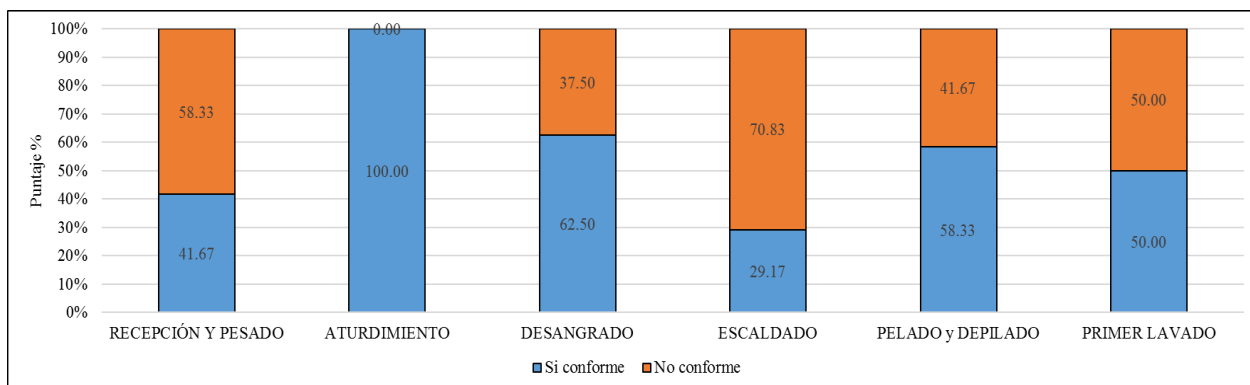
Para el Eviscerado, se obtuvo 83.33 por ciento de cumplimiento, ya que el personal a cargo realiza el corte longitudinal correctamente, extracción de vísceras rojas, vísceras blancas y de la vesícula biliar de manera cuidadosa y correcta; lo que no realizan, es una adecuada distribución de la zona limpia y la zona sucia, pudiendo producir una contaminación cruzada en el producto final.

Para el Segundo lavado se obtuvo 58.33 por ciento de cumplimiento, en esta operación es importante la desinfección de las carcasas, se observó que el personal a cargo ya sabe de manera programada cuanto es la cantidad de hipoclorito de sodio que deben usar, lo cual no tienen detallado, siendo la cantidad recomendada 5 ppm de hipoclorito de sodio.

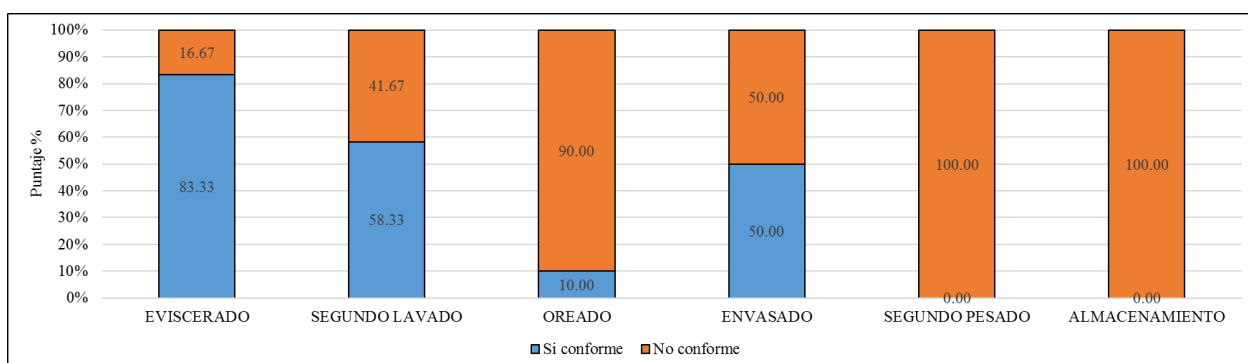
En la operación de Oreado que obtuvo 10 por ciento de cumplimiento, es una operación que no cumplen con los tiempos recomendados, ya que, Aceijas (2014) menciona un periodo de tres horas a temperatura ambiente, por su parte Enriquez (2019) efectuó un tiempo aproximado de una a dos horas a temperatura ambiente; por lo que se tomó de referencia el tiempo de una a tres horas a temperatura ambiente, posterior a ello según Vivar (2010) se debe colocar en refrigeración. La empresa no tiene establecido un tiempo, hubo ocasiones que el cliente venía a recoger el pedido en una hora indicada, por lo que no se podía cumplir con el tiempo estipulado para el oreado, también mencionar que no cuentan con ganchos metálicos para facilitar el oreado, sino que, en ocasiones lo apilan por líneas en una mesa y los dejan reposar o los colgaban con ganchos de plásticos por sus patas inferiores.

Para el Envasado se obtuvo 50 por ciento de conformidad, ya que esta zona, no fue previamente desinfectada; con respecto al Segundo pesado, se obtuvo 0 por ciento, ya que la balanza no estaba calibrada y hubo ocasiones que no pesaron las carcasas.

Para el Almacenamiento, cuentan con una pequeña refrigeradora de uso exclusivo, pero no la utilizan, ya que la empresa no tiene un stock de cuyes beneficiados, sino que, lo benefician y lo entregan al cliente en ese mismo día por pedido, por lo cual obtuvo 0 por ciento de cumplimiento. Lo mencionado se observa en las Figuras 12 y 13 donde se indican los porcentajes de cumplimiento de las actividades por operación del proceso de faenamiento.



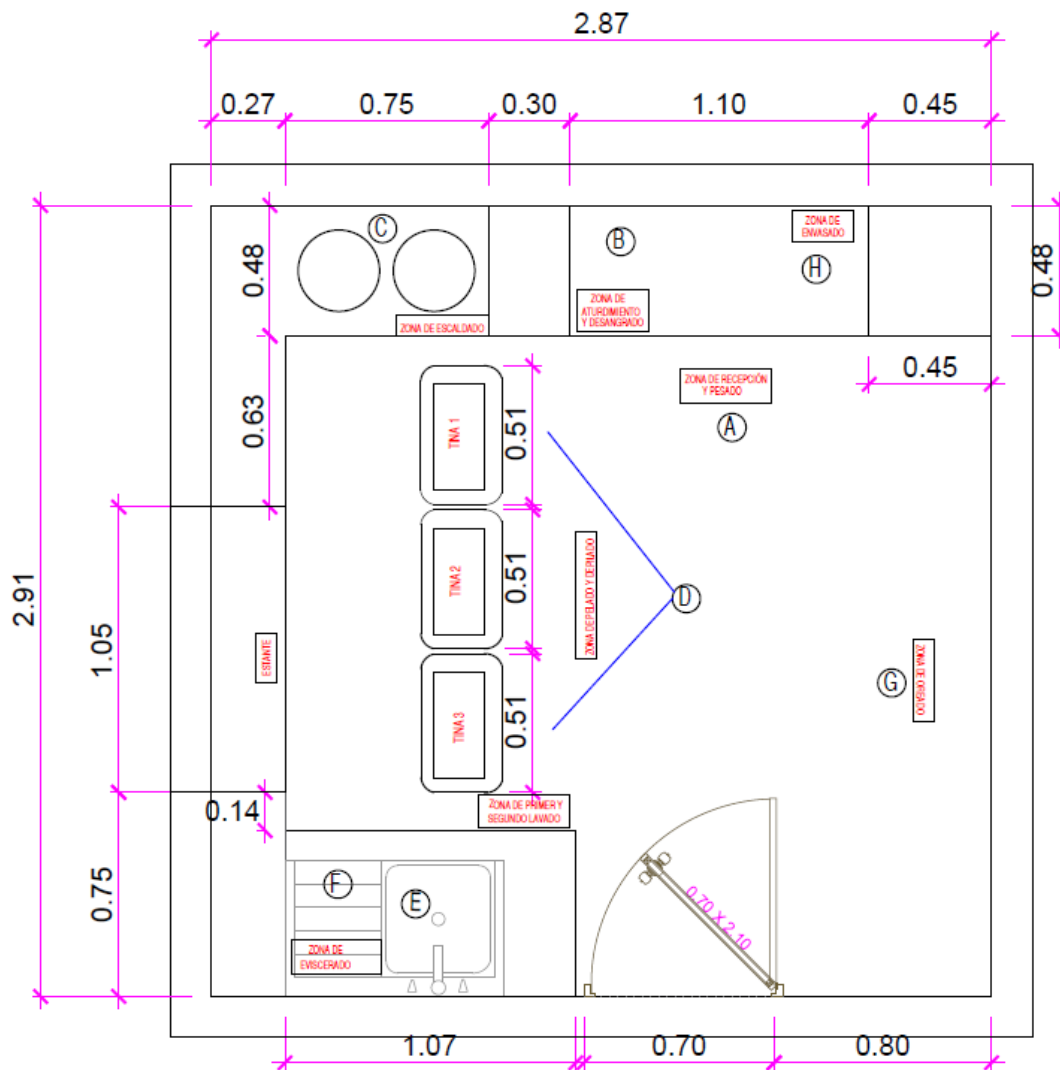
**Figura 12. Porcentaje de las actividades conformes y no conformes.**



**Figura 13. Porcentaje de las actividades conformes y no conformes**

La zona de beneficio está distribuida por ocho zonas, las cuales se pueden observar en la Figura 14 y Tabla 10. En la Zona de Recepción se colocaron las jabs con la cantidad de cuyes a beneficiar, posteriormente se pasó a la Zona de Aturdimiento y Desangrado, la cual es altamente contaminable, si no se limpia y desinfecta, por el material de cemento en paredes y mesa, ya que el cuy es degüellado y desangrado, la siguiente Zona es la de

Escaldado, la cual cuenta con una cocina de dos hornillas para las ollas, en la Zona de pelado y depilado, se utilizaron tres tinajas llenadas con agua; en la Zona de primer y segundo lavado, con la Zona de eviscerado, puede generarse una contaminación cruzada, porque no tienen delimitada las zonas, ya que el segundo lavado es zona limpia, pero al estar cerca de la zona de eviscerado, que es zona sucia, afecta en la obtención de la carcasa final; si bien las vísceras son colocadas en un balde para evitar que exista contaminación y/o contacto con las carcasas, no es seguro; lo mismo ocurre con la Zona de envasado, ya que, comparte la mesa de cemento con la Zona de Aturdimiento. Para el SENASA (2012), bajo el Reglamento Sanitario del Faenamiento de animales de abasto DS 015-2012-AG, la zona limpia, es un área restringida delimitada, y la zona sucia, es un área sin restricción sanitaria, por lo mencionado, no se está cumpliendo con la delimitación de las zonas, lo cual es perjudicial para la obtención del producto final.



**Figura 14. Plano de la Zona de beneficio de la Granja de cuyes Flor Isabel**



**Tabla 10: Leyenda del plano de la zona de beneficio de cuyes**

<b>SÍMBOLO</b>	<b>CONCEPTO</b>
<b>A</b>	ZONA DE RECEPCIÓN Y PESADO ZONA DE ATURDIMIENTO Y
<b>B</b>	DESANGRADO
<b>C</b>	ZONA DE ESCALDADO
<b>D</b>	ZONA DE PELADO Y DEPILADO ZONA DE PRIMER Y SEGUNDO
<b>E</b>	LAVADO
<b>F</b>	ZONA DE EVISCERADO
<b>G</b>	ZONA DE OREADO
<b>H</b>	ZONA DE ENVASADO

Escala: 1/25

Para AGROCALIDAD (2014) el diseño, la infraestructura y las instalaciones, de los centros de faenamiento de cuyes garantizan las condiciones que permitan mantener la inocuidad del proceso de beneficio, la higiene y bioseguridad, de manera que minimice la contaminación; permita el mantenimiento y limpieza. Según el MINSA-DS 007-98-SA (1998), el piso debe tener un declive hacia canales o sumideros convenientes dispuesto para facilitar el lavado y el escurrimiento de líquidos, las paredes con color claro y pintura lavable, el techo deberá ser de fácil limpieza, que impida acumulación de suciedad y reduzca la condensación del agua y formación de mohos; para la iluminación, debe ser natural y adecuada, puede ser complementaria con iluminación artificial, evitando sombras o reflejos. Como se observa en el anexo 7 no se está cumpliendo lo mencionado, ya que el material de la zona de beneficio es de cemento, las paredes no cuentan con uniones cóncavas, lisas ni impermeables lo que dificulta la limpieza y desinfección, no se cuenta con buena iluminación, la puerta es de madera, la cual no es una barrera para vectores externos y es propensa a formación de mohos al contacto con el agua, el techo es de calamina y el falso techo es de carrizo y madera.

### 4.3. IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS DEFICITARIOS

Con la información recolectada y los resultados obtenidos de la aplicación de la lista de verificación basada en la NTP ISO 9001:2015 y de las fichas de verificación del proceso de beneficio, se identificaron y priorizaron los principales problemas que presenta la empresa Granja de cuyes Flor Isabel, los cuales fueron determinados a través de las herramientas de calidad: tormenta de ideas y matriz de selección de problemas.

#### 4.3.1. Tormenta de ideas

En la Granja Flor Isabel se realizó esta técnica, la cual permitió generar, aclarar y seleccionar los problemas organizacionales que afectan a la empresa.

##### a. Fase de generación

En esta fase se generó 50 ideas relacionadas con los principales problemas de la empresa, los cuales se muestran en la Tabla 11.

**Tabla 11: Resultado de la fase de generación de ideas en la tormenta de ideas**

Nº	Ideas
1	Alta rotación de personal operativo
2	El área de beneficio no se encuentra en las condiciones idóneas.
3	El mantenimiento de la infraestructura no es planificado.
4	Escaso conocimiento sobre el sistema de gestión y herramientas de calidad y norma ISO 9001:2015.
5	Escaso seguimiento, medición y análisis de los procesos.
6	Escaso seguimiento de las pozas.
7	Escaso capital para la empresa.
8	Fallas en las barreras de control de ingreso y/o atracción de agentes contaminantes y plagas.
9	Falta de actualización para el registro de control de temperatura en las pozas.

«Continuación»

- Falta de compromiso del personal en el cumplimiento de los procedimientos a seguir en las actividades que desarrollan.
- 10 Falta de hermeticidad de uno de los galpones.
- 11 Falta de llenado de los registros
- 12 Falta de mantenimiento de los letreros de identificación de cada poza.
- 13 Falta de instructivos de trabajo.
- 14 Inadecuada señalización.
- 15 Limitado conocimiento del contexto de la organización.
- 16 Limitado tiempo.
- 17 Los trabajadores no tienen claro el concepto de calidad.
- 18 Los operarios no tienen las competencias necesarias.
- 19 Los productos no salen siempre con las características deseadas.
- 20 No actualizan el inventario de productos
- 21 No cuentan con Autorización sanitaria otorgada por el SENASA.
- 22 No cuentan con herramientas de mejora para solución de problemas.
- 23 No cuentan con indicadores de cumplimiento ni de conformidad.
- 24 No cuentan con los registros adecuados que evidencien la conformidad del producto final.
- 25 No existe formatos de verificación de limpieza y desinfección.
- 26 No existe instructivos de capacitación para el personal.
- 27 No existe selección ni evaluación de proveedores.
- 28 No existe un periodo de evolución para el personal.
- 29 No existe un sistema de recolección de incidentes sobre el producto final.
- 30 No han establecido un sistema de mejora continua.
- 31 No hay evidencia de la comunicación con el cliente.
- 32 No hay un precio establecido para el producto.
- 33 No llevan un registro de seguimiento actualizado.
- 34 No llevan un registro constante de los formatos.
- 35 No se conocen los puntos críticos de control del proceso de beneficio.
- 36 No se cuenta con política ni objetivos de calidad registrada.
- 37

«Continuación»

- 38 No se cuenta con sistemas que permitan reducir el riesgo de contaminación cruzada.
- 39 No se cuenta con un organigrama definido.
- 40 No se cuenta con un programa de mantenimiento preventivo de los equipos.
- 41 No se registra si el personal es consciente de la importancia de sus actividades.
- 42 No se verifica si la comunicación de la alta dirección es efectiva.
- 43 No tienen capacitaciones para el personal operativo.
- 44 No tienen claro el riesgo de cada proceso.
- 45 No tienen definidos claramente los objetivos de calidad.
- 46 No tienen los formatos adecuados para cada operación.
- 47 No tienen los formatos de seguimiento actualizados.
- 48 Poco personal.
- 49 Superposición de funciones de la alta dirección y de los operarios.  
Ubicación inadecuada del almacén de productos químicos y productos veterinarios.
- 

#### **b. Fase de aclaración y agrupación**

En esta sección es donde se aclaró y discutió cada una de las ideas, uniendo problemas similares, como se muestra en la Tabla 12, según afinidad y depurando ideas con el grupo de trabajo.

**Tabla 12: Agrupación de ideas de la fase de generación**

<b>Nº</b>	<b>Problema</b>	<b>Agrupación de ideas</b>
	Mantenimiento y saneamiento de instalaciones deficientes.	2,3,13,15 y 40
1	Deficiencias en el control de los procesos.	5,6,25,26 30
2	Capacitación deficiente.	12,14,44 y 46
3	Formatos no actualizados.	9,34,35 y 47
4		4,22,23,24,28,31,36,37 y
5	Falta de un sistema de gestión de la calidad.	45

«Continuación»

6	No se realiza análisis de datos.	7,21,33
7	Falta de responsabilidad, autoridad y comunicación.	10,18,27,41 y 42
8	Falta de procesos relacionados con el cliente.	32
9	Falta de estrategias de recursos humanos.	1,17,19,29,43 y 48
10	Falta de adecuación de infraestructura.	8,11,38 y 50
	Falta de planificación de la realización del producto	
11	final.	20
12	Falta de organización de funciones.	16, 39 y 49

**c. Fase de multivotación**

En esta etapa cada miembro del equipo le asignó un puntaje a cada uno de los problemas según su grado de importancia, según la Tabla 6, la cual muestra la escala de valores. Los resultados obtenidos en la fase de multivotación se observa en la Tabla 13.

**Tabla 13: Resultados de la fase de multivotación**

Nº	Problema	Administradora	Operario	Tesista	Total
1	Mantenimiento y saneamiento de instalaciones deficientes.	5	5	4	14
2	Deficiencias en el control de los procesos.	5	5	5	15
3	Capacitación deficiente.	4	5	4	13
4	Formatos no actualizados.	5	5	4	14
5	Falta de un sistema de gestión de la calidad.	5	5	5	15
6	No se realiza análisis de datos.	4	5	3	12
7	Falta de responsabilidad, autoridad y comunicación.	4	5	4	13
8	Falta de procesos relacionados con el cliente.	4	5	3	12
9	Falta de estrategias de recursos humanos.	5	5	4	14

«Continuación»

10	Falta de adecuación de infraestructura	3	4	3	10
11	Falta de planificación de la realización del producto final.	3	4	4	11
12	Falta de organización de funciones	3	5	5	13

De los problemas planteados se seleccionaron los de mayor puntaje, constituyendo cinco problemas a analizar con la matriz de selección, los cuales se muestran en la Tabla 14.

**Tabla 14: Problemas de mayor puntaje de la empresa**

Nº	Problema	Puntaje
2	Deficiencias en el control de los procesos.	15
5	Falta de un sistema de gestión de la calidad.	15
1	Mantenimiento y saneamiento de instalaciones deficientes.	14
4	Formatos no actualizados.	14
9	Falta de estrategias de recursos humanos.	14

#### 4.3.2. Matriz de selección

En esta etapa se procedió con obtener los factores de ponderación de los criterios, como se muestra en la Tabla 15, para poder desarrollar la matriz de selección de problemas para determinar cuál es el problema más relevante.

**Tabla 15: Obtención de los factores de ponderación**

Nº	Criterios	Administradora	Operario	Tesista	Promedio	Factor de ponderación
1	Inversión estimada.	5	5	5	5.00	1.25
2	Tiempo estimado.	4	5	3	4.00	1.00
3	Impacto sobre el cliente.	5	5	4	4.67	1.17

«Continuación»						
4	Reacción del personal ante el cambio.	4	5	5	4.67	1.17
5	Incidencia en la inocuidad.	5	5	4	4.67	1.17
6	Dificultad en la ejecución.	4	5	3	4.00	1.00

De acuerdo a la metodología desarrollada, se observa en la Tabla 16 los resultados de la matriz de selección, donde se determinó que el problema principal es: Falta de un sistema de gestión de la calidad con una puntuación de 46, y también mencionar que el segundo problema relevante es Deficiencias en el control de los procesos con un puntaje de 45.42. Con lo cual, la propuesta de mejora se enfocó en solucionar dichos problemas.

**Tabla 16: Resultados de la matriz de selección de problemas**

Criterio	Factor de ponderación	Nivel de evaluación	Problemas									
			P1	P2	P4	P5	P9					
Inversión estimada	1.25	Alta (mayor a S/. 15 000): 1	0	0	0	2	0					
		Media (de S/. 6000 a S/. 15 000) : 2	3	7.50	0	11.25	3	7.50	1	5.00	2	8.75
		Baja (hasta S/. 6000):3	0	3	0	0	0	0	1			
Tiempo estimado	1.00	Largo (más de 12 meses): 1	0	6.00	0	8.00	0	6.00	0	7.00	0	8.00
		Medio (de 4 a 12 meses): 2	3	1	2	3	2	1	2	1		
		Corto (hasta 4 meses): 3	0	2	0	0	1	2				
Impacto sobre el cliente	1.17	Negativa: 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Indiferente: 2	1	9.33	2	8.17	1	9.33	0	10.50	1	9.33
		Positiva: 3	2	1	2	2	3	2				
Reacción del personal ante el cambio	1.17	Rechazo: 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Indiferencia: 2	0	2	1	1	0	1				
		Colaboración: 3	3	10.50	1	8.17	2	9.33	3	10.50	2	9.33
Incidencia en la inocuidad	1.17	Insignificante: 1	0	1	0	0	0	0	0	1		
		Significativa: 2	3	7.00	2	5.83	3	7.00	3	7.00	2	5.83
		Alta: 1	1	2	1	0	2					
Dificultad en la ejecución	1.00	Media: 2	2	1	2	3	1	3	1			
		Baja: 3	0	5.00	0	4.00	0	5.00	0	6.00	0	4.00
		<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>45.33</b>		<b>45.42</b>		<b>44.17</b>		<b>46.00</b>		<b>45.25</b>



#### 4.4. PROPUESTA DE MEJORA

En función a los problemas encontrados, enfocándonos en el P5: Falta de un sistema de gestión de la calidad, se estableció que la propuesta de mejora: es proporcionar las herramientas de seguimiento en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para la empresa Granja de cuyes Flor Isabel. Por ello se elaboró el Manual de calidad, como se observa en el anexo 10 con la finalidad de crear una herramienta interna en la que se plasme las estrategias de la empresa, como cumplir con la calidad y satisfacción del cliente; también se definió el organigrama, el cual se observa en el anexo 13 con el código OG-GG-01 dado que la empresa no tiene establecido las funciones del personal, y esto contribuirá a especificar las responsabilidades, otorgando un orden y seguimiento. Para complementar, se desarrollaron los documentos mencionados por la norma, como se observa en los anexos 12 y 13, los que establecen las actividades de la empresa. Lo mencionado líneas arriba, servirá de base para realizar una futura implementación de un Sistema de gestión de calidad.

Para la operación del beneficio, se desarrolló el formato de verificación con el código FB-GC-01, lo cual permitirá verificar el grado de cumplimiento que tienen los operarios para la obtención del cuy beneficiado, realizar el seguimiento, acciones preventivas y correctivas.

Para el área de beneficiado, la empresa debe de diferenciar las siguientes zonas:

- **Zona de recepción de los cuyes:** La cual es un área sucia, debe contar con balanza calibrada y contenedores, previamente desinfectados, antes del proceso de beneficiado.
- **Zona de sacrificio o faenamiento:** Esta es un área que debe contar con hornilla a gas, mesa de acero inoxidable, fuente de agua, ollas, cuchillos, tinas, balanza digital. Todas las herramientas que sean utilizadas, deben estar desinfectadas antes y después de su uso. El material de esta zona debe ser resistente, antideslizante, impermeable, lavable y desinfectable (DS 015-2012-AG, 2012).
- **Zona de oreado:** Zona exclusiva, en donde los cuyes deben permanecer de una a tres horas a temperatura ambiente.
- **Zona de envasado y almacenamiento:** Es el área limpia, donde los envases serán utilizados y donde el producto será refrigerado.

También se debe fortalecer y mejorar las medidas de bioseguridad a fin de prevenir y/o controlar posible propagación de agentes infectocontagiosos en la empresa, para lo cual se realizó el Manual de Bioseguridad con código MB-GC-01, en el cual se describe el plan que se debe realizar, con un correcto control de agentes patógenos y así lograr un mayor control y prevención de enfermedades en los cuyes.

En la actualidad, la pandemia del COVID-19 ha afectado a todos los rubros, por ello, es necesario saber cómo afrontar este tipo de escenarios, por ello se realizó un Protocolo de medidas preventivas frente al COVID-19 como se observa en el anexo 12 con el código PM-GG-01.

#### **4.5. PRESUPUESTO**

El presente trabajo, es una propuesta de mejora en base a la Norma ISO 9001:2015, pero para poder implementar a futuro un sistema de gestión de calidad y el mantenimiento de este, con certificación el presupuesto es de S/. 15,874.00 sin IGV, como se puede observar en las Tablas 17 y 18; y anexos 8 y 9, donde se incluye el presupuesto.

El presupuesto para la implementación fue brindado por una empresa consultora con experiencia, con razón social Enred Latam Group S.A.C. Ya que, para obtener un sistema de gestión de calidad, se debe establecer, documentar, implementar, mantener y evaluar el sistema de gestión de la calidad, posterior a ello, poder certificar y mostrar el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015.

**Tabla 17: Cotización del presupuesto de implementación**

<b>Actividad</b>	<b>Precio (Soles S/. )</b>	
Diagnóstico inicial	S/.	150.00
Implementación ISO 9001: 2015	S/.	2,900.00
Asesoría constante vía e-mail, teléfono, etc.	S/.	600.00

«Continuación»		
Capacitaciones	S/.	950.00
Auditorías internas	S/.	1,000.00
Acompañamiento en la certificación	S/.	374.00
Sin IGV	S/.	5,974.00
Con IGV	S/.	7,049.32

Gualpa (2015) elaboró un modelo para la implementación de un Sistema de Gestión de la calidad para el proyecto Crecer, obteniendo un presupuesto de USD 10,170.00 en comparación con lo mencionado por Enred Latam Group SAC que en dólares es USD 1,864.90 la diferencia radica, que en la cotización no está contemplado el servicio de formación de auditores, recursos materiales, certificación y logística para la auditoria, ya que no los brindan, como se puede observar en el anexo 8. Con respecto a la certificación se solicitó una cotización a la empresa Certificaciones del Perú SA-CERPER SA, la empresa proporciono una propuesta económica de S/. 9,900.00 sin IGV como se puede observar en Tabla 18.

**Tabla 18: Cotización de la Certificación del Sistema de gestión de la calidad**

<b>Propuesta</b>	<b>Precio (Soles S/.)</b>	
Auditoría de Certificación inicial	S/.	4,900.00
Auditoría de Seguidimientos	<b>Precio (Soles S/.)</b>	
Seguimiento 1	S/.	2,500.00
Seguimiento 2	S/.	2,500.00
Sin IGV	S/.	9,900.00
Con IGV		S/ 11,682.00

Como se muestra en el anexo 9, la propuesta economía de CERPER SA no contempla viáticos, certificados adiciones ni auditorias complementarias.

Sumando ambas cotizaciones da un total de S/. 15,874.00 sin IGV y en dólares USD 4,960.62 No obstante, al comparar con lo obtenido por Gualpa (2015), la diferencia se debe por el país, rubro de la empresa, cantidad de empleados, tiempo y empresa consultora; pero tener el valor de un presupuesto ayuda a tomar decisiones para una posible implementación.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó el diagnóstico actual de la Granja de cuyes Flor Isabel utilizando la lista de verificación en base a la Norma ISO 9001:2015, obteniendo 18.70 por ciento de cumplimiento general, lo cual representa un calificativo deficiente, evidenciando la ausencia de control en los procesos.
2. De acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se obtuvo que el Liderazgo con 37.5 por ciento tuvo el mayor puntaje y el que obtuvo el menor puntaje fue Evaluación del desempeño con 4.41 por ciento, lo que significa que la Granja de cuyes Flor Isabel se encuentra en un nivel básico y tiene grandes oportunidades de mejora.
3. En el proceso de beneficio, la actividad que obtuvo 100 por ciento de cumplimiento fue el aturdimiento y las actividades que obtuvieron 0 por ciento de cumplimiento fueron: segundo pesado y almacenamiento.
4. Se realizó la propuesta de mejora, proporcionando herramientas de calidad para el seguimiento según los requisitos de la norma ISO 9001:2015, lo cual será utilizado como guía para una futura implementación del sistema de gestión de la calidad.
5. Se elaboró el manual de calidad en base a la norma ISO 9001:2015, el cual aporta procedimientos específicos que darán soporte de control y verificación para la obtención del cuy vivo y cuy beneficiado, con la finalidad de mantener un buen desempeño del sistema.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Implementar el sistema de gestión de calidad para la Granja de Cuyes Flor Isabel.
- Crear un comité de calidad, integrado por la Administradora y el Jefe de crianza y beneficio, que se comprometan, respalden y evalúen el funcionamiento de los procedimientos para los procesos de obtención de cuy vivo y beneficiado.
- Concientizar al personal cada año, de la importancia de cumplir la política y objetivos de calidad.
- Capacitar al personal en temas relacionados a la inocuidad y calidad.
- Establecer un programa de verificación de muestreo microbiológico anual en las instalaciones, y del cuy beneficiado en la Granja de cuyes Flor Isabel.
- Tener visitas periódicas del médico veterinario.

## VII. BIBLIOGRAFÍA

- Aceijas, L. (2014). Efecto del tipo de alimento y sexo sobre el comportamiento productivo, características de la carcasa y calidad de la carne de cuy (*Cavia porcellus*) en la provincia de Cajamarca. Trabajo de titulación para optar el Título profesional de Doctor en Ciencias. Universidad Nacional de Cajamarca. Recuperado en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1953/TESIS%20DOCTORAL%20ACEIJAS%20PAJARES%20LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Revisado el: 08 de Marzo del 2022.
- AGROCALIDAD (2014). Guía de faenamiento de cuyes Resolución DAJ-2014 AL-0201.0092. Recuperado en: <https://www.agrocalidad.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/fae4.pdf> Revisado el: 26 de Febrero del 2022.
- Alarcón, R. (2015). Propuesta de mejora basada en la NTP ISO 9001:2009 para el proceso de comercialización de una empresa apícola. Trabajo de titulación para optar el Título profesional de Ingeniero en Gestión Empresarial. Universidad Nacional Agraria la Molina. Perú.
- Alcalde, P. (2010). Calidad. 2da edición. Madrid, España: Paraninfo.
- Álvarez, S. (2014). Situación actual y perspectivas de la exportación de la carne de cuy (*Cavia porcellus*). Trabajo monográfico para optar el título de Ingeniero Zootecnista. Universidad Nacional Agraria la Molina. Recuperado en: <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2325/E71-A473-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Revisado el: 20 de Setiembre del 2020.
- Cárdenas, C. y Moreno, A. (2017). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la empresa comisionista Lince SAC. Trabajo de Titulación para optar el Título profesional de ingeniero en Industrias Alimentarias. Universidad Agraria la Molina. Perú.

- Caicedo, A. (2019) Diseño de una Planta de faenamamiento de cuyes en el Municipio de el Tambo, Cauca. Universidad del Cauca. Trabajo de grado en la modalidad de Práctica Profesional para optar al título de Ingeniero Agroindustrial. Recuperado en: <http://repositorio.unicauca.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1461/DISE%C3%91O%20DE%20UNA%20PLANTA%20DE%20FAENAMIENTO%20DE%20CUYES%20EN%20EL%20MUNICIPIO%20DE%20EL%20TAMBO,%20CAUCA.pdf?sequence=1> Revisada el: 20 de Setiembre del 2020.
- Chauca, L. (2007). Realidad y perspectiva de la crianza de cuyes en los países andinos. Arch. Latinoam. Prod. Anim. Vol. 15 (Supl. 1). Recuperado en: <http://www.bioline.org.br/pdf?la07058> Revisado el: 05 de Febrero del 2021
- Chu Sión, C. (2015). Diagnóstico de la gestión de la calidad en la empresa Conserfish S.A y propuesta de mejora. Trabajo de titulación para optar el Título de Ingeniero Pesquero. Universidad Nacional Agraria la Molina. Perú. Chirinos O., Muro K., Concha W., Otiniano J., Rios V., (2008). Crianza y comercialización de cuy para el mercado limeño. Recuperado en: [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/99/Gerencia\\_global\\_08.pdf](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/99/Gerencia_global_08.pdf) Revisado el: 13 de Setiembre del 2020.
- Chirinos, M., (2015). Propuesta de un sistema de gestión para una empresa de fruta confitada. Trabajo de Titulación para optar el título profesional de Ingeniero en Industrias Alimentarias. Universidad Nacional Agraria la Molina. Perú.
- Enriquez, K. (2019). Evaluación de la calidad de la carne de cuy (*Cavia porcellus*) suplementada con un simbiótico natural en la etapa de crecimiento. Trabajo de titulación para optar el título profesional de Ingeniero Agroindustrial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11520/Enriquez\\_mk.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11520/Enriquez_mk.pdf?sequence=3&isAllowed=y) Revisado el: 08 de marzo del 2022.
- FAO. (1997). Producción de cuyes (*Cavia porcellus*). Recuperado en: <http://www.fao.org/3/W6562S/w6562s.htm#TopOfPage> .Revisado el: 09 de Setiembre del 2020.
- FAO (2004) La calidad. Aplicación de sus principios a los alimentos, su visualización por distintos sectores. El enfoque del Codex Alimentarius. Recuperada en: [http://www.fao.org/tempref/GI/Reserved/FTP\\_FaoRlc/old/prior/comagric/codex/pdf/calidad.pdf](http://www.fao.org/tempref/GI/Reserved/FTP_FaoRlc/old/prior/comagric/codex/pdf/calidad.pdf) Revisada el: 21 de Setiembre del 2020.



- Flores. C., Duarte, C., Salgado, I. (2016). Caracterización de la carne de cuy (*Cavia porcellus*) para utilizarla en la elaboración de un embutido fermentado. Revista de Ciencia y Agricultura, Vol. 14 N°1 pág. 39-45. DOI: [10.19053/01228420.v14.n1.2017.6086](https://doi.org/10.19053/01228420.v14.n1.2017.6086) Revisado el: 20 de Setiembre del 2020.
- FONDEP- Fondo Nacional de Desarrollo de la Educación Peruana-Manual. (2013). Elaboración, costeo y presupuesto de Planes de Mejora. Proceso de mejora de la gestión escolar, camino a la acreditación. Recuperado en: <http://www.fondep.gob.pe/wp-content/uploads/2014/01/Manual.pdf> Revisado el: 02 de Julio del 2020.
- Gualpa, E. (2015) Implementación de un sistema de gestión de calidad, para el proyecto crecer del gobierno provincial del Azuay, según la Normativa ISO 9001:2008. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. Tesis para optar el título de Magister en Sistemas Integrados de Gestión de la calidad, Ambiente y Seguridad. Recuperada de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7881/1/UPS-CT004726.pdf> Revisada el: 20 de Febrero del 2022.
- Huamaní, N. (2014) Efecto de dos métodos de aturdimiento Pre mortem en el sacrificio de cuyes sobre las características tecnológicas de la carne. Universidad Nacional Agraria la Molina. Tesis para optar el título de Ingeniero Zootecnista. Recuperada de: <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2415/Q04-H835-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Revisada el: 20 de Setiembre del 2020.
- HEDERA CONSULTORES. (2015). Cuestionario para realización de auditoría interna de un sistema de gestión de calidad. Norma ISO 9001:2015. Recuperado en: <http://hederaconsultores.com/docs/Check-list-auditoria-ISO-9001-2015.pdf> Revisado el: 20 de Setiembre del 2020.
- INIA, (2012). Instituto Nacional de Innovación Agraria-Lo que INIA hace por el Perú. Recuperado de: [file:///C:/Users/vanhu\\_000/Downloads/INIA-Lo que el INIA hace por el Peru.pdf](file:///C:/Users/vanhu_000/Downloads/INIA-Lo%20que%20el%20INIA%20hace%20por%20el%20Peru.pdf) Revisado el: 19 de Setiembre del 2020.
- ISO 9000 (2015). Norma Internacional Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es> Revisado el: 20 de Setiembre del 2020.
- ISO 9001 (2015). Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Recuperado el: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es> Revisado el: 03 de Agosto del 2021.

- Juran, J; Blanton, G. (2001). Manual de calidad. Ed. rev. s.l, Editorial Mc Graw Hill. s.p.
- Kelly, M. 1994. Manual de solución de problemas. Ed. rev. México. Editorial Panamá. s.p.
- López, S. (2006). Implantación de un sistema de calidad: los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización. Ed. rev. España. Editorial Ideas propias. s.p
- Marcelino, M. y Ramirez, D. (2012). Administración de la calidad: Nuevas perspectivas. 1ra edición. México, Grupo Editorial Patria. S.p.
- Mego, J., Vivanco, C. (2015) Propuesta de Implementación de un sistema de gestión de la calidad de la calidad ISO 9001:2008 en la Granja de cuyes de Cieneguilla. Trabajo para optar el título de Ingeniero Zootecnista. Universidad Nacional Agraria la Molina. Perú.
- MINAGRI. (2016a) Redes empresariales e innovaciones tecnológicas en la gestión de la cadena de valor del cuy. Recuperado en: [http://www.cedepas.org.pe/sites/default/files/manual\\_cuyes.pdf](http://www.cedepas.org.pe/sites/default/files/manual_cuyes.pdf) . Revisado el: 09 de Setiembre del 2020.
- MINAGRI (2019). En el 2020 se elevarán las ventas y consumo de cuy. Recuperado en: <https://www.gob.pe/institucion/midagri/noticias/76440-en-el-2020-se-elevaran-las-ventas-y-consumo-de-cuy> Revisado el: 05 de Febrero del 2021
- MINAGRI (2020b). Manual de crianza de cuyes. Recuperado en: <https://repositorio.inia.gob.pe/bitstream/inia/1077/1/Manual%20de%20Crianza%20de%20Cuyes-Versio%CC%81n%20Final.pdf> Revisado el: 19 de Setiembre del 2020.
- MINSA (1998). Decreto Supremo N° 007-98-SA. Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas. Recuperado en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/256394-007-98-sa> Revisado el : 26 de Febrero del 2022.
- Miranda F., Chamarro A. y Rubio S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Madrid, España. Delta publicaciones. S.p.
- Montes, T. (2012). Asistencia técnica dirigida en crianza tecnificada de cuyes. Agrobanco. Recuperado en: [https://www.agrobanco.com.pe/wp-content/uploads/2017/07/015-a-cuyes\\_crianza\\_tecnificada.pdf](https://www.agrobanco.com.pe/wp-content/uploads/2017/07/015-a-cuyes_crianza_tecnificada.pdf) Revisado el: 17 de Setiembre del 2020.
- Mosqueira, A. (2019). Evaluación de tres tipos de comederos en crecimiento y engorde de cuyes (*Cavia Porcellus*) en pozas y jaulas. Trabajo para optar el título de Ingeniera

- Zootecnista. Universidad Nacional Agraria la Molina. Recuperado en: <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/4285/mosqueira-robles-alexandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Revisado el: 24 de Febrero del 2021.
- SENASA (2011). Reglamento de inocuidad Agroalimentaria. Decreto Supremo N° 004-2011-AG. Recuperado en: <https://www.senasa.gob.pe/senasa/descargasarchivos/2015/07/DS.004-2011-AG-Rgto.-Inocuidad-Agroalimentaria.pdf> Revisado el: 12 de Marzo del 2022.
- SENASA (2012). Reglamento Sanitario del faenado de animales de abasto. Recuperado en: [https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ds\\_015\\_2012\\_ag.pdf](https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ds_015_2012_ag.pdf) Revisado el: 12 de Marzo del 2022.
- Oseki, K; Osaka, T. (1992). Manual de Herramientas de la Calidad: El enfoque japonés. Madrid, España. Editorial Japonesa Standard Association. Pág. 2.
- Ramos, M. (2015). Determinación del grado de aceptabilidad de conservas de carne de cuy (*Cavia porcellus*) en presentaciones de salsa a la boloñesa, tomate y pachamanca en la ciudad de Puno. Tesis para optar el título de Ingeniero Agroindustrial. Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado en: [http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3331/Ramos\\_Parqui\\_Marcos\\_Herminio.pdf?sequence=5](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3331/Ramos_Parqui_Marcos_Herminio.pdf?sequence=5) Revisado el: 20 de Setiembre del 2020.
- Romero, M. (2017). Caracterización zootécnica y genética de la población de cuyes en el caserío de Coina-Usquil-Otuzco-La libertad. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10121/Romero%20Marceliano%20Miriam%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Revisado el: 24 de febrero del 2021.
- Sánchez, P. (2014). Técnicas de comunicación y relaciones. España. Editorial Editex. S.p.
- Velásquez, C. (2013) Incremento del Volumen de venta de la carne de cuy (*Cavia porcellus*) en el distrito de Ite debido al fortalecimiento de su Cadena Productiva. Tesis para optar el título de Ingeniero en Economía Agraria. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna. Recuperado en: [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1643/137\\_2013\\_velasquez\\_chirinos\\_ca\\_fcag\\_economia\\_agraria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1643/137_2013_velasquez_chirinos_ca_fcag_economia_agraria.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Revisado el: 19 de Setiembre del 2020.

- Vivar, E. (2020) Estudio de factibilidad para la Instalación de un camal de cuyes en la provincia de Chiclayo-Departamento de Lambayeque. Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo". Tesis para optar el Título de Ingeniero Zootecnista. Recuperado en: [file:///C:/Users/vanhu\\_000/Downloads/camal%20cuyes.pdf](file:///C:/Users/vanhu_000/Downloads/camal%20cuyes.pdf) Revisada el: 20 de Setiembre del 2020.
- Yucra, E. (2020) Efecto del nivel de estrés durante el ante mortem del cuy (*Cavia porcellus*) en el proceso de congelación. Universidad del Altiplano. Tesis para optar el Título de Ingeniero Agroindustrial. Recuperado en: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14592/Yucra\\_Mamani\\_Eduardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14592/Yucra_Mamani_Eduardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Revisada el: 30 de Julio del 2021.

## **VIII. ANEXOS**

**Anexo 1. Lista de verificación realizada a la Granja de cuyes Flor Isabel**

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015</b>		
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto</b>	<b>1</b>	
<b>Preguntas</b>	<b>Puntaje Obtenido</b>	
1	¿Dispone la organización de una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo?	0.25
2	¿Ha detectado la organización todos los factores externos que afectan al desempeño de la organización?	0.25
3	¿Ha detectado la organización todos los factores internos que afectan al desempeño de la organización?	0.5
4	¿Se han tenido en cuenta los factores empleados en la definición y planificación del sistema de gestión de la calidad?	0
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>	<b>0.5</b>	
<b>Preguntas</b>	<b>Puntaje Obtenido</b>	
1	¿Dispone la organización de una metodología para la detección y el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas?	0.25
2	¿Se han detectado todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas que puedan afectar al desempeño del sistema de gestión de la calidad?	0

«Continuación»

3	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información relacionada con las partes interesadas y sus requisitos pertinentes?	0
4	¿Se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la definición del sistema y su planificación de actividades?	0.25
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</b>		<b>0.75</b>
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Tiene documentado la organización el alcance del sistema de gestión de la calidad?	0.25
2	¿Se han delimitado claramente los límites físicos y las actividades del sistema de gestión de la calidad?	0.5
3	¿Se han justificado adecuadamente la no aplicabilidad de los requisitos señalados por la organización?	0
4	¿Los requisitos no aplicables no afectan a la calidad de los productos o la satisfacción de los clientes?	0
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</b>		<b>1.25</b>
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Se han identificado todos los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia?	0.25
2	¿Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de estos procesos?	0.5
3	¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades de cada proceso?	0.25
4	¿Se han definido los procesos teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades?	0.25
5	¿Se evidencia la mejora en el desempeño de los procesos y el sistema de calidad?	0

«Continuación»

<b>5. LIDERAZGO</b>		
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>5.1. Liderazgo y compromiso</b> <b>5.1.1. Generalidades</b> <b>5.1.2. Enfoque al cliente</b>	<b>2.5</b>	
<b>Preguntas</b>	<b>Puntaje Obtenido</b>	
1	¿Demuestra la dirección el liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad?	0.5
2	¿Asume la alta dirección la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	0.5
3	¿La alta dirección asegura y promueve el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad?	0.75
4	¿Mantiene la alta dirección un enfoque al cliente en el establecimiento y desempeño del sistema de gestión de la calidad?	0.75
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>5.2. Política</b> <b>5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad</b> <b>5.2.2. Comunicación de la política de la calidad</b>	<b>1.25</b>	
<b>Preguntas</b>	<b>Puntaje Obtenido</b>	
1	¿Mantiene la organización una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización?	0.25
2	¿Incluye la política de calidad los compromisos de cumplimiento de requisitos y mejora continua?	0.25
3	¿Existe una relación entre la política y los objetivos de la calidad?	0.25
4	¿La política de calidad se encuentra disponible para las partes interesadas?	0.25
5	¿La política de calidad es comunicada y entendida dentro de la organización?	0.25
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	



«Continuación»

<b>5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b>	<b>0.75</b>	
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Existe evidencia de la definición de responsabilidades y autoridades para cada uno de los roles de la organización?	0.25
2	¿Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas y entendidas en toda la organización?	0.25
3	¿Ha asignado la alta dirección la responsabilidad para el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de la norma, el correcto funcionamiento de los procesos, etc.?	0.25
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>		
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>	<b>0.5</b>	
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Se han identificado los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos?	0.25
2	¿Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial?	0.25
3	¿Se han planificado acciones para abordar los riesgos y las oportunidades?	0
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</b>	<b>1.25</b>	
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Se han establecido objetivos coherentes con la política de la calidad?	0.25
2	¿Los objetivos están relacionados con la conformidad del producto y con el aumento de la satisfacción del cliente?	0.25
3	¿Los objetivos son medibles y disponen de metodología de seguimiento?	0.25

«Continuación»

	4	¿La planificación de los objetivos contempla las actividades, los recursos, los plazos y las responsabilidades para su realización?	0.25
	5	¿Se han comunicado los objetivos en la organización en los niveles pertinentes?	0.25
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>		
<b>6.3. Planificación de los cambios</b>	<b>0.25</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>	
	1	¿Los cambios realizados en el sistema de gestión de calidad han sido planificados?	0
	2	¿Los cambios a realizar tienen en cuenta las consecuencias potenciales y la integridad del sistema de gestión de la calidad?	0
	3	¿Los cambios tienen en cuenta la necesidad de recursos y la asignación de responsabilidades?	0.25
<b>7. APOYO</b>			
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>		
<b>7.1. Recursos 7.1.1. Generalidades 7.1.2. Personas</b>	<b>0.5</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>	
	1	¿La organización dispone de los recursos necesarios para el correcto desempeño de los procesos?	0.5
	2	¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad?	0
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>		
<b>7.1. Recursos 7.1.3. Infraestructura</b>	<b>1.25</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>	
	1	¿Se han identificado las infraestructuras necesarias para la operación de los procesos?	0.75
	2	¿Se está realizando un mantenimiento adecuado de las infraestructuras?	0.25

«Continuación»

3	¿Se han definido las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento?	0.25
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>7.1. Recursos</b> <b>7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos</b>		<b>1.75</b>
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿La organización ha identificado el ambiente necesario para la operación de los procesos?	0.5
2	¿Se han planificado actividades adecuadas para la conservación del adecuado ambiente de trabajo?	0.75
3	¿Se encuentran planificadas las actividades, plazos y responsabilidades, para asegurar el adecuado ambiente para los procesos?	0.5
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>7.1. Recursos</b> <b>7.1.5. Recursos de seguimiento y medición</b>		<b>0.25</b>
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Se han identificado los recursos de seguimiento y medición necesarios para la realización de las inspecciones y controles?	0.25
2	¿Se han planificado operaciones para asegurar la fiabilidad de los recursos a emplear en las mediciones?	0
3	¿Se conservan registros de las operaciones de verificación/calibración realizadas?	0
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>7.1. Recursos</b> <b>7.1.6. Conocimientos de la organización</b>		<b>1</b>
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	0.5

«Continuación»

	¿Estos conocimientos son mantenidos y puestos a disposición del personal de la organización?	0.5
2		
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>7.2. Competencia</b>	<b>0</b>	
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad?	0
2	¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?	0
3	¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?	0
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>7.3. Toma de conciencia</b>	<b>1</b>	
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Se han realizado acciones para asegurar que las personas tomen conciencia de la política de la calidad y los objetivos de calidad?	0.5
2	¿Se ha comunicado su contribución a la eficacia del sistema y los beneficios de una mejora del desempeño?	0.25
3	¿Se han realizado acciones para que las personas tomen conciencia de las consecuencias de incumplir los requisitos del sistema de gestión de calidad?	0.25
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>7.4. Comunicación</b>	<b>0.5</b>	
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?	0.25
2	¿Se encuentra definido qué, cuándo, a quién, cómo y quién realiza cada comunicación?	0.25
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	

«Continuación»

<b>7.5. Información documentada</b>	<b>0.75</b>	
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Se ha identificado la documentación requerida por la norma y el propio sistema de gestión de la calidad?	0.25
2	¿La identificación y descripción de los documentos es apropiada?	0.25
3	¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento?	0
4	¿Existe una metodología de revisión y aprobación adecuada?	0
5	¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta?	0.25
6	¿La documentación está protegida adecuadamente contra pérdida o uso inadecuado?	0
7	¿Se han definido metodologías para la distribución, acceso, recuperación y uso de los documentos?	0
8	¿Se contemplan actividades para el almacenamiento y preservación de los documentos (copias de seguridad)?	0
9	¿Existe un control de cambios en los documentos del sistema de gestión de la calidad?	0
10	¿Se ha identificado la documentación de origen externo necesaria para el desempeño de los procesos?	0
<b>8. OPERACIÓN</b>		
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>8.1. Planificación y control operacional</b>	<b>1.5</b>	
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Se han identificado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los clientes?	0.5
2	¿Se han establecido criterios para la operación de los procesos?	0.75
3	¿Se controlan los procesos contratados externamente?	0.25
<b>8. OPERACIÓN</b>		
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>8.2. Requisitos para los productos y servicios</b>	<b>0.75</b>	

«Continuación»

<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Se han determinado cuáles son las comunicaciones necesarias con los clientes?	0.25
2	¿Se determinan los requisitos de los clientes y adicionales de los productos y servicios a ofrecer?	0
3	¿Se revisa la definición de requisitos y la posibilidad de cumplimiento de las condiciones por la organización?	0.25
4	¿Se han tenido en cuenta los requisitos legales asociados a los productos y servicios?	0
5	¿Se conserva toda la información documentada sobre las comunicaciones, requisitos y revisiones con los clientes (presupuestos, contratos, etc.)?	0.25
6	¿Existe una metodología para realizar cambios, su revisión y comunicación de las modificaciones?	0
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>		<b>0</b>
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Existe una metodología para el control de los productos y servicios de proveedores externos?	0
2	¿Existen criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?	0
3	¿Se comunica a los proveedores externos los requisitos de los procesos, productos y servicios a proporcionar?	0
4	¿Se comunica a los proveedores externos los controles a realizar para la liberación de sus productos y/o las competencias de las personas?	0
5	¿Se comunica al proveedor externo el control y el seguimiento del desempeño al que es sometido por la organización?	0
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>

«Continuación»

<b>8.5. Producción y provisión del servicio</b>		<b>2.25</b>
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Están la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	0.5
2	¿Se dispone de la información documentada y recursos necesarios para la operación?	0.5
3	¿Existen etapas de implementación de actividades de seguimiento y medición, especialmente previas a la liberación y a la entrega?	0.25
4	¿Se aplican métodos adecuados para la identificación y trazabilidad de las salidas para asegurar la conformidad de los productos?	0.25
5	¿Existen requisitos de trazabilidad que se desarrollan de acuerdo a los requisitos?	0
6	¿Se cuida, identifica y protege la propiedad perteneciente a clientes y proveedores externos?	0.25
7	¿Las condiciones de preservación de los productos son las adecuadas?	0.5
8	¿Se cumplen con las actividades posteriores a la entrega cuando existan y sea un requisito?	0
9	¿En caso de cambios los mismos son justificados por información documentada?	0
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>8.6. Liberación de los productos y servicios</b>		<b>0.5</b>
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Se han establecido los controles oportunos para la liberación del producto?	0.25
2	¿Se han determinado las responsabilidades para la liberación de los productos?	0.25
3	¿Existe información documentada que evidencie la liberación y que permita la trazabilidad de la misma?	0
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>8.7. Control de las salidas no conformes</b>		<b>0</b>
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Las salidas no conformes son identificadas para prevenir su uso o entrega no intencionada?	0

«Continuación»

2	¿Se emprenden las acciones oportunas sobre el producto no conforme: corrección, separación, información al cliente, etc.?	0
3	¿Se mantiene la información documentada de cada salida no conforme?	0
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>		
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b> <b>9.1.1. Generalidades</b> <b>9.1.2. Satisfacción del cliente</b>	<b>0</b>	
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	0
2	¿Existe una metodología definida para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?	0
3	¿Los resultados de esta retroalimentación de la percepción del cliente permiten evidenciar la mejora en la satisfacción del cliente?	0
4	¿Los clientes analizados son suficientemente representativos para conocer la satisfacción general de los clientes?	0
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b> <b>9.1.3. Análisis y evaluación</b>	<b>0.5</b>	
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿La organización dispone de unos datos de indicadores que permiten el análisis y evaluación del desempeño de los procesos?	0.25
2	¿Está definida la metodología de seguimiento, responsabilidades y plazos, de los indicadores?	0



«Continuación»

	3	¿Los indicadores son adecuados para analizar las mejoras y los cambios en el sistema de gestión de la calidad?	0.25
	4	¿Existen valores de referencia para los indicadores establecidos?	0
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>		
<b>9.2. Auditoría interna</b>	<b>0</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>	
	1	¿Las auditorías internas se realizan de forma planificada?	0
	2	¿Se garantiza la competencia e independencia de los auditores internos?	0
	3	¿El alcance de la auditoría y los métodos son apropiados para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	0
	4	¿La dirección pertinente es informada de los resultados de auditoría?	0
	5	¿Se emprenden acciones para solventar los incumplimientos detectados en las auditorías internas?	0
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>		
<b>9.3. Revisión por la dirección</b>	<b>0.25</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>	
	1	¿Se han incluido todas las entradas de la revisión presentes en la norma de referencia?	0
	2	¿Se han tratado todas las salidas necesarias requeridas por la norma de referencia?	0
	3	¿Existe una metodología definida y una planificación para la realización de las revisiones por la dirección?	0
	4	¿Se está empleando la revisión por la dirección como una herramienta de mejora del sistema de gestión de la calidad?	0.25
<b>10. MEJORA</b>			
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>		

«Continuación»

<b>10.1. Generalidades</b>	<b>0.5</b>	
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿La organización planifica acciones para la mejora de la satisfacción del cliente y del desempeño del sistema de gestión de la calidad?	0.25
2	¿Se contemplan para la mejora las necesidades y expectativas de las partes interesadas?	0.25
3	¿Se contemplan los riesgos y oportunidades para emprender acciones para la mejora?	0
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>10.2. No conformidad y acción correctiva</b>	<b>0</b>	
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Existe una metodología para el tratamiento de las no conformidades y las quejas?	0
2	¿Se está realizando análisis de las causas de las no conformidades para emprender acciones correctivas?	0
3	¿Existe análisis de la repetitividad de las no conformidades para emprender acciones correctivas?	0
4	¿La documentación de las no conformidades y acciones correctivas es adecuada para conocer las causas, responsabilidades, resultados y análisis de la eficacia?	0
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>10.3. Mejora continua</b>	<b>0.5</b>	
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿La organización dispone de las herramientas adecuadas para favorecer la mejora continua (objetivos, acciones, salidas de la revisión, etc.)?	0.25
2	¿Existen evidencias de estas mejoras planificadas por la organización?	0

« Continuación»

3	¿Las mejoras a emprender tienen en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis de contexto y los riesgos y oportunidades?	0.25
---	--	------

**Anexo 2. Calificación por capítulo de la Norma ISO 9001:2015**

**Tabla 1. Puntaje de los capítulos de la Norma ISO 9001:2015**

<b>REQUISITO</b>	<b>Número de preguntas</b>	<b>Puntaje Obtenido</b>	<b>Valor normalizado</b>	<b>Calificación por capítulo</b>
<b>CAPÍTULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	17	3.5	20.59	<b>DEFICIENTE</b>
4.1. Compresión de la organización y de su contexto	4	1	25.00	DEFICIENTE
4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4	0.5	12.50	DEFICIENTE
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	4	0.75	18.75	DEFICIENTE
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	5	1.25	25.00	DEFICIENTE
<b>CAPÍTULO 5. LIDERAZGO</b>	12	4.5	37.50	<b>DEFICIENTE</b>
5.1. Liderazgo y compromiso	4	2.5	62.50	<b>REGULAR</b>
5.2. Política	5	1.25	25.00	DEFICIENTE
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	3	0.75	25.00	DEFICIENTE
<b>CAPÍTULO 6. PLANIFICACIÓN</b>	11	2	18.18	<b>DEFICIENTE</b>
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	3	0.5	16.67	DEFICIENTE
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	5	1.25	25.00	DEFICIENTE

«Continuación»

6.3. Planificación de los cambios	3	0.25	8.33	DEFICIENTE
<b>CAPÍTULO 7. APOYO</b>	<b>31</b>	<b>7</b>	<b>22.58</b>	<b>DEFICIENTE</b>
7.1. Recursos	13	4.75	36.54	DEFICIENTE
7.2. Competencia	3	0	0.00	DEFICIENTE
7.3. Toma de conciencia	3	1	33.33	DEFICIENTE
7.4. Comunicación	2	0.5	25.00	DEFICIENTE
7.5. Información documentada	10	0.75	7.50	DEFICIENTE
<b>CAPÍTULO 8. OPERACIÓN</b>	<b>29</b>	<b>5.00</b>	<b>17.24</b>	<b>DEFICIENTE</b>
8.1. Planificación y control operacional	3	1.50	50.00	DEFICIENTE
8.2. Requisitos para los productos y servicios	6	0.75	12.50	DEFICIENTE
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	5	0	0.00	DEFICIENTE
8.5. Producción y provisión del servicio	9	2.25	25.00	DEFICIENTE
8.6. Liberación de los productos y servicios	3	0.5	16.67	DEFICIENTE
8.7. Control de las salidas no conformes	3	0	0.00	DEFICIENTE
<b>CAPÍTULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>17</b>	<b>0.75</b>	<b>4.41</b>	<b>DEFICIENTE</b>
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	8	0.5	6.25	DEFICIENTE
9.2. Auditoría interna	5	0	0.00	DEFICIENTE

«Continuación»

9.3. Revisión por la dirección	4	0.25	6.25	DEFICIENTE
<b>CAPÍTULO 10. MEJORA</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>10.00</b>	<b>DEFICIENTE</b>
10.1. Generalidades	3	0.5	16.67	DEFICIENTE
10.2. No conformidad y acción correctiva	4	0	0.00	DEFICIENTE
10.3. Mejora continua	3	0.5	16.67	DEFICIENTE
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>23.75</b>	<b>18.70</b>	<b>DEFICIENTE</b>

**Anexo 3. Entrevista a los trabajadores de la Granja de cuyes Flor Isabel**

**Tabla 1. Entrevista al gerente de la empresa Granja de cuyes Flor Isabel**

<b>Nombre y Apellidos</b>	Adolfo Jinés Salcedo
<b>Cargo</b>	Gerente
<b>Tiempo en la empresa</b>	7 años
<b>Preguntas</b>	
<b>1. ¿Conoce que es la norma ISO 9001:2015 o alguna otra herramienta de gestión de la calidad?</b>	
Es la base del sistema de gestión de calidad.	
<b>2. ¿Qué actividades realiza en la empresa?</b>	
Soy un trabajador más que pone la mano en todas las actividades.	
<b>3. Mencione algún riesgo que podría ocurrir, si no cumple sus actividades correctamente.</b>	
Si a los cuyes no se les da su alimento a la hora indicada pueden correr el riesgo de que se estresen y contraigan enfermedades.	
<b>4. ¿Cómo realiza sus actividades?</b>	
Organizo las actividades del día como: limpieza de los galpones, corte del forraje y siembra del forraje, entre otros.	
<b>5. ¿Qué recursos utiliza para desarrollar sus actividades?</b>	
Recurso humano: el personal, herramientas, carro y capital que es el dinero.	
<b>6. ¿Conoce algún objetivo relacionado al control de sus actividades?, explique</b>	
El objetivo principal es que la empresa marche con éxito.	
<b>7. ¿Qué le gustaría mejorar o cambiar en el desarrollo de sus actividades?</b>	
Me gustaría que Los galpones estén tecnificados.	
<b>8. ¿Ha tenido alguna dificultad para desarrollar sus actividades con normalidad? Si la respuesta es sí, explique con un ejemplo.</b>	
La dificultad principal es cuando el personal falta al trabajo, otro es cuando el clima se pone adverso como lluvia y sequias.	

«Continuación»

<b>9. ¿Cuánto cree que es el porcentaje de apoyo de su área de trabajo con los objetivos de la empresa?</b>
---

Un 80 por ciento.
-------------------

<b>10. ¿Qué tan importante cree Ud. que es el apoyo de su área con los objetivos de la empresa?</b>
---

Muy importante porque es el centro de la empresa.
---



**Tabla 2. Entrevista a la administradora de la empresa Granja de cuyes Flor Isabel**

<b>Nombre y Apellidos</b>	Silvia Celia Osoreo Santillán
<b>Cargo</b>	Administradora
<b>Tiempo en la empresa</b>	7 años
<b>Preguntas</b>	
<b>1. ¿Conoce que es la norma ISO 9001:2015 o alguna otra herramienta de gestión de la calidad?</b>	
Si, conozco.	
<b>2. ¿Qué actividades realiza en la empresa?</b>	
Organizo el trabajo del personal, verifiqué el producto para la venta, clasifiqué las madres reproductoras, controlo la parte de sanidad y gestiono el financiamiento del negocio.	
<b>3. Mencione algún riesgo que podría ocurrir, si no cumple sus actividades correctamente.</b>	
Que el personal no desarrolle el trabajo indicado, por lo tanto, la venta no sería exitosa, el capital sería escaso y no crecería la empresa. También, la sanidad sería afectada, pudiendo ocasionar la muerte de los cuyes.	
<b>4. ¿Cómo realiza sus actividades?</b>	
<p>Contacto directo con los clientes.</p> <p>Organizo el salario del personal.</p> <p>Organizo el pedido de los clientes.</p> <p>Prevención en la sanidad.</p> <p>Minimizo costo de producción.</p> <p>Verifiqué que el producto cumpla con los estándares de calidad.</p>	
<b>5. ¿Qué recursos utiliza para desarrollar sus actividades?</b>	
Indumentaria, galpones, pozas, herramientas de beneficio, alfalfa, alimento balanceado.	
<b>6. ¿Conoce algún objetivo relacionado al control de sus actividades?, explique</b>	
<p>La prevención de enfermedades, para evitar contagios en toda la granja.</p> <p>Trato amable con el cliente, para fidelizarlo.</p>	

«Continuación»

<b>7. ¿Qué le gustaría mejorar o cambiar en el desarrollo de sus actividades?</b>
Me gustaría tecnificar todo el ambiente de la granja.
<b>8. ¿Ha tenido alguna dificultad para desarrollar sus actividades con normalidad? Si la respuesta es sí, explique con un ejemplo.</b>
Si, el factor climático, la sequía, el granizo, la helada, malogra la siembra del forraje.
<b>9. ¿Cuánto cree que es el porcentaje de apoyo de su área de trabajo con los objetivos de la empresa?</b>
El 100 por ciento.
<b>10. ¿Qué tan importante cree Ud. que es el apoyo de su área con los objetivos de la empresa?</b>
Creo que es muy importante, por lo mismo que se cumplan los objetivos de la empresa.

**Tabla 3. Entrevista a la asistente de administración de la empresa Granja de cuyes Flor Isabel**

<b>Nombre y Apellidos</b>	Flor Isabel Jines Osoreo
<b>Cargo</b>	Asistente de administración
<b>Tiempo en la empresa</b>	7 años
<b>Preguntas</b>	
<b>1. ¿Conoce que es la norma ISO 9001:2015 o alguna otra herramienta de gestión de la calidad?</b>	
Si conozco.	
<b>2. ¿Qué actividades realiza en la empresa?</b>	
Brindo información sobre los productos que vendemos a los clientes.	
<b>3. Mencione algún riesgo que podría ocurrir, si no cumple sus actividades correctamente.</b>	
Que los clientes se vayan a la competencia y que se lleven una imagen de poca atención.	
<b>4. ¿Cómo realiza sus actividades?</b>	
Informo el precio, edad, peso según el pedido que soliciten.	
<b>5. ¿Qué recursos utiliza para desarrollar sus actividades?</b>	
Celular, página web y tarjeta de presentación.	
<b>6. ¿Conoce algún objetivo relacionado al control de sus actividades?, explique</b>	
No.	
<b>7. ¿Qué le gustaría mejorar o cambiar en el desarrollo de sus actividades?</b>	
Implementar una oficina para atender a los clientes.	
<b>8. ¿Ha tenido alguna dificultad para desarrollar sus actividades con normalidad? Si la respuesta es sí, explique con un ejemplo.</b>	
Sí, a veces las personas pueden tener una percepción que no soy capaz de proporcionar la información que necesitan.	
<b>9. ¿Cuánto cree que es el porcentaje de apoyo de su área de trabajo con los objetivos de la empresa?</b>	

«Continuación»

El 80 por ciento.

**10. ¿Qué tan importante cree Ud. que es el apoyo de su área con los objetivos de la empresa?**

Que es muy importante.

**Tabla 4. Entrevista al operario de la empresa Granja de cuyes Flor Isabel**

<b>Nombre y Apellidos</b>	Fansayoel Junior Malqui Bautista
<b>Cargo</b>	Operario
<b>Tiempo en la empresa</b>	1 año
<b>Preguntas</b>	
<b>1. ¿Conoce que es la norma ISO 9001:2015 o alguna otra herramienta de gestión de la calidad?</b>	
Sí.	
<b>2. ¿Qué actividades realiza en la empresa?</b>	
Proveer alimento a los cuyes, como forraje y alfalfa todos los días.	
<b>3. Mencione algún riesgo que podría ocurrir, si no cumple sus actividades correctamente.</b>	
Si no se les da pasto a los cuyes, corren el riesgo que se estresen y mueran. Mal uso del uniforme, se corre el riesgo de la contaminación en los galpones.	
<b>4. ¿Cómo realiza sus actividades?</b>	
De manera constante y apoyando a la empresa.	
<b>5. ¿Qué recursos utiliza para desarrollar sus actividades?</b>	
Herramientas de corte.	
<b>6. ¿Conoce algún objetivo relacionado al control de sus actividades?, explique</b>	
Sí, dosificar y desinfectar las herramientas.	
<b>7. ¿Qué le gustaría mejorar o cambiar en el desarrollo de sus actividades?</b>	
Uniformes y fumigadores a motor para poder mejora el tiempo de trabajo.	
<b>8. ¿Ha tenido alguna dificultad para desarrollar sus actividades con normalidad? Si la respuesta es sí, explique con un ejemplo.</b>	
El clima, es un factor importante, ya que hay riesgos de inundaciones, cuando la lluvia es muy fuerte.	
<b>9. ¿Cuánto cree que es el porcentaje de apoyo de su área de trabajo con los objetivos de la empresa?</b>	
100 por ciento de apoyo.	

«Continuación»

**10. ¿Qué tan importante cree Ud. que es el apoyo de su área con los objetivos de la empresa?**

Que la empresa trabaje con normalidad.

**Anexo 4. Reunión con la representante de la empresa**



**Figura 1. Llegada al distrito de Muquiyaayo**



**Figura 2. Reunión con la administradora**



**Figura 3. Reunión con la administradora**



**Anexo 5. Observación de las instalaciones**



**Figura 1. Entrada al Galpón**



**Figura 2. Patio entre los galpones**





**Figura 3. Galpón por dentro**



**Figura 4. Pastera**



**Figura 5. Almacenamiento**



**Figura 6. Pediluvio**



**Figura 7. Zona de beneficio**



## Anexo 6. Identificación de aspectos deficitarios

	A	E	F	G	H	I
1	REQUISITO	Calificación por capítulo				
2	CAPITULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	DEFICIENTE				
3	4.1. Comprensión de la organización y de su contexto	DEFICIENTE				
4	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	DEFICIENTE				
5	4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	DEFICIENTE				
6	4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	DEFICIENTE				
7	CAPITULO 5. LIDERAZGO	DEFICIENTE				
8	5.1. Liderazgo y compromiso	REGULAR				
9	5.2. Política	DEFICIENTE				
10	5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	DEFICIENTE				
11	CAPITULO 6. PLANIFICACIÓN	DEFICIENTE				
12	6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	DEFICIENTE				
13	6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	DEFICIENTE				
14	6.3. Planificación de los cambios	DEFICIENTE				
15	CAPITULO 7. APOYO	DEFICIENTE				
16	7.1. Recursos	DEFICIENTE				
17	7.2. Competencia	DEFICIENTE				

Figura 1. Explicación del resultado de la lista de verificación

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	
26																	
27																	
28																	
29																	
30																	

Figura 2. Reunión de la aplicación de herramientas de calidad

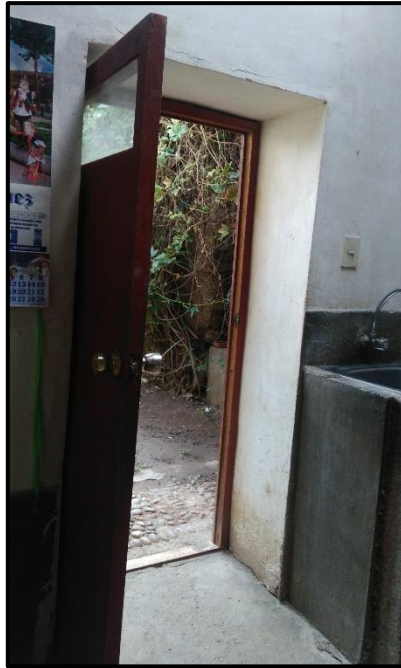
**Anexo 7. Fotos de la Zona de Beneficio**



**Figura 1. Zona de Aturdimiento, desangrado, escaldado y envasado**



**Figura 2. Zona de pelado y depilado**



**Figura 3. Puerta de la Zona de beneficio**



**Figura 4. Techo de la zona de beneficio**





**Figura 5. Recepción**



**Figura 6. Pesado**





**Figura 7. Aturdimiento**



**Figura 8. Desangrado**



**Figura 9. Escaldado**



**Figura 10. Pelado y depilado**



**Figura 11. Primer lavado**



**Figura 12. Eviscerado**





**Figura 13. Segundo lavado**




**Figura 14. Oreado**



**Figura 15. Envasado**

Anexo 8. Cotización realizada por Enred Latam group SAC



**PROPUESTA ECONÓMICA**

**S/. 6,974.00 Soles + IGV**

- La presente propuesta tiene una vigencia de 07 días, pasada la fecha será necesaria una actualización, puede considerar ajustes en la tarifa.
- El servicio deberá confirmarse con una anticipación de 7 días previos a la fecha de inicio de actividades. Cualquier cambio en la fecha pactada luego de la aceptación y confirmación del servicio tendrá un costo de s/. 350.00 nuevos soles por día de retraso.
- Para el normal desarrollo de la auditoría Interna, se requiere compromiso y disponibilidad de tiempo de la Alta Dirección.
- **OSORES SANTILLAN DE JINES SILVIA CELIA** deberá hacerse responsable de la aplicación adecuada de las indicaciones brindadas por el asesor, las mejoras identificadas durante la etapa de implementación.
- **OSORES SANTILLAN DE JINES SILVIA CELIA** Deberá brindar las condiciones necesarias para el normal desarrollo de las actividades contratadas. Se requiere participación del personal que figure en plan de auditoría.
- **OSORES SANTILLAN DE JINES SILVIA CELIA** Deberá otorgar las herramientas para el desarrollo de las actividades contratadas, tales como: Computadora, Internet, escritorio, equipo de protección personal.
- **ENRED LATAM GROUP S.A.C.** brindará las herramientas para el levantamiento de las no conformidades y no se responsabiliza de la inadecuada aplicación de éstas.
- Es necesario que **OSORES SANTILLAN DE JINES SILVIA CELIA** Designe un miembro de su empresa a modo de agente Intermediario para una mejor comunicación con la empresa y así evitar recaer en contratiempos.



Figura 1. Propuesta económica por Enred Latam Group S.A.C

## Anexo 9. Cotización de la empresa CERPER SA para Certificación

Esta Propuesta Técnico - Económica forman parte integral de nuestro Contrato de Servicios de Certificación.

Los términos y condiciones se encuentran establecido en el Reglamento de Certificación de Sistemas de Gestión 9004-P (<https://cerper.com/pdf/unidnegocio-ocs-reglamento-certif-sistemagestion.pdf?20220209123715> )

El proceso de Certificación de su Organización contempla las siguientes actividades:

- Evaluación de la documentación
- Planificación de las Auditorías
- Auditoría de gabinete
- Auditoría de campo
- Elaboración y entrega de informes de Auditorías
- Dos (02) auditorías de seguimiento, desarrolladas en el periodo que dure la Certificación.

Sobre la base a la información proporcionada en la Solicitud de Servicio, hemos elaborado la siguiente propuesta técnica para la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015; de la empresa GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL, en el alcance de:

**“CRIANZA, BENEFICIO Y COMERCIALIZACIÓN DE CUYES”**

El servicio se llevará a cabo en:  
CALLE SAN PEDRO N° 547, JAUJA-MUQUIYAUYO

Rev. Nace 2: 01.49

Exclusiones: Requisitos 8.3 y 8.5.3

Nota importante:

- La definición del alcance, las locaciones exactas y sobre la no aplicabilidad de algún requisito del sistema de gestión, se confirmará al momento de la auditoría de campo.
- El servicio será No acreditado

**Figura 1. Propuesta técnica por CERPER SA**

#### 4.1. Auditoría de Certificación inicial

El monto incluye	Total (en soles)
1) Evaluación de la documentación 2) Planificación de la auditoría 3) 1,5 días/auditor in situ + 1,0 día/auditor gabinete <b>Etapa 1:</b> 0,5 día/auditor <b>Etapa 2:</b> 1,5 día/auditor 4) Elaboración del informe de auditoría 5) Emisión de (01) Certificado	S/ 4 900,00 + IGV

#### 4.2. Auditoría de Seguidientos

El monto incluye	Total (en soles)
1) Evaluación de la documentación 2) Planificación de la auditoría 3) 1,0 día/auditor in situ + 0,5 día/auditor gabinete 4) Elaboración del informe de auditoría	<u><b>Auditoría de Seguimiento 1:</b></u> S/ 2 500,00 + IGV

El monto incluye	Total (en soles)
1) Evaluación de la documentación 2) Planificación de la auditoría 3) 1,0 día/auditor in situ + 0,5 día/auditor gabinete 4) Elaboración del informe de auditoría	<u><b>Auditoría de Seguimiento 2:</b></u> S/ 2 500,00 + IGV

**La propuesta NO incluye:**

- Costos de viáticos (traslados aéreos, hospedaje, alimentación); *de aplicar*
- Costos por Certificados adicionales (S/ 100.00 + igv)
- Costos por auditorías complementarias (*en caso aplique*)

**Figura 2. Propuesta economía por CERPER SA**




**Anexo 10. Manual de calidad de la Granja de cuyes Flor Isabel**

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>114</b>
<b>2.</b>	<b>OBJETO Y ALCANCE.....</b>	<b>114</b>
2.2.	Alcances y exclusiones .....	114
2.3.	Referencias normativas .....	115
<b>3.</b>	<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....</b>	<b>115</b>
<b>4.</b>	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>117</b>
4.1.	Comprensión de la empresa y su contexto.....	117
4.2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	118
4.3.	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	119
4.4.	Sistema de gestión de la calidad .....	119
<b>5.</b>	<b>LIDERAZGO .....</b>	<b>120</b>
5.1.	Liderazgo y compromiso .....	120
5.1.1.	Generalidades.....	120
5.1.2.	Enfoque .....	121
5.2.	Política .....	121
5.2.1.	Establecimiento de la política de la calidad. ....	121
5.2.2.	Comunicación de la política de calidad .....	122
5.3.	Roles, responsabilidades en la organización.....	122
<b>6.</b>	<b>PLANIFICACIÓN.....</b>	<b>123</b>
6.1.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	124
6.2.	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	124
6.3.	Planificación de los cambios.....	125
<b>7.</b>	<b>APOYO .....</b>	<b>126</b>
7.1.	Recursos .....	126
7.1.1.	Generalidades.....	126
7.1.2.	Personas .....	126
7.1.3.	Infraestructura .....	126
7.1.4.	Ambiente para la operación de los procesos.....	127
7.1.5.	Recursos de seguimiento y medición.....	127
7.1.6.	Conocimiento de la organización.....	128
7.2.	Competencia .....	128

7.3.	Toma de conciencia .....	128
7.4.	Comunicación .....	129
7.5.	Información documentación .....	129
7.5.1.	Generalidades.....	129
7.5.2.	Control de la información documentada.....	130
<b>8.</b>	<b>OPERACIÓN .....</b>	<b>130</b>
8.1.	Planificación y control operacional.....	130
8.2.	Requisitos para productos y servicios.....	131
8.2.1.	Comunicación con el cliente .....	131
8.2.2.	Determinación de los requisitos para los productos y servicios .....	132
8.2.3.	Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	132
8.2.4.	Cambios en los requisitos para los productos y servicios.....	133
8.3.	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	133
8.4.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente ...	133
8.4.1.	Generalidades.....	133
8.4.2.	Tipo y alcance del control.....	134
8.4.3.	Información para los proveedores externos .....	134
8.5.	Producción y provisión del servicio.....	135
8.5.1.	Control de la producción y de la provisión del servicio .....	135
8.5.2.	Identificación y trazabilidad.....	136
8.5.3.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos .....	136
8.5.4.	Preservación.....	136
8.5.5.	Actividades posteriores a la entrega.....	136
8.5.6.	Control de los cambios.....	137
8.6.	Liberación de los productos y servicios.....	137
8.7.	Control de las salidas no conformes .....	137
<b>9.</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....</b>	<b>138</b>
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	138
9.1.1.	Generalidades.....	139
9.1.2.	Satisfacción del cliente.....	139
9.1.3.	Análisis y evaluación .....	140
9.2.	Auditoría interna .....	140

9.3.	Revisión por la dirección .....	141
9.3.1.	Generalidades.....	141
9.3.2.	Entradas de la revisión por la dirección .....	141
9.3.3.	Salidas de la revisión por la dirección .....	142
<b>10.</b>	<b>MEJORA .....</b>	<b>143</b>
10.1.	Generalidades.....	143
10.2.	No conformidades y acción correctiva.....	143
10.3.	Mejora Continua .....	144

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente manual de calidad de la Granja de cuyes Flor Isabel, comprende los documentos básicos, definiciones y requisitos aplicables al sistema de gestión de la calidad, con el objetivo de planear, organizar, dirigir, controlar, integrar y mejorar la calidad del producto que ofrecen.

Su uso es interno, obligatorio y está orientado a todo el personal de la empresa, permitiendo dar a conocer como la organización opera en cumplimiento con los criterios de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, de las partes interesadas y normativa aplicable.

La Granja de cuyes Flor Isabel es una empresa constituida en el Perú en el año 2013, nace como consecuencia del Proyecto Procuy Mantaro promovido por la entidad Servicios, Promoción y Apoyo Rural-SEPAR, el cual brindó capacitaciones y asistencia técnica, con temas de bioseguridad, crianza, alimentación, reproducción, siembra del forraje y capacitaciones en asistencia veterinaria.


## **2. OBJETO Y ALCANCE**

### **2.1. Objetivos del sistema de gestión de la calidad**

El presente manual de calidad tiene por objetivo especificar los requisitos de un sistema de gestión de la calidad, aplicables a la organización, demostrando su capacidad para suministrar productos conformes según especificación del cliente y los reglamentos aplicables.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad se centran en lograr y aumentar la satisfacción del cliente, cumpliendo con los requisitos a través de la aplicación del sistema de mejora continua y la prevención de no conformidades.

### **2.2. Alcances y exclusiones**

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

El manual de calidad se aplica a las actividades desarrolladas por la Granja de cuyes Flor Isabel desde la identificación de los requisitos del cliente, a través de todos los procesos del sistema de gestión de la calidad.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la empresa es: Crianza, beneficio y comercialización de cuyes.

De acuerdo con la norma ISO 9001:2015, se excluyen, por la naturaleza de la empresa los requisitos 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, y 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.


### 2.3. Referencias normativas

- Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos
- Reglamento de Inocuidad Agroalimentaria, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2011-AG.
- NTP 201.058 2006 (Revisada el 2016). Carne y productos cárnicos. Definición, clasificación y requisitos de las carcasas y carnes de cuy (*Cavia porcellus*)


### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones mayormente usados en el manual de calidad del sistema de gestión de la calidad de la Granja de cuyes Flor Isabel son:

- **Alta dirección (AD):** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable existente, y así evitar su repetición.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

- **Acción Preventiva:** Acción que se toma para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial o de otra situación potencialmente no deseable.
- **Alcance de la Auditoría:** Extensión y límites de una auditoría, incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el periodo de tiempo cubierto.
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado, para obtener evidencias del cumplimiento de requisitos y evaluarlos de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Pueden tomar varios tipos de acciones: reproceso o reclasificación.
- **Criterios de Auditoría:** Procedimientos o requisitos, que se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados propuestos.
- **Infraestructura:** Sistema de las instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- **No conformidad:** Incumplimiento un requisito.
- **Parte interesada:** Individuo o grupo de personas con un interés en la operación o el éxito de una organización. Ejemplos: clientes, personal y representantes, accionistas y propietarios, socios y proveedores, bancos, sindicatos, empresa, etc.
- **Producto:** Obtención de la crianza, beneficio y comercialización de cuyes vivos y beneficiados que brinda la Granja de cuyes Flor Isabel.
- **Proceso:** Conjunto de trabajos, tareas, operaciones correlacionadas o interactivas que transforma elementos de entrada en elementos de salida utilizando recursos.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC-GG-01
		VERSIÓN: 01

- **Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos.
- **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** Compre actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

#### 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Con el fin de cumplir con la política y lograr los resultados previstos del sistema de gestión de la calidad, se deben tener en cuenta las siguientes cuestiones externas e internas:

##### **Cuestiones Externas:**

- Entorno legal
- Entorno tecnológico
- Entorno cultural, social y económico
- 


##### **Cuestiones Internas:**

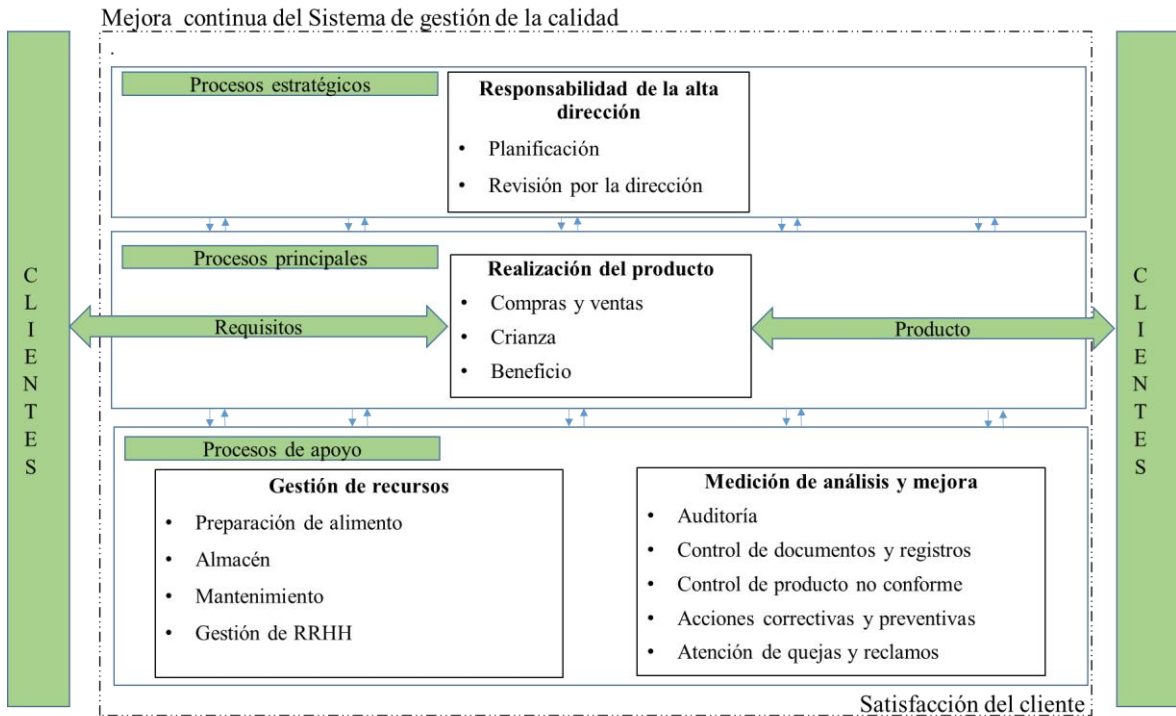
- Valores y cultura de la organización.
- Conocimiento de la organización.
- Desempeño de la organización (proceso y sistema)

#### 4.1. Comprensión de la empresa y su contexto

La Granja de cuyes Flor Isabel ha establecido y documentado formatos en base a la Norma ISO 9001:2015. La empresa ha identificado los procesos necesarios para la realización de los productos finales y la interacción de ellos de acuerdo a la Figura 1.



 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	CÓDIGO: MC-GG-01
		VERSIÓN: 01




**Figura 1. Mapa de procesos de la Granja Flor Isabel**

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

Según la Norma ISO 9001:2015, la parte interesada es la persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la organización, por ello, la empresa ha identificado a sus grupos de interés, incluyendo sus necesidades y expectativas, con las características clave de sus productos que son necesarias para la satisfacción del cliente.

A continuación, se mencionan los principales grupos de interés de la Granja de cuyes Flor Isabel:

- Municipalidades
- Trabajadores

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

- Proveedores
- Clientes
- Comunidad

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas han sido tenidas en cuenta y, en la medida de lo posible, incorporadas al sistema de gestión de calidad.

#### **4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad**

Al momento de definir el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, se tomaron en cuenta las actividades que se realizan en los procesos de la obtención de cuy vivo y cuy beneficiado, las necesidades de las partes interesadas, lo cual fue englobado y enfocado a la satisfacción del cliente y en la mejora continua del sistema, siendo el alcance:


*“La Granja de cuyes Flor Isabel, ubicada en Muquiyauyo-Jauja se dedica a la crianza y beneficio de cuyes, comprendiendo los procesos de crianza, beneficio y venta”*

No se encuentra aplicable la sección 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios y 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, por la naturaleza de la empresa.

#### **4.4. Sistema de gestión de la calidad**

La organización establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de la calidad, mejorando su eficacia continuamente, determinando:

- Las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p><b>CÓDIGO: MC-GG-01</b></p>
		<p><b>VERSIÓN: 01</b></p>

- La secuencia e interacción de los procesos.
- Los criterios para asegurar la operación eficaz y el control de procesos.
- Asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- La evaluación e implementación de cualquier cambio necesario para asegurar el logro de los resultados previstos.

## **5. LIDERAZGO**


La alta dirección de la organización, adopta una postura de Liderazgo y Compromiso para crear, mantener y comunicar a cada una de las personas que componen la empresa, la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.

### **5.1. Liderazgo y compromiso**

#### **5.1.1. Generalidades**

La dirección de la organización demuestra el liderazgo y el compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Asegurando el establecimiento de la política y los objetivos de calidad, siendo compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- Asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y al pensamiento basado en riesgos.
- Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

- Asegurando que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Promoviendo la mejora continua.
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

### **5.1.2. Enfoque**

La dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:


- Se determinen, comprendan y se cumplan regularmente los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.
- Se determinen, se consideren los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

## **5.2. Política**

La Granja de cuyes Flor Isabel establece, revisa, mantiene y comunica su Política de calidad.

### **5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad.**

La Política de Calidad está expresada por la dirección y documentada en el sistema de gestión de la calidad para asegurar que es adecuada, cumpla con las expectativas y necesidades de los clientes, incluye el compromiso de mejora continua, es la base para

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

establecer los objetivos de calidad, es entendida y comunicada a toda la organización y se revisa periódicamente coincidiendo con la revisión del sistema por la dirección.

*“Todo el equipo de la empresa Granja de cuyes Flor Isabel está comprometido en la crianza y beneficio de cuyes de alta calidad, a cargo de personal calificado; orientado a normar, estandarizar, controlar y auditar los procesos de la organización de acuerdo a objetivos, políticas y normas establecidas, con un enfoque sistemático, disciplinado, basado en riesgos y de mejora continua, generando satisfacción al cliente”*


### **5.2.2. Comunicación de la política de calidad**

La alta dirección de la empresa se asegura que la política de calidad:

- Este disponible y se mantiene como información documentada
- Se comunica, entiende y aplica dentro de la organización y está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.
- Esta política es comunicada al nuevo personal por medio del procedimiento de Programa de capacitación PCA-GG-01 y a todos los trabajadores por medios digitales, impresos y orales; estando disponible para los diferentes grupos de interés.

### **5.3. Roles, responsabilidades en la organización**

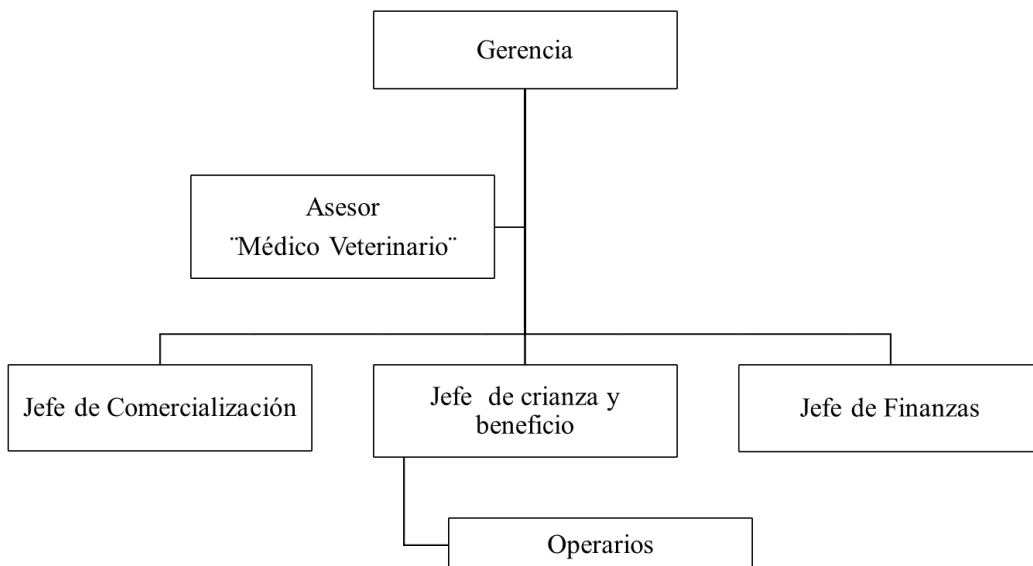
La alta dirección de la organización, ha definido el organigrama para definir las responsabilidades y autoridades, para verificar el cumplimiento de los procesos, el cual ha sido comunicado dentro de la empresa.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

Adicionalmente la gerencia ha nombrado al Jefe de crianza y beneficio para que independientemente de otras funciones, se asegure de:


- Asegurar que el sistema de gestión de la calidad sea conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Asegurar que los procesos generen y proporcionen las salidas previstas.
- Informar en particular a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora.
- Asegurar que se promueva el enfoque al cliente en toda la organización.
- Asegurar que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantenga cuando se planifiquen e implementen cambios.

Los roles de la organización quedan representados en el siguiente organigrama:



**Figura 2. Organigrama de la empresa Granja Flor Isabel**

## **6. PLANIFICACIÓN**

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

Al planificar el sistema de gestión de la calidad se considera el contexto de la organización, los requisitos de las partes interesadas y la determinación de los riesgos y oportunidades que sean necesarios abordar.

### **6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades**


Las acciones tomadas para abordar los riesgos pueden conducir a la identificación de oportunidades de mejora como: nuevas alianzas, utilización de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades del interesado, por ello, la planificación del sistema tiene como finalidad:

- Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos.
- Aumentar los efectos deseables.
- Prevenir o reducir efectos no deseados.
- Lograr la mejora continua.
- Planificar y evaluar la eficacia de las acciones necesarias para mitigar los riesgos o potenciar las oportunidades.

La metodología para establecer acciones se encuentra definida en el procedimiento de Registro de acciones correctivas y preventivas CP-GC-01.

### **6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos**

La organización tiene objetivos de calidad, con funciones relevantes al sistema de gestión de la calidad, dichos objetivos deben ser:

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

- Coherentes con la política de calidad.
- Medibles.
- Pertinentes para la conformidad de los productos y servicios, para la satisfacción del cliente.
- Objeto de seguimiento.
- Comunicados y actualizados

En la planificación de los objetivos de la calidad se determinan mediante preguntas:

- ¿Qué se va a hacer?
- ¿Qué recursos se requerirán?
- ¿Quién será el responsable?
- ¿Cómo se evaluarán los resultados?


Estos objetivos de calidad son aprobados por gerencia, planificados y ejecutados por los responsables establecidos para cada uno de ellos y monitoreados por el Jefe de crianza y beneficio de la granja, quien lo reporta a la alta dirección.

### **6.3. Planificación de los cambios**

Cuando la empresa Granja de cuyes Flor Isabel determina la necesidad de realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada, teniendo en consideración:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- La integridad del sistema de gestión de la calidad.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o resignación de responsabilidades y autoridades.



 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC-GG-01
		VERSIÓN: 01

A través del Programa anual de auditorías internas AA-GG-01.

## **7. APOYO**

### **7.1. Recursos**

#### **7.1.1. Generalidades**

La empresa tiene determinado los recursos, los cuales son necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, considerando:

- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- Aumentar la satisfacción del cliente.


#### **7.1.2. Personas**

La Granja de cuyes Flor Isabel proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

#### **7.1.3. Infraestructura**

La organización dispone y mantiene las instalaciones y equipos necesarios para el desarrollo de sus actividades con la tecnología y la adecuación necesaria requerida en todos sus procesos, y la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto final que llega al cliente, lo cual incluye:

- Equipos.
- Recurso de transporte.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC-GG-01
		VERSIÓN: 01

- Tecnologías de información y comunicación

Al mismo tiempo tiene definidos planes de mantenimiento de los equipos e instalaciones, para asegurar que todo se encuentre en óptimas condiciones de funcionamiento, para conocer la capacidad de los equipos e instalaciones con los que cuenta, para llevar un mayor control de dichas instalaciones se registra en Mantenimiento Preventivo/ Correctivo MPC-GC-01.

#### **7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos**

Entendiendo por ambiente de trabajo adecuado la combinación de factores humanos y físicos, tales como: sociales, psicológicos y físicos. La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos, para lograr la conformidad de los productos, de forma que los clientes como el personal tengan el ambiente adecuado.


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

##### **7.1.5.1. Generalidades**

La empresa determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición de los procesos, para verificar la conformidad de los productos y servicios, los cuales:

- Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición.
- Se mantienen para asegurar la idoneidad del propósito.

Para el seguimiento de los resultados, se utiliza diferentes prácticas con las que comprueban la conformidad de sus productos como: métodos de observación, inspecciones, entre otros, de acuerdo a lo indicado en el Plan de Auditoría PA-GG-01.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

### **7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones**

La trazabilidad es un requisito considerado por la organización, como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados, por ello, el equipo de medición debe:

- Calibrarse y verificarse, en intervalos especificados, contra patrones de medición.
- Protegerse contra ajustes, daños o deterioro que pueda invalidar el resultado.

### **7.1.6. Conocimiento de la organización**

Se determina, mantienen y están disponibles los conocimientos requeridos para lograr la conformidad de los productos, los cuales son transmitidos mediante sesiones formativas, difundidas de acuerdo a lo descrito en la Lista maestra de procedimientos LE-GG-01 y Lista maestra de documentos LI-GG-01.


## **7.2. Competencia**

La empresa determina las competencias necesarias para todo el personal cuyo trabajo afecte la conformidad con los requisitos del producto, las que son descritas en el Perfil de puesto PP-GA-01.

La organización mantiene registros apropiados del cumplimiento de las competencias de su personal, por lo que el personal que ingresa a laborar recibe una inducción general de la organización y de los procesos. Así mismo determina la necesidad de brindar formación al personal o de tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades y se evalúa la eficacia de las mismas según el Programa de capacitación PCA-GG-01. A períodos definidos, se evalúa la eficacia de los resultados de capacitación.

## **7.3. Toma de conciencia**

El personal es consciente de la importancia de sus actividades y responsabilidades asumidas para el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad, es por ello, que se ejecuta la verificación que el personal comprenda e interiorice, según:

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

- La política de calidad.
- Los objetivos de calidad.
- Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Las implicancias del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

#### **7.4. Comunicación**

Se cuenta con un Manual de Calidad MC-GG-01 que describe los medios de comunicación usados, así como consideraciones sobre ¿qué comunicar?, ¿cuándo comunicar?, ¿a quién comunicar?, ¿cómo comunicarse? y ¿quién comunica?

#### **7.5. Información documentada**

##### **7.5.1. Generalidades**


El sistema de gestión de la calidad de la empresa Granja de cuyes Flor Isabel incluye:

- La información documentada requerida.
- La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015, es necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad, la cual se encuentra registrada en la Lista maestra de procedimientos LE-GG-01 y Lista maestra de documentos LI-GG-01.

##### **7.5.1.1. Creación y actualización**

Para la creación y actualización, de la información documentada, la organización se asegura de que sea apropiada: a) la identificación y descripción; b) el formato y los medios de soporte; c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación, mediante

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

el Procedimiento de Control de documentos y registros "RE-GG-01" donde se asegura de que sea apropiada:

- La identificación y descripción
- El formato y los medios de soporte
- La revisión y aprobación.

### **7.5.2. Control de la información documentada**

La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad, se controla de acuerdo a lo indicado en el Control de documentos y registros RE-GG-01 asegurándose de que:

- Este disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.
- Este protegido adecuadamente.


La información documentada conservada como evidencia de la conformidad, está protegida contra modificaciones no intencionadas.

## **8. OPERACIÓN**

La empresa Granja de cuyes Flor Isabel asegura la operación eficaz y eficiente de los procesos, los mismos que se identifican en el mapa de procesos Figura 1. Como resultado de la planificación del sistema de gestión de la calidad, se gestionan los procesos con el enfoque del ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (P-H-V-A) y el enfoque basado en riesgos.

### **8.1. Planificación y control operacional**

La organización planifica sus actividades de sus procesos buscando la coherencia con sus planes estratégicos y el desarrollo de estos, con el fin de ofrecer sus productos con calidad, buscando la satisfacción del cliente y la mejora continua, siendo los procesos necesarios para la realización del producto:

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

- Proceso de manejo reproductivo
- Proceso de destete/sexado
- Proceso de crecimiento y engorde
- Proceso de beneficio
- Proceso de ventas.

La Granja de cuyes Flor Isabel planifica, implementa y controla los procesos del sistema de gestión de la calidad para:


- Definir y monitorear los requisitos para la obtención de productos de calidad, de acuerdo al Control de salidas de cuyes para carne SC-BC-01 y Control de salidas de reproductores RR-GC-01.
- El establecimiento de los criterios y controles para la ejecución de los procesos, descritos en la documentación registrada en la Lista maestra de documentos LI-GG-01.
- Los cambios planificados son controlados y los no planificados son revisados para mitigar cualquier efecto adverso.

## **8.2. Requisitos para productos y servicios**

### **8.2.1. Comunicación con el cliente**

La organización considera que una adecuada comunicación con el cliente es fundamental para poder ofrecer un producto satisfactorio, por ello se tiene establecido lo siguiente:

- Vías de comunicación con los clientes con la finalidad de obtener la información necesaria que permite mejorar el producto.
- Proporcionar la información relativa a los productos.
- Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

- Obtener retroalimentación de los clientes relativa a los productos, incluyendo las quejas.

Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

En la Granja de cuyes Flor Isabel se disponen del Formato de pedidos y consultas PC-GA-01 y del Formato de quejas FQ-GG-01, en los cuales el cliente tiene la posibilidad de realizar cualquier tipo de consulta acerca de las diferentes actividades.


### **8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios**

Los requisitos generales aplicables al producto y al suministro, han sido definidos en el Control de salidas de cuyes para carne SC-BC-01 y en el Control de salidas de reproductores RR-GC-01, mientras que aquellos requisitos específicos del cliente están documentados en los contratos correspondientes. Por ello, en el procedimiento se definen las actividades necesarias para asegurar que se tomen en cuenta:

- Los requisitos especificados por el cliente
- Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios, cuando sean conocidos.
- Los requisitos legales y normativos adicionales aplicables
- Los requisitos del contrato que difieran de los expresados en los puntos anteriores.

### **8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios**

Se tiene establecido un sistema para llevar a cabo la revisión de los requisitos expresados por el cliente, con la finalidad de asegurar, antes de establecer una relación contractual, de que se tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos que se ofrece a los clientes, asegurándose que:

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

- Los requisitos del producto se encuentran definidos; por ello mantienen registros, tales como órdenes de compra emitidas por el cliente, de forma escrita o electrónica.
- Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, se encuentran consignados a través de la confirmación de los pedidos vía telefónica o electrónica con el cliente.
- Se tiene la capacidad para cumplir con lo acordado con el cliente.

Esta verificación se efectúa en cada cotización que la Granja de cuyes Flor Isabel realiza, cada vez que sea solicitada la entrega de un producto, previo a la aceptación del mismo.

#### **8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios**

La organización también se asegura de que, cuando se cambien los requisitos para los productos, la información documentada pertinente es modificada, y de que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados, de acuerdo a lo descrito en el Control de documentos y registros RE-GG-01.

#### **8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios**


El presente requisito no es aplicable a la empresa debido a que el producto a comercializar presenta características establecidas y definidas que se mantienen a través del tiempo, por lo cual no requiere desarrollar especificaciones nuevas del producto, es decir, no se diseña producto de acuerdo a requerimientos especiales de los clientes.

#### **8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

##### **8.4.1. Generalidades**

La organización se asegura, que los procesos y productos suministrados externamente son conformes a los requisitos, se ha determinado los controles a aplicar a los procesos y productos suministrados externamente cuando:



 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

- Los productos o servicios de proveedores externos estén destinados a incorporarse dentro de los propios.
- Un proceso o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.

#### **8.4.2. Tipo y alcance del control**

La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente, no afecten de manera adversa a la capacidad de entregar productos conformes, de manera coherente, a sus clientes.


La Granja de cuyes Flor Isabel controla sus procesos y productos, para que cumplan con los requisitos. El tipo y alcance de los métodos para el control de estos procesos depende del efecto que tiene el producto adquirido sobre el producto final, por lo que se ha establecido como productos críticos:

- Alimento balanceado
- Complementos vitamínicos
- Medicina, desinfectantes y otros productos sanitarios
- Otros

#### **8.4.3. Información para los proveedores externos**

Los procedimientos documentados para la contratación de productos o servicio son los siguientes:

- OC-GA-01-Orden de compra
- AC-GC-01-Almacén y control de inventarios

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

La organización no ha tercerizado procesos que pudieran afectar de manera adversa su capacidad para suministrar productos conformes.

## **8.5. Producción y provisión del servicio**

La empresa implementa la provisión del producto bajo condiciones controladas.

### **8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio**


Las condiciones controladas, definidas en los procedimientos incluyen:

- La disponibilidad de información documentada sobre los productos.
- La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y mediciones adecuadas.
- La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplan los criterios de aceptación de los productos.
- El uso de la infraestructura y el entorno adecuado.
- La designación de personas competentes.
- Implementación de acciones para prevenir los errores humanos.
- La implantación de actividades de liberación, entrega y posterior a la entrega.

Implementación de manuales, procedimientos e instructivos que orienten las actividades del personal, disminuyendo el riesgo de errores humanos; se especifica en la Lista maestra de documentos LI-GG-01.

Se cuenta con los siguientes procedimientos documentados para el control:

- Manejo reproductivo - MP-GC-01
- Manejo de recria- MC-GC-01
- Alimentación- PA-GC-01

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

- Beneficio de cuyes- BC-BC-01
- Almacén y control de inventarios -AC-GC-01
- Manual de bioseguridad - MB-GC-01
- Ventas- VV-GA-01
- Protocolo de medidas preventivas frente al COVID-19 - PM-GG-01

### **8.5.2. Identificación y trazabilidad**

La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas, para asegurar la conformidad de los productos. Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento. Ante cualquier pérdida o deterioro de productos, según lo definido por Registro de productos no conformes PN-GC-01, se comunica inmediatamente al cliente.

El medio de identificación y trazabilidad de los productos que brinda la Granja de cuyes Flor Isabel son sus registros de lotes, entendiéndose por un lote a todos los animales que se encuentran en una poza de cría.

### **8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

Requisito excluido, debido a que en la Granja de cuyes Flor Isabel no cuenta con bienes pertenecientes a clientes o productos externos.


### **8.5.4. Preservación**

La organización preserva cada salida del producto durante los procesos. Esta preservación incluye la identificación, crianza, beneficio y protección de los cuyes, alimentos e instalaciones que intervengan en la crianza de cuyes.

Se preservan las salidas durante la producción, en la medida necesaria para asegurar la conformidad de los requisitos.

### **8.5.5. Actividades posteriores a la entrega**

Se cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega que se requiere:

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

- Los requisitos legales y reglamentarios.
- Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas al producto.
- La naturaleza, el uso y vida útil prevista de los productos.
- Los requisitos del cliente.
- La retroalimentación del cliente.

#### **8.5.6. Control de los cambios**


Cuando se presente la necesidad de realizar cambios no planificados esenciales para la crianza y beneficio de cuyes, el jefe de crianza y beneficio, es el responsable de informar a la alta dirección o dar sus recomendaciones, para que se evalúe el impacto de forma integral, considerando criterios de: justificación del cambio, impacto en la integridad del sistema de gestión de la calidad, disponibilidad de recursos y asignación de responsabilidades. La revisión y autorización de los cambios relevantes es evidenciada en la documentación de los procesos que se encuentra controlada en la Lista maestra de procedimientos LE-GG-01 y en la Lista maestra de documentos LI-GG-01.

#### **8.6. Liberación de los productos y servicios**

Para iniciar el despacho de los productos, es requerido que se cuente con un registro de liberación de producto donde contemple, el nombre del producto, el lote, la cantidad liberada, la producción, fecha de liberación, responsable de la liberación del producto; esto según el procedimiento del Control de salidas de cuyes para carne SC-BC-01 y Control de salidas de reproductores RR-GC-01, donde se establecen los niveles de autorización y se define la información documentada a conservar.

#### **8.7. Control de las salidas no conformes**

Las salidas de los procesos se monitorean permanentemente y se cuenta con diversos sistemas de protección, que aseguran que ante una desviación que pudiera transgredir los criterios de aceptación, se eliminará la posibilidad de entregar productos no conformes.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

La organización se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos, se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. Se toman las acciones adecuadas, basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos.

La Granja de cuyes Flor Isabel, trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- Corrección.
- Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.

Lo cual es documentado y registrado en el formato de Registro de productos no conformes PN-GC-01 y Gestión de salidas no conformes GSN-GC-01.


## **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

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

En la organización se tiene determinado:

- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.
- Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.
- Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados el seguimiento y la medición.

Se evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, y su garantía interna de calidad en las reuniones del comité de calidad, conservando la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

### **9.1.1. Generalidades**

La Granja de cuyes Flor Isabel planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto.
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Asimismo, se ha implementado el seguimiento y la medición de los procesos y servicios a través de:


- Indicadores de gestión, que son medidos en todos los procesos relevantes, con el fin de demostrar su capacidad de alcanzar los resultados planificados.
- Cumplimiento de los compromisos definidos.

De acuerdo a los resultados alcanzados, el responsable del área o proceso puede proponer las acciones a tomar para corregir la tendencia detectada a través de indicadores u otros mecanismos y llevarla hacia la meta. El jefe de crianza y beneficio definirá si las acciones propuestas serán canalizadas a través del procesamiento de Lista de verificación de auditorías VA-GG-01. Adicionalmente, en las reuniones de revisión por la alta dirección se analizan los resultados alcanzados y se define la necesidad de tomar acciones adicionales.

### **9.1.2. Satisfacción del cliente**

La Granja de cuyes Flor Isabel realiza seguimiento de las informaciones relativas a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos y normatividad de las especificaciones técnicas del producto, mediante:

- El Formato de pedidos y consultas PC-GA-01.
- El Registro Formato de quejas FQ-GG-01.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

### 9.1.3. Análisis y evaluación


La organización, recopila y analiza los datos apropiados que surgen por el seguimiento y la medición por cualquier otra fuente pertinente, el análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad de los productos y servicios.
- El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

### 9.2. Auditoría interna

En la Granja de cuyes Flor Isabel se realizan auditorías internas anualmente, para asegurar que su sistema de gestión de la calidad:

- Este conforme con las disposiciones y requisitos planificados, con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y con la normativa legal aplicable.
- Este implementado y se mantenga de manera eficaz.
- Las auditorías internas se realizan de acuerdo al procedimiento del Plan de Auditoría PA-GG-01.
- Cuentan con un Programa anual de auditorías internas AA-GG-01, el cual es elaborado tomando en cuenta los objetivos de calidad, la importancia de los procesos involucrados, retroalimentación del cliente, cambios que afectan a la organización, así como el resultado de auditorías previas.
- Define una Lista de verificación de auditorías VA-GG-01 para cada auditoría a realizar, considerando los criterios de auditoría, alcance, métodos, responsabilidades, requisitos, auditores asignados, riesgos y entre otros.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

- Selecciona auditores de acuerdo a un perfil, asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso evitando que auditen su propio trabajo o que exista otro conflicto de interés.
- Mantiene registros apropiados mediante información en la Ficha resumen de verificación de auditorías internas RA-GG-01.

### **9.3. Revisión por la dirección**

#### **9.3.1. Generalidades**

La alta dirección de la empresa revisa el sistema de gestión de la calidad para asegurarse de su conformidad, adecuación, eficacia y alineación con las estrategias.

El contenido de las reuniones realizadas queda registrado en el formato Ficha resumen de verificación de auditorías internas RA-GG-01, el cual es enviado a todos los miembros de la alta dirección como acta de lo acordado.

Asimismo, los resultados de la revisión por la alta dirección deben incluir decisiones y acciones relacionadas con:


- Las oportunidades de mejora del sistema de gestión de la calidad, sus procesos y productos, en relación a los requisitos del cliente.
- Cualquier necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la necesidad de recursos.

#### **9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección**

La revisión por la alta dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- El estado de las acciones de las revisiones por la alta dirección.



 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>


- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas:
  - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
  - El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
  - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
  - Las no conformidades y acciones correctivas.
  - Los resultados de seguimiento y medición.
  - Los resultados de las auditorías.
  - El desempeño de los proveedores externos.
- La adecuación de los recursos
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos.
- Las oportunidades de mejora.

### **9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección**

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora:

- Cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Las necesidades de recursos.

La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la alta dirección y de las acciones propuestas en las Actas de revisión del sistema de gestión de la calidad.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

## **10. MEJORA**

### **10.1. Generalidades**

La Granja de cuyes Flor Isabel identifica las oportunidades de mejora en cuanto a su capacidad para satisfacer los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción, para aumentar la eficacia de su sistema.

La mejora puede darse de forma:

- Preventiva, gestionando los riesgos asociados a los procesos.
- Correctiva, tomando acciones de mejora para las no conformidades detectadas.
- Incremental, mediante la implementación de sugerencias.
- Creativa, mediante innovaciones canalizadas como proyectos de mejora.


### **10.2. No conformidades y acción correctiva**

El procedimiento de Acciones correctivas y preventivas CP-GG-01, establece las fuentes de identificación de no conformidades reales o potenciales y los mecanismos para corregirlas mediante el formato de Registro de acciones correctivas y preventivas CP-GC-01, identificando su causa raíz y tomando acción para evitar su ocurrencia o recurrencia.

Adicionalmente, el mencionado procedimiento define las actividades a realizar para verificar la implementación de las acciones tomadas y su eficacia para eliminar las no conformidades.

El procedimiento se define para:

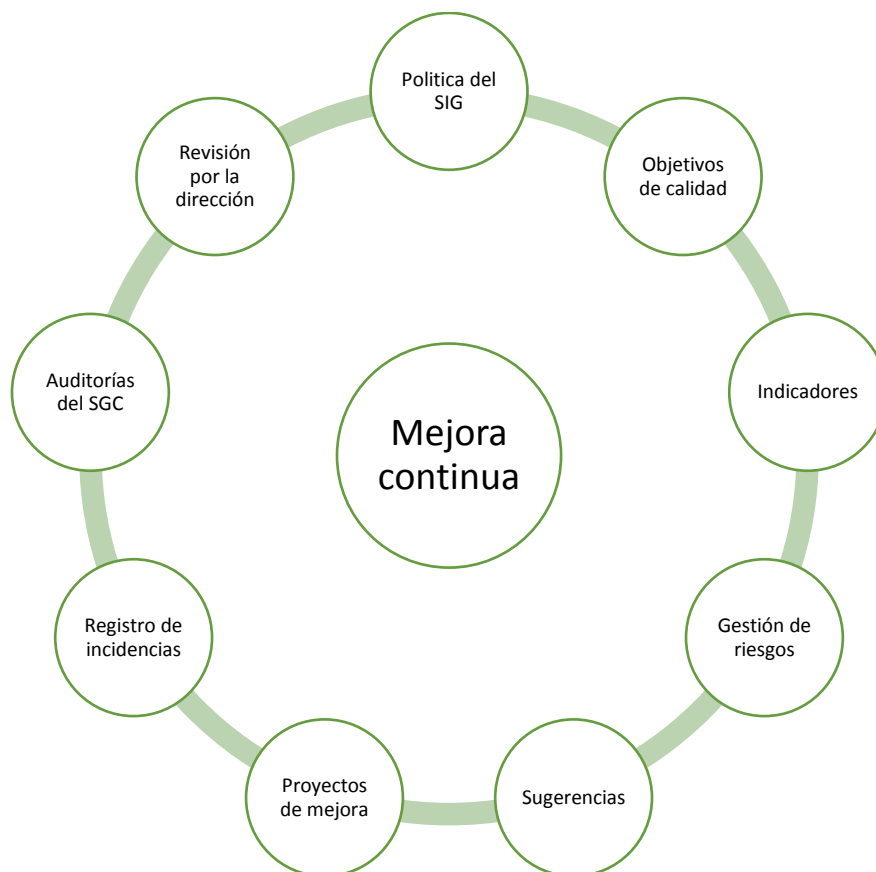
- Revisar las no conformidades.
- Determinar las causas de la no conformidad.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implantar las acciones correctivas necesarias.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	<p>CÓDIGO: MC-GG-01</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>

- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones tomadas.


### 10.3. Mejora Continua

La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. La organización debe considerar los resultados del análisis, la evaluación, y las salidas de la revisión por la alta dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. Haciendo uso de las siguientes herramientas, como se muestra en la Figura 3.



**Figura 3. Herramientas de mejora continua.**

## **Anexo 11. Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad**

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: EC-GG-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	VERSIÓN: 01

### 1. Objetivo

Establecer los criterios que garanticen el adecuado control de la documentación (documentos y registros) del sistema de gestión de la calidad en la Granja de cuyes Flor Isabel.

### 2. Alcance


El procedimiento se aplica a todos los documentos y registros que son parte del alcance del sistema de gestión de calidad, se recomienda que todos los documentos del sistema emitidos en la empresa se elaboren y controlen bajo dicho procedimiento.

### 3. Responsabilidad

El encargado de la elaboración y actualización de este procedimiento es el Responsable del Sistema de gestión de la calidad, en la Granja de cuyes Flor Isabel es el Jefe de crianza y beneficio.

### 4. Definiciones

- **Actualización:** Es un identificador numérico utilizado para indicar el número de modificaciones efectuadas en una versión de un documento o dato perteneciente al sistema de gestión de la calidad.
- **Aprobación:** Actividad que garantiza que el contenido de un documento está dentro de las políticas de la empresa y cumple con este proceso.
- **Control:** El acto de impedir o regular cambios en parámetros, situaciones o condiciones.
- **Copia controlada:** Copia de los documentos vigentes del sistema de gestión de la calidad, identificados y asignados a una persona, para su uso y aplicación correspondiente.
- **Copia no controlada:** Copia de los documentos del sistema de gestión de la calidad, que son impresos con fines didácticos o de revisión o cuando el comité lo solicite.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: EC-GG-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	VERSIÓN: 01


- **Documentos externos:** Son aquellos documentos que sirven como referencia para el sistema de gestión de la calidad, emitidos por clientes, subcontratistas o entidades externas y que son utilizados en la empresa para el desarrollo de las actividades de los procesos.
- **Documentos internos:** Son aquellos documentos emitidos para uso interno, como por ejemplo, manual de la calidad, procedimientos, mapa de procesos, formatos, planes de calidad, programas, instructivos, entre otros.
- **Formato:** Estandarización de un documento, realizado bajo un diseño propio de la organización, que al ser diligenciado puede convertirse en una evidencia o un registro de un proceso.
- **Manual de Calidad:** Documento que define todas las disposiciones adoptadas para describir el sistema de gestión de la calidad, según las exigencias de las normas técnicas establecidas en la organización.
- **Plan de calidad:** Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **SGC:** sistema de gestión de la calidad.

## 5. Contenido

### 5.1. Contenido general

El Sistema de Gestión de la calidad de Granja de cuyes Flor Isabel cuenta con la siguiente documentación:

- Manual de calidad
- Procedimientos
- Instructivos

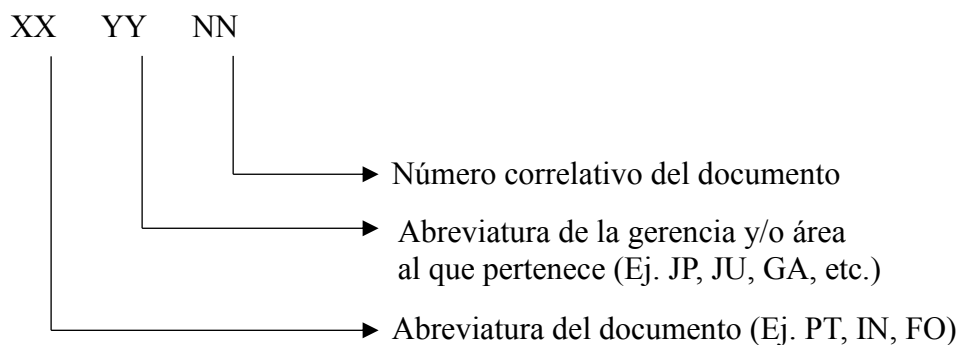
 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: EC-GG-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	VERSIÓN: 01

- Formatos
- Registros
- Documentos externos
- Planes del sistema de gestión de la calidad y documentos de apoyo (cuando se requieran).

## 5.2. Contenido de los documentos

### 5.2.1. Identificación de los documentos


Los documentos del SGC son identificados con nombre, código y versión, lo cual se identifica en el encabezado del documento. El código está conformado por:



La Gerencia y/o áreas, estarán identificadas de acuerdo a una codificación relacionada con su nombre, según se detalla en la Tabla 1.

**Tabla 1:** Abreviaturas de las áreas de la empresa Granja de cuyes Flor Isabel

Abreviatura	Área
GA	Gerencia y Administración.
GG	Todas las unidades de la Granja de Cuyes Flor Isabel.
GC	Granja de cuyes.
BC	Beneficio de cuyes.

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: EC-GG-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	VERSIÓN: 01

Todos los documentos del sistema de gestión de calidad, deberán ser codificados cuando sea aplicable y se hará seguimiento, teniendo en cuenta las abreviaturas de la Tabla 2.


**Tabla 2:** Abreviatura de los tipos de documentos.

Abreviatura	Estructura documentaria
PC	Política de calidad
OC	Objetivos de calidad
MC	Manual de calidad
EX	Documento externo
PT	Procedimiento
IN	Instructivo
FO	Formato
RE	Registro
RG	Reglamento


Se podrá crear otro tipo de documento, que no es mencionado en esta lista que sea requerido por el cliente, cuya abreviación será creada por el Jefe de crianza y beneficio.

Se presenta a continuación el encabezado en la Tabla 3.

**Tabla 3:** Encabezado de página

 Granja de Cuyes Flor Isabel	Estructura documentaria	Código: XX. YY. NN
	Nombre del Documento	Versión: --



 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: EC-GG-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	VERSIÓN: 01

### 5.2.2. Aspectos de redacción y presentación de documentos

- Redacción: Los procedimientos se deben redactar de manera clara y coherente con el proceso que se está documentando, usando un mismo término o nombre para referirse a un proceso, procedimiento o actividad, los verbos deben ir en infinitivo.
- Legibilidad: Los documentos impresos deben estar libres de correcciones / tachones.

### 5.3. Control de documentos

#### 5.3.1. Creación de documentos


Es una actividad que garantiza que en el contenido del documento no se omitan detalles importantes del proceso; para la creación de los documentos del sistema de gestión de la calidad, hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Que los documentos estén estructurados con los parámetros establecidos de cada procedimiento
- Verificar que lo escrito corresponda con la realidad o con las condiciones previamente planificadas
- La elaboración de un documento debe ser realizada en lo posible, por el responsable del proceso o del jefe inmediato.

#### 5.3.2. Modificación de documentos

Los documentos del sistema de gestión de la calidad de la Granja de cuyes Flor Isabel, pueden presentar modificaciones después de:

- Auditorías internas.
- Auditorías externas.
- Solicitudes de acciones correctivas y preventivas.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: EC-GG-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	VERSIÓN: 01

- Revisión general.
- Planeación de actividades por el área de calidad.
- Por cambios importantes en la ejecución del proceso (actualización).

Todo cambio de un documento debe tener descrito el soporte del ¿por qué de la modificación?, según la fuente que lo origina; y el responsable del sistema de gestión de la calidad, es quien retira los documentos obsoletos y actualiza la información. Asimismo, se debe actualizar la Lista maestra de procedimientos LE-GG-01 y Lista maestra de documentos LI-GG-01, con la fecha de la última modificación.

### **5.3.3. Revisión de documentos**

Actividad que garantiza el contenido del documento, no se omiten detalles del procedimiento. La revisión de un documento puede ser realizada por el responsable del sistema de gestión de calidad.

### **5.3.4. Aprobación de los documentos**


La aprobación de los documentos, consiste en verificar que lo que se encuentra documentado corresponda con lo planteado por el sistema de gestión de la calidad, la aprobación de los procedimientos será dada por la gerencia de la empresa.

### **5.3.5. Distribución de documentos**

El responsable del Sistema de gestión de la calidad en la empresa, emite copias controladas de los documentos a las áreas correspondientes. En el caso que los archivos sean electrónicos, se tendrá un espacio digital, donde se permitirá el acceso al personal correspondiente.

### **5.3.6. Conservación de los documentos**

Los documentos electrónicos del sistema de gestión de la calidad son archivados en la carpeta principal de la Granja de cuyes Flor Isabel, la cual contiene los documentos del

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: EC-GG-01
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	VERSIÓN: 01

sistema de gestión de la calidad. Los documentos físicos son archivados en fólderes; si hubiera copias, se deberá colocar el sello de "Copia controlada".

### **5.3.7. Control de documentos externos**

Se verifica cada documentación externa, cada área debe tener identificados estos documentos, el responsable del sistema de gestión de la calidad, debe tener una copia identificada, la identificación es mediante la colocación de un sello "Documento externo".

### **5.3.8. Control de Cambios en los documentos**


Cada cambio realizado en un documento significa una nueva versión, por ello se actualizará su estado de revisión. Los cambios en los documentos serán presentados en la portada de cada revisión, el responsable del sistema de gestión de la calidad, recupera las antiguas versiones de los documentos y entregará las nuevas, para asegurar que las versiones pertinentes se encuentran en los puntos de uso.

### **5.3.9. Prevención del uso de documentos obsoletos**

El Jefe de crianza y beneficio de la Granja de cuyes Flor Isabel, es el responsable de la adecuada identificación y eliminación de documentos obsoletos, de esta manera se previene su uso no intencionado, en coordinación con los responsables. Las versiones anteriores de los documentos deben ser destruidos, archivando solo un ejemplar, el cual debe ser marcado con un sello con una frase "Documento obsoleto". Los documentos obsoletos serán archivados en una carpeta exclusiva para tal fin, el cual debe estar claramente identificado. Luego de dos años, estos serán eliminados, a menos que el responsable del área determine prolongar su conservación.

### **5.3.10. Registros**

- Lista maestra de documentos LI-GG-01
- Lista maestra de procedimientos LE-GG-01
- Control de cambios de registros RE-GG-01

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>PROCEDIMIENTOS</p>	<p>CÓDIGO: RE-GG-01</p>
	<p>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

## 1. Objetivo

Describir el procedimiento del control de los registros del Sistema de Gestión de la calidad en la Granja de cuyes Flor Isabel, para asegurar que se mantengan y preserven los resultados de las actividades como punto de partida para el mejoramiento continuo.

## 2. Alcance

Este procedimiento cubre todos los requisitos del sistema de gestión de la calidad generados en los diferentes procesos de la empresa.

## 3. Responsabilidad

Todas las actividades, relacionadas con el control de los registros son responsabilidad de la gerencia y su administración es responsabilidad de los encargados de cada proceso.

## 4. Definiciones

Registro: Documento que presenta resultados o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

## 5. Contenido


### 5.1. Contenido general

En la Granja de cuyes Flor Isabel se han definido como registros del sistema de gestión de la calidad aquellos que figuran en la Lista maestra de procedimientos LE-GG-01 y Lista maestra de documentos LI-GG-01.

### 5.2. Contenido de los requisitos

#### 5.2.1. Identificación

Los trabajadores de la empresa Granja de cuyes Flor Isabel pueden proponer la elaboración de nuevos registros, en función a las modificaciones en la realización de sus actividades. El Jefe de área evalúa la propuesta y de acuerdo a su funcionalidad, la aprueba o desaprueba.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: RE-GG-01
	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN: 01

Los registros aprobados serán enviados al Jefe de crianza y beneficio, el cual identifica e incorpora el registro, previa aprobación de la gerencia, a la Lista maestra de procedimientos LE-GG-01 y Lista maestra de documentos LI-GG-01.

Para la elaboración de registros se sigue los lineamientos establecidos en el procedimiento de Elaboración y control de documentos EC-GG-01. Antes de la entrega al área, se asegura la eliminación de la versión anterior.

### **5.2.2. Almacenamiento y clasificación**

El almacenamiento y clasificación de los registros del sistema de gestión de la calidad se garantizan definiendo para cada uno: ¿Quién archiva?, ¿Cómo archiva? y ¿Quién tiene acceso a ellos?

Los registros serán archivados por los encargados del proceso y para su conservación, se utilizarán archivadores. Además, deben quedar almacenados en modo virtual disponible para la organización.

### **5.2.3. Protección y recuperación**

Los registros deben estar protegidos contra humedad y la intemperie y para los de modo virtual, se deberá contar con antivirus para proteger el espacio digital.

Para la recuperación, los trabajadores organizan sus registros de tal modo que sean fácilmente recuperables, en el caso de registros electrónicos, la recuperación será a través de los usuarios y sus respectivos respaldos del sistema.

### **5.2.4. Tiempo mínimo de retención**

Dependiendo de la función de cada registro, se debe definir claramente su tiempo mínimo de retención expresado en años o en meses y es definido por el responsable de cada proceso de acuerdo al tipo de registro.


 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>PROCEDIMIENTOS</p>	<p>CÓDIGO: RE-GG-01</p>
	<p>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

## 6. Documentos de referencia

- Elaboración y control de documentos EC-GG-01.
- Norma ISO 9001:2015.




**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: LE-GG-01</b>
	<b>LISTA MAESTRA DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>

Nº	Nombre del documento	Código del Registro	Fecha de aprobación	Última modificación	Versión	Almacenamiento	Elaborado	Aprobado	Responsable
1	Manual de Calidad	MC-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC->Documentos internos. Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
2	Elaboración y control de documentos	EC-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC->Documentos internos. Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad y la Alta dirección	Gerente general	Administrativo
3	Control de documentos y registros	RE-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC->Documentos internos. Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
4	Producto no conforme	PNC-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC->Documentos internos. Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
5	Auditorías Internas	AI-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC->Documentos internos. Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio



**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**


 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: LE-GG-01</b>
	<b>LISTA MAESTRA DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>

6	Acciones correctivas y preventivas	ACP-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC->Documentos internos. Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
7	Almacén y control de inventarios	AC-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC->Documentos internos. Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
8	Ventas	VV-GA-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC->Documentos internos. Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
9	Manejo reproductivo	MP-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC->Documentos internos. Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
10	Manejo de recría	MC-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC->Documentos internos. Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
11	Alimentación	PA-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC->Documentos internos. Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio





**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: LE-GG-01</b>
	<b>LISTA MAESTRA DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>

12	Beneficio de cuyes	BC-BC-01		V:01	Digital: En la carpeta SGC->Documentos internos. Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
13	Manual de bioseguridad	MB-GC-01		V:01	Digital: En la carpeta SGC->Documentos internos. Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
14	Protocolo de medidas preventivas frente al COVID-19	PM-GG-01		V:01	Digital: En la carpeta SGC->Documentos internos. Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio




GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL

 GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-GG-01
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y FORMATOS	VERSIÓN: 01

Nº	Nombre del documento	Código del Registro	Fecha de aprobación	Última modificación	Versión	Almacenamiento	Elaborado	Aprobado	Responsable
1	Lista maestra de procedimientos	LE-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
2	Lista maestra de documentos	LI-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
4	Control de copias	CC-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Administrativo



**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: LI-GG-01</b>
	<b>LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y FORMATOS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>

						Físico: En el folder de SGC			
5	Política de calidad	PC-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Administrativo
6	Objetivos de la calidad	OC-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Administrativo
7	Organigrama	OG-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Administrativo



GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-GG-01
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y FORMATOS	VERSIÓN: 01

						Físico: En el folder de SGC			
8	Programa de capacitación	PCA-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Administrativo
9	Ficha del trabajador	FT-GA-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Administrativo
10	Perfil de puesto	PP-GA-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Administrativo




**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-GG-01
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y FORMATOS	VERSIÓN: 01

						Físico: En el folder de SGC			
11	Entrevista al postulante	EP-GA-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Administrativo
12	Formato de calibración y verificación	CV-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Administrativo
13	Formato de pedidos y consultas	PC-GA-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Administrativo



GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-GG-01
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y FORMATOS	VERSIÓN: 01

						Físico: En el folder de SGC			
14	Formato de quejas	FQ-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Administrativo
15	Orden de compra	OC-GA-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Administrativo
16	Formato de visitas	FV-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Administrativo



**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-GG-01
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y FORMATOS	VERSIÓN: 01

						Físico: En el folder de SGC			
17	Mantenimiento Preventivo/ Correctivo	MPC-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Administrativo
18	Registro de producción	RP-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
19	Registro de mortalidad de reproductores	RM-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio



GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-GG-01
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y FORMATOS	VERSIÓN: 01

						Físico: En el folder de SGC			
20	Registro de mortalidad de recría	RMC-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
21	Ficha Manejo de recría	MR-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
22	Registro de pesos al destete	PD-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio






**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-GG-01
LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y FORMATOS	VERSIÓN: 01

						Físico: En el folder de SGC			
23	Control de salidas de cuyes para carne	SC-BC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
24	Control de salidas de reproductores	RR-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
25	Alimentación de reproductores	ARR-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio




GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-GG-01
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y FORMATOS	VERSIÓN: 01

						Físico: En el folder de SGC			
26	Alimentación para engorde	ARC-GC- 01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
27	Plan de Auditoría	PA-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
28	Lista de verificación de auditorías	VA-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio



GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-GG-01
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y FORMATOS	VERSIÓN: 01

						Físico: En el folder de SGC			
29	Ficha resumen de verificación de auditorías internas	RA-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
30	Acta de reunión de apertura y cierre	AR-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
31	Programa anual de auditorías internas	AA-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio



GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL

 GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-GG-01
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y FORMATOS	VERSIÓN: 01

						Físico: En el folder de SGC			
32	Hoja de hallazgos	HH-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
33	Gestión de salidas no conformes	GSN-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
34	Formato de beneficio	FB-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio



**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO: LI-GG-01</b>
	<b>LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y FORMATOS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>

						Físico: En el folder de SGC			
35	Registro de productos no conformes	PN-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
36	Ficha de acciones correctivas y preventivas	FCP-GG-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
37	Registro de acciones correctivas y preventivas	CP-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio




**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-GG-01
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y FORMATOS	VERSIÓN: 01

						Físico: En el folder de SGC			
38	Control de ingresos y salidas del almacén	IS-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
39	Inventario de cuyes mensual	IC-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
40	Ficha del Almacén y control de inventarios	FAC-GC- 01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio




GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-GG-01
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y FORMATOS	VERSIÓN: 01

						Físico: En el folder de SGC			
41	Stock de insumos en almacén	SI-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
42	Registro de destete	RD-GC-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Jefe de crianza y beneficio
43	Registro de ventas	RV-GC-1			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Administrativo




GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: LI-GG-01
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y FORMATOS	VERSIÓN: 01

						Físico: En el folder de SGC			
44	Comercialización	CC-GA-01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Administrativo
45	Ficha de sintomatología COVID-19 para regreso al trabajo- Declaración jurada	FS19-GA- 01			V:01	Digital: En la carpeta SGC- >Procedimientos y Registros Físico: En el folder de SGC	Comité de gestión de calidad	Gerente general	Administrativo



## **Anexo 12. Procedimientos, Formatos y Documentación**

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: AC-GC-01
	ALMACENAJE Y CONTROL DE INVENTARIOS	VERSIÓN: 01

## 1. OBJETIVO

Controlar el ingreso y salida de insumos y materiales para asegurar las condiciones de almacenamiento para evitar pérdidas, teniendo en cuenta el presupuesto, compras, almacén y contabilidad.

## 2. ALCANCE

Aplicable al área de almacén, crianza y beneficio.

## 3. CONDICIONES

El responsable será el operario designado por el Jefe de crianza y beneficio, el cual velará por las condiciones de almacenaje y reportará a su jefe, si existiese alguna situación que le impida almacenar en las mejores condiciones.

Solo el operario designado puede aprobar la salida de ítems del almacén.

## 4. DESCRIPCIÓN

### 4.1. Control de ingresos y salidas.

Las actividades serán realizadas por el responsable de control de inventarios.

**Tabla 1:** Control de ingreso y salida

Responsable	Secuencia de fases/ Descripción de actividades
Responsable de control de inventarios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepciona la solicitud de material o registra el ingreso al almacén de mercadería, insumos o materiales en el formato de Control de ingresos y salidas del almacén IS-GC-01 y Ficha del Almacén y control de inventarios FAC-GC-01.</li> <li>2. Con base en la existencia de material, se verifica ubicación de la solicitud.</li> <li>3. Revisa cantidad y características del material solicitado.</li> <li>4. Almacena el material entrante, si se encuentra en condiciones conformes o proporciona el material solicitado.</li> </ol>

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: AC-GC-01
	ALMACENAJE Y CONTROL DE INVENTARIOS	VERSIÓN: 01

<p>5. La actividad se realiza mediante el método de PEPS (primeras entradas, primeras salidas)</p> <p>6. Realiza llenado del formato Control de ingresos y salidas del almacén IS-GC-01 como entregado o almacenado, con firma.</p>
---

**4.2. Control de Stock:** El responsable del control de inventarios debe llevar un control de forma física y digital, de los ingresos y salidas de cada material, para reconocer de manera inmediata el stock actual, para programar compras oportunas y evitar un sobre stock o escasez de insumos, alimento balanceado, etc.

**4.3. Condiciones del almacenaje:** El responsable del control de inventarios asegura que los ingresos estén bajo los requisitos de cada material y que éstos se encuentren alineados de acuerdo a la forma de conservación y manejo del material, para evitar deterioro o daños.

**4.4. Control de salida de animales:** El responsable del control de inventarios asegura que todos los animales que sean despachados, ya sea por venta o por mortalidad, deben registrarse en el Inventario de cuyes mensual IC-GC-01 y en el Registro de destete RD-GC-01. Considerando que diariamente en las mañanas se realiza el conteo de animales.

## 5. Registros asociados


- Ficha del Almacén y control de inventarios (FAC-GC-01)
- Control de ingresos y salida del almacén (IS-GC-01)
- Stock de insumos en almacén (SI-GC-01)
- Inventario de cuyes mensual (IC-GC-01)
- Registro de destete (RD-GC-01)

	FORMATO	CÓDIGO: FAC-GC-01
	FICHA DEL ALMACÉN Y CONTROL DE INVENTARIOS	VERSIÓN: 01

**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

		Día	Mes	Año
<u>Nota de entrega</u>				
Encargado de la entrega:				
Recibido por:				
Cantidad	Detalle	Peso (Opcional )	Proveedor	Ubicación
		Firma del encargado de la entrega		
		Firma de la recepción		




	FORMATO	CÓDIGO: SI-GC-01
	STOCK DE INSUMOS EN ALMACÉN	VERSIÓN: 01

GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL

Inventario Mensual			Fecha	
<b>Encargado</b>				
<b>Material/Insumo</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Presentación</b>	<b>Peso (opcional )</b>	<b>Total</b>
		Firma		




	FORMATO	CÓDIGO: RD-GC-01
	REGISTRO DE DESTETE	VERSIÓN: 01

**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

<b>Fecha</b>	<b>Galpón</b>	<b>Poza</b>	<b>Macho</b>	<b>Hembra</b>	<b>Total destetados</b>	<b>Nombre y Firma</b>



 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: <b>VV-GA-01</b>
	VENTA	VERSIÓN: 01

### 1. Objetivo

Establecer los lineamientos para realizar un correcto proceso de ventas, en donde se satisfaga los requisitos de los clientes.

### 2. Alcance

Aplicable en toda el área comercial


### 3. Condiciones

- El responsable de ventas, debe velar por los requisitos que soliciten los clientes.
- El responsable de ventas, debe recopilar toda la información necesaria, sobre el cuy, para conocer el pedido del cliente (cantidad, sexo, edad, peso, etc).

### 4. Descripción


**Tabla 1:** Procedimiento de la venta en la Granja de cuyes Flor Isabel.

Paso	Descripción	Responsable
1	Recepcionar los pedidos	Responsable de ventas
2	Verificar la disponibilidad del pedido con el Jefe de crianza y beneficio y con el responsable de control de inventarios, para solicitar el pedido del cliente.	
3	Validación del pedido y entrega de proforma de venta en caso el cliente lo requiera.	Responsable de ventas/Cliente
4	Aceptación de la proforma y pago del monto.	Cliente
5	Confirmar la fecha de entrega del pedido.	Responsable de ventas
6	Entrega del pedido y del documento que confirme la compra (boleta).	Responsable de ventas

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: <b>VV-GA-01</b>
	VENTA	VERSIÓN: 01


7	<p>Confirmar que el pedido se encuentra conforme, por parte del cliente. En caso hubiera una no conformidad, comunicar al Jefe de crianza y beneficio, el cual lo deberá anotar en el procedimiento de acciones correctivas.</p>	Responsable de ventas
---	--	-----------------------



	FORMATO	CÓDIGO: CC-GA-01
	COMERCIALIZACIÓN	VERSIÓN: 01

**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

Comercialización		
Nº de cuyes vendidos al mes:	Unidad	En S/.
Cuy beneficiado		
Destetados		
Descarte		
Total de ingresos mensuales		
Comprador		
Peso promedio al destete (g)		
Peso promedio a la saca (g)		
Venta	Venta Asociativa	
	Venta Individual	

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: MP-GC-01
	MANEJO REPRODUCTIVO	VERSIÓN: 01

### 1. Objetivo

Establecer actividades para el manejo reproductivo de la Granja de cuyes Flor Isabel.

### 2. Alcance


Aplicable al personal de crianza.

### 3. Definiciones

- **Recría:** Cuyes desde el destete hasta el empadre o comercialización.
- **Empadre:** acción de juntar al macho con la hembra para iniciar el proceso de reproducción.
- **Empadre al destete masal:** en caso de que todas las hembras estén preñadas, se retira al macho de la poza hasta que se efectuó el último destete de la poza.
- **Empadre controlado:** es un empadre al destete masal, pero que se realiza por lote completo cada 3 meses.
- **Saca:** Es la extracción definitiva de animales de una granja, ya sea por motivos de enfermedad, deceso o descenso en su facultad como reproductor.

### 4. Condiciones

- El tipo de empadre es controlado.
- Los cuyes que se utilizan como reproductores han nacido en la granja o han sido adquiridos con el estándar de la Granja de cuyes Flor Isabel.
  - Las hembras reproductoras tienen 80 a 90 días de nacidas, mientras que los machos 75 días de nacidos y con condiciones morfológicas adecuadas.
  - Los cuyes se distribuyen en pozas, los cuales están identificados por bloques de colores: rojo, amarillo y verde, teniendo una relación de 1 macho con 7 hembras.
- Todos los cuyes hembras ingresan a la poza de reproducción a la misma edad.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: MP-GC-01
	MANEJO REPRODUCTIVO	VERSIÓN: 01

- Se hace el registro de los cuyes a las 7 am
- Los animales reciben alimento a las 8 am.
- Todos los cuyes que pesen como mínimo 300 g serán aretados, luego se realiza el sexado y separados entre machos y hembras, registrándose en "Registro de producción RP-GC-01"
- Las pozas son revisadas diariamente.


## 5. Descripción

Los responsables serán los operarios designados por el Jefe de crianza y beneficio:

- Los machos permanecen con las hembras 34 días post-destete.
- Los machos son trasladados a las pozas de otro bloque.
- Las hembras gestantes quedan solas hasta luego del parto (68 días) y destete de las crías (15 días), las cuales deben tener un peso mínimo de 220 g.
- Observar que no haya abortos y que la gestación se esté dando con normalidad.
- Se registra la fecha de parto y se desteta a los 15 días, para sexar y trasladar a las pozas de recría o pozas de engorde.
- Realizar la limpieza y desinfección de las pozas.
- Posterior al parto de todas las hembras se vuelve a introducir al macho.
- Revisar diariamente que los cuyes se encuentren sanos y que las condiciones ambientales sean las adecuadas.
- Recoger a los cuyes muertos y anotar según la edad del cuy, ya sea en el "registro de mortalidad de gazapos" o en el "registro de mortalidad de reproductores".

## 6. Registros

- Registro de producción (RP-GC-01)

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: MP-GC-01
	MANEJO REPRODUCTIVO	VERSIÓN: 01

- Registro de mortalidad de reproductores (RM-GC-01)
- Control de salidas de reproductores (RR-GC-01)



**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

FORMATO

CÓDIGO: RP-GC-01

REGISTRO DE PRODUCCIÓN

VERSIÓN: 01

Bloque		EMPADRE		FECHA DE PARTO	NACIDOS		MORTALIDAD			DESTETE		
GALPÓN	POZA	INICIO	SALIDA		VIVO	MUERTO	FECHA	GAZAPOS	PORCENTAJE	FECHA	CANTIDAD	PESO
		Quantificación	Cantidad/Peso									
		Preñadas									Macho	
		Sin preñar									Hembra	
<b>Total</b>												






**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

FORMATO	CÓDIGO: RM-GC-01
REGISTRO DE MORTALIDAD DE REPRODUCTORES	VERSIÓN: 01

Semana	Mortalidad							Total semanal		Acumulado	
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Mortalidad	%	Mortalidad	%



 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: MC-GC-01
	MANEJO DE RECRÍA	VERSIÓN: 01

## 1. Objetivo

El procedimiento establece las actividades para el manejo de los animales en la fase de recría para asegurar su crecimiento adecuado para la comercialización.

## 2. Alcance


Aplicable para el área de crianza de cuyes.

## 3. Definiciones.

- **Lactantes:** Cría recién nacida hasta que se separa de su madre, mediante el destete.
- **Recría:** Hembra o macho desde el destete hasta el momento del empadre.
- **Reproductor:** Cuy hembra o macho que inicia su etapa de reproducción mediante el empadre.

## 4. Condiciones

- Los cuyes ingresan a las pozas de recría, en promedio a los catorce días de la edad del animal.
- Los animales son colocados en pozas previamente limpias, desinfectadas y flameadas.
- Al iniciar la fase de recría se debe colocar una cama nueva a la poza utilizando coronta picada, paja de cebada, viruta o aserrín. Esta cama no debe ser cambiada hasta finalizar la fase de recría. En caso la cama, se encuentre excesivamente húmeda, se sacarán las partes humedecidas y se colocará coronta picada en su lugar.
- Para realizar esta fase se hace el sexado y pesado de las crías, se reconoce el sexo del cuy, presionando en la zona inguinal.
- La fase de recría tiene una duración de 3 meses, por lo cual cada poza debe tener colgado en la pared un letrero donde indique la fecha en la cual ingresaron los animales y la fecha límite en la cual deberían estar saliendo de

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: MC-GC-01
	MANEJO DE RECRÍA	VERSIÓN: 01

esta etapa y también debe estar colocado en la Ficha Manejo de recría MR-GC-01 y en el Registro de mortalidad de recría RMC-GC-01.

## 5. Descripción

Las actividades son realizadas por el Jefe de crianza y beneficio y por el operario designado:

1. Colocar una cama nueva en la poza de recría.
2. Limpiar y desparasitar a los cuyes.
3. Distribuir a los cuyes en las pozas según el área disponible, agrupando a los posibles animales de reemplazo.
4. Brindar la alimentación para los cuyes en recría en las mañanas.
5. Revisar diariamente que los cuyes se encuentren sanos y que las condiciones ambientales sean las adecuadas.
6. Recoger los cuyes muertos y realizar la necropsia en caso sea necesaria. Anotar esta ocurrencia en el formato "Registro de mortalidad de recría".
7. Al finalizar la fase de recría, se debe limpiar, desinfectar y flamear las pozas. Posterior a estas actividades se debe dejar la poza libre por mínimo 3 días y luego volver al paso uno.

## 6. Registro

- Registro de mortalidad de recría (RMC-GC-01)
- Ficha Manejo de recría (MR-GC-01)
- Registro de pesos al destete (PD-GC-01)

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	FORMATO	CÓDIGO: RMC-GC-01
	REGISTRO DE MORTALIDAD DE RECRÍA	VERSIÓN: 01


Poza			
Fecha	Recría		Total
	Macho	Hembra	



	FORMATO	CÓDIGO: PD-GC-01
	REGISTRO DE PESOS AL DESTETE	VERSIÓN: 01

**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

Fecha	Poza	Sexo		Peso (g)	Poza destino	Arete
		M	H			
					M: H:	M: H:
					M: H:	M: H:
					M: H:	M: H:
					M: H:	M: H:
					M: H:	M: H:
					M: H:	M: H:
					M: H:	M: H:
					M: H:	M: H:

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: AI-GG-01
	AUDITORÍAS INTERNAS	VERSIÓN: 01

**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

### 1. Objetivo

Establecer los lineamientos generales para realizar los procesos de Auditorías internas para determinar si el sistema de calidad:

- Está conforme con las actividades planificadas y con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.


### 2. Alcance

Aplicado a las áreas implicadas en el proceso de crianza, beneficio y comercialización de la empresa Granja de cuyes Flor Isabel.

### 3. Definiciones


- **Hallazgo:** Resultado de la evaluación de la evidencia objetiva recopilada a los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los hallazgos pueden indicar conformidad o no conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de requisitos específicos. Se aplica a la desviación o ausencia de los requisitos de una o más características de la calidad del producto.
- **No conformidad menor:** es una no conformidad detectada, que por sus características no llega a la gravedad.
- **No conformidad mayor:** ausencia o fallo en implantar y mantener uno o más requisitos del sistema de gestión de la calidad, basándose en evidencias o evaluaciones objetivas, crea una duda razonable sobre la calidad de lo que la organización está suministrando.
- **No conformidad crítica:** Es la ausencia o el incumplimiento total de un elemento del sistema de gestión de la calidad, en toda la empresa. Es la acumulación de un número de requisitos fundamentales no cumplidos en el sistema de gestión de la calidad.



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: AI-GG-01
	AUDITORÍAS INTERNAS	VERSIÓN: 01

**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

- **Observación:** Término utilizado para describir un hallazgo donde existe una situación potencial de incumplimiento de un requisito del sistema de gestión de la calidad, 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.
- **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.
- **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.
- **Evidencia Objetiva:** Pueden ser registros, declaraciones, hechos o cualquier otra evidencia objetiva, puede ser cualitativa o cuantitativa.
- **Corrección (Acción Inmediata):** Acción tomada para eliminar o mitigar los efectos de una no conformidad detectada.
- **Auditados:** Atienden a los auditores, proporcionan la información que éstos soliciten, así como brindar las facilidades que permitan la ejecución de la auditoría y lo indicado en sus documentos. Proponen acciones correctivas e inmediatas de las no conformidades y observaciones, así como la fecha de solución.
- **Auditor:** Persona con atributos personales demostrados y competencias para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditor Líder:** Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría, es el responsable de organizar y supervisar el trabajo de su equipo de auditores.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: AI-GG-01
	AUDITORÍAS INTERNAS	VERSIÓN: 01

**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

#### 4. Condiciones

##### 4.1. Jefe de crianza y beneficio

- Propone el programa de auditorías.
- Proponer a los equipos de auditores y a los auditores líderes.
- Elaborar y difundir el programa de auditoría.
- Emitir las acciones correctivas y preventivas encontradas en la auditoría.
- Supervisar la ejecución de las auditorías.
- Efectuar el seguimiento de las acciones correctivas y/o preventivas propuestas para dar solución a las no conformidades.
- Realizar la evaluación de desempeño de los auditores.


##### 4.2. Auditor

Persona con atributos personales demostrados y competencias para llevar a cabo la auditoría, la cual debe:

- Revisar la documentación correspondiente a los procesos que va auditar y preparar las listas de verificación.
- Realizar la auditoría de campo, de acuerdo al plan de auditoría.
- Comunicar y explicar a los auditados las no conformidades y observaciones.

##### 4.3. Auditados

- Deben atender a los auditores proporcionando la información que estos soliciten, así como brindar las facilidades que permitan la ejecución de la auditoría y lo solicitado en sus documentos.
- Proponer acciones correctivas e inmediatas de las no conformidades y observaciones, así como la fecha de subsanación.

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: AI-GG-01
	AUDITORÍAS INTERNAS	VERSIÓN: 01

## 5. Descripción


Se define las actividades como se observa en la Figura 1, sobre el proceso de auditoría interna del sistema de gestión de la calidad. El cual se aplica a todos los procesos de la Granja de cuyes Flor Isabel.



**Figura 1.** Flujograma de la descripción de la auditoría interna.

### 5.1. Programación de las auditorías

- El Jefe de crianza y beneficio elabora el programa anual de auditorías según el formato Propuesta anual de auditorías internas AA-GG-01 y en el Plan de auditoría PA-GG-01. Para la elaboración del programa se considera:

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: AI-GG-01
	AUDITORÍAS INTERNAS	VERSIÓN: 01

- Estado e importancia de los procesos.
- Áreas a auditar.
- Resultados de auditorías previas.
- Solicitudes de acciones correctivas y preventivas generadas.

Se debe tener en cuenta que todos los requisitos de las áreas de la organización deben ser auditados por lo menos una vez al año.

### 5.2. Aprobación del programa

- La gerencia revisa el programa y lo aprueba, si no hubiera ninguna observación.
- Aprobado el programa de auditorías internas, se propone al auditor y auditor líder.


### 5.3. Planificación de la auditoría

Con dos semanas de anticipación, se coordina con los responsables de los procesos y áreas involucradas: la fecha, hora y duración de la auditoría, los auditores y auditados, así como los recursos necesarios para ejecutarla.

La selección de los auditores y auditor líder se muestra en la Tabla 1.

**Tabla 1:** Requisitos para la selección de auditores.

<b>Criterio</b>	<b>Auditor</b>	<b>Auditor líder</b>
<b>Experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haber laborado en la empresa por lo menos 6 meses.</li> <li>• Experiencia mínima de una auditoría interna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haber laborado en la empresa por lo menos 1 año.</li> <li>• Experiencia mínima de 3 auditorías internas.</li> </ul>

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: AI-GG-01
	AUDITORÍAS INTERNAS	VERSIÓN: 01

**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**


<b>Habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buena expresión oral y escrita, capacidad de síntesis y trabajar en equipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adicionalmente con lo requerido para auditor, tener la capacidad de planificación, liderazgo, organización y resolución de problemas.</li> </ul>
<b>Atributos personales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ético, con mentalidad abierta, diplomático, observador, perceptivo, versátil, tenaz, decidido, objetivo y seguro de sí mismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ético, con mentalidad abierta, diplomático, observador, perceptivo, versátil, tenaz, decidido, objetivo y seguro de sí mismo.</li> </ul>
<b>Formación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aquellos que realicen o hayan aprobado algún curso de auditores internos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aquellos que realicen o hayan aprobado algún curso de auditores internos</li> </ul>
<b>Educación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mínimo estudios de nivel técnico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mínimo estudios de nivel técnico.</li> </ul>

#### 5.4. Aprobación del plan

La gerencia revisa la planificación propuesta y en caso de tener alguna observación se lo comunica al Jefe de crianza y beneficio para realizar las modificaciones.

#### 5.5. Preparación de la auditoría

El Jefe de crianza y beneficio elabora el plan de auditoría interna según el formato Propuesta anual de auditorías internas AA-GG-01 y en el Plan de auditoría PA-GG-01, definiendo los procesos, requisitos, fechas, horarios, auditados y documentos a ser auditados y difunde a todos los involucrados (auditores, auditor líder y auditados) con la debida anticipación y previa coordinación para asegurar la participación.

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: AI-GG-01
	AUDITORÍAS INTERNAS	VERSIÓN: 01

### 5.6. Reunión de apertura

Inicia la ejecución de la auditoría, el equipo auditor realiza una breve reunión de apertura con los responsables de las áreas del proceso que serán auditadas, para dar inicio al proceso de auditoría, se hacen las coordinaciones y ajustes si fuera necesario. Se define la fecha y hora de la reunión de cierre.

### 5.7. Ejecución de la auditoría


- Se procede a recoger evidencia objetiva 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 efectividad.
- Los hallazgos deben ser registrados en el formato Hoja de hallazgos HH-GG-01. Proponen los criterios de "Conforme", "No conforme", "Observación" y "Oportunidades de mejora".
- Una vez concluida la auditoría, se reúnen para determinar si los hallazgos encontrados, generan 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.

### 5.8. Informe de auditoría

El auditor líder entrega un informe de auditoría al responsable del área auditada, para que proceda a redactar las solicitudes de acción:

- Para las No conformidades encontradas se genera acciones correctivas.
- Para las observaciones y oportunidades de mejora se registran acciones correctivas o preventivas si es que lo considera necesario, el responsable del área.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: AI-GG-01
	AUDITORÍAS INTERNAS	VERSIÓN: 01


**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

### **5.9. Reunión de cierre**

Se realiza una reunión de cierre, presentando los resultados de la auditoría a los responsables de las áreas de los procesos auditados, explicando cada una de las no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora, que se encuentren.

### **5.10. Seguimiento**


El seguimiento a las solicitudes de acción, se realizan según la Ficha resumen de verificación de auditorías internas RA-GG-01.

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	FORMATO	CÓDIGO: AA-GG-01
	PROPUESTA ANUAL DE AUDITORÍAS INTERNAS	VERSIÓN: 01

Objetivo	Establecer los lineamientos para planear, ejecutar y evaluar las auditorías de gestión de los procesos y de verificación en la implementación y desarrollo del sistema de gestión de la calidad, mediante un enfoque sistemático y disciplinado para la mejora continua de la gestión.																	
Alcance del programa	Auditorías internas de los procesos del Sistema de Gestión de la calidad.																	
Criterios	Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y normas aplicables según corresponda.																	
Recursos	Humano: Equipo de auditores internos. Financieros: Presupuesto asignado. Tecnológicos: herramientas de cómputo.																	
Auditoría por Áreas	Procesos				Líder de la auditoría	Equipo auditor	Responsable del proceso	Meses										Actividad por año
	Estratégico	Misional	Apoyo	Evaluación y control				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	
Gerencia																		







	FORMATO	CÓDIGO: PA-GG-01
	PLAN DE AUDITORÍA	VERSIÓN: 01

**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

<b>N° de Auditoría</b>				
<b>Nombre de la organización</b>				
<b>Dirección:</b>				
<b>Fecha:</b>				
<b>Objetivo:</b>				
<b>Alcance:</b>				
<b>Criterios:</b>				
<b>Equipo auditor:</b>				
<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Auditor</b>	<b>Proceso/dpto./función/requisitos</b>	<b>Auditado</b>

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	FORMATO	CÓDIGO: AR-GG-01
	ACTA DE REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE	VERSIÓN: 01

Fecha	Hora	Área	
<b>Integrantes del equipo auditor</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma de apertura</b>	<b>Firma de cierre</b>
<b>Participantes de la empresa</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma de apertura</b>	<b>Firma de cierre</b>

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	FORMATO	CÓDIGO: HH-GG-01
	HOJA DE HALLAZGOS	VERSIÓN: 01

<b>Fecha</b>				
<b>Equipo Auditor:</b>				
<b>Auditados</b>				
<b>N°</b>	<b>Área</b>	<b>Proceso</b>	<b>NC Mayor/ NC Menos/ Observación</b>	<b>Descripción</b>

NC Menor: Desviación mínima en relación con requisitos normativos, propios de la organización y/o legales, estos incumplimientos, son esporádicos y parciales no afecta mayormente la eficiencia e integridad del sistema de gestión de la calidad.

NC Mayor: Incumplimiento de un requisito normativo, propio de la organización y/o legal, que vulnera o pone en serio riesgo la integridad del sistema de gestión.


NC Crítica: Es la ausencia o el incumplimiento total de un elemento del sistema de la calidad, en toda la empresa.

Obs: Observación (Posible riesgo que se dé una no conformidad en un futuro).

	FORMATO	CÓDIGO: RA-GG-01
	FICHA RESUMEN DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS	VERSIÓN: 01

**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

Fecha	Proceso					Auditor	
N°	Requisito de la Norma ISO 9001:2008	Evaluación del cumplimiento					Evidencia objetiva
		C	Obs	NCm	NCM	NCC	
Conclusiones:							
C: Conforme Obs: Observación NCm: No conformidad menor NCm: No conformidad mayor NCC: No conformidad crítica							

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PNC-GC-01
	PRODUCTO NO CONFORME	VERSIÓN: 01

## 1. Objetivo

Establecer 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 área de crianza y beneficio.

## 3. Definiciones

- **Producto no conforme:** Producto que no cumple los requisitos establecidos con el cliente o en su defecto los establecidos por la Granja de cuyes Flor Isabel.

## 4. Condiciones


El Jefe de crianza y beneficio es el responsable de realizar el seguimiento del procedimiento.

**Requisitos del producto:** Los requisitos deben ser establecidos entre la Granja de cuyes Flor Isabel y sus clientes, mediante especificaciones que se tendrá que detallar en el contrato de compra.

La empresa establece, si no hubiera un contrato de por medio, como producto no conforme lo siguiente:

### **Para Cuyes Reproductores:**

- Mala conformación.
- Con atrofia en los genitales.
- Temperamento agresivo.
- Cuyes enfermos.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PNC-GC-01
	PRODUCTO NO CONFORME	VERSIÓN: 01

**Para Cuyes beneficiados para consumo:**

- Con arañazos en la carcasa.
- Moretones en la carcasa

**5. Descripción**

**5.1. Detección y manejo de cuyes enfermos**

Diariamente en la rutina de revisión de los cuyes que realice el operario designado por el Jefe de crianza y beneficio, se examinan las pozas y en caso de detectar animales enfermos, serán retirados de las pozas y colocados en un poza o jaula separada. Estos cuyes recibirán tratamiento según la enfermedad que padezcan, previo diagnóstico del médico veterinario, en caso no muestren mejoría con relación al tratamiento serán sacrificados y eliminados.

**5.2. Detección y manejo de los cuyes con arañazos y moretones en la carcasa.**


Si en la revisión diaria que se realiza a los cuyes en la etapa de recría se detectará riñas o animales lastimados, estos serán separados en pozas o jaulas individuales.

En caso los cuyes se recuperen de las lesiones estarán aptos para la venta, caso contrario el Jefe de crianza y beneficio determinará qué acción se tomará.

**5.3. Animales devueltos por los clientes**

Recopilar la información, del porque el cliente está realizando la devolución del producto y realizar el reporte de devolución al Jefe de crianza y beneficio.

De proceder con la aceptación de la devolución, se debe considerar lo siguiente:

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PNC-GC-01
	PRODUCTO NO CONFORME	VERSIÓN: 01

**Para Cuyes reproductores:**

- Deben estar en las condiciones físicas con la que fueron proporcionados al cliente.
- Si el cuy reproductor no cumple con las preferencias del cliente, y éste presenta características de un buen reproductor, podrá ser ofrecido a otros clientes.

**Para Cuyes beneficiados para consumo:**

- En la entrega, se muestra el cumplimiento de los requerimientos del cliente para la conformidad del producto. No se aceptarán devoluciones posteriores.


**5.4. Medidas correctivas y preventivas**

El Jefe de crianza y beneficio es el responsable de terminar si cada producto no conforme, debe contar con una acción correctiva o preventiva para evitar que se repita la situación

**6. Registros**

- Gestión de salidas no conforme (GSN-GC-01)
- Registro del producto no conforme (PN-GC-01)




 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	FORMATO	CÓDIGO: GSN-GC-01
	GESTIÓN DE SALIDAS NO CONFORME	VERSIÓN: 01

Proceso	GESTIÓN DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		
Objetivo	Establecer los lineamientos para el tratamiento de las salidas conformes en la crianza y beneficio de cuyes.		
Responsable	Jefe de crianza y beneficio.		
Alcance	Aplica a todos los procesos involucrados en la crianza y beneficio de cuyes en la empresa		
Entradas	Actividades	Salida	Riesgo y oportunidades
Salidas no conformes	<p>1. Se identifica la salida no conforme ya sea en la recepción, proceso, producto, u otros, y se procede a separar, identificar y almacenar en un ambiente exclusivo.</p> <p>2. Si la salida no conforme fue identificada por un cliente, paralelo a este proceso, se siguen los lineamientos para quejas.</p> <p>3. El Jefe de crianza y beneficio da una acción mitigadora o corrección para eliminar o reducir el efecto de la salida no conforme.</p> <p>4. Posterior a eso se realiza un análisis de causas para determinar la causa raíz de la salida no conforme.</p> <p>5. Una vez determinada la causa raíz, se determina la acción correctiva.</p>	Salida no conforme tratada	<p>1. Riesgo</p> <p>2. Salida no conforme que puede contaminar al producto.</p> <p>3. Acción correctiva.</p> <p>4. Oportunidad</p> <p>5. Reducción del producto no conforme.</p>

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: PN-GC-01</b>
	<b>REGISTRO DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>

<b>Fecha de detección/Fecha de reporte</b>		<b>Producto</b>	
<b>Área</b>		<b>Proceso</b>	
<b>Fecha de entrega del producto</b>			
<b>Descripción del producto no conforme</b>			
<b>N°</b>	<b>Cliente/Hallazgo interno</b>	<b>Solución</b>	

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>PROCEDIMIENTO</p>	<p>CÓDIGO: ACP-GG-01</p>
	<p>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

## 1. Objetivo

Proporcionar los lineamientos a considerar al momento de generar y ejecutar acciones (correctivas y/o preventivas) y con el tiempo asegurar que se evite la ocurrencia de eventos que causen variaciones en el sistema.

## 2. Alcance

El procedimiento es aplicable a todos los procesos que realiza la Granja de cuyes Flor Isabel.

## 3. Definiciones

**Corrección:** Acción contenedora, tomada para eliminar en el momento de una no conformidad detectada. La corrección no garantiza la no recurrencia de la no conformidad ya que no actúa sobre la causa raíz.

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, con objeto de prevenir que no vuelva a ocurrir.

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas potenciales de no conformidades.


**Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se cumplen los requisitos especificados.

## 4. Condiciones

El responsable debe gestionar la elaboración, revisión, aprobación, distribución y difusión de la documentación que describa sus actividades.

### Acciones correctivas, deben incluir:

- Revisión de las no conformidades (incluyendo las quejas y/o reclamos de los clientes).
- Determinación de las causas de las no conformidades.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>PROCEDIMIENTO</p>	<p>CÓDIGO: ACP-GG-01</p>
	<p>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

- Evaluación de la necesidad de adoptar acciones para asegurar de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinación e implementación de las acciones necesarias.
- Registro de los resultados de las acciones tomadas.
- Evaluación de la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

**Acciones preventivas, 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 la no conformidad
- Determinación e implementación de las acciones necesarias.
- Registro de los resultados de las acciones tomadas.
- Evaluación de la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

**5. Descripción**

**5.1. Identificación de la no conformidad**

Cualquier persona puede identificar una no conformidad menor, mayor o crítica, por ende, la necesidad de una acción preventiva o correctiva respectivamente. Algunas de las fuentes para identificarlas pueden ser:

- Reporte de trabajo.
- Reportes de auditorías y no conformidades.
- Estado de las acciones correctivas y/o preventivas.
- Análisis históricos de indicadores de procesos.
- Resultado del desempeño de proveedores.
- Deficiencia dentro del proceso o del producto.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: ACP-GG-01
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	VERSIÓN: 01

**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

- Medición de la satisfacción del cliente externo.
- Reclamos de clientes y consumidores.

## **5.2. Comunicación de la no conformidad**

La persona interna o externa que identifique una no conformidad, ya sea menor, mayor o crítica, comunica al Jefe de crianza y beneficio, quien toma la decisión de levantar o establecer una acción con el equipo involucrado.

## **5.3. Determinación del impacto**

El responsable del proceso que obtuvo la no conformidad, debe determinar el impacto que podría tener en la calidad del producto, para ello puede considerar la frecuencia de repetición del problema.


## **5.4. Identificación de causas**

El responsable del proceso que obtuvo la no conformidad, identifica y convoca, en caso se requiere, a un equipo de trabajo con responsabilidad u experiencia en el tema.

De esta forma, el equipo de trabajo, identifica y revisa cada una de las posibles causas que han dado origen a la no conformidad detectada mediante metodologías de resolución de problemas. Además, se analiza la influencia que éstas tienen en la no conformidad y se aseguran además de contar con toda la información.

## **5.5. Determinación del plan de acción**

El responsable del proceso que obtuvo la no conformidad y el equipo involucrado, genera las acciones correctivas y los pasos a seguir para eliminar o controlar las causas de la no conformidad. Para ello se toma en cuenta en cada acción correctiva incluyendo lo siguiente: fechas, responsables y acordar la asignación de recursos necesarios con el encargado del proceso. Toda la información correspondiente al plan de trabajo y otros documentos relacionados con el análisis, quedan detallados en el Registro de acciones correctivas y

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: ACP-GG-01
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	VERSIÓN: 01

**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

preventivas generadas CP-GC-01 para dar seguimiento a la ejecución del plan correspondiente con la Ficha de acciones correctivas y preventivas FCP-GG-01.

### **5.6. Implementación**


Para el caso de una no conformidad mayor se implementa la corrección, considerando que, no se elimine la causa raíz, por lo que, para ello será necesario seguir con la implementación de las acciones correctivas. El tiempo de implementación de una acción correctiva por lo general no deberá exceder de 1 mes. En caso se hayan realizado cambios a los procesos, se deberá actualizar los procedimientos, instructivos, documentos de apoyo, etc. que hayan sido afectados.

### **5.7. Verificación de la implementación**

Cada encargado del proceso junto con el equipo asignado para la verificación de las acciones correctivas, deberán comprobar *in situ* si se están cumpliendo con las acciones planteadas para la solución, como máximo 7 días después de la fecha objetivo de implementación.

### **5.8. Verificación de efectividad y cierre de la no conformidad**

El equipo involucrado, además, evalúan la efectividad de las acciones implementadas, como máximo 3 semanas después de la fecha de verificación para reunir información o data para el análisis. Si se evidencia que las acciones han sido efectivas, es decir, la no conformidad no se ha repetido o que las causas identificadas inicialmente han sido eliminadas, se cierra el registro y se da por concluida la no conformidad en el Registro de acciones correctivas y preventivas CP-GC-01, caso contrario, se volverá a verificar las acciones hasta una vez adicional. Si aún con las 2 verificaciones (las cuales deberán estar dentro del plazo máximo), las acciones no han sido efectivas se levantará una nueva no conformidad y se iniciará el proceso nuevamente y se registrará en la Ficha de acciones correctivas y preventivas FCP-GG-01.

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: ACP-GG-01
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	VERSIÓN: 01

## 6. Indicadores

Los indicadores serán registrados mensualmente

### 6.1. Prevención

$$\% \text{ Prevención} = \frac{\# \text{ Acciones preventivas totales}}{\# \text{ Acciones preventivas totales} + \# \text{ Acciones correctivas totales}} \times 100$$

### 6.2. Correctivas

$$\% \text{ Correctivas} = \frac{\# \text{ Acciones correctivas totales}}{\# \text{ Acciones preventivas totales} + \# \text{ Acciones correctivas totales}} \times 100$$

### 6.3. Cumplimiento de Ejecución

$$\% \text{ cumplimiento de ejecución de AC} = \frac{\# \text{ AC ejecutadas segun programa} (*)}{\# \text{ AC totales}} \times 100$$

$$\% \text{ cumplimiento de ejecución de AP} = \frac{\# \text{ AP ejecutadas segun programa} (*)}{\# \text{ AP totales}} \times 100$$

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


AC: Acción Correctiva

AP: Acción preventiva

### 6.4. Eficacia


$$\% \text{ Eficacia de AC} = \frac{\# \text{ AC eficaces}}{\# \text{ AC totales}} \times 100$$

$$\% \text{ eficacia de AP} = \frac{\# \text{ AP eficaces}}{\# \text{ AP totales}} \times 100$$

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: FCP-GG-01</b>
	<b>FICHA DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>

<b>N° de auditoría</b>	<b>Auditor</b>		
<b>No conformidad</b>		<b>Acción correctiva o Acción preventiva</b>	
<b>Requisito de la ISO 9001:2015</b>	<b>Descripción del hallazgo</b>	<b>Propuesta de AC/AP y fecha de cumplimiento</b>	<b>Seguimiento de la AC/AP para verificación y cumplimiento</b>




 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>FORMATO</p>	<p>CÓDIGO: CP-GC-01</p>
	<p>REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

<b>N°</b>	<b>Fecha</b>	<b>AC/AP</b>	<b>Responsable del proceso</b>	<b>Equipo designado</b>

AC: Acción Correctiva

AP: Acción preventiva

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PA-GC-01
	ALIMENTACIÓN	VERSIÓN: 01

## 1. Objetivo

Realizar una alimentación adecuada a los cuyes, de manera balanceada en nutrientes.

## 2. Alcance


Abarca desde el inventario de recursos y animales, hasta la distribución de los alimentos.

## 3. Definiciones

- **Alimento balanceado:** es una dieta elaborada a base de diferentes insumos, con el fin de satisfacer los requerimientos nutricionales del animal.
- **Aditivo:** Son materias primas (vitaminas, minerales y aminoácidos) que se usan en pequeñas proporciones en la preparación de un alimento balanceado.
- **Alimentación con Forraje:** Consiste en el empleo de forraje (alfalfa, cebada forrajera, maíz chala) como fuente de alimento.
- **Alimentación mixta:** Se basa en el suministro de forraje más la adición del alimento balanceado, con la finalidad de satisfacer los requerimientos nutricionales.
- **Insumo:** Son materias primas (maíz, torta de soya, afrechillo de trigo) cada una con diferente valor nutricional, que se utilizan en la preparación de un alimento preparado.

## 4. Condiciones

- El área destinada a la preparación del alimento será específica y aislada.
- La mezcla de los insumos se realiza manualmente, con una pala.
- El peso de cada insumo, está a cargo del operario designado por el Jefe de crianza y beneficio o por el mismo.
- El área donde se realice la mezcla de cada insumo debe estar previamente limpia y desinfectada.
- La indumentaria que debe usarse es:


 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PA-GC-01
	ALIMENTACIÓN	VERSIÓN: 01

- Botas blancas, que exclusivamente se utilizarán para la actividad.
  - Mameluco o mandil limpio.
  - Mascarillas y toca para evitar la contaminación del alimento.
- Los materiales y herramientas necesarias para esta actividad son:
    - Balanza calibrada
    - Tijeras
    - Palas
    - Costales limpios y vacíos de capacidad de 50 Kg.
  - El Jefe de crianza y beneficio es el responsable de hacer el seguimiento del cumplimiento del procedimiento.


## 5. Descripción

Los responsables del proceso son el Jefe de crianza y beneficio y el operario designado para la labor.


- a. Verificar con un día de anticipación, que todos los insumos se encuentren en las condiciones adecuadas y con el stock necesario.
- b. En el caso del forraje, no puede estar húmedo, caliente ni recién cortado, se requiere que el forraje este oreado y en la sombra por lo menos 2 horas, antes de proporcionárselo al cuy.
- c. Para el alimento balanceado, verificar el listado y los porcentajes a utilizar, de cada insumo el día que se elaborará el alimento.
- d. Limpiar, desinfectar y secar el área donde se realizará la mezcla de los insumos.
- e. Mezclar los insumos haciendo volteos sucesivos, hasta que la mezcla se vea homogénea.
- f. Colocar los sacos con el alimento balanceado en la zona destinada para ellos, dentro del almacén de insumos y realizar la trazabilidad del saco.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	FORMATO	CÓDIGO: ARR-GC-01
	ALIMENTACIÓN DE REPRODUCTORES	VERSIÓN: 01

Alimentación de reproductores				Fecha:
Número de animales	Alimento balanceado por Animal	Alimento balanceado total	Forraje por animal	Forraje total

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	FORMATO	CÓDIGO: ARC-GC-01
	ALIMENTACIÓN PARA ENGORDE	VERSIÓN: 01

Alimentación de crías				Fecha:
Número de animales	Alimento balanceado por Animal	Alimento balanceado total	Forraje por animal	Forraje total

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: BC-BC-01
	BENEFICIO DE CUYES	VERSIÓN: 01

## 1. Objetivo

Establecer el procedimiento de las actividades para realizar el correcto beneficio de los cuyes.

## 2. Alcance


Aplicable al personal del área de beneficio.

## 3. Definición.

- a. **Beneficio:** Consiste en la aplicación de conocimientos técnicos de matanza en las mejores condiciones de higiene con la finalidad de obtener carne para consumo humano, donde el sacrificio comprende la manipulación de órganos y sangre, como subproductos de matadero y eliminación de los residuos.
- b. **Canal:** Es el cuerpo del animal después de haber sido sacrificado y eviscerado.
- c. **Escaldado:** Proceso en el cual se introduce al animal sacrificado en agua caliente por un periodo breve.

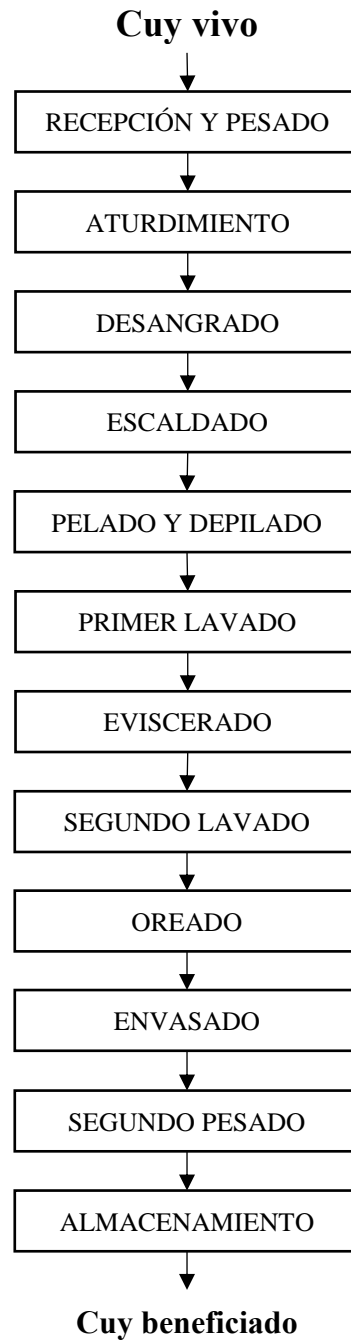
## 4. Condiciones

- Los días de beneficio dependerán de la demanda de los cuyes y por los pedidos de los clientes.
- La zona de beneficio debe estar limpia y desinfectada previo al ingreso de los cuyes.
- Los responsables del beneficio deben contar con su carnet sanitario actualizado y deben contar con la indumentaria adecuada (mandil, botas, toca y mascarilla)
- Previo al beneficio, el personal debe pasar por la verificación de indumentaria realizada por el Jefe de crianza y beneficio.
- El jefe de crianza y beneficio debe velar del cumplimiento del formato de beneficio FB-GC-01.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: BC-BC-01
	BENEFICIO DE CUYES	VERSIÓN: 01


## 5. Descripción

Las actividades descritas serán ejecutadas por el Jefe de crianza y beneficio y por un operario asignado, como se muestra en la Figura 1 y se usará el formato FB-GC-01.




**Figura 1.** Diagrama de flujo de la obtención del cuy beneficiado.

**FUENTE:** Vivar (2010) y Huamaní (2014).


 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	FORMATO	CÓDIGO: FB-GC-01
	FORMATO DE BENEFICIO DE CUYES	VERSIÓN: 01

FICHA DE FAENAMIENTO DE CUYES		
Fecha:		
Información del centro de faenamiento		
Razón social:	Granja de cuyes Flor Isabel	
Dirección:	Calle San Pedro N° 547 , Jauja	
Provincia:	Junín	
Distrito	Muquiyauyo	
R.U.C	10100604723	
<b>RECEPCIÓN Y PESADO</b>	<b>Cumple</b>	<b>Observación</b>
Ayuno de 12 horas.		
¿La evaluación ante-mortem es realizada por un médico veterinario?		
Se determinó que animales estaban enfermos o sospechosos.		
¿La balanza se encuentra calibrada?		
Se verificó el peso conforme a lo requerido por el cliente.		
<b>ATURDIMIENTO</b>	<b>Cumple</b>	<b>Observación</b>
¿El aturdimiento es en base a un método que atenúe el sufrimiento del animal?		
Aturdimiento por contusión.		
<b>DESANGRADO</b>	<b>Cumple</b>	<b>Observación</b>
¿Se realizó el corte a la altura del cuello del cuy?		
¿Se dejó colgado al cuy? Tiempo mínimo 5 minutos.		




 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: FB-GC-01</b>
	<b>FORMATO DE BENEFICIO DE CUYES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>

<b>ESCALDADO</b>	<b>Cumple</b>	<b>Observación</b>
Se cuenta con un depósito adecuado para el escaldado.		
Rango de temperatura 57-71 °C por 10 a 20 segundos.		
<b>PELADO y DEPILADO</b>	<b>Cumple</b>	<b>Observación</b>
¿Se ha realizado un correcto pelado?		
¿La herramienta para el depilado se encuentra desinfectada?		
<b>PRIMER LAVADO</b>	<b>Cumple</b>	<b>Observación</b>
¿Se realiza en una mesa de acero inoxidable?		
¿Se cuenta con fuente de agua ?		
<b>EVISCERADO</b>	<b>Cumple</b>	<b>Observación</b>
¿Se ha realizado el corte abdominal evitando cortar intestinos y estómago?		
¿Se ha realizado el corte longitudinal del abdomen con cuidado?		
¿Se ha realizado el desdentado, corte de boca y ano?		
¿Se han identificado las menudencias correctamente?		
¿Se ha realizado la extracción de las vísceras rojas, blancas y apéndices correctamente?		
¿Se ha identificado la zona limpia de la zona sucia?		
<b>SEGUNDO LAVADO</b>	<b>Cumple</b>	<b>Observación</b>

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	FORMATO	CÓDIGO: FB-GC-01
	FORMATO DE BENEFICIO DE CUYES	VERSIÓN: 01

¿Se realiza en una mesa de acero inoxidable?		
¿Se cuenta con fuente de agua ?		
¿Se ha utilizado la dilución de 5 ppm de hipoclorito de sodio?		
<b>OREADO</b>	<b>Cumple</b>	<b>Observación</b>
¿Se usan ganchos metálicos?		
¿Se cuelga al cuy desde sus extremidades posteriores?		
Momento de reposo es de 1 a 3 horas a temperatura ambiente.		
Posteriormente se almacena en refrigeración.		
¿Se ha realizado la inspección de las carcasas por un médico veterinario?		
<b>ENVASADO</b>	<b>Cumple</b>	<b>Observación</b>
¿Se utiliza envase inocuo?		
¿La zona de envasado se encuentra desinfectada?		
<b>SEGUNDO PESADO</b>	<b>Cumple</b>	<b>Observación</b>
¿La balanza se encuentra calibrada?		
<b>ALMACENAMIENTO</b>	<b>Cumple</b>	<b>Observación</b>
¿Carcasas son almacenadas en refrigeración?		



 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: MB-GC-01
	MANUAL DE BIOSEGURIDAD	VERSIÓN: 01

## 1. Objetivo

Determinar y aplicar correctamente procesos técnicos, medidas sanitarias y normas de trabajo para prevenir y controlar agentes infectocontagiosos.

## 2. Alcance


Aplicable a todas las áreas de la empresa.

## 3. Definiciones

- **Bioseguridad:** Son aquellos procedimientos técnicos, medidas y normas sanitarias de trabajo aplicadas en forma lógica encaminados a prevenir la entrada y/o diseminación de agentes infectocontagiosos en una unidad de producción.
- **Vectores:** Son los factores mecánicos que intervienen en la entrega de patógenos, como los humanos, vehículos, alimento, instrumento, etc.
- **Pediluvios/Caleros:** Receptáculo para ser usado en limpieza sanitaria de calzados a la entrada de recintos.
- **Residuo:** material sobrante o desperdiciable generado en un establecimiento agropecuario.
- **Rodiluvio:** Foso generalmente ubicado en lugares de acceso y que contiene una solución desinfectante para limpiar y desinfectar las ruedas de los vehículos.
- **Desinfectante:** Sustancia química capaz de destruir los microorganismos patógenos o evitar su desarrollo o crecimiento en diversas estructuras, superficies y organismos vivos.

## 4. Condiciones

### 4.1. Bioseguridad de la infraestructura

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: MB-GC-01
	MANUAL DE BIOSEGURIDAD	VERSIÓN: 01


- **Galpón:** Debe estar diseñado para brindar comodidad a los cuyes y garantizar su seguridad. Del mismo modo, debe proporcionar temperatura y ventilación adecuada. Los galpones deben estar ubicados lejos de otros tipos de crianza doméstica, como gallinas y cerdos, a fin de prevenir el contagio de enfermedades.
- **Pozas:** Son construcciones que se realizan dentro de los galpones. Tienen diferentes medidas y formas, de acuerdo al área del galpón.
- **Pediluvios/Caleros:** En la entrada se debe contar con un receptáculo con cal para la desinfección del calzado. Toda persona que ingresa al galpón debe obligatoriamente pasar por el pediluvio o calero, sin excepción, incluido los operarios que labora habitualmente, visitas y compradores.

#### 4.2. Bioseguridad de los materiales y equipos.

Los materiales de manejo diario en la producción de cuyes tales como escobas, lampas o palas, carretillas, rastrillos, jabs de manejo, indumentaria de trabajo, herramientas, botiquín veterinario, mochila fumigadora y otros, deben estar limpios y desinfectados, ordenados y ubicados en su lugar correspondiente.

#### 4.3. Bioseguridad del personal

Las personas que laboran en el galpón deben desinfectarse los pies y lavarse las manos antes de ingresar a trabajar con los cuyes, especialmente los operarios de crianza y beneficio, para prevenir enfermedades y de igual manera, los visitantes y compradores, ya que pueden ser portadores de patógenos. Del mismo modo al terminar de manipular a los cuyes, los operarios deben lavar y desinfectarse las manos, herramientas y equipos que hayan utilizado, es indispensable que los operarios cuenten con indumentaria adecuada para realizar las actividades. El personal debe contar con un botiquín de primeros auxilios.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: MB-GC-01
	MANUAL DE BIOSEGURIDAD	VERSIÓN: 01


#### 4.4. Bioseguridad del manejo

- 4.4.1. **Manejo de animales:** Se debe proporcionar un manejo oportuno de las actividades: como el destete, empadre, saca y otras actividades, ya que el mal manejo provoca morbilidad y mortalidad de los cuyes.
- 4.4.2. **Condiciones medio ambientales:** Las condiciones ambientales de los galpones no deben sufrir cambios bruscos de temperatura, para lo cual, el uso de cortavientos en las ventanas es lo recomendable. Del mismo modo, se recomienda sembrar árboles de tal forma que rompan el viento a la altura de las ventanas.
- 4.4.3. **Densidad poblacional y distribución:** Tener en cuenta la densidad poblacional, para mantener una cantidad adecuada por poza a fin de no estresar a los cuyes.
- 4.4.4. **Señalización:** Dentro del galpón, se debe contar con una señalización correcta, para ubicar y determinar las zonas de seguridad:
- **Zona de alta seguridad:** donde se ubican los cuyes de cría para reproductores. En este lugar el acceso es restringido.
  - **Zona de media seguridad:** donde se ubican a los cuyes para la venta para carne.
  - **Zona de baja seguridad:** donde ingresa el cliente para realizar los pedidos o consultas.

#### 4.5. Bioseguridad del sistema de alimentación

Se debe contar con espacios para el oreado y almacenaje de pastos y alimento balanceado. El forraje verde, es importante que sea oreado, sobre todo en épocas de lluvias, de este modo se prevé enfermedades de tipo digestivo.

Para el almacenamiento del alimento balanceado, el espacio debe ser seco y ventilado, protegido de animales o posibles plagas, como ratas. Los insumos que se utilicen deben ser de calidad, adquirido de proveedores de garantía,

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: MB-GC-01
	MANUAL DE BIOSEGURIDAD	VERSIÓN: 01

Es importante contar con registros de la presencia y prevalencia de enfermedades, mortalidad de cuyes, pozas donde ocurren la mayor cantidad de enfermos y muertes y toda la información relevante, para determinar las medidas pertinentes y así evitar pérdidas económicas.

#### **4.6. Disposición final de excretas y residuos de la crianza de cuyes.**

En el caso de los residuos generados en la crianza de cuyes, los podemos denominar como residuos orgánicos, que refiere a todos aquellos que tienen su origen en los seres vivos, animales o vegetales. Incluye una gran diversidad de residuos que se originan naturalmente durante el ciclo vital como consecuencia de las funciones fisiológicas de mantenimiento y producción.


Los residuos sólidos son básicamente de 2 tipos: Los producidos por los excrementos de los cuyes y los desperdicios comunes generados por la granja y los empleados de la misma. Para el primer caso se realizará una excavación manual en el terreno para poder enterrar dichos desperdicios. Los desperdicios comunes serán acopiados en bolsas, y llevados a los depósitos municipales. Por otro lado, se deben incinerar a los animales muertos y eliminar a los animales que sobrevivieron a brotes.

### **5. Descripción**

Para aplicar adecuadamente la bioseguridad en la empresa, se debe considerar la disciplina, responsabilidad y constancia.

#### **5.1. Ingreso de personas a la granja.**

- Solo ingresan visitantes a la granja con fines académicos o comerciales.
- Todas las visitas se registran en el formato de visitas "FV-GG-01", donde se especifica: Nombre y apellidos del visitante, centro de estudio, ocupación, motivo de

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: MB-GC-01
	MANUAL DE BIOSEGURIDAD	VERSIÓN: 01

la visita, fecha y hora de ingreso y salida, y espacio visitados ordenamos por orden de visita.

- Al ingresar los vehículos a la granja, deben pasar por el rodiluvio y a la vez ser limpiados con agua y desinfectados, el contenido del rodiluvio se cambia periódicamente.
- Al ingresar los operarios a la granja deben estar completamente limpios y desinfectados para eliminar agentes infectocontagiosos potenciales e ingresar con la indumentaria correspondiente, para los visitantes, tendrán un mandil y botas exclusivas.


## **5.2. Ingreso de personas a los galpones.**

- Al ingresar a los galpones, el Jefe de crianza y beneficio debe corroborar la indumentaria de los operarios y de los visitantes con el formato " FV-GG-01", para dar conformidad al ingreso.
- Antes de ingresar a los galpones siempre se debe pisar el pediluvio/calero, los cuales son cambiados semanalmente los lunes por la mañana.
- No se permite el ingreso de alimentos ni el consumo de ellos, dentro de las instalaciones de la granja.
- No se permite el ingreso de personas provenientes de otra granja.

## **5.3. Indumentaria**


- La indumentaria que utilice el personal debe ser lavada cada tres días en las instalaciones de la empresa y debe estar almacenada en un lugar limpio.
- Las visitas deben utilizar mandil y botas blancas exclusivas.
- Los operarios cuentan con indumentaria individual, de uso exclusivo para cada área.



 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: MB-GC-01
	MANUAL DE BIOSEGURIDAD	VERSIÓN: 01

#### **5.4. Control sanitario.**

- Trimestralmente se realiza una fumigación en las instalaciones.
- De presentarse brote de Salmonella en la granja, se debe eliminar a todos los animales de la poza infectada y administrar antibióticos a los demás cuyes con supervisión del médico veterinario.


 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PM-GG-01
	PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS FRENTE AL COVID-19	VERSIÓN: 01

## 1. Objetivo

Establecer un protocolo de actuación para las actividades de la empresa, que permita la adecuación de los procesos ante la pandemia, para evitar transmisión del COVID-19.

## 2. Definiciones

- **COVID-19:** Es una enfermedad causada por el virus SARS-CoV-2 perteneciente a la familia de los coronavirus, que pueden causar diversas afecciones.
- **Caso sospechoso:** Persona con infección respiratoria aguda, que ha estado en contacto con un caso confirmado de infección por COVID-19, así como los otros supuestos contemplados en la normativa sanitaria correspondiente.
- **Caso probable:** Caso sospechoso en el que los resultados de las pruebas de infección por del COVID-19 son indeterminados o no confirmados.
- **Caso confirmado:** Una persona con confirmación de laboratorio de la infección COVID-19, independientemente de los signos y síntomas clínicos.
- **Caso descartado:** Paciente que tiene resultado negativo de laboratorio para COVID-19.
- **Reincorporación de trabajo:** Proceso de retorno al trabajo cuando el operario declara que tuvo la enfermedad COVID-19 y está de alta epidemiológica.
- **Sintomatología COVID-19:** Signos y síntomas relacionados al diagnóstico de COVID-19, tales como: sensación de alza térmica o fiebre, dolor de garganta, tos seca, congestión nasal o rinorrea (secreción nasal), puede haber anosmia (pérdida del olfato), disgeusia (pérdida del gusto), dolor abdominal, náuseas y diarrea; en los casos moderados a graves puede presentarse falta de aire o dificultad para respirar, desorientación o confusión, dolor en el pecho, coloración azul en los labios (cianosis), entre otros.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PM-GG-01
	PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS FRENTE AL COVID-19	VERSIÓN: 01

**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

### 3. Condiciones

Para afrontar la situación actual de la pandemia la empresa debe implementar medidas para garantizar la seguridad y salud en el trabajo, y prevenir el riesgo de contagio ante al COVID-19. Por lo que se han establecido lineamientos para la vigilancia de la salud de los operarios, durante el periodo de emergencia sanitaria y posterior a la misma, el presente protocolo está en base a los dispuesto por la RM N°152-2020 MINAGRI y RM N° 972-2020 MINSA.

### 4. Base Legal


- RM N°152-2020 MINAGRI, Protocolo para la implementación de medidas de vigilancia, prevención y control frente al COVID-19 en la actividad ganadera.
- RM N° 972-2020 MINSA, Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2.

### 5. Descripción

#### 5.1. Ingreso al establecimiento

El personal encargado de la recopilación de la información será el personal administrativo:

- Realizar el registro de temperatura de las personas que ingresen a la granja.
- Los medios de transporte deben ser desinfectados a la entrada y la salida de la granja.
- El número de personas transportadas debe ser la mitad de la capacidad del vehículo.
- Al identificar personas con algún síntoma, no deberá ingresar a la granja, hasta que se obtenga un descarte de laboratorio.
- Los visitantes y operarios, deberán de portar mascarillas en todo momento.
- Disponer de desinfectante de manos al momento del ingreso y de agua y jabón para que los operarios laven sus manos constantemente o también ofrecer alcohol en gel al 70 por ciento.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PM-GG-01
	PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS FRENTE AL COVID-19	VERSIÓN: 01


## 5.2. Lineamientos durante la ejecución de actividades

- Disponer siempre de agua y jabón, para lavarse las manos frecuentemente.
- Durante las jornadas de trabajo, en el tiempo de descanso y comidas, mantener una distancia mínima de dos metros con los compañeros.
- Informar si se tiene síntomas de resfriado o gripe, y de presentarse la situación, debe quedarse en casa, en aislamiento preventivo hasta que pasen los síntomas. Si los síntomas se relacionan con COVID-19, debe realizarse una prueba de descarte y avisar a la gerencia para aplicar el procedimiento correspondiente.
- Antes de ingresar a los galpones o en las áreas donde se consume alimentos, asegurarse de lavar sus manos con abundante agua y jabón.
- Limpiar diariamente con agua y jabón las mesas y sillas al igual que el piso y paredes.
- Evitar tocarse los ojos, nariz y boca con las manos y utilizar correctamente la mascarilla.

## 5.3. Responsabilidades

### 5.3.1. Jefe de crianza y beneficio

- Gestionar y supervisar el abastecimiento de mascarillas, alcohol en gel, jabón y agua en la empresa.
- Reportar a los operarios que requieran asistencia médica, por sistemas relacionados con COVID-19, a la gerencia.
- Identificar a los trabajadores que hayan tenido contacto con algún caso probable o confirmado de COVID-19.
- Coordinar con el Caso Sospechoso la aplicación de las medidas de cuarentena o aislamiento domiciliario que corresponda aplicar según las indicaciones de la autoridad de salud, así como las medidas laborales a ser adoptadas durante ese periodo conforme a la regulación vigente.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>PROCEDIMIENTO</p>	<p>CÓDIGO: PM-GG-01</p>
	<p>PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS FRENTE AL COVID-19</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

### 5.3.2. Gerencia

- Tomar los datos del trabajador que se ha reportado por el Jefe de crianza y beneficio.
- Monitorear el estado de salud del trabajador que se ha reportado como Caso Sospechoso, para descartar contagio.


### 5.4. Retorno de actividades

#### 5.4.1. Consideraciones para el regreso al trabajo de manera presencial

- Se establece el proceso de reincorporación al trabajo orientado a los trabajadores que cuentan con alta epidemiológica y cuenten con las dos dosis o una dosis si es J&J de vacunación del COVID-19, los cuales deben mostrar su cartilla proporcionada por el MINSA.
- Se contará con los datos de los trabajadores con estas características, con el fin de realizar el seguimiento clínico a distancia hasta el alta epidemiológica correspondiente, cuando el caso lo aplique.
- El personal que se reincorpora al trabajo luego de la “alta epidemiológica” de COVID-19, deberá usar doble mascarilla, durante su jornada laboral, recibirá monitoreo de sintomatología COVID-19 por 14 días y se ubicará en un lugar de trabajo ventilado; además deberá seguir los Lineamientos a cumplir durante el desarrollo de las actividades.

#### 5.4.2. Consideraciones de seguridad para el regreso o reincorporación al trabajo de trabajadores con factores de riesgo para COVID-19.

- La empresa deberá considerar al grupo de trabajadores que presenten los siguientes factores de riesgo para COVID-19:
  - Edad mayor a 65 años
  - Hipertensión arterial


 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PM-GG-01
	PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS FRENTE AL COVID-19	VERSIÓN: 01

- Enfermedades cardiovasculares
- Cáncer
- Diabetes mellitus
- Obesidad con IMC de 40 a más
- Asma
- Enfermedades respiratorias crónicas
- Insuficiencia renal crónica
- Enfermedad o tratamiento inmunosupresor

- Para los trabajadores contemplados en el listado anterior, los cuales cuenten con el certificado médico emitido por EsSalud, realizarán trabajo remoto, sujeto a estricto seguimiento clínico a distancia, por la empresa, su regreso al trabajo se realizará con el informe del médico que designe el empleador.

#### **5.4.3. Lineamientos para la sensibilización de la prevención del contagio en el centro de trabajo.**


- Difundir las prácticas que disminuyen el riesgo de ingreso de coronavirus a las instalaciones a través de transporte y personas.
- Reforzar las medidas de distanciamiento y desinfección.
- Reforzar la sensibilización, a través de:
  - Señalética visible con información de riesgos, protección, prevención y canales de comunicación.
  - Charlas de salud y seguridad obligatoria.
  - Charlas de sensibilización diarias al ingreso o inicio de actividades.
- La empresa establece un canal de comunicación, donde el trabajador reporte su sintomatología COVID-19, mediante la Ficha de sintomatología COVID-19 FS19-GA-01.

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PM-GG-01
	PROTOCOLO DE MEDIDAS PREVENTIVAS FRENTE AL COVID-19	VERSIÓN: 01

## **6. Lineamientos específicos**

### **6.1. Lineamiento para la limpieza y desinfección de los centros de trabajo**


- La empresa garantiza la provisión de materiales y equipos para la limpieza y desinfección de todos los ambientes en el centro de trabajo; así como de los materiales, equipos y maquinaria en uso. Además, de disponer puntos de colocación y manejo de residuos potencialmente contaminados.
- Todos los ambientes de trabajo deben permanecer limpios y desinfectados, ejecutándose dichas acciones, con la frecuencia según corresponda para cada área.
- El cumplimiento de los lineamientos es verificado previo al inicio de las labores diarias y comunicado a las personas que desarrollen actividades en las instalaciones de trabajo.

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: FS19-GA-01</b>
	<b>FICHA DE SINTOMATOLOGÍA COVID-19 PARA REGRESO AL TRABAJO DECLARACIÓN JURADA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>

Ficha de sintomatología COVID-19 para regreso al trabajo-Declaración jurada				
He recibido explicación del objetivo de esta evolución y me comprometo a responder con la verdad				
Empresa:		RUC:		
Apellidos y Nombres:				
Área de trabajo		DNI		
Dirección:		Número (celular)		
En los últimos 14 días calendario ha tenido algún de los siguientes síntomas:			Si	No
1. Sensación de alza térmica o fiebre			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Tos, estornudos o dificultad para respirar			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Expectoración o flema amarilla o verdosa			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Contacto con personas(s) con un caso confirmado de COVID-19			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Está tomando alguna medicación (detallar cuál o cuáles)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Todos los datos expresados en esta ficha constituyen declaración jurada de mi parte.				
He sido informado que de omitir o falsear información puedo perjudicar la salud de mis compañeros y la mía propia, lo cual constituye una falta grave a la salud pública, asumo sus consecuencias.				
Fecha		Firma		




## **Anexo 13. Formatos de Comunicación externa e interna**

	FORMATO	CÓDIGO: PP-GA-01
	PERFIL DE PUESTO	VERSIÓN: 01

**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

Nombre y cargo del solicitante				
Proceso que solicitan				
Justificación				
Fecha				
Puesto a cubrir				
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>				
Condición	Practicante	Plazo fijo		Permanente
Educación	Primaria	Secundaria	Superior técnica	Superior Universitaria
Experiencia	6 meses ( )	1 año ( )	1 a 3 años ( )	Mayor a 3 años ( )
Habilidades				
<b>Funciones a desempeñar</b>				
			Responsable del proceso	Gerente general

	FORMATO	CÓDIGO: EP-GA-01
	ENTREVISTA AL POSTULANTE	VERSIÓN: 01

**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

Nombre del candidato			
Fecha			
Entrevistador			
Marcar con un aspa "X"			
Requerimientos	No cumple (0 puntos)	Cumple parcialmente (1 punto)	Cumple (2 puntos)
Apariencia (aseado, debidamente vestido, respetuoso).			
Comunicación (fluidez verbal, capacidad de síntesis en sus respuestas).			
Educación (documentación evidenciable).			
Formación (documentación evidenciable).			
Experiencias (Referencias demostrables).			
Conocimiento en las funciones a desempeñar.			
Posee metas a largo plazo.			

Puntaje alcanzado	Alcanzó vacante	No alcanzó vacante

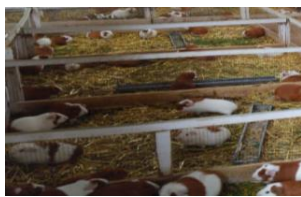
 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: FT-GA-01</b>
	<b>FICHA DEL TRABAJADOR</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>

<b>Información personal</b>					
<b>Nombres y Apellidos</b>					
<b>Fecha de nacimiento</b>					
<b>Edad</b>					
<b>Fecha de ingreso</b>					
<b>Dirección actual</b>					
<b>Estado civil</b>					
<b>Número telefónico</b>					
<b>Estudios realizados</b>					
<b>Centro de estudios</b>			<b>Título</b>		<b>Documentos de referencia</b>
<b>Experiencia Laboral</b>					
<b>Centro del trabajo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Referencias</b>	<b>Número de contacto</b>	
				<b>Conforme</b>	<b>No conforme</b>

<b>Información personal requerida</b>	
<b>DNI</b>	

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: FT-GA-01</b>
	<b>FICHA DEL TRABAJADOR</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>

<b>Declaración jurada de domicilio</b>			
<b>Copia de recibo de luz, agua o teléfono</b>			
<b>Inducción personal</b>			
<b>Inducción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Sistema de gestión de la calidad</b>			
<b>Funciones del trabajador</b>			



**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

FORMATO

CÓDIGO: PCA-GG-01

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

VERSIÓN: 01

N°	Tema	Expositor	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1	Concientización con la política de calidad													
2	Buenas prácticas de crianza y de manufactura													
3	Higiene y Saneamiento													
4	Trazabilidad													
5	Proceso de beneficio													
6	Enfermedades de transmisión alimentaria													
7	Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015													
8	Bioseguridad en cuyes													
9	Crianza													

	FORMATO	CÓDIGO: LC-GG-01
	LISTA DE CAPACITACIÓN	VERSIÓN: 01


GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL

<b>Tema</b>					
<b>Tipo de capacitación</b>					
<b>Objetivo</b>					
<b>Expositor</b>					
<b>Lugar</b>					
<b>Fecha</b>					
<b>Tiempo (Horas)</b>					
<b>N°</b>	<b>Apellidos</b>	<b>DNI</b>	<b>Puesto</b>	<b>Área</b>	<b>Firma</b>


Questionario	SI	NO
El trabajador aplica en el trabajo los conocimientos recibidos en el curso de Capacitación		
Observa Ud. que el rendimiento del trabajador ha mejorado		
Percibe Ud. que el trabajador se siente motivado luego de la capacitación		
Observa Ud. que el trabajador se siente más identificado con la empresa (conocimiento de la importancia de su labor, política y visión de la empresa)		
Considera Ud. que el trabajador requiere recibir otros cursos para continuar mejorando su desempeño		
Comentarios y recomendaciones		
Fecha de evaluación		
Evaluator		






 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>FORMATO</p>	<p>CÓDIGO: PC-GA-01</p>
	<p>FORMATO DE PEDIDOS Y CONSULTAS</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>


<b>N°</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Pedido (P)/ Consulta (C)</b>	<b>Detalle del pedido o consulta</b>	<b>Cliente</b>	<b>Puesto que repciona el P/C</b>	<b>Confirmación del P/C</b>	<b>Visto buena de la administración</b>

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: OC-GA-01</b>
	<b>ORDEN DE COMPRA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>


<b>Mes/Año</b>				
<b>Producto</b>				
<b>Número de OC</b>				
<b>Proveedor</b>				
<b>RUC</b>				
<b>Razón social</b>				
<b>Dirección</b>				
<b>Celular</b>				
<b>Fecha</b>				
<b>Forma de pago</b>				
<b>Moneda (S/.)</b>				
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Importe</b>
<b>Subtotal</b>				
<b>IGV</b>				
<b>TOTAL</b>				

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO: FV-GG-01</b>
	<b>FORMATO DE VISITAS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>

<b>Fecha</b>		
<b>Nombres y apellidos</b>		
<b>DNI</b>		
<b>Hora de ingreso</b>		
<b>Hora de salida</b>		
<b>Marcar con un aspa (X)</b>		
<b>Ítems</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Indumentaria completa</b>		
<b>Descarte de COVID-19</b>		
<b>Manos limpias y uñas cortadas</b>		
<b>Accesorios guardados</b>		
<b>Síntomas de enfermedad</b>		
<b>Observaciones</b>		
<b>Visto bueno del Jefe de crianza y beneficio</b>		


 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	FORMATO	CÓDIGO: MPC-GC-01
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO/ CORRECTIVO	VERSIÓN: 01

Fecha			
Tipo de mantenimiento			
Preventivo		Correctivo	
Equipo/Máquina			
Descripción			
Acción a tomar			
Responsable			
Fecha del próximo mantenimiento			

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	FORMATO	CÓDIGO: FQ-GG-01
	FORMATO DE QUEJAS	VERSIÓN: 01


<b>N°</b>	<b>Fecha</b>	<b>Libro de reclamaciones ( sí o no )</b>	<b>Nombre del Cliente</b>	<b>DNI del cliente</b>	<b>Motivo de queja</b>	<b>Número de pedido</b>	<b>Visto bueno del Jefe crianza y beneficio</b>



	DOCUMENTO	CÓDIGO: PC-GG-01
	POLITICA DE CALIDAD	VERSIÓN: 01

**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**

*“Todo el equipo de la empresa Granja de cuyes Flor Isabel está comprometido en la crianza y beneficio de cuyes de alta calidad, a cargo de personal calificado; orientado a normar, estandarizar, controlar y auditar los procesos de la organización de acuerdo a objetivos, políticas y normas establecidas, con un enfoque sistemático, disciplinado, basado en riesgos y de mejora continua, generando satisfacción al cliente”*

 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	DOCUMENTO	CÓDIGO: OC-GG-01
	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	VERSIÓN: 01

- Cumplir rigurosamente los requisitos del sistema de gestión de la calidad, mejorando de forma continua.
- Actuar en todo momento con comportamientos basados en la integridad profesional y facilitar el que cada persona participe en la toma de decisiones dentro de su nivel de responsabilidad, para conseguir la mejora continua y orientar los esfuerzos de todos hacia la calidad en la prestación del servicio.
- Conservar y mejorar el conocimiento y las habilidades en el desarrollo de los procesos de gestión, para la obtención de un producto de calidad, para dar una respuesta adecuada en tiempo y forma.
- Atender y responder todas las sugerencias y reclamaciones que formulen todas las partes interesadas, sometiéndolas a un análisis proporcional a su gravedad y a las oportunidades de mejora que representen.





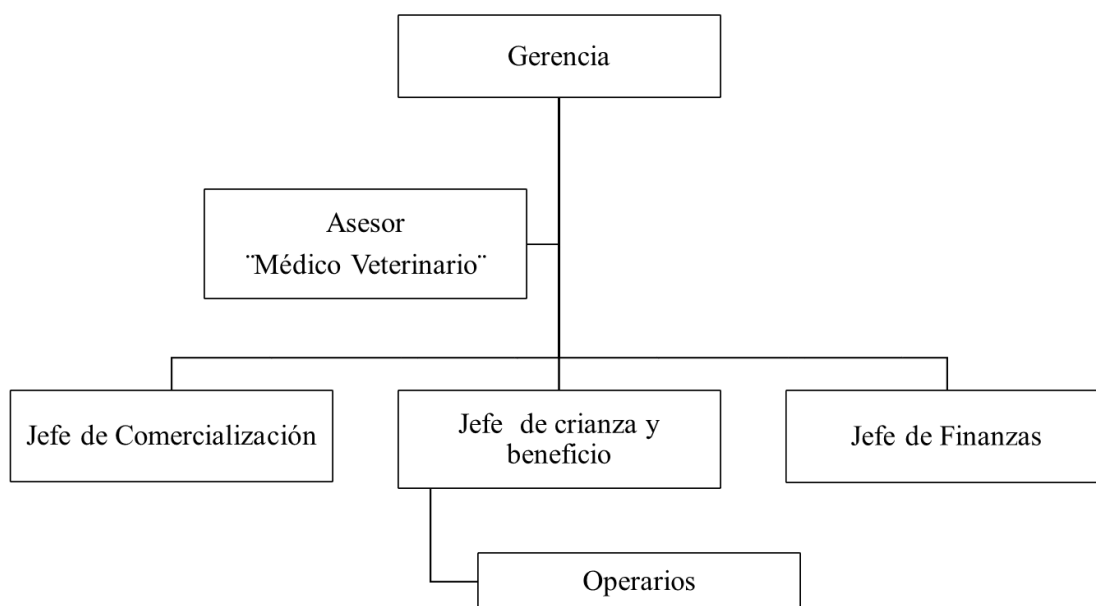
**GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL**


DOCUMENTO

CÓDIGO: OG-GG-01

ORGANIGRAMA


VERSIÓN: 01



	FORMATO	CÓDIGO: VA-GG-01
	LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015	VERSIÓN: 01


GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL

LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015		
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
Requisito Norma ISO 9001:2015	Puntaje del requisito	
<b>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Dispone la organización de una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo?	
2	¿Ha detectado la organización todos los factores externos que afectan al desempeño de la organización?	
3	¿Ha detectado la organización todos los factores internos que afectan al desempeño de la organización?	
4	¿Se han tenido en cuenta los factores empleados en la definición y planificación del sistema de gestión?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Dispone la organización de una metodología para la detección y el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas?	
2	¿Se han detectado todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas que puedan afectar al desempeño del sistema de gestión?	

	FORMATO	CÓDIGO: VA-GG-01
	LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015	VERSIÓN: 01


GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL

3	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información relacionada con las partes interesadas y sus requisitos pertinentes?	
4	¿Se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la definición del sistema de calidad y su planificación de actividades?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Tiene documentado la organización el alcance del sistema de gestión de la calidad?	
2	¿Se han delimitado claramente los límites físicos y las actividades del sistema de gestión de la calidad?	
3	¿Se han justificado adecuadamente la no aplicabilidad de los requisitos señalados por la organización?	
4	¿Los requisitos no aplicables no afectan a la calidad de los productos o la satisfacción de los clientes?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Se han identificado todos los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia?	
2	¿Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de estos procesos?	


	FORMATO	CÓDIGO: VA-GG-01
	LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015	VERSIÓN: 01

GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL


3	¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades de cada proceso?	
4	¿Se han definido los procesos teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades?	
5	¿Se evidencia la mejora en el desempeño de los procesos y el sistema de calidad?	
<b>5. LIDERAZGO</b>		
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>5.1. Liderazgo y compromiso</b>		
<b>5.1.1. Generalidades</b>		
<b>5.1.2. Enfoque al cliente</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Demuestra la alta dirección el liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad?	
2	¿Asume la alta dirección la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	
3	¿Se asegura y promueva la alta dirección el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión?	
4	¿Mantiene la dirección un enfoque al cliente en el establecimiento y desempeño del sistema de gestión de la calidad?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>5.2. Política</b>		
<b>5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad</b>		
<b>5.2.2. Comunicación de la política de la calidad</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	FORMATO	CÓDIGO: VA-GG-01
	LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015	VERSIÓN: 01

1	¿Mantiene la organización una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización?	
2	¿Incluye la política de calidad los compromisos de cumplimiento de requisitos y mejora continua?	
3	¿Existe una relación entre la política y los objetivos de la calidad?	
4	¿La política se encuentra disponible para las partes interesadas?	
5	¿La política de calidad es comunicada y entendida dentro de la organización?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Existe evidencia de la definición de responsabilidades y autoridades para cada uno de los roles de la organización?	
2	¿Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas y entendidas en toda la organización?	
3	¿Ha asignado la alta dirección la responsabilidad para el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de la norma, el correcto funcionamiento de los procesos, etc.?	
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>		
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>


 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	FORMATO	CÓDIGO: VA-GG-01
	LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015	VERSIÓN: 01

1	¿Se han identificado los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos?	
2	¿Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial?	
3	¿Se han planificado acciones para abordar los riesgos y las oportunidades?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Se han establecido objetivos coherentes con la política de la calidad?	
2	¿Los objetivos están relacionados con la conformidad del producto y con el aumento de la satisfacción del cliente?	
3	¿Los objetivos son medibles y disponen de metodología de seguimiento?	
4	¿La planificación de los objetivos contempla las actividades, los recursos, los plazos y las responsabilidades para su realización?	
5	¿Se han comunicado los objetivos en la organización en los niveles pertinentes?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>6.3. Planificación de los cambios</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>

	FORMATO	CÓDIGO: VA-GG-01
	LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015	VERSIÓN: 01

GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL


1	¿Los cambios realizados en el sistema de gestión de calidad han sido planificados?	
2	¿Los cambios a realizar tienen en cuenta las consecuencias potenciales y la integridad del sistema de gestión de la calidad?	
3	¿Los cambios tienen en cuenta la necesidad de recursos y la asignación de responsabilidades?	
<b>7. APOYO</b>		
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>7.1. Recursos</b> <b>7.1.1. Generalidades</b> <b>7.1.2. Personas</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿La organización dispone de los recursos necesarios para el correcto desempeño de los procesos?	
2	¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>7.1. Recursos</b> <b>7.1.3. Infraestructura</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Se han identificado las infraestructuras necesarias para la operación de los procesos?	
2	¿Se está realizando un mantenimiento adecuado de las infraestructuras?	
3	¿Se han definido las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>

	FORMATO	CÓDIGO: VA-GG-01
	LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015	VERSIÓN: 01


GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL

<b>7.1. Recursos</b> <b>7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿La organización ha identificado el ambiente necesario para la operación de los procesos?	
2	¿Se han planificado actividades adecuadas para la conservación del adecuado ambiente de trabajo?	
3	¿Se encuentran planificadas las actividades, plazos y responsabilidades, para asegurar el adecuado ambiente para los procesos?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>7.1. Recursos</b> <b>7.1.5. Recursos de seguimiento y medición</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Se han identificado los recursos de seguimiento y medición necesarios para la realización de las inspecciones y controles?	
2	¿Se han planificado operaciones para asegurar la fiabilidad de los recursos a emplear en las mediciones?	
3	¿Se conservan registros de las operaciones de verificación/calibración realizadas?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>7.1. Recursos</b> <b>7.1.6. Conocimientos de la organización</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	




 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	FORMATO	CÓDIGO: VA-GG-01
	LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015	VERSIÓN: 01

	¿Estos conocimientos son mantenidos y puestos a disposición del personal de la organización?	
2		
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>7.2. Competencia</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
	¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad?	
1		
	¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?	
2		
	¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?	
3		
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>7.3. Toma de conciencia</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
	¿Se han realizado acciones para asegurar que las personas tomen conciencia de la política de la calidad y los objetivos de calidad?	
1		
	¿Se ha comunicado su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y los beneficios de una mejora del desempeño?	
2		
	¿Se han realizado acciones para que las personas tomen conciencia de las consecuencias de incumplir los requisitos del sistema de gestión de calidad?	
3		
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>7.4. Comunicación</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
	¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?	
1		

	FORMATO	CÓDIGO: VA-GG-01
	LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015	VERSIÓN: 01


GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL

2	¿Se encuentra definido qué, cuándo, a quién, cómo y quién realiza cada comunicación?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>7.5. Información documentada</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Se ha identificado la documentación requerida por la norma y el propio sistema de gestión de la calidad?	
2	¿La identificación y descripción de los documentos es apropiada?	
3	¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento?	
4	¿Existe una metodología de revisión y aprobación adecuada?	
5	¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta?	
6	¿La documentación está protegida adecuadamente contra pérdida o uso inadecuado?	
7	¿Se han definido metodologías para la distribución, acceso, recuperación y uso de los documentos?	
8	¿Se contemplan actividades para el almacenamiento y preservación de los documentos (copias de seguridad)?	
9	¿Existe un control de cambios en los documentos del sistema de gestión de la calidad?	
10	¿Se ha identificado la documentación de origen externo necesaria para el desempeño de los procesos?	
<b>8. OPERACIÓN</b>		
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>8.1. Planificación y control operacional</b>		


	FORMATO	CÓDIGO: VA-GG-01
	LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015	VERSIÓN: 01

GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL


Preguntas		Puntaje Obtenido
1	¿Se han identificado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los clientes?	
2	¿Se han establecido criterios para la operación de los procesos?	
3	¿Se controlan los procesos contratados externamente?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>8.2. Requisitos para los productos y servicios</b>		
Preguntas		Puntaje Obtenido
1	¿Se han determinado cuáles son las comunicaciones necesarias con los clientes?	
2	¿Se determinan los requisitos de los clientes y adicionales de los productos y servicios a ofrecer?	
3	¿Se revisa la definición de requisitos y la posibilidad de cumplimiento de las condiciones por la organización?	
4	¿Se han tenido en cuenta los requisitos legales asociados a los productos y servicios?	
5	¿Se conserva toda la información documentada sobre las comunicaciones, requisitos y revisiones con los clientes (presupuestos, contratos, etc.)?	
6	¿Existe una metodología para realizar cambios, su revisión y comunicación de las modificaciones?	
<b>8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>		
Preguntas		Puntaje Obtenido
1	¿Existe una metodología para el control de los productos y servicios de proveedores externos?	

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	FORMATO	CÓDIGO: VA-GG-01
	LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015	VERSIÓN: 01

	¿Existen criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?	
2		
	¿Se comunica a los proveedores externos los requisitos de los procesos, productos y servicios a proporcionar?	
3		
	¿Se comunica a los proveedores externos los controles a realizar para la liberación de sus productos y/o las competencias de las personas?	
4		
	¿Se comunica al proveedor externo el control y el seguimiento del desempeño al que es sometido por la organización?	
5		
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>8.5. Producción y provisión del servicio</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
	¿Están la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	
1		
	¿Se dispone de la información documentada y recursos necesarios para la operación?	
2		
	¿Existen etapas de implementación de actividades de seguimiento y medición, especialmente previas a la liberación y a la entrega?	
3		
	¿Se aplican métodos adecuados para la identificación y trazabilidad de las salidas para asegurar la conformidad de los productos?	
4		
	¿Existen requisitos de trazabilidad que se desarrollan de acuerdo a los requisitos?	
5		
	¿Se cuida, identifica y protege la propiedad perteneciente a clientes y proveedores externos?	
6		
	¿Las condiciones de preservación de los productos son las adecuadas?	
7		


 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	FORMATO	CÓDIGO: VA-GG-01
	LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015	VERSIÓN: 01

	8	¿Se cumplen con las actividades posteriores a la entrega cuando existan y sea un requisito?	
	9	¿En caso de cambios los mismos son justificados por información documentada?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>		
<b>8.6. Liberación de los productos y servicios</b>			
<b>Preguntas</b>			<b>Puntaje Obtenido</b>
	1	¿Se han establecido los controles oportunos para la liberación del producto?	
	2	¿Se han determinado las responsabilidades para la liberación de los productos?	
	3	¿Existe información documentada que evidencie la liberación y que permita la trazabilidad de la misma?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>		
<b>8.7. Control de las salidas no conformes</b>			
<b>Preguntas</b>			<b>Puntaje Obtenido</b>
	1	¿Las salidas no conformes son identificadas para prevenir su uso o entrega no intencionada?	
	2	¿Se emprenden las acciones oportunas sobre el producto no conforme: corrección, separación, información al cliente, etc.?	
	3	¿Se mantiene la información documentada de cada salida no conforme?	
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>			
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>		
<b>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b> <b>9.1.1. Generalidades</b> <b>9.1.2. Satisfacción del cliente</b>			


	FORMATO	CÓDIGO: VA-GG-01
	LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015	VERSIÓN: 01

GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL

Preguntas		Puntaje Obtenido
1	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	
2	¿Existe una metodología definida para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?	
3	¿Los resultados de esta retroalimentación de la percepción del cliente permiten evidenciar la mejora en la satisfacción del cliente?	
4	¿Los clientes analizados son suficientemente representativos para conocer la satisfacción general de los clientes?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>		
<b>9.1.3. Análisis y evaluación</b>		
Preguntas		Puntaje Obtenido
1	¿La organización dispone de unos datos de indicadores que permiten el análisis y evaluación del desempeño de los procesos?	
2	¿Está definida la metodología de seguimiento, responsabilidades y plazos, de los indicadores?	
3	¿Los indicadores son adecuados para analizar las mejoras y los cambios en el sistema de gestión de la calidad?	
4	¿Existen valores de referencia para los indicadores establecidos?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>9.2. Auditoría interna</b>		
Preguntas		Puntaje Obtenido

 <b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b>	FORMATO	CÓDIGO: VA-GG-01
	LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015	VERSIÓN: 01

1	¿Las auditorías internas se realizan de forma planificada?	
2	¿Se garantiza la competencia e independencia de los auditores internos?	
3	¿El alcance de la auditoría y los métodos son apropiados para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	
4	¿La dirección pertinente es informada de los resultados de auditoría?	
5	¿Se emprenden acciones para solventar los incumplimientos detectados en las auditorías internas?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>9.3. Revisión por la dirección</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Se han incluido todas las entradas de la revisión presentes en la norma de referencia?	
2	¿Se han tratado todas las salidas necesarias requeridas por la norma de referencia?	
3	¿Existe una metodología definida y una planificación para la realización de las revisiones por la dirección?	
4	¿Se está empleando la revisión por la dirección como una herramienta de mejora del sistema de gestión de la calidad?	
<b>10. MEJORA</b>		
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Puntaje del requisito</b>	
<b>10.1. Generalidades</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>

	FORMATO	CÓDIGO: VA-GG-01
	LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015	VERSIÓN: 01

GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL

1	¿La organización planifica acciones para la mejora de la satisfacción del cliente y del desempeño del sistema de gestión de la calidad?	
2	¿Se contemplan para la mejora las necesidades y expectativas de las partes interesadas?	
3	¿Se contemplan los riesgos y oportunidades para emprender acciones para la mejora?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>10.2. No conformidad y acción correctiva</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿Existe una metodología para el tratamiento de las no conformidades y las quejas?	
2	¿Se está realizando análisis de las causas de las no conformidades para emprender acciones correctivas?	
3	¿Existe análisis de la repetitividad de las no conformidades para emprender acciones correctivas?	
4	¿La documentación de las no conformidades y acciones correctivas es adecuada para conocer las causas, responsabilidades, resultados y análisis de la eficacia?	
<b>Requisito Norma ISO 9001:2015</b>		<b>Puntaje del requisito</b>
<b>10.3. Mejora continua</b>		
<b>Preguntas</b>		<b>Puntaje Obtenido</b>
1	¿La organización dispone de las herramientas adecuadas para favorecer la mejora continua (objetivos, acciones, salidas de la revisión, etc.)?	



 <p><b>GRANJA DE CUYES FLOR ISABEL</b></p>	<p>FORMATO</p>	<p>CÓDIGO: VA-GG-01</p>
	<p>LISTA DE VERIFICACIÓN EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

2	¿Existen evidencias de estas mejoras planificadas por la organización?	
3	¿Las mejoras a emprender tienen en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis de contexto y los riesgos y oportunidades?	