

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO
SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE INGENIERÍA AGRARIA, INDUSTRIAS
ALIMENTARIAS Y AMBIENTAL**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EN INDUSTRIAS
ALIMENTARIAS**



**IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO (9001 – 2015)
EN UNA EMPRESA PYME DE ELABORACION DE QUESO FRESCO CAÑETE -2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL
DE INGENIERO EN INDUSTRIAS
ALIMENTARIAS**

JULIO GARCIA SIMON

HUACHO- PERÚ

2020

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO
SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE INGENIERÍA AGRARIA, INDUSTRIAS
ALIMENTARIAS Y AMBIENTAL**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EN INDUSTRIAS
ALIMENTARIAS**

**IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (ISO 9001- 2015)
EN UNA EMPRESA PYME DE ELABORACION DE QUESO FRESCO CAÑETE - 2018**

Sustentado y aprobado ante el jurado evaluador



Mg. Sc. Benigno Félix Dueñas Sanchez.

PRESIDENTE



Mg. Edwin Antonio Macavilca Ticlayauri

SECRETARIO



Lic. Elfer Orlando Obispo Gavino.

VOCAL



Mg. Guillermo Napoleon Vasquez Clavo

ASESOR

HUACHO – PERU

2020

DEDICATORIA

A mis padres: Juan Félix y Felicitas

Por su reciprocidad constante.

A mi esposa y mi querido hijo Nicolás
por su paciencia y amor.

A mis primos y amistades que me han
dado la mano en el momento oportuno.

AGRADECIMIENTO

A Dios, principio y fin de la Sabiduría universal
razón de mi existencia y vida universitaria, a mis padres
por su amor y esperanza puesta en mi persona.

Al honorable jurado por el tiempo dedicado a la
revisión de la presente investigación

A mis asesores Ing. Guillermo Napoleon Vázquez

Clavo, al Dr. Teodorico Jamanca y a la

Lic. Claudia Felles

por sus sabios consejos.

A todos mis profesores de la UNJFSC

Que durante los años de formación han sabido

Impartirme valores, valiosos conocimientos de

formación Profesional y personal.

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE.....	v
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRAC.....	x
INTRODUCCION.....	11

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2. Problemas de la investigación.....	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Objetivos de la investigación.....	13
1.3.1. Objetivo general.....	13
1.3.2. Objetivos específicos.....	13
1.4. Justificación de la investigación.....	14
1.5. Delimitación del estudio.....	14
1.6. Viabilidad del estudio.....	15

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.2. Bases teóricas.....	18
2.3. Definiciones conceptuales.....	24
2.4. Formulacion de Hipotesis.....	28
2.4.1. Hipótesis general.....	28
2.4.2. Hipótesis específicas.....	28

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1.Diseño metodológico.....	29
3.1.1. Tipo de investigación.....	29
3.1.2. Nivel de investigación.....	29
3.1.3. Diseño.....	29
3.1.4. Enfoque.....	29
3.2. Poblacion y muestra.....	29
3.3. Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos.....	30
3.4. Tecnicas a emplear.....	30
3.4.1.Tecnicas para el procesamiento de la informacion.....	30
3.5. Operacionalizacion de las variables e indicadores.....	31

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1	Análisis de resultados.....	36
-----	-----------------------------	----

CAPITULO V: DISCUSION CONCLUSION Y RECOMENDACIONES

5.1.	Discusion.....	93
5.2.	Conclusiones.....	93
5.3.	Recomendaciones.....	94

CAPITULO VI: FUENTES DE LA INFORMACION

6.1.	Fuentes bibliograficas.....	95
6.2.	Fuentes documentales.....	96
6.3.	Fuentes electrónicas.....	97
ANEXOS		98

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Coordenadas de ubicación de la planta JEAL S.A.C.....	15
Tabla 2.	Cuadro de características del rumbo de la calidad.....	20
Tabla 3.	Requisitos de la norma internacional ISO 9001 - 2015.....	23
Tabla 4.	Operacionalización de variables e indicadores.....	31
Tabla 5.	Determinación de las partes interesadas de la empresa.....	40

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ciclo PHVA.....	22
Figura 2. Representación esquemática de los elementos de un proceso.....	22
Figura 3. Organigrama propuesto a la empresa.....	38
Figura 4. Propuesta del mapa de proceso de realización del queso fresco.....	41
Figura 5. Pregunta 1.....	42
Figura 6. Pregunta 2	42
Figura 7. pregunta 3	43
Figura 8. Pregunta 4	44
Figura 9. Pregunta 5	44
Figura 10. Pregunta 6	45
Figura 11. Pregunta 7	46
Figura 12. Pregunta 8	46
Figura 13. Pregunta 9	47
Figura 14. Pregunta 10	47

RESUMEN

Objetivos: El objetivo del presente proyecto de investigación es la implementación de un sistema de Gestión de calidad en la empresa JEAL SAC, según la norma ISO 9001:2015, para lograr una mejora de sus servicios, para ello se ha analizado todos sus procesos que permitieron identificar sus oportunidades de mejora.

Métodología: Se efectuó un diagnóstico inicial de la organización mediante la aplicación de un check list con el objetivo de entender la situación actual que tiene la empresa frente a los lineamientos de la norma ISO 9001: 2015. Luego se procedió al diseño de un sistema de gestión de calidad adecuando las actividades de la empresa a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa, identificando el contexto de la organización determinado el análisis FODA y las partes interesadas tomando acciones para abordar los riesgos de la calidad

Resultados: después de la propuesta de implementación de sistema de gestión basada en la norma ISO 9001: 2015, ésta fue expuesta a los colaboradores previa una capacitación a la cual también se les aplicó una encuesta a los participantes referido a la propuesta presentada, y se obtuvo un nivel de aceptación de acuerdo en todos los cuestionarios vertido en la encuesta.

Conclusiones: se demostró las mejoras en el producto y servicio que presta la empresa JEAL SAC con la implementación de un sistema de gestión de calidad y a la vez ser una empresa más competitiva en el mercado donde se desarrolla mediante el liderazgo que debe brindar la alta dirección

Palabras claves: Sistema de Gestión de calidad, partes interesadas, gestión de riesgos, y mejora de servicio.

ABSTRACT

The objective of this research project is the implementation of a quality management system in the company JEAL SAC, according to the ISO 9001: 2015 standard, to achieve an improvement of its services, for this, all its processes that allowed to identify your opportunities for improvement.

Method: An initial review of the organization was carried out through the application of a check list in order to understand the current situation of the company in relation to the guidelines of the ISO 9001: 2015 standard. quality management adapting the activities of the company to the requirements of the ISO 9001: 2015 standard in the company, identifying the context of the organization determined by the SWOT analysis and the stakeholders taking actions to address quality risks.

Results: after the proposal for the implementation of the management system based on the ISO 9001: 2015 standard, it was exposed to the collaborators after training, to which a survey was also applied to the participants referring to the proposal presented, and obtained a level of acceptance of agreement in all the questionnaires spilled in the survey.

Conclusions: the improvements in the product and service provided by the company JEAL SAC were demonstrated with the implementation of a quality management system and at the same time being a more competitive company in the market where it is developed through the leadership that senior management must provide

Keywords: Quality Management System, interested parties, risk management, service improvement.

INTRODUCCION

Los productos en los mercados están en mejora continua debemos conocer la importancia que tiene la implementación de la Gestión de Calidad ISO 9001: 2015 dentro de una organización para estar en la vanguardia en este mercado muy competitivo. El objetivo de la norma ISO 9001-2015 es satisfacer y superar las expectativas del consumidor bajo una gestión por procesos con un pensamiento basado en riesgos y cumpliendo las exigencias de los consumidores.

Esta nueva versión ISO 9001:2015 optimiza la producción en la organización basado en sus principios: enfoque al cliente, liderazgo, enfoque de procesos, mejora compromiso de las personas, hace más proactivo en las decisiones y gestiona las relaciones con todo el contexto de la organización.

Por lo tanto, este estudio se trata de la implementación en sí de la gestión de calidad en una organización Pyme que elabora queso fresco en el valle de cañete, con la meta de analizar el nivel de mejora que tiene en el servicio calidad, en el liderazgo, en el producto, en la atención al cliente.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el valle de cañete hay muchas pymes del rubro alimentario y de otros rubros de producción y de servicios que no cuentan con el conocimiento de la estructura internacional de gestión de calidad ISO 9001 – 2015, debido a su organización sencilla y debido a que no es obligatorio dentro del marco legal del país. Sin embargo, es una decisión estratégica de una organización implementarla para lograr una gestión eficiente de sus procesos como un sistema de interacciones, para evitar reprocesos, para reducir no conformidades, planificar los riesgos y oportunidades de mejora enfocado hacia la mejora constante de la organización.

En este caso nos enfocaremos en una empresa PYME productora de queso fresco en el valle de cañete a base de leche de vaca, que produce para el mercado local como se sabe que es la realidad de muchas empresas PYMES. Que no cuenta ni conoce la estructura de la norma ISO 9001-2015.

Generando esto una gran desventaja competitiva en el uso eficaz de sus recursos frente a la competencia que generalmente son empresas grandes nacionales y transnacionales que cuentan con la norma de calidad establecida en su organización.

1.2. Problemas de la investigación

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001 – 2015 para mejorar la calidad de servicio en la empresa JEAL S.A.C. 2020 que hace queso fresco?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la situación actual de la empresa frente a los lineamientos de la norma del sistema de gestión de calidad ISO 9001- 2015 en la empresa JEAL SAC 2020 que hace queso fresco?
- ¿Cuál es la documentación requerida según la norma del sistema de gestión de calidad ISO 9001- 2015 en la empresa JEAL SAC 2020 que hace queso fresco?
- ¿Cuál es la percepción de los colaboradores a la propuesta de implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001- 2015 en la empresa JEAL SAC 2020 que hace queso fresco?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001–2015 para mejorar la calidad de servicio de la empresa JEAL S.A.C. 2020 que hace queso fresco

1.3.2. Objetivos específicos

- Realizar el diagnostico actual de la empresa en base a los lineamientos del sistema de gestión de calidad ISO 9001- 2015 en la empresa JEAL SAC 2020 que hace queso fresco
- Implementar la documentación requerida del sistema de gestión de calidad ISO 9001- 2015 de la empresa JEAL SAC 2020 que hace queso fresco
- Realizar encuesta a los colaboradores sobre la propuesta de implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001- 2015 de la empresa JEAL SAC 2020 que hace queso fresco

1.4. Justificación de la investigación

Este trabajo de indagación está orientado a la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 – 2015 en la organización Pyme que hace queso fresco en el valle de cañete, que en sus inicios se dedicó a la crianza de ganado vacuno y la producción de leche ya en setiembre del 2014 se inició con la producción de queso pasteurizado. Hoy en día se produce yogurt natural, mantequilla, crema de leche, queso tipo suizo, mozzarella bola, mozzarella en barra, parmesano y queso fresco salado. La PYME en la actualidad no tiene implementado la norma de calidad que le permita afrontar y competir con lo que día a día exige los mercados competitivos por lo que se tiene que implementar para mayor eficiencia con la finalidad de alcanzar un nivel de excelencia con el cliente. También tiene su importancia social por que permitirá mejorar la producción de la PYME por lo se requerirá mayor personal, también mejorar la parte económica de la PYME en función a la implementación de la norma y de la visión académico será un referente para futuras investigaciones.

1.5. Delimitación del estudio

El presente trabajo de indagación se ubica en el valle de cañete, distrito de san luis y anexo casa blanca según coordenadas cuadro abajo.

Tabla 1

Coordenadas de ubicación de la planta JEAL S.A.C

Coordenadas	
Latitud	13°01'59.9"S
Longitud	76°27'45.4"W

1.6. Viabilidad del estudio

Es factible porque el valle de cañete es un valle netamente agropecuario se produce gran cantidad de la materia prima leche fresca de vaca. Por lo tanto, existen plantas piloto productoras de queso fresco para el mercado local.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Vanoni (2015) menciona que en el diagnóstico de adaptación ISO 9001:2008 al ISO 9001:2015 en la elaboración de botellas de vidrio para el sector alimentario. Indica que se inicia desde 1987 hasta la actualidad han elaborado su administración de la Calidad bajo los requisitos de la norma para obtener su recertificación.

Burckhardt (2015) menciona que la elaboración de los pasos para implementar la norma ISO 9001:2015. En la adecuación en una pyme en una ciudad Valenciana, indica que la norma de calidad mencionado tiene una mayor aceptación en las organizaciones.

Bonilla (2017) en el trabajo de persuasión y formación de competencias conforme a la norma ISO 9001:2015 para una droguería de medicinas en Colombia Bogotá. Indica que el actual proyecto de indagación está enmarcado en la estructura de la norma en mención que están supeditados a ejecutar en los procesos para su certificación de gestión de calidad de los laboratorios por un organismo acreditador del país.

Auquillazas (2016) planteo su investigación en el Proyecto de adaptación de y asimilación de la conformidad en la organización Flexiplast S.A con la actual estructura de ISO 9001:2015. La organización de ecuador elabora empaques flexibles de baja densidad y tienen la certificación de la norma gestión de conformidad acreditada con la norma ISO 9001:2008.

2.1.2. Nacionales

Caro (2016) de la Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion en su informe monográfico por experiencia profesional en la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C concluye que la norma de calidad ISO 9001-2008 ha sido abarcado eficazmente a lo largo de los distintos procesos estratégicos principales y de soporte generando interacciones eficientes entre ellos y para con sus clientes.

Mauricio (2012) menciona sobre la aplicación del sistema de calidad para optimizar a la organización. La empresa produce codificadores de activos, tiene como visión retadora de continuar con la mejora continua de todos sus procesos y también de forma paralelo conducir

adelante el ciclo de aplicación de la gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2008.

Natividad (2017) menciona que planteó medir el grado de la norma de Calidad de adaptación a la norma ISO 9001 versión 2015 de las actividades de la organización Elecin S.A., para conocer la importancia del grado de aceptación de la migración de la calidad bajo la norma de calidad mencionado que tienen los colaboradores de la organización. La indagación que se realizó con el apoyo de 30 trabajadores a los cuales se le aplicó un cuestionario distribuidos en 6 dimensiones vinculados Los datos indicaron que hay un nivel muy alto del grado de percepción regular y mala, mientras una cantidad porcentual muy bajo de grado de aceptación bueno.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Evolución del enfoque de calidad

Miranda (2017) “El proceso planificación de la gestión de calidad se inicia con la verificación al 100% de los productos con la finalidad solamente de verificar y desechar los productos que no cumplen los requisitos establecidos por el cliente, pero sin ningún tipo de actividad proactiva sin planificar la mejora continua”.

2.2.2. Control de calidad

Miranda (2017) “indica que se produce un problema cuando la cantidad de productos que se elabora aumenta la verificación al 100% era muy tedioso ya que generaba más mano de obra por consiguiente aumento en el costo por producto por ese motivo surge un nuevo enfoque la de control de calidad a través de muestreo al azar.

2.2.3. Aseguramiento de la calidad

Miranda (2017), “reformula que la observación de los datos estadístico de la calidad también tiene relación con otras áreas del departamento de producción, con una influencia hacia las todas las áreas de la empresa y es por este motivo nace este flamante modelo de administración de la calidad denominado aseguramiento de la calidad”

2.2.4. Gestión de la calidad total

Según Miranda (2017) “menciona la definición de la calidad total incluye todo el contexto de la empresa y a todos los colaboradores de la organización con la finalidad de encaminarse hacia la superación de las expectativas de los colaboradores.

2.2.5. Enfoque basado en procesos

ICONTEC, 2015 (como se citó en el proyecto de grado implementación de un modelo de ISO 9001 2015 de Andres Alarcon mayo 2018) los procesos se definen, como el ciclo tareas que interactúan, en las cuales los elementos que ingresan a un proceso se convierten en resultados. Este modelo de gestión adopta una visión de enfoque de ciclos cuando es aplicado, implementado y mejora la eficiencia de la calidad, para cumplir con las expectativas de los consumidores a través de la mejora continua.

2.2.6. Pensamiento basado en riesgos

Según ISO 9001-2015 (como se citó en el trabajo de investigación de implementación de un modelo de ISO 9001 2015 de Andres Alarcon mayo 2018) indica que la idea basado en riesgos es importante ya nos hace planificar nuestros riesgos y ser más proactivos ante, los problemas de los procesos a la vez mejorar nuestra eficiencia para controlar y eliminar potenciales no conformidades para obtener una gestión de conformidad eficiente.

2.2.7. Calidad total

Benzaquen (2013) indica que la administración de la Calidad integro, es un pensamiento de administración de la calidad integro que nace como resultado de la unión de tres métodos de la calidad total planteados por Deming, Juran y Crosby. Para Deming, el padre de la gestión de la calidad total, la calidad está enfocado a satisfacer al cliente y superar las exigencias del cliente, por lo tanto, la organización debe de designar el capital y esfuerzos a la indagación de los clientes.

Tabla 2

Cuadro de características del rumbo de la calidad

Características	Rumbo de la administración de la calidad			
	Revisión	Verificación	Aseguramiento	Administración de la calidad total
Objetivo	Ubicación de defectos	Verificación de productos y procesos	Organización y coordinación	Impacto metodológico de la calidad
Visión de la calidad	Situación a dar solución	dificultad a resolver	dificultad a resolver de forma activa	Oportunidad para lograr una capacidad competitiva
Énfasis	En la transfusión homogéneo de componentes	En la transfusión homogéneo de componentes	En la suma del ciclo de valor añadido	En el mercado y en las necesidades del consumidor
Métodos	Fijación de estándares y medición	Muestreo y técnicas estadísticas	Programas y sistemas planificación estratégica	Planificación estratégica
Responsabilidad	Departamento de inspección	Departamento de producción	Todos los departamentos	La dirección de forma activa, y con ella, el resto de la organización
Orientación	Producto	Proceso	Sistema	Personas
Enfoque	La calidad se comprueba	La calidad se comprueba	La calidad se produce	La calidad se gestiona

Fuente: Miranda et alii (2007)

2.2.8. Sistema de gestión ISO 9001

Para Miranda (2017) indica que la norma ISO 9001 se definen como un conjunto de control de calidad y gestión de calidad internacionales que establecen requisitos para el diseño y estimación de la administración que asevere que los productos satisfagan las peticiones detallados”.

2.2.9. Responsabilidad de la dirección

San Miguel (2010) menciona que “gestión de calidad es una gama de conocimientos conformados por técnicas, fases y los bienes indispensables para asegurar que los servicios y productos puedan cumplir el objetivo en el publico determinado.

Para el funcionamiento de lo antes mencionado es fundamental que sigan con la ejecución de su estructura organizativa que son las bases para realizar diversas actividades de la organización dentro del ciclo de ejecución que genera valor real a los productos y servicios que provee la organización.

2.2.10. Ciclo PHVA

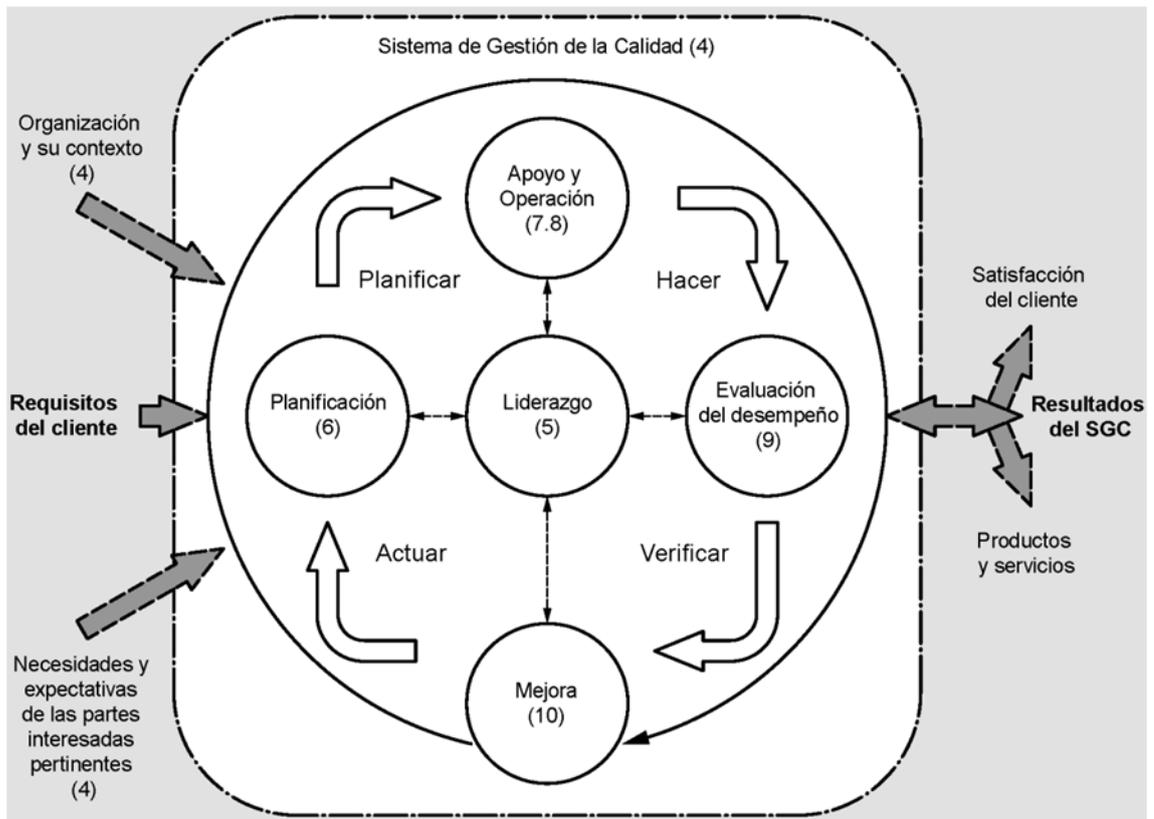


Figura 1. Interacción del modelo PHVA.

Fuente. Norma internacional ISO 9001-2015- todos los derechos reservados

2.2.11. Procesos

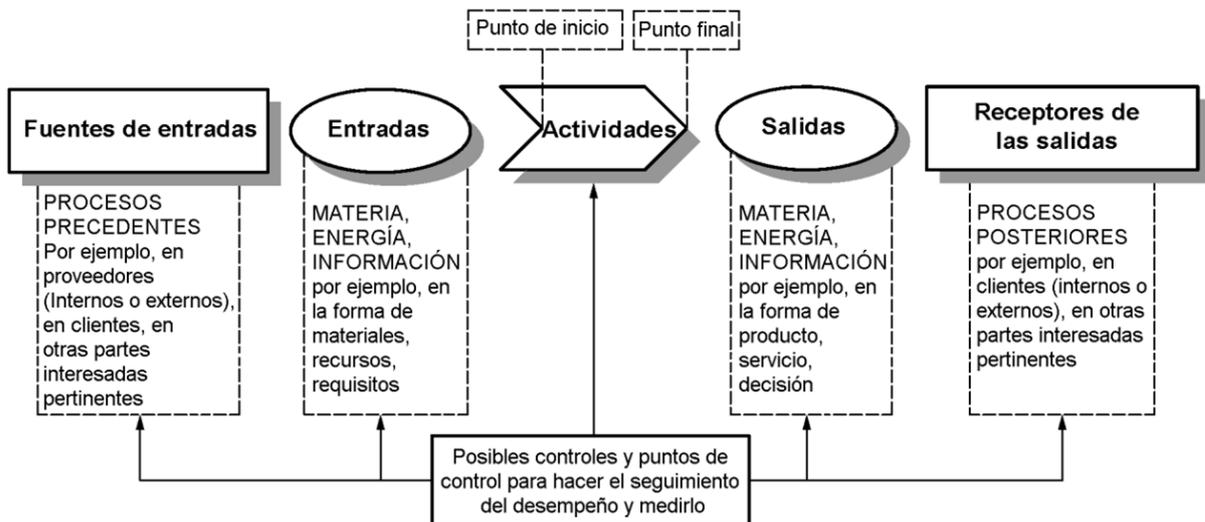


Figura 2. Representación esquemática de los elementos de un proceso

Tabla 3.

Requisitos de la norma internacional del ISO 9001 - 2015

1.Objeto y campo de aplicación
2.Referencias normativas
3.Términos y definiciones
4.Contexto de la organización
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión
4.4 Sistema de gestión de la calidad
5. Liderazgo
5.1. Liderazgo y compromiso
5.2. Política.
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6. Planificación.
6.1. Acciones para tratar riesgos.
6.2. Objetivos y planificación para lograrlos.
6.3 Planificación de los cambios
7. Apoyo
7.1. Recursos.
7.2. Competencia.
7.3. Toma de conciencia.
7.4. Comunicación.
7.5. Información documentada
8. Operación.
8.1. Planificación y control operacional.
8.2. Requisitos para los productos y servicios
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios
8.4. Control de los procesos productos y servicios suministrados externamente
8.5. Producción y provisión de servicios
8.6. Liberación de los productos y servicios
8.7. Control de las salidas no conformes
9. Evaluación del desempeño.
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
9.2. Auditoría Interna.
9.3. Revisión por la dirección.
10. Mejora.
10.1. Generalidades.
10.2. No Conformidades y acciones correctivas.
10.3. Mejora Continua.

nota: recuperado de (Yotnan Ames Solórzano, 2019, pg. 19)

2.3. Definiciones conceptuales

2.3.1. Calidad

Los colaboradores que realizan actividades críticas en un proceso en una empresa deben estar capacitados para obtener un producto de valor agregado para superar las exigencias del cliente mediante el cumplimiento de los requerimientos de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. (Norma internacional ISO 9000, 2015, p. 7).

2.3.2. Sistemas de administración de la calidad

Es la agrupación de tareas que interactúan para la consecución de los productos y/servicios de calidad y planifica sus procesos recursos. Para optimizar de forma eficiente los procesos (Norma internacional ISO 9000, 2015, p. 8).

2.3.3. Contexto de la organización

Comprende las fortalezas, debilidades oportunidades de mejora que van a influir en la consecución de las metas y el desarrollo de la empresa. (Norma internacional ISO 9000, 2015, p. 8).

2.3.4. Partes interesadas

Se debe considerar a todas las inquietudes y necesidades de la organización clientes internos, externos y proveedores organizaciones sindicales ya que son los que generan riesgo para el desarrollo equilibrado de la organización. (Norma internacional ISO 9000, 2015, p. 8).

2.3.5. Personas

Es lo más primordial en una empresa en el desarrollo de una empresa usar sus competencias su potencialidad En una organización mejorara la eficiencia de la producción. (Norma internacional ISO 9000, 2015 p. 9).

2.3.6. Competencia

El desarrollo de las competencias habilidades en todos los trabajadores mejora la labor de la empresa como un todo. (Reglamento internacional ISO 9000, 2015, p. 9).

2.3.7. Toma de conciencia

Entendiendo las responsabilidades y las acciones que tomen indican el reflejo de las acciones que tomen de esta manera se cumplen los objetivos de la organización. (Norma internacional ISO 9000, 2015, p. 9).

2.3.8. Comunicación

Cundo toda la organización se comunica y a la vez esta es planificada influirán en aumentar la comprensión que se prevé. (Norma internacional ISO 9000, 2015, p. 9).

2.3.9. Liderazgo

Cuando la organización avanza en todos los niveles es porque hay un líder que hace cumplir los propósitos da dirección y crea condiciones para obtener objetivos de calidad en la organización. (Norma internacional ISO 9000, 2015, p. 10).

2.3.10. Compromiso de las personas

Cuando los integrantes de una organización escuchan al líder aumentara la capacidad en organización y proporcionara valor. (Norma internacional ISO 9000, 2015, p. 11).

2.3.11. Enfoque a procesos

Cuando todos los procesos se hacen correctamente y están interrelacionadas y hacen funcionar coherentemente como sistema se obtendrá resultados efectivos, eficaces y eficientes. ISO 9000, 2015, p. 11).

2.3.12. Mejora

La mejora continua es sinónimo de una organización de éxito con desarrollo sostenible con gestión de basada en gestión de riesgos. (Norma internacional ISO 9000, 2015, p. 12).

2.3.13. Toma de decisiones basada en evidencia

Si hay evidencia de los datos que se evalúan tendrá mayor posibilidad de alcanzar los resultados que se persigue. (Norma internacional ISO 9000, 2015, p. 13).

2.3.14. Gestión de las relaciones

La interacción con los clientes y la comunicación efectiva se mejorará el desarrollo eficiente. (Norma internacional ISO 9000, 2015, p. 13).

2.3.15. Alta dirección

Está formado por un grupo de personas que organizan y dirigen a una empresa para la consecución de los objetivos. (Norma internacional ISO 9000, 2015, p. 16).

2.3.16. Consultor de administración de la calidad

Es la persona encargado de asesorar en el diagnóstico, capacitación e implementación de una norma internacional. (Norma internacional ISO 9000, 2015, p. 16).

2.3.17 ISO

Es la sigla que indica Organización Internacional de estandarización (organismos miembros de ISO). Según (ICONTEC, 2015)

2.3.18. Pyme

Son organizaciones que forman parte de la mayor porcentaje de la economía nacional (GESTEOJN ORG, 2018)

2.3.19. PHVA

Es una herramienta de mejora continua enfocado en los procesos lo cual planifica y hace uso racional de los recursos en la obtención de un artículo o servicio. (Norma internacional ISO 9001, 2015, p.4).

2.3.20. Queso fresco

Es el producto obtenido a través de la coagulación de la proteína de la leche pasteurizada y no pasteurizada que se consume después de su producción. (CODEX STAN, 283-1978)

2.3.21. Política de calidad

En la política de calidad de la organización se asume un compromiso de implementar los objetivos metas en base a la mejora continua.

2.3.22. Objetivos de calidad

Los objetivos fijan la dirección de una empresa. (Norma internacional ISO 9000, 2015, p. 24).

2.3.23 sistemas

Se origina cuando los elementos de un proceso se relacionan. (Norma internacional ISO 9000, 2015, p. 44).

2.3.24 sistemas de gestión

A través de un método de administración que interactúan se llegan a establecer la política los, objetivos y metas. (Norma internacional ISO 9000, 2015, p. 41).

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

- La implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001–2015 mejora el servicio de calidad de la empresa JEAL S.A.C. 2020 que hace queso fresco

2.4.2. Hipótesis Específicos

- El diagnóstico realizado a la empresa JEAL SAC 2020 que hace queso fresco permite establecer su nivel de cumplimiento con respecto a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015.
- La documentación implementada en la empresa JEAL SAC 2020 que hace queso fresco cumple los lineamientos del sistema de gestión de calidad ISO 9001- 2015.
- La encuesta realizada a los colaboradores de la empresa JEAL SAC 2020 que hace queso fresco mide la percepción sobre la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001- 2015.

2.5 . Justificación de la investigación

Este trabajo de indagación está orientado a la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 – 2015 en la empresa JEAL SAC que hace queso fresco.

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

El presente trabajo, es una investigación no experimental descriptiva, documental y de campo. Para lo cual se utilizará el método el método comparativo, deductivo y descriptivo de para la implementación de la norma de calidad en la JEAL SAC que elabora queso fresco.

3.1.2. Nivel de investigación

El siguiente proyecto de indagación tiene un nivel descriptivo simple para la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 2015.

3.1.3. Diseño

El presente proyecto de indagación se realizó bajo el enfoque no experimental y de corte transversal ya que las variables no se manipularon deliberadamente solo se observa los hechos en su ambiente establecido.

3.1.4. Enfoque

La investigación está diseñada para la implementación del sistema de gestión de la calidad para adecuar el proceso productivo a la norma ISO 9001- 2015 en la empresa JEAL S.A.C. que produce queso fresco.

3.2. Población y Muestra

La población que será objeto de estudio del presente proyecto está conformado por todas las áreas y procesos de la empresa y la población total tomado para la encuesta es de 30 colaboradores.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas a emplear

3.3.1.1. La encuesta

La encuesta se aplicó en los 30 colaboradores con la finalidad de determinar cuál es el grado de percepción de la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 2015.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Los datos obtenidos de la encuesta se procesaron con el office de Excel.

3.5 Determinación de los variables e indicadores

3.5.1 Variable independiente

Implementación del sistema de gestión de calidad (ISO, 9001-2015)

3.5.2 Variable dependiente

Servicio de Calidad en una empresa de elaboración de queso fresco

Tabla 4

Operacionalización de las variables e indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores
<u>Independiente</u> Implementación del sistema de gestión de calidad (ISO, 9001-2015)	Contexto de la organización	4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión. 4.4 Sistema de gestión ambiental
	Liderazgo	5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política. 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
	Planificación	6.1 Acciones para tratar riesgos. 6.2 Objetivos y planificación para lograrlos
	Apoyo	7.1 Recursos. 7.2. Competencia. 7.3. Toma de conciencia. 7.4. Comunicación. 7.5. Información documentada
	Operación	8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios
	Evaluación de desempeño	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría Interna. 9.3. Revisión por la dirección
<u>Dependiente</u> Servicio de Calidad en una empresa de elaboración de queso fresco	Mejora	0.1. Generalidades. 10.2. No Conformidades y acciones correctivas. 10.2. Mejora Continua

Para la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 - 2015 se realizó en base a las siguientes etapas:

Etapa 1: Diagnóstico inicial Se realizó el diagnóstico actual del sistema de gestión de calidad en la empresa JEAL SAC a través de la matriz de autodiagnóstico según lo exigido por la norma ISO 9001- 2015. Los resultados de la aplicación de lista de verificación de los requisitos de la norma ISO 9001 – 2015 por cada capítulo se detallan en el anexo n° XI

Etapa 2: Contexto de la organización

La empresa no cuenta con una visión, misión no analiza las cuestiones internas y externas ya que no hay evidencia del monitoreo tiene determinado los clientes, pero no toma en cuenta a las demás partes interesadas así mismo no se ha determinado los riesgos y oportunidad que afectan la conformidad de los productos y la capacidad de superar las expectativas de satisfacción de los clientes. Debido a que no tiene implementado un sistema de gestión de calidad no cuenta con el alcance tampoco con el diagrama de procesos ni mapa de procesos que defina la secuencia e interacción de procesos. Tienen determinado algunos monitorios de calidad, pero no está documentado.

Etapa 3: Liderazgo

La empresa aún no ha definido su política de calidad, objetivos y metas además el gerente no tiene reuniones constantes con los colaboradores solo cuando se presentan problemas tampoco cuenta con un organigrama, manual de organización y funciones no hay evidencia de su difusión y capacitación del personal.

Etapa 4: Planificación

No se ha determinado el análisis de los riesgos y oportunidades de calidad que afectan la conformidad del producto y la capacidad de superar las expectativas de los clientes no ha tomado acciones para abordarlos. Así mismo no se ha determinado los objetivos de calidad no se cuenta con el formato de solicitud de cambios en el SGC.

Etapa 5: Apoyo

Cabe mencionar que la contratación del personal solo en algunos casos se efectúa con la verificación del curriculum vitae, pero no cuenta con un procedimiento donde se detalle procesos de selección y contratación del personal.

La empresa no cuenta con un inventario de las maquinarias equipos tampoco cuenta con un programa de mantenimiento preventivo y correctivo cuenta con los recursos necesarios para la realización del proceso, pero no toma en cuenta los factores sociales como el ambiente laboral tampoco los factores psicológicos como el estrés la rutina que influyen en la consecución de los objetivos.

La empresa ha determinado los instrumentos de medición como la balanza de plataforma, balanza analítica, lactodensímetro, salímetro, termómetro no se efectúa la verificación del estado de calibración de la balanza, tampoco se cuenta con patrones de calibraciones externas no se cuenta con un procedimiento de preservación y control de la documentación no se cuenta con un programa de capacitación, tampoco se cuenta con documentos que evidencian las competencias del personal porque no se llevan a cabo evaluaciones de desempeño y eficiencia del personal.

Etapa 6: Operación

Planificación y control operacional

La empresa tiene identificado los requisitos de los clientes, así como los legales y reglamentarios, pero no están evidenciados además no se tiene un plan de SGC.

Requisitos para los productos y servicios

La empresa hace publicidad de sus productos a través de carteles y marketing personal la comunicación con los clientes es verbal, vía telefónica y correos electrónicos, pero no se tiene un procedimiento para ventas donde planteen tratamientos quejas y reclamos.

Diseño y desarrollo de los productos y servicios

En este requisito se excluye a la empresa JEAL SAC ya que la empresa no diseña productos y servicios.

Control de los procesos productos y servicios suministrados externamente

La organización tiene identificado a sus proveedores, pero no tiene criterios para evaluarlos además la empresa inspecciona los productos insumos, pero no evidencia la actividad tampoco ha identificado los riesgos de los productos así también no cuenta con el procedimiento de compras.

Producción y provisión de servicios

La empresa no cuenta con especificaciones técnicas de los productos, pero si cuenta con algunos indicadores de producción, tampoco cuenta con procedimientos de trabajo.

Liberación de los productos y servicios

Antes de la liberación de los productos verifica su conformidad, pero no se registra la verificación.

Control de salidas no conformes

La empresa no registra las salidas no conformes y no evidencia las acciones correctivas tomadas porque no se tiene una metodología para tratarlos de forma correcta.

Etapa 7: Evaluación de desempeño

La empresa no evalúa el desempeño eficiencia por que no cuenta con la metodología adecuada para medir la eficiencia tampoco mide la eficiencia de los proveedores así mismo no monitorea la percepción de los clientes no se ha formado auditores internos no cuentan con el procedimiento de auditorías internas.

Etapa 8: Mejora.

El gerente motiva al personal para generar propuestas de mejora, pero solo queda en palabras no se registra además la empresa no cuenta con procedimientos de ayuden a tratar de forma correcta las no conformidades y salidas no conformes.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015

4.1.1. Etapa 1 diagnóstico inicial de la empresa

El diagnóstico inicial se realizó en base a los requisitos de la norma ISO 9001 - 2015 con la finalidad de determinar el contexto de la realidad de la empresa JEAL SAC para trabajar en base a los resultados del diagnóstico inicial los resultados se detallan en el anexo XII

4.1.2. Presentación de la empresa

JEAL SAC se dedica a la producción y comercialización de productos lácteos se encuentra ubicado en la carretera panamericana sur en el distritito de san Luis anexo de casa blanca Incluye en sus procesos productivos productos como queso fresco (pasteurizado y salado), queso dambo, queso paria, queso mozzarella, requesón, yogurt y mantequilla.

4.1.3. Visión.

JEAL SAC tiene la firme convicción de suministrar productos para el mercado local y nacional siempre buscando mantener un nivel de excelencia y mejora continua que nos permitan ofrecer productos de calidad sanitaria e inocuidad superando las expectativas de nuestros clientes.

4.1.4. Misión.

JEAL SAC es una empresa que produce y comercializa productos lácteos, para el consumo humano Por ello se busca consolidar la calidad, la imagen y liderazgo de la empresa en el rubro.

4.2 Organigrama

4.2.1 Gerente

Es el encargado de vigilar, coordinar y administrar los recursos humanos, económicos y materiales, también es el encargado de realizar visitas a los clientes y proveedores, así mismo, está facultado para recibir la visita de los clientes a la planta, también está facultado para celebrar contratos con nuevos clientes y bancos, realizar el cobro a los clientes.

4.2.2 Coordinador de Sistema de Gestión de calidad

Coordinar con el Gerente y/o jefes de área, la correcta implementación del Sistema de Gestión de calidad (SGC). Capacitar y evaluar el grado de avance por áreas, y de ser necesario corregir las desviaciones y/o incumplimiento, de normas y políticas de calidad, informar a los representantes de la empresa sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad que se procure de acuerdo al programa de implementación.

4.2.3 Encargado de calidad

El encargado de Calidad se desempeñará como el Responsable de la Dirección del SGC. Tiene la autoridad y responsabilidad para asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos para el SGC. Es responsable de informar periódicamente a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y las necesidades de mejora.

Promoverá la toma de conciencia en el personal de la importancia de satisfacer los requisitos del cliente a través de las capacitaciones.

4.2.4 Encargado de Producción

Es la persona encargada de velar por la producción en la empresa, dirigir a todos los colaboradores, verificar el cumplimiento de los procedimientos, normas políticas de calidad y también realizar el control de entrada de insumos y materiales, así como la salida de productos y así también se encarga de realizar los pagos a los colaboradores y coordina con los jefes de área.

4.2.5 Encargado de área

Son las personas encargadas de vigilar que las personas de sus áreas asignadas cumplan con su labor encomendada, verificar la calidad del producto y reportar el avance del día.

4.2.6 Almacenero

Haciendo uso de las buenas prácticas de almacenamiento el almacenero brindará todos los recursos necesarios para el proceso de producción.

4.2.7 Operario de producción

Son los responsables de realizar las actividades de cada proceso productivo.

Organigrama de la empresa

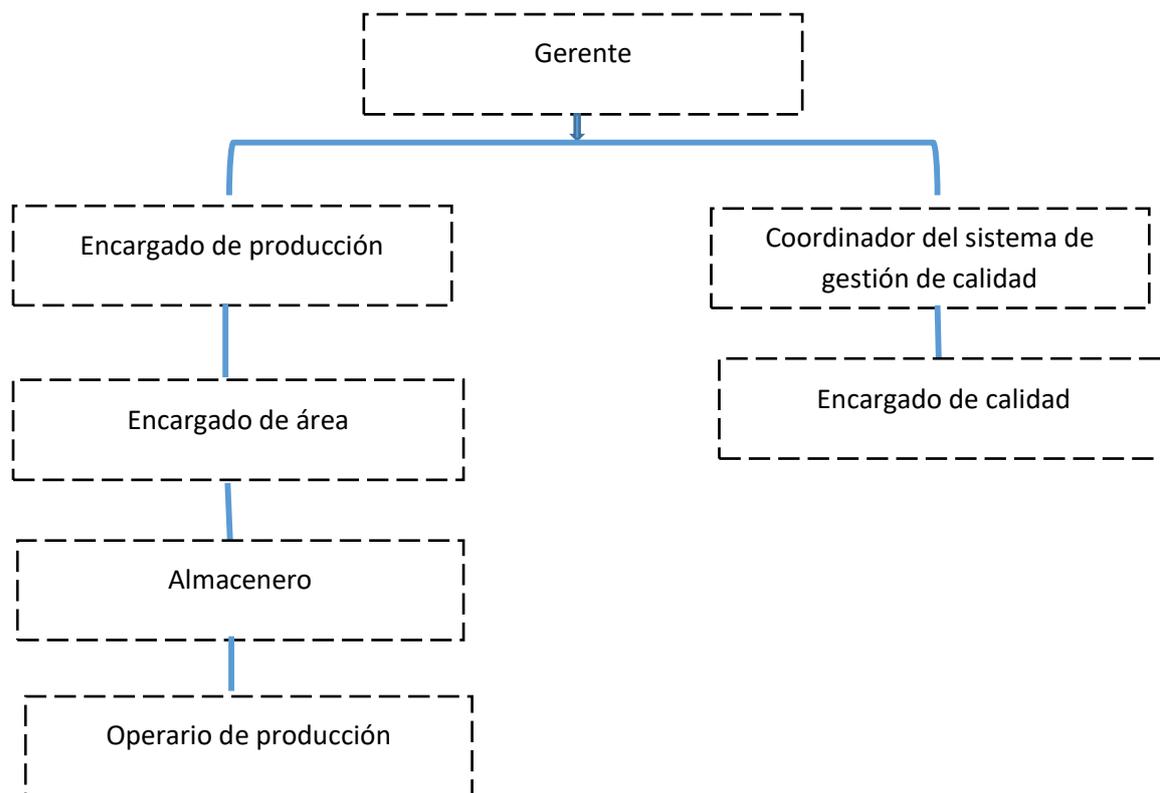


Figura 3.- La empresa no cuenta con un organigrama y se sugiere lo siguiente.

4.3 Etapa 2 Contexto de la organización

Se determinó los factores internos y externos de la empresa JEAL SAC que influyen positivamente y negativamente en la planificación del SGC en la consecución de los objetivos trazados

Fortalezas.

- La ubicación estratégica para la venta de sus productos
- Disponibilidad de materia prima leche a bajo costo.
- Ofrece variedad de productos
- Confiabilidad en la calidad de sus productos.
- Conocen bien el manejo del proceso de producción

Debilidades.

- Capacidad de planta menor que el volumen de producción
- No tiene sistemas de gestión de calidad implementado
- No gestiona sus sistemas de gestión de calidad
- El personal no cuenta con un programa de capacitación.

Oportunidades.

- Crecimiento del mercado de la industria de lácteos.
- Empresas del mismo rubro que quedan en banca rota.
- Alimentos de primera necesidad
- Mayor demanda de productos lácteos

Amenazas.

- Aumento en el precio de la materia prima.
- Empresas que se dedican al mismo rubro.
- Incremento de costos en los insumos
- Introducción empresas o productos internacionales.
- La crisis puede afectar nuestro crecimiento.

4.3.1. Necesidades y expectativas de las partes interesadas

Se determinó las partes interesadas a la empresa que están involucrados en el funcionamiento del Sistema de Gestión de calidad, se considera lo siguiente:

Tabla.5 determinación de partes interesadas de la empresa

Interesados	Necesidades y expectativas
Propietarios	Propietarios. Implementar al 100% el sistema de gestión de calidad para mejorar el desempeño en las actividades de producción y administración de la empresa
Colaboradores	Recibir charlas, capacitaciones, que les ayude a cumplir con los objetivos de calidad propuestos.
Clientes	Que los precios de los productos y/o servicio que ofrece la empresa no se vea afectada por la implementación de un sistema de gestión de calidad
Proveedores	Los nuevos requisitos que podría imponer la empresa al momento de adquirir sus insumos materiales.
Ente reguladoras	El cumplimiento de las normas aplicables en su empresa, que den todas las facilidades a la hora de las inspecciones
Sociedad	Que el sistema de gestión de calidad mejore la calidad e inocuidad de los productos

4.3.2 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

Por el tema de costos en esta oportunidad solo se enfocará al proceso de elaboración del queso fresco como base para los demás procesos.

4.3.3 Identificación del proceso

4.3.3.1 Mapa de proceso de elaboración de queso fresco

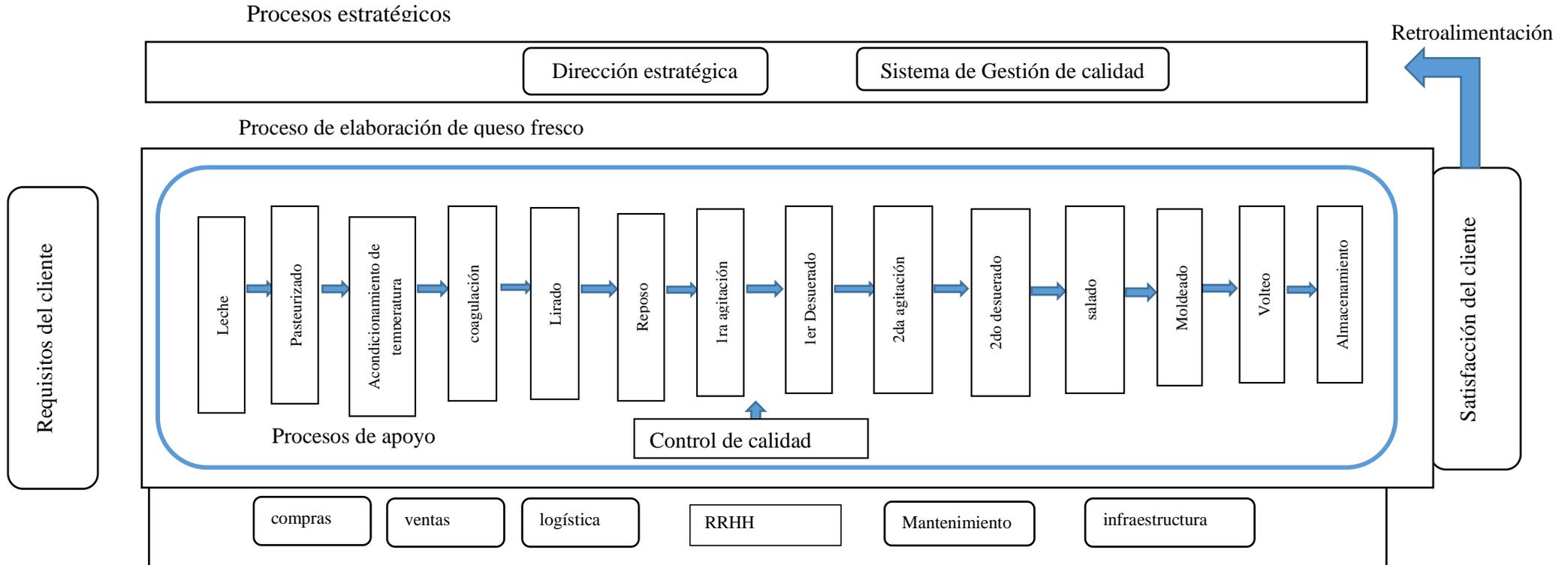


Figura 4. Propuesta de mapa de proceso de realización de queso fresco

4.3.4. Encuesta realizada a los colaboradores sobre la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001- 2015

Respuesta porcentual de la pregunta 1. ¿Mejorará el servicio que presta la empresa JEAL SAC con la implementación del sistema de gestión de calidad?

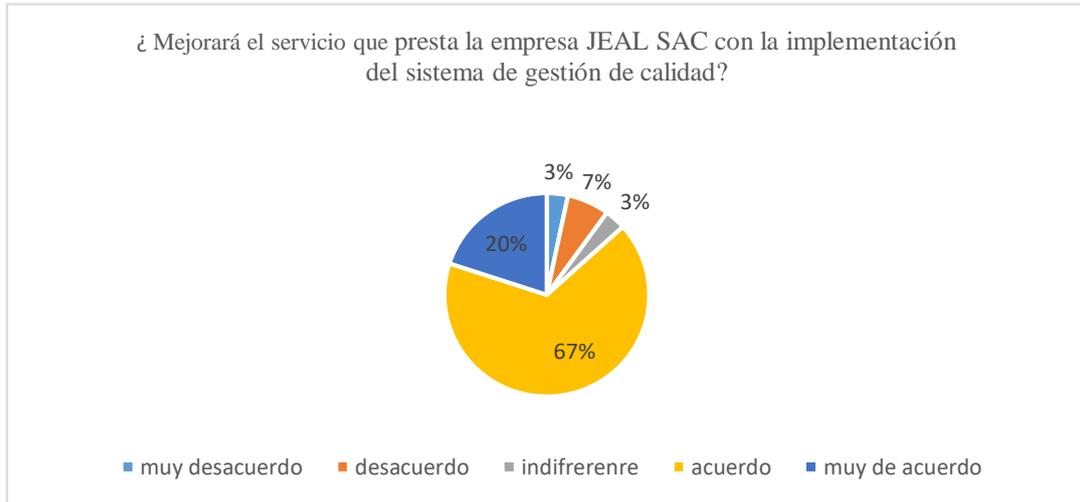


Figura 5. Representación circular de las respuestas obtenida ante la pregunta

En la figura se observa que el 67 % manifiestan que están de acuerdo que el servicio de calidad mejorara con la implementación del sistema de gestión de calidad mientras que el 20% está muy de acuerdo el 7% desacuerdo, el 3% indiferente y el 3% muy desacuerdo

Respuesta porcentual de la pregunta 2. ¿El gerente debe de liderar el sistema de gestión de calidad?

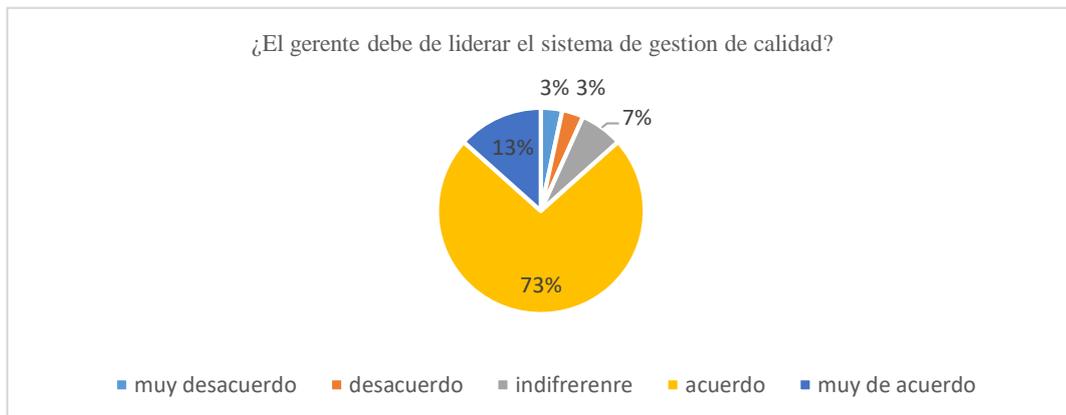


Figura 6. Representación circular de las respuestas obtenidas ante la pregunta

De la figura se observa que el 73% de los colaboradores están de acuerdo que el gerente debe liderar el sistema de gestión de calidad, mientras que el 13% muy de acuerdo, el 7% indiferente, el 3% desacuerdo y el 3% muy desacuerdo.

Respuesta porcentual de la pregunta 3. ¿Mejorara el liderazgo con la implementación del sistema de gestión de calidad?

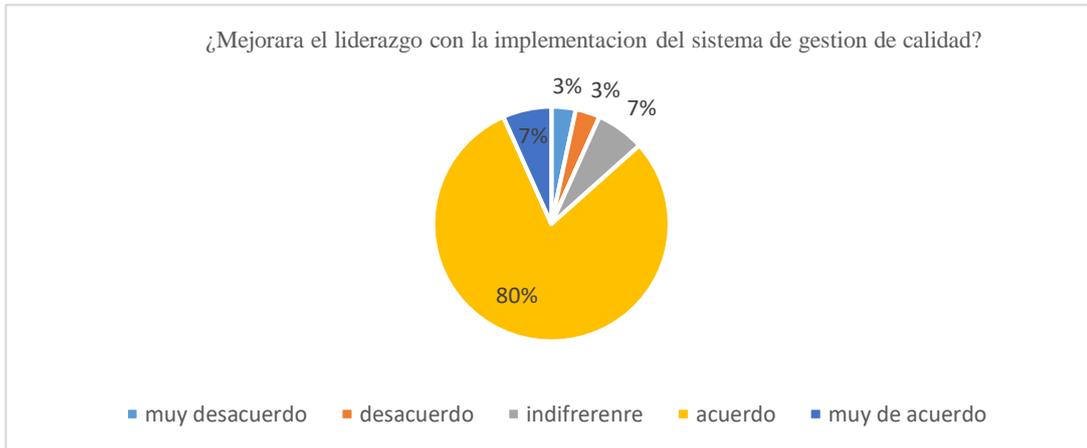


Figura 7. Representación circular de las respuestas obtenidas ante las preguntas

En la figura se observa que el 80% está de acuerdo que el liderazgo mejorara con la implementación del sistema de gestión de calidad, el 7% muy de acuerdo, el 7% indiferente, el 3% desacuerdo y 3% muy desacuerdo

Respuesta porcentual de la pregunta 4 ¿La implementación de un sistema de gestión de calidad ayudara a la empresa a ser más competitiva?

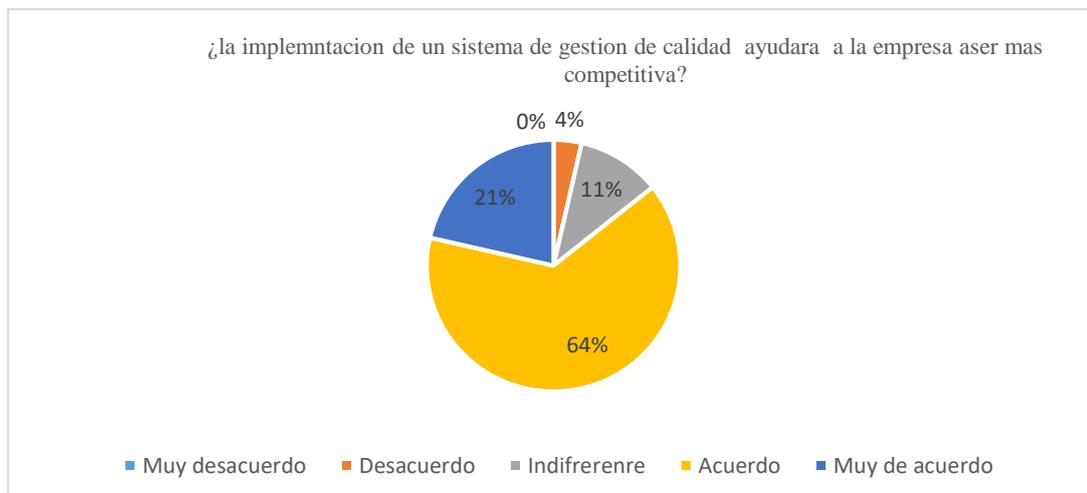


Figura 8. Representación circular de las respuestas obtenidas ante las preguntas

En la figura se observa que el 64% está de acuerdo que la implementación de un sistema de gestión de calidad ayudara a la empresa a ser más competitiva, el 21 % está muy de acuerdo el 11% indiferente, el 4% desacuerdo.

Respuesta porcentual de la pregunta 5 ¿se mejorará la calidad del producto con la implementación del sistema de gestión de calidad?

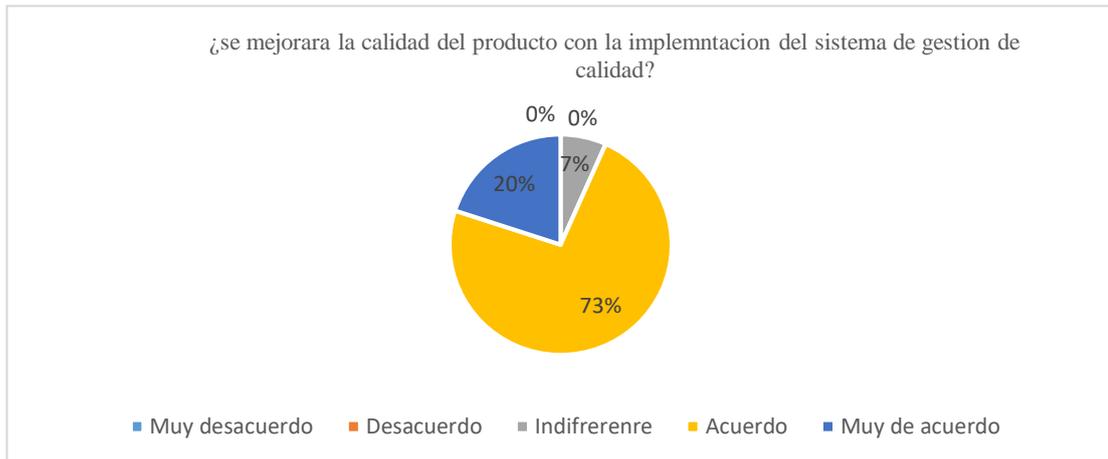


Figura 9. Representación circular de las respuestas obtenidas ante las preguntas

De la figura se observa que el 73% está de acuerdo que se mejorara la calidad del producto con la implementación del sistema de gestión de calidad, el 20% está muy de acuerdo, el 7% indiferente.

Respuesta porcentual de la pregunta 6 ¿con la implementación del sistema de gestión de calidad se mejorará la atención del cliente?

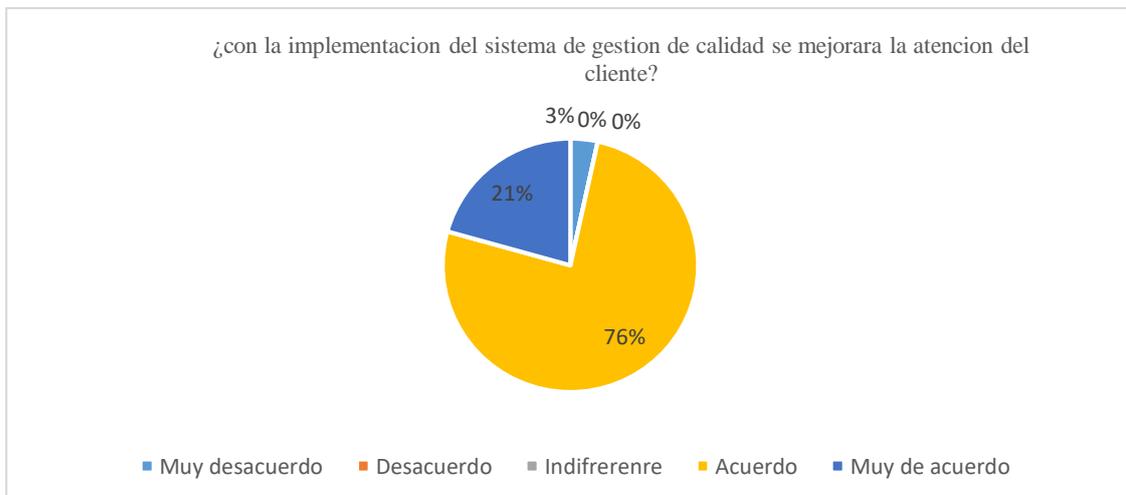


Figura 10. Representación circular de las respuestas obtenidas ante las preguntas

En la figura se observa que el 76% está de acuerdo que con la implementación del sistema de gestión de calidad se mejorara la atención del cliente, el 21% está muy de acuerdo y el 3% muy desacuerdo.

Respuesta porcentual de la pregunta 7 ¿considera que la empresa debe contar con un sistema de gestión de la calidad?

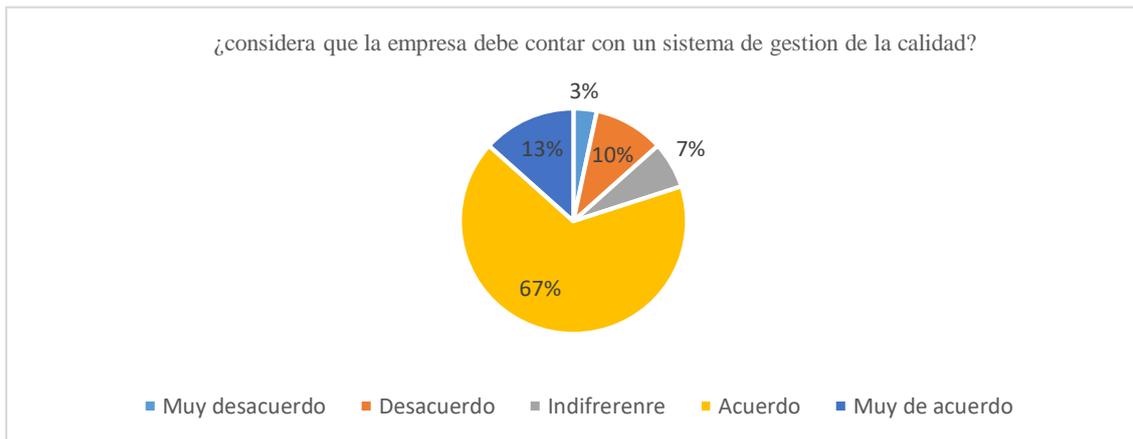


Figura 11. Representación circular de las respuestas obtenidas ante las preguntas

En la figura se observa que el 67% considera que la empresa debe contar con un sistema de gestión de calidad, el 13% muy de acuerdo, el 7% indiferente, el 10% desacuerdo y el 3% muy desacuerdo.

Respuesta porcentual de la pregunta 8 ¿Está de acuerdo con la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad?

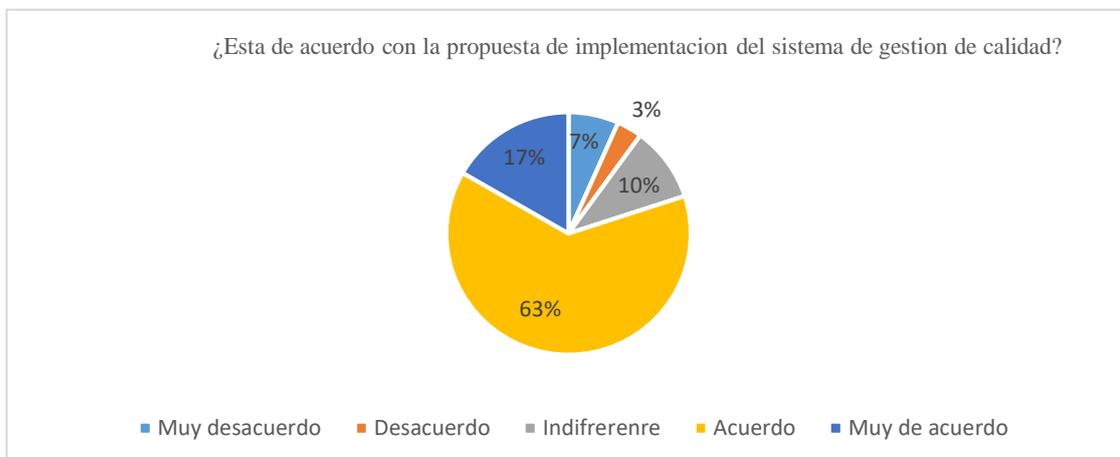


Figura 12. Representación circular de las respuestas obtenidas ante las preguntas

En la figura se observa que el 63% está de acuerdo con la propuesta de implementación del sistema de gestión de la calidad, el 17% muy de acuerdo, el 10% indiferente, el 7% muy desacuerdo y 3% de desacuerdo.

Respuesta porcentual de la pregunta 9 ¿La empresa debería de dar a conocer su política y objetivos de calidad?

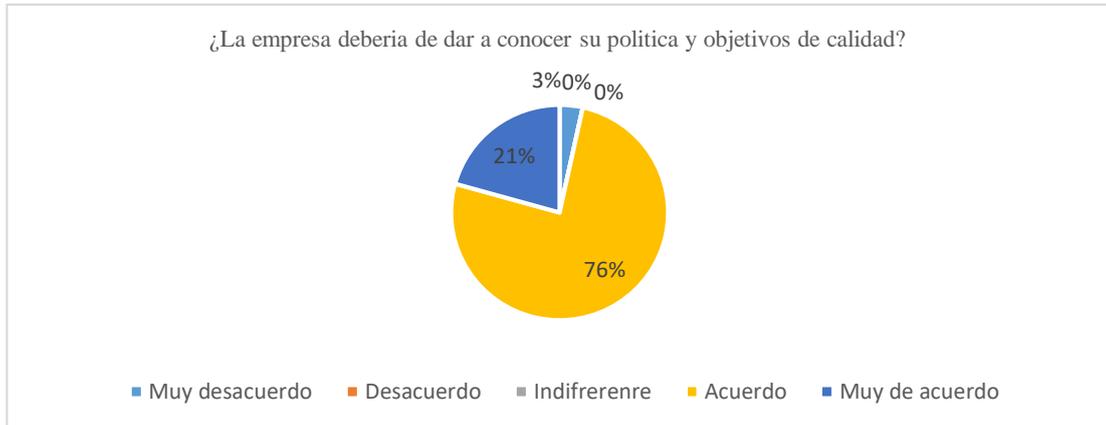


Figura 13. Representación circular de las respuestas obtenidas ante las preguntas

En la figura se observa que el 76% está de acuerdo que la empresa debería de dar a conocer su política y objetivos de calidad, el 21% muy de acuerdo, el 3% muy desacuerdo.

Respuesta porcentual de la pregunta 10 ¿Conocer los riesgos de la calidad en el proceso ayudara a ser más proactivos?

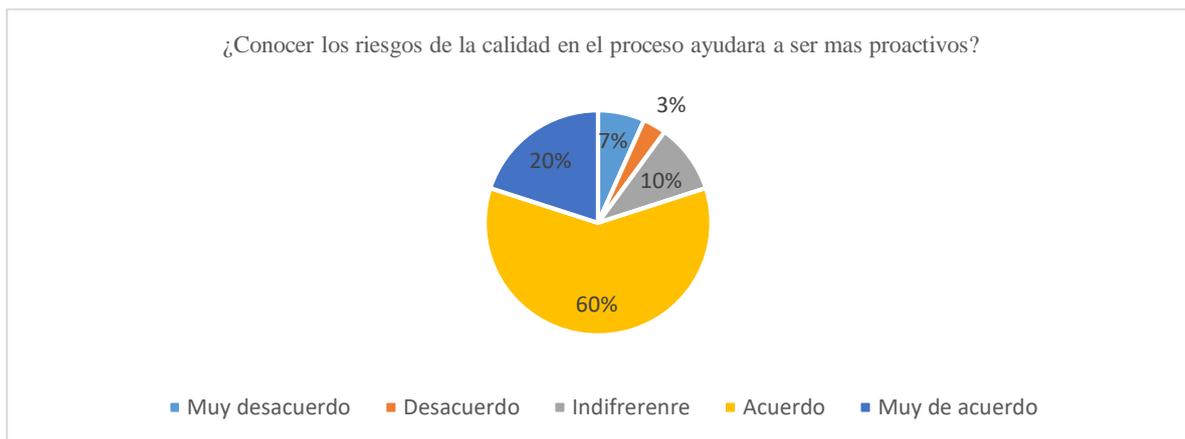


Figura 14. Representación circular de las respuestas obtenidas ante las preguntas

En la figura se observa que el 60% está de acuerdo que conocer los riesgos de la calidad ayudara a la empresa a ser más proactivos, el 20% muy de acuerdo, el 10% indiferente, 7% muy desacuerdo, el 3% en desacuerdo.

5 Etapa 3 Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso.

El liderazgo y compromiso de la alta dirección de la empresa JEAL SAC se orienta a:

- Rendir cuentas sobre el avance y eficacia del sistema de gestión de la calidad de la empresa JEAL SAC.
- Asegurarse de crear la política de calidad y los objetivos de calidad y que sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización de la empresa JEAL SAC.
- Asegurar de que los recursos requeridos para el funcionamiento adecuado del sistema de gestión de calidad se encuentren disponibles.
- Comunicar la importancia de una gestión de calidad eficiente y conforme con los requisitos del sistema de gestión de calidad.
- Realizar capacitaciones a los colaboradores para contribuir en la eficiencia de la implementación del sistema de gestión de calidad de la empresa JEAL SAC.
- realizar el seguimiento de las acciones que se implementaran para verificar la eficacia de las mismas.
- Promover la mejora continua.

5.2. Política de calidad

Se propone a la empresa la siguiente política.

La empresa JEAL SAC con su responsabilidad de calidad e inocuidad y la mejora continua de la empresa han definido su política de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 con el fin de mejorar la calidad y servicio permita concretar la estrategia empresarial bajo los siguientes compromisos de acción:

- Optimización del proceso a través de la mejora continua
- Garantizar el cumplimiento de la legislación nacional e internacional vigente relacionado a la calidad sanitaria e inocuidad.
- Contribuir a la educación en la calidad en los colaboradores, proveedores y clientes con el fin de promover la mejora de proceso.

Gerente general

Coordinador de SGC

5.3. Roles responsabilidades y autoridad.

Gerencia

- Verificar que las responsabilidades y funciones de las autoridades pertinentes son asignadas y se comunican dentro de la empresa.
- Asignar la responsabilidad y autoridad para verificar que el sistema de gestión de calidad cumple con los requisitos de la ISO 9001-2015

Coordinador de Sistema de Gestión de calidad

- Responsable moderar y articular con los trabajadores.
- Verificar los cambios en los requisitos legales aplicables a la empresa, socializando la información.
- Verifica el entendimiento de las políticas del SGC.
- Aplica los planes de acción y realiza seguimientos.
- Verifica el cumplimiento de las responsabilidades de cada uno de los procesos del SGC.

6 Etapa 4 planificar

6.1 Planificación

6.1.1. Acciones para tratar riesgos y oportunidades

6.1.1.1. Generalidades.

Planificación de acciones para abordar riesgos dentro de la empresa JEAL SAC:

- Mantener la información documentadas de los riesgos que necesitan ser tratados.
- Utilizar un objetivo de calidad para cada riesgo identificado.
- Mitigar la fuente de riesgo.
- Cambiar la probabilidad o las consecuencias.
- Mantener riesgos mediante decisiones informadas.
- Planificación de acciones para abordar oportunidades dentro de empresa JEAL SAC.
- Inauguración de nuevos mercados.
- entrevista con nuevos clientes.

6.2 Gestion de riesgos

1. Objetivo

Establecer el procedimiento para la gestión de riesgos asociados a los procesos, actividades, productos y servicios que ofrece la empresa a sus clientes.

2. Alcance

Desde la identificación de los peligros asociados a los procesos, actividades productos y servicios hasta la elaboración del informe de resultados.

3. Responsable

Encargado de Calidad es responsable de hacer cumplir este procedimiento.

4. Referencias

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad – Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario
- Sistema HACCP análisis de peligros y puntos críticos de control

5. Términos y definiciones

5.1. **Daño:** Lesiones físicas, daños a la salud de las personas o daños a la propiedad o el medio ambiente

5.2. **Peligro:** Una fuente potencial de daño

5.3. **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre. Combinación de las consecuencias de un evento y la probabilidad de que el peligro se manifieste.

5.4. **Análisis de riesgo:** Análisis sistemático de la información disponible para identificar peligros y estimar el riesgo.

5.5. **Evaluación de riesgo:** Proceso que comprende el riesgo estimado contra criterios de riesgo dado para determinar la aceptabilidad del riesgo.

5.6. **Control de riesgo:** Proceso en el cual se toman las decisiones y medidas aplicadas por el cual los riesgos se reducen o se mantienen en los niveles especificados.

5.7. **Riesgo residual:** Riesgo que queda después de las medidas de control de riesgos se han tomado.

5.8. **Severidad:** Medida de las posibles consecuencias de un peligro.

5.9. **Seguridad:** Libre de riesgo inaceptable.

5.10. **Gestión del riesgo:** Aplicación sistemática de las políticas de gestión, procedimientos y prácticas a las tareas de análisis, evaluación, control y seguimiento de los riesgos.

6. Materiales y equipos

- Formato
- Tablero
- Lápiz
- Lapicero

7. Normas básicas

7.1 Para la gestión de riesgos se deberá formar un equipo multidisciplinario gerente. Encargados y operarios.

7.2 Se elaborará el flujograma del proceso de producción de queso.

7.3 Para la identificación de peligros, riesgos asociados a los procesos, actividades, productos y servicio se deberá analizar en todo el ciclo de producción desde el proveedor hasta el consumidor final.

7.4 Se analizarán las causas de los peligros para la valoración y tomar las correspondientes medidas de eliminación o control.

7.5 La verificación de la gestión de riesgos se realiza a todo el ciclo de vida del producto desde el origen de la materia prima, fabricación, almacenamiento, distribución y post-comercialización del producto terminado. La verificación está a cargo de cada área donde se identificaron inicialmente los riesgos, el resultado de la misma, así como toda la documentación generada en el proceso debe conservarse como información documentada.

8. Procedimiento.

8.1. Plan de gestión de riesgos

8.1.1 El encargado de calidad elabora un “Plan de gestión de riesgos” el cual debe incluir:

- Alcance de las actividades
- Asignación de responsabilidades y autoridades
- Requisitos para la revisión de procesos, actividades de gestión de riesgos

- Criterio de aceptabilidad de riesgos
- Verificación
- Actividades relacionadas a la recolección y revisión de la información pertinente al almacenamiento y distribución de los productos.

8.2. Análisis de riesgos:

8.2.1 El análisis de la gestión de riesgos se realiza por un equipo multidisciplinario constituida por el equipo de calidad constituido por gerente, encargado y operarios quienes recopilarán datos de las diferentes áreas para consolidarlas en el Informe de gestión de riesgos. Teniendo como base el plan de gestión de riesgos, se procede como sigue:

- Descripción de las características del producto final
- Descripción del uso al que hay que destinarse el uso del producto.
- Diagrama de flujo del proceso
- confirmar en situ el diagrama de flujo del proceso
- Análisis del peligro, por cada proceso
- análisis de la causa por cada peligro y estimación del riesgo, para la valoración y tomar las medidas de control pertinentes.

8.2.2 El encargado de calidad registra cada peligro en el formato (FASC001) “Evaluación y control de riesgos”.

8.2.3 Una vez obtenido los datos anteriores el encargado de calidad debe estimar los riesgos para cada peligro y realizar la valoración en base a la evaluación de severidad, probabilidad y detectabilidad hallando el número de prioridad de riesgo o índice crítico de acuerdo a los cuadros abajo detallado.

D	Detectabilidad	Probabilidad de detección de un peligro por parte del usuario antes de que el daño ocurra
P	Probabilidad	La tasa estimada de ocurrencia de un peligro
S	Severidad	Grado de severidad : medida del posible efecto del peligro en el producto o consumidor
NPR	NPR Número de Prioridad de Riesgo o Índice Crítico	La fórmula del orden de prioridad es $D \times P \times S$. Es la indicación cuantitativa de la acción preventiva recomendada – cuanto más alto es el número, mayor es el riesgo, por lo tanto la acción preventiva requerida

Asimismo, para los criterios mencionados se han establecido las siguientes tablas:

Tabla de niveles de severidad

1	Insignificante	No origina daños al consumidor
2	Menor	Origina una lesión temporal o un deterioro que no requiere intervención médica profesional
3	Critico	Origina un daño permanente al consumidor
4	Catastrófico	Origina la muerte del consumidor

Tabla de niveles de detectabilidad

1	Cierta	Detección asegurada antes de la ocurrencia
2	Posible	Detección incierta antes de la ocurrencia
3	Imposible	Detección improbable o increíble antes de la ocurrencia

Tabla de niveles de probabilidad

1	Remota
2	Ocasional
3	Probable
4	Frecuente

8.3 Evaluación del riesgo

8.3.1 El encargado de calidad realiza la valoración del riesgo y los valores asignados a cada peligro se deben registrar en el formato (FASC001) “Evaluación y control de riesgos” considerando lo siguiente:

a) Aceptabilidad del riesgo

Se establece un cuadro de la distribución de riesgos de acuerdo a los criterios anteriormente descritos. La distribución de las áreas de la aceptación y no aceptación del riesgo se establece con el criterio de que no sería aceptable los riesgos que podrían causar problemas de ETAS (enfermedades transmitidas por alimentos).

		Detectabilidad			1	severidad
		Cierta	Posible	Imposible		
		1	2	3		
Frecuencia de Ocurrencia	Remota	1	1	2	3	1
	Ocasional	2	4	8	12	2
	Probable	3	9	18	27	3
	Frecuente	4	16	32	48	4

Un valor de NPR >12 es considerado INTOLERABLE

Un valor de NPR <12 es considerado ACEPTABLE

Además, para la aceptación o no de los riesgos se deben considerar los siguientes criterios:

- Que el producto cumpla con lo autorizado en el registro sanitario.
- Que no se ponga en riesgo la salud de los consumidores
- Que no afecte la calidad del producto.
- Que no afecte la estabilidad del producto.

- Que no afecte la estabilidad del producto durante el tiempo de vida autorizado.
- Que no contravenga las disposiciones legales.

8.4. Control de riesgo:

8.4.1 El responsable de área debe definir y plantear las medidas apropiadas para controlar los riesgos, luego de lo cual deberá poner en marcha. Estas deben ser registradas en el formato (FASC001) “Evaluación y control de riesgos”.

8.4.2 Una vez planteadas las medidas de control de riesgo cada área es responsable proceder a valorar nuevamente los riesgos y evaluarlos de tal manera que puedan ser reducidos. Estos deben ser evaluados con los criterios de aceptabilidad del riesgo indicados anteriormente.

8.4.3 El responsable de cada área realiza el control de riesgo de acuerdo a los riesgos estimados para eliminar o controlar el peligro.

8.5. Evaluación de la aceptabilidad del riesgo residual:

8.5.1 Luego de la aplicación de las medidas de control, se espera la disminución de los riesgos tratados. Cualquier riesgo residual debe evaluarse en un determinado periodo de observación.

8.5.2 Los resultados del proceso se deben registrar en un informe de gestión de riesgos, el cual debe incluir todas las etapas del proceso.

8.5.3 Las medidas de control de riesgos pueden generar nuevos riesgos o situaciones peligrosas, cualquier riesgo nuevo o incrementado debe tratarse desde el inicio de la gestión de Riesgos.

8.6. Informe de la gestión de riesgos:

8.6.1 Luego de implementadas las medidas de control y su respectivo seguimiento, se debe emitir una conclusión del análisis realizado, la cual debe ser plasmada en el informe.

8.6.2 El informe de gestión de riesgos se debe enviar al gerente

9. Ítem de control

- N° de peligros y riesgos asociado a cada proceso

10. Registros

- RASC001 “Evaluación y control de riesgos”
- RASC015 Gestión de riesgos

7. Etapa 5 Hacer

7.1. Apoyo

7.1.1. Recursos:

En esta etapa, la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC. La organización debe realizar una evaluación interna y objetiva para identificar las limitaciones de sus recursos internos y qué será necesario solicitar a sus proveedores externos.

7.1.2. Personas

En este punto se sugirió implementar el manual de funciones y responsabilidades porque los trabajadores no saben cuáles son sus funciones y responsabilidades (ver MASC001 “Manual perfil de funciones y responsabilidades”).

7.1.3. Funciones y responsabilidades

Gerente

- Verificar que las responsabilidades y funciones de las autoridades pertinentes son asignadas y se comunican dentro de la empresa.
- Asignar la responsabilidad y autoridad para verificar que el sistema de gestión de calidad cumple con los requisitos de la ISO 9001- 2015.

Coordinador del sistema de gestión de calidad

- Responsable moderar y articular con los trabajadores.
- Verificar los cambios en los requisitos legales aplicables a la empresa, socializando la información.
- Verifica el entendimiento de las políticas del SGC
- Aplica los planes de acción y realiza seguimientos.
- Verifica el cumplimiento de las responsabilidades de cada uno de los procesos del SGC.

Encargado de calidad

- Responsable de la Dirección
- El encargado de Calidad se desempeñará como el Responsable de la Dirección del SGC

- Tiene la autoridad y responsabilidad para asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos para el SGC
- Es responsable de informar periódicamente a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y las necesidades de mejora
- Promoverá la toma de conciencia en el personal de la importancia de satisfacer los requisitos del cliente a través de las charlas capacitaciones en temas enfoque al cliente
- Promover la conciencia de calidad entre el personal

El encargado de producción

- Realizar el planeamiento de la producción por campaña
- Realizar la planificación de los todos los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos
- supervisar todas las actividades de los procesos se realice conforme a lo planificado
- Revisar periódicamente el cumplimiento de los objetivos.

Encargado de área

- Supervisar el personal a su cargo y verificar que se cumpla los procedimientos y objetivos establecidos.

Almacenero

- Programar los productos, suministros y productos varios de acuerdo a los requerimientos del proceso.
- Brindar los productos, materiales para los requerimientos del proceso productivo.

Operario de producción

- Realizar los trabajos operacionales en las diferentes etapas del proceso.

7.1.4. Infraestructura

En este punto se propuso implementar el procedimiento (ver PMAN001) procedimiento de “Mantenimiento de infraestructura” y proponer un programa de mantenimiento anual de infraestructuras.

7.1.5. Seguimiento y medición

Se estandarizo el procedimiento para calibración (ver PLOG001) procedimiento de “Calibraciones”.

7.1.6. Competencias

Gerente debe determinar la competencia necesaria de las personas, bajo su control, cuyo trabajo afecte la calidad del producto y/o servicio.

Se debe asegurar que el grado, modo y capacidad en que las personas emplean su formación, educación o experiencia favorece el SGC en cuanto a su eficiencia y capacidad de mejora (ver PGRH001 “Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal nuevo y el plan DNC (FGRH006 “Diagnostico de necesidad de capacitación del personal”).

7.1.7 Información documentada

El SGC de la organización debe incluir la información documentada requerida por esta norma internacional y la información que la organización determine sea necesaria para asegurar la eficiencia del SGC.

(ver PASC003 “Emisión y control de documentos y registros”).

8 Etapa 6 operación

8.1 Operaciones

En esta etapa se planificaron los procedimientos de trabajo se propuso estandarizar el proceso de elaboración del queso fresco ya que no existe evidencia objetiva del proceso productivo.

los cuales se detallan a continuación.

Recepción de la leche de vaca

1. Objetivo

Garantizar que la materia prima que se reciba en el almacén este conforme con las especificaciones técnicas de calidad y se encuentren en óptimas condiciones de calidad sanitaria e inocuidad.

2. Alcance

Desde el ingreso de la materia prima proveniente de los establos de la zona y posterior traslado al área de procesamiento.

3. Responsable

Encargado de calidad es el responsable de realizar las inspecciones de calidad.

El operario de producción es responsable de realizar todas las operaciones de descarga y almacenamiento.

4. Referencias

- Norma ISO - 9001:2015 Sistema de gestión de calidad – Requisitos.
- Norma ISO - 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario.
- NTP 202.110:2008 y NTP 202.001:98 normas técnicas peruanas referente a la le requisitos organolépticos y físico químicos para la leche cruda entera
- Buenas prácticas de manufactura (BPM)

5. Términos y definiciones

5.1. Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA): Conjunto de normas que establecen los requisitos y procedimientos operativos que deben cumplir los establecimientos que fabrican, importan, exportan, almacenan, comercializan y distribuyen productos primarios con el fin de garantizar el mantenimiento de sus condiciones y características óptimas de calidad e inocuidad durante el proceso de almacenamiento.

5.2. Buenas prácticas de manufactura (BPM): son procedimientos de buenas prácticas de higiene que se aplica en toda la cadena alimentaria para obtener productos de calidad sanitaria e inocuidad para el consumo humano.

5.3. Procedimiento de operativos estándares de saneamiento (POES): Son procedimiento estándares de prácticas de higiene y control sanitario de los alimentos que entran en contacto con materiales, con insumos, con el personal operativo durante las etapas de recepción, elaboración y despacho.

5.4 Termómetro: Aparato que sirve para medir la temperatura de un material.

5.5 Lactodensímetro: Aparato que sirve para medir la densidad de la leche la concentración de solidos solubles en una unidad de volumen.

5.6 Tanque de frio: Equipo de PVC o acero inoxidable para almacenar la leche en condiciones óptimas.

5.7. Distribución: Conjunto de operaciones que consiste en el traslado y transporte de insumos, materiales y productos terminados hacia los establecimientos que los almacenan, dispensan o expenden a los clientes.

5.8. **Embalaje:** Conjunto de elementos que forman parte del contenedor externo donde se colocan los productos terminados para que sean vendidos brindando protección y estabilidad térmica.

5.9. **Número de lote:** Combinación definida de números y letras que responden a una codificación que permita identificar el lote, mes y año de fabricación de un producto.

5.10. **Lista de contenido:** Documento con información descrita en la factura o boleta comercial, en cuanto al producto vendido.

5.11 **porongo de aluminio:** es un equipo usados para trasportar la leche hasta el tanque de frio de la planta.

6. Materiales

- Termómetro
- Lactodensímetro
- Tanque de frio
- Formato
- Lapicero
- Tablero
- Jarra de 2L
- PH metro
- Porongo de aluminio

7. Normas básicas

7.1 La leche deberá estar exenta de color, sabor y consistencia, extrañas a su Naturaleza.

7.2 En el proceso de recepción de la leche de vaca se deberá verificar las características cuantitativas y cualitativas de la materia prima antes de su ingreso al almacén.

7.3 la temperatura de la leche a la hora de la recepción debe estar en temperatura de refrigeración o sea de 2 a 12 °C.

7.4 se debe contar con el termómetro y lactodensímetro operativos

7.5 se deberá tomar 1 L de leche como muestra para medir la densidad de la misma.

7.6 El PH de la leche debe de estar en 6.8 a 6.9

7.7 La acidez (°D) de la leche debe de estar en 0.14 a 0.18

7.8 El margen de tolerancia de la densidad de la leche a 20°C debe ser 1.034 +/- 0.001 (g/ml).

8. Procedimiento

8.1 El operario de producción Previo a la recepción de la materia prima debe anotar los datos del chofer y del vehículo en el formato de control de ingreso de visitas y proveedores. Paso siguiente solicita la guía de remisión remitente debe de verificar que la cantidad que ingresa debe ser de acuerdo a lo solicitado.

8.2 El encargado de calidad mide la temperatura de la leche tomando un litro de leche como muestra que debe estar entre 2 – 12 °C.

8.3 Posteriormente el encargado de calidad mide la densidad de la leche tomando una muestra de 1 L y esta debe de estar entre 1.0296 – 1.0340 (g/ml) a 20 °C.

8.4 El operario de producción dada la conformidad anterior mencionado y la constatación de la información siguiente sea correcta: Fecha de ingreso, Nombre del producto, Lote, Cantidad recibida y la razón social del proveedor. Realiza la descarga de la leche en un tanque de frio en el almacén que debe estar en temperatura de refrigeración.

8.5 Si el operario de producción observa alguna no conformidad, debe reportar el hallazgo al encargado de calidad para que tome las medidas de acciones correctivas.

8.6 El operario de producción dada la conformidad de los datos anteriores mencionados procede a llenar la guía de recepción se queda con la guía de remisión remitente original y la guía de recepción original lo entrega al proveedor.

8.7 El encargado de calidad debe Verificar el correcto ingreso de los datos del producto al sistema (fecha de ingreso, código, lote, cantidad y proveedor, etc.).

8.8 Finalmente el operario de producción ingresa la leche entera al tanque de frio.

9. Item de control

- % en volumen de leche que no cumple con las especificaciones técnicas de calidad

- % Volumen de leche recibida semanal

10. Registros

- RPRO001 Verificación de los indicadores de calidad de la leche entera de vaca.

Almacenamiento de la leche de vaca, productos e insumos

1. Objetivo

Definir los pasos a seguir para realizar el almacenamiento correcto de productos primarios, insumos y productos Terminados, cumpliendo con las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) y las buenas prácticas de manufactura (BPM).

2. Alcance

Desde la recepción del producto, mediante las operaciones de almacenaje, distribución por el personal operario de producción hasta verificar el correcto almacenamiento de los productos primarios, insumos y productos terminados.

3. Responsable

El encargado de Almacén es el responsable de todas las operaciones de recepción, Almacenamiento, rotación, despacho, control de ingresos y salidas de los productos.

El operario de producción es responsable de realizar todas las operaciones de carga, descarga, almacenamiento e identificación de los productos.

4. Referencias

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad - Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario
- Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA)
- Procedimiento operativo estándar (POE)
- Buenas prácticas de manufactura (BPM)

5. Términos y definiciones

5.1. Almacenamiento: Acción de almacenar productos en lugares designados manteniendo el orden, limpieza, condiciones de temperatura, humedad relativa adecuada y trazabilidad para su posterior despacho.

5.2. Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA): Conjunto de normas que establecen los requisitos y procedimientos operativos que deben cumplir los establecimientos que producen, importan, exportan, almacenan, comercializan y distribuyen productos para consumo masivo,

con el fin de garantizar el mantenimiento de sus condiciones y características óptimas durante el proceso de almacenamiento.

5.3. Sistema FEFO: Sistema de rotación de productos almacenados que establece que los productos que primero expiran son los primeros que salen.

5.4. Sistema PEPO: Sistema de rotación de productos almacenados que establece que los productos que primero entran son los primeros que salen.

5.5. Termohigrómetro: instrumento de medición de temperatura y humedad relativa en un ambiente determinado.

5.6. Trazabilidad: Conjunto de acciones, medidas y procedimientos técnicos que permiten identificar y registrar cada insumo, materia prima y producto terminado desde su recepción de materias primas, insumos y productos hasta el despacho al cliente.

6. Materiales y equipos

- Termómetro
- Tanque de frio
- Formato
- Lapicero
- Tablero
- Jarra de 2L
- Termo higrómetro

7. Normas básicas

7.1 El almacenamiento debe realizarse de manera tal que los productos deben estar limpios, ordenados, identificados para mantener una trazabilidad de su origen, para evitar confusión, garantizando la integridad de los productos durante su estadía en el almacén.

7.2 El proceso de recepción se deberá verificar las características cuantitativas y cualitativas de los productos antes de su recepción.

7.3 Los productos químicos (de limpieza) se deben almacenar en un almacén separado para evitar la contaminación cruzada.

ingreso al almacén.

7.4 Los productos que ingresan se deben de hacer ingreso al cardex control de almacén para su control e inventariado.

7.5 La temperatura de la leche en el tanque de frío debe estar en temperatura de refrigeración debe estar entre de 2 - 12 °C.

7.5 Se debe contar con el termómetro operativo

7.6 Los productos no conformes deben ser rechazados y devueltos al proveedor

7.7 Los productos vencidos deben de ser identificados como no conformes para evitar su uso.

8. Procedimiento

8.1. Almacenaje

8.1.1 El encargado de almacén verifica la guía de remisión y constata que las cantidades sean de acuerdo a lo programado.

8.1.2 El encargado de almacén inspecciona cada producto a se asegura que sea conforme a las especificaciones indicados

8.1.2 El encargado de almacén procede a colocar los productos de forma ordenada en sus respectivas posiciones de manera que los productos estén rotulados y los más pesados vayan abajo y los más livianos arriba.

8.1.3 El encargado de almacén debe registrar las cantidades de los productos que ingresan, al sistema o al cardex control de almacén, de acuerdo a las cantidades que indica la guía de remisión la misma que debe ser archivada.

8.2. Condiciones de almacenaje

8.2.1 El encargado de almacén debe verificar que los termohigrómetros de trabajo tengan su estado de verificación del estado de calibración semanal que este dentro de los rangos de tolerancia de desviación.

8.2.2 El encargado de almacén verificará que las condiciones de humedad relativa y temperatura deben ser lo ideal, controladas y se mantengan dentro de los rangos de tolerancia.

8.2.3 El encargado de almacén debe registrar la temperatura y humedad relativa indicada en los termohigrómetros, diariamente. Estos registros están indicados en el formato (FPRO002) “Inspección de temperatura y humedad relativa”.

8.2.4 Si hay desviaciones de las mediciones fuera de los rangos de tolerancia, el encargado de almacén debe de reportar al encargado de Calidad lo cual deberá registrarlo como una no conformidad, según el procedimiento de aseguramiento de la calidad (PASC001) “Tratamiento de No Conformidades”.

9. Item de control

- Cantidad de productos deteriorados
- Temperatura y humedad relativa del almacén

10.Registros

- RPRO002 “Inspección de temperatura y humedad relativa”

Pasteurización de la leche

1. Objetivo

La pasteurización es un proceso térmico que se realiza para reducir o eliminar los microorganismos patógenos presentes en la leche sin alterar las propiedades físicas y químicas de ésta.

2. Alcance

Desde el acondicionamiento de la leche para depositar en el pasteurizador hasta lograr la temperatura optima de pasteurización.

3. Responsable

El encargado de producción es responsable de supervisar y hacer cumplir las operaciones de pasteurización.

El operario de producción es responsable de realizar todas operaciones de pasteurización.

4 Referencias

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad - Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario
- Manual de Buenas Prácticas de manufactura (BPM)
- Procedimiento operativo estándar (POE)

5. Términos y definiciones

5.1 **Baño María:** proceso de tratamiento térmico donde se transmite el calor a través del agua de una zona de mayor temperatura a una de menor temperatura.

5.2 **Microorganismos patógenos:** Son agentes causales de enfermedades de transmisión por alimentos (ETAS).

5.3 **temperatura constante:** Es la temperatura que se mantiene uniforme por un determinado tiempo.

5.4 **Pasteurización lenta:** Es el proceso de tratamiento térmico recomendable para destrucción de microorganismos patógenos oscila entre 61°C por 30 minutos.

5.5 **pasteurización rápida:** Es la pasteurización que va de 72 °C por 15 segundos.

6. Materiales y equipos

- Pasteurizador
- Termómetro
- Leche
- Reloj
- Tablero
- formato

7. Normas básicas

7.1 La pasteurización se debe realizar a una temperatura constante si es lenta a 61 °C por 30 minutos y si es rápida a 72 ° por 15 segundos.

7.2 Los equipos, utensilios que se usan deben estar limpios.

8. Procedimiento

8.1 El operario de producción coloca la leche en la tina de acero inoxidable lo cual se bombea hacia el intercambiador de calor del caldero.

8.2 El operario de producción programa en el tablero de control del pasteurizador la temperatura requerido.

8.3 El operario de producción posteriormente controla la temperatura de salida de la leche de acuerdo a lo programado.

9. Item de control

- Tiempo de pasteurización de la leche
- Temperatura de pasteurización de la leche

10. Registros

- RPRO003 Tiempo y temperatura de pasteurización de la leche de vaca

Acondicionamiento de temperatura de la leche

1. Objetivo

Realizar un manejo adecuado de acondicionamiento de la leche pasteurizada para brindar las condiciones adecuadas y lograr la temperatura óptima para lograr un desarrollo eficiente del cuajo.

2. Alcance

Desde la verificación de la temperatura óptima de pasteurización hasta llegar a la temperatura óptima de enfriamiento para la inoculación del cuajo.

3. Responsable

El encargado de producción es responsable de supervisar y hacer cumplir las operaciones de acondicionamiento de la leche pasteurizada.

El operario de producción es responsable de realizar todas las operaciones de acondicionamiento de la leche pasteurizada.

4. Referencias

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad - Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario
- Manual de Buenas Prácticas de manufactura (BPM)
- Procedimiento operativo estándar (POE)

5. Términos y definiciones

5.1 **Evaporación:** es el ciclo del agua por acción del calor

5.2 **Agitar:** operación de mover un material para homogenizar una solución

5.3 **temperatura constante:** es la temperatura que se mantiene uniforme en un determinado tiempo.

5.4 **Gases:** es una masa gaseosa

5.5 **Baño maría invertido:** proceso de enfriamiento de una solución donde el calor se transmite de una zona de menor temperatura a una de mayor temperatura.

6. Materiales y equipos

- Termómetro
- tina de acero inoxidable
- Reloj
- Formato
- Agua

7. Normas básicas

7.2 Se acondicionará la temperatura de la leche pasteurizada hasta una temperatura de 36 °C

7.1 El operario de producción verificara con el termómetro la temperatura ideal de la leche para la inoculación del cuajo.

8. Procedimiento

El operario de producción programa en el pasteurizador la temperatura de salida de la leche según requerimiento.

9. Item de control

- Tiempo de enfriamiento de la leche
- temperatura optima de enfriamiento de la leche

10. Registros

- RPRO004 Tiempo y temperatura de enfriamiento óptimo de la leche entera pasteurizada

Inoculación del cuajo

1. Objetivo

Realizar una adecuada inoculación del cuajo en las condiciones óptimas de temperatura para lograr un desarrollo óptimo del cuajo.

2. Alcance

Desde la preparación del cuajo hasta el término de la adición.

3. Responsable

El encargado de producción es responsable de supervisar y hacer cumplir las operaciones de inoculación del cuajo.

El operario de producción es responsable de realizar todas operaciones de inoculación del cuajo.

4. Referencias

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad - Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario
- Manual de Buenas Prácticas de manufactura (BPM)
- Procedimiento operativo estándar (POE)

5. Terminos y definiciones

5.1 **Inoculación:** Operación por la cual se adiciona el cuajo a la leche pasteurizada.

5.2 **Cuajo:** es una enzima llamada rennina que se utilizada para la fabricación de queso.

5.3 **temperatura óptima:** Es la temperatura donde la actividad catalítica se desarrolla al máximo.

5.4 **coagulación enzimática:** se produce cuando se añade cuajo a la leche. El cuajo es una enzima que actúa desestabilizando a la caseína, lo cual da lugar a la formación de un gel o coagulo.

5.5 **enzimas:** las enzimas son proteínas que catalizan reacciones químicas en los seres vivos

5.6 **acidez:** es la cantidad de ácido presente en una sustancia.

6. Materiales y equipos

- Cuajo
- Termómetro
- Jarra de 100 ml
- Reloj
- Lapicero
- Formato

7. Normas básicas

7.2 El operario de producción debe usar sus equipos de protección personal para asegurar la inocuidad y calidad sanitaria del queso.

7.3 La inoculación del cuajo se debe realizar una temperatura de 36 °C

8. Procedimiento

8.1 El operario de producción procede a preparar la solución del cuajo 2.5 g para 100 L de leche.

8.2 El operario de producción procede a inocular el cuajo en la leche pasteurizada que debe estar en 36 °C.

8.3 Se procede a esperar hasta la coagulación de la leche aproximadamente por 30 minutos.

9. Item de control

- Temperatura de coagulación

10. Registros

- RPRO005 Inoculación del cuajo

Lirado de la cuajada

1. Objetivo

Establecer un procedimiento adecuado para realizar el lirado de la cuajada para lograr un corte uniforme de forma horizontal y vertical.

2. Alcance

Desde la preparación de los materiales para el lirado de la cuajada hasta la obtención del grano y el suero.

3. Responsable

El encargado de producción es responsable de supervisar y hacer cumplir las operaciones de lirado de la cuajada

El operario de producción es responsable de realizar todas operaciones de lirado de la cuajada.

4. Referencias

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad - Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario
- Manual de Buenas Prácticas de manufactura (BPM)
- Procedimiento operativo estándar (POE)

5. Terminos y definiciones

5.1 **Lira:** Es un utensilio de corte ideal para cortar limpiamente piezas de quesos frescos.

5.2 **cortado:** Es la operación de dividir una cosa en dos o más partes con un instrumento afilado.

5.3 **suero:** Es un sub producto que se obtiene de la elaboración del queso y otros productos lácteos como el yogurt

6. Materiales y equipos

- Cuchillo:
- Formato:
- Lira

7. Normas básicas

7.1 El operario de producción debe usar sus equipos de protección personal para asegurar la inocuidad y calidad sanitaria del queso.

7.2 El corte de la cuajada se debe realizar una vez que este óptimo la cuajada

7.3 Antes de realizar el corte de la cuajada se debe realizar la prueba de la consistencia de la cuajada introduciendo un cuchillo hasta que este sale intacto limpio de la cuajada.

8. Procedimiento

8.1 El operario de producción se coloca los equipos de protección personal para garantizar la inocuidad y calidad sanitaria del queso

8.2 El operario de producción debe probar la consistencia de la cuajada introduciendo un cuchillo en el fondo de la cuajada y si el cuchillo sale limpio quiere decir que ya es óptimo la cuajada.

8.3 El operario de producción procede a cortar la cuajada con la lira de forma horizontal y vertical hasta lograr unos granos uniformes.

8.4 Luego se deja reposar de 5 a 10 minutos se agita por 5 minutos muy suavemente y se inicia a calentar hasta 38 °C lentamente para el caso de leche no pasteurizado

9. Item de control

- uniformidad de corte de la cuajada

10. Registros

- RPRO006 corte de la cuajada

Desuerado y salado

1. Objetivo

Este proceso tiene por objeto conseguir la humedad, la forma, la textura con un adecuado desuerado y salado para optimizar la calidad del producto. además, contribuye al sabor del producto final.

2. Alcance

Desde el corte de la cuajada hasta el salado de la cuajada cortado

3.Responsable

El encargado de producción es responsable de supervisar y hacer cumplir las operaciones de desuerado y salado

El operario de producción es responsable de realizar todas las operaciones de desuerado y salado

4. Referencias

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad - Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario
- Manual de Buenas Prácticas de manufactura (BPM)
- Procedimiento operativo estándar (POE)

5.Terminos y definiciones

5.1 **Suero:** Es un sub producto que se obtiene de la elaboración del queso y otros productos lácteos como el yogurt.

5.2 **Salado:** Es la operación que consiste en cubrir adicionar a un producto con fines de conservarlo o brindarle sabor.

5.3 **Desuerado:** Separación más o menos del lacto suero tras el corte del queso fresco.

6. Materiales y equipos

- Tanque de desuerado
- Sal
- Formato

7. Normas básicas

7.1 El operario de producción debe usar sus equipos de protección personal para asegurar la inocuidad y calidad sanitaria del queso.

7.2 En el primer desuerado se debe eliminar el suero hasta $2/3$ del volumen total.

7.3 En el segundo desuerado se debe eliminar el suero hasta el nivel de los granos.

8. Procedimiento

8.1 El operario de producción prepara la solución por cada 100 L de leche $1 \frac{1}{2}$ kg de sal disuelto en 20 L de agua tibia.

8.2 El operario de producción homogeniza la solución salina con un agitador de acero inoxidable.

8.3 El operario de producción procede a colar la solución salina para reducir las impurezas

8.4 El operario de producción adiciona la solución salina después del segundo desuerado de manera homogénea. Se espera unos 5 minutos y se procede al moldeado.

9. Item de control

- Concentración salina del queso.

10. Registros

- RPRO007 Desuerado y salado del queso

Moldeado del queso

1. Objetivo

El objetivo de este proceso es darle consistencia uniformidad al producto final y conseguir el porcentaje de agua adecuado.

2. Alcance

Desde la recepción después del desuerado y salado hasta conseguir los quesos en moldes.

3. Responsable

El encargado de producción es responsable de supervisar y hacer cumplir las operaciones del moldeado del queso

El operario de producción es responsable de realizar todas las operaciones del moldeado del queso

4. Referencias

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad - Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario
- Manual de Buenas Prácticas de manufactura (BPM)
- Procedimiento operativo estándar (POE)

5. Términos y definiciones

5.1 Molde: Un molde es una pieza, o un conjunto de piezas acopladas, interiormente huecas, pero con los detalles e improntas exteriores del futuro sólido que se desea obtener.

5.2 uniformidad: Semejanza o igualdad en las características de las partes de un producto.

5.3 porcentaje de agua: Es la cantidad de agua contenida en un producto o material.

6. Materiales y equipos

- Moldes de 1 kg, 2kg y de 3kg
- Mesa de acero inoxidable
- Formato

- Lapicero

- balanza

7.1 Normas básicas

7.1 El operario de producción debe usar sus equipos de protección personal para asegurar la inocuidad y calidad sanitaria del queso.

7.2 Después del moldeado dejar 30 m de reposo luego voltear para eliminar el suero restante.

8. Procedimiento

8.1 El operario de producción llena los moldes con los granos de cuajada luego los coloca sobre la mesa para el desuerado

8.2 El operario de producción verifica la consistencia del queso si es la adecuada efectúa el volteo para un desuerado adecuado

8.3 El operario de producción procede a guardar el queso en sus respectivos moldes a la cámara de frío a una temperatura de 5 °C.

9. Item de control

- % de humedad del queso

10. Registros

- RPRO008 Moldeado del queso

selección embalaje y despacho

1.Objetivo

Establecer un procedimiento que describa de manera general la forma de selección, embalaje y despacho de los productos que van a ser distribuidos y comercializados desde el almacén de la empresa a otros destinos, con el objetivo que lleguen en las mejores condiciones de calidad e inocuidad al cliente.

2. Alcance

Desde la selección de los productos hasta su despacho a los clientes o vehículos de distribución.

3. Responsable

El encargado de almacén es responsable de supervisar y hacer cumplir todas las operaciones de despacho del queso.

El operario de producción es responsable de las operaciones de selección embalaje y despacho.

4. Referencias normativas

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad - Requisitos
- Norma ISO - 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario
- Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA)
- Procedimiento operativo estándar (POE)

5. Términos y definiciones

5.1. Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA): Conjunto de normas que establecen los requisitos y procedimientos operativos que deben cumplir los establecimientos que fabrican, importan, exportan, almacenan, comercializan y distribuyen productos con el fin de garantizar el mantenimiento de sus condiciones y características óptimas durante el proceso de almacenamiento.

5.2. Embalaje: Conjunto de elementos que forman parte del contenedor externo donde se colocan los productos terminados brindando protección y estabilidad térmica.

5.3. Selección: Es la separación de los productos según lote, fecha de producción, según PEPO y FEFO.

5.4. Caja de envío: Empaque secundario del producto. Por lo general, son cajas hechas de cartón usados en la venta de los productos.

5.5. Sistema (FEFO): Sistema de rotación de productos almacenados que establece que los productos que primero expiran son los primeros que salen.

6. Materiales

- Cinta de embalaje
- Cajas de PVC

- bolsas plásticas
- lapicero
- formato
- balanza

7. Normas básicas

7.1 El operario de producción debe usar sus equipos de protección personal para asegurar la inocuidad y calidad sanitaria del queso.

7.2 El despacho de los productos debe realizarse de manera tal que evite toda confusión, deterioro y contaminación cruzada debiendo llegar a su destino en las mejores condiciones.

8. Procedimiento

8.1. Selección

8.1.1 Para la atención de pedidos, el área de Ventas debe emitir un documento de despacho y enviarlo al encargado de almacén.

8.1.2 El encargado de Almacén verificará la documentación y lo derivará al operario asignado para realizar el despacho de los productos.

8.1.3 El operario de producción selecciona los productos de acuerdo al sistema de rotación PEPO Y FEFO.

8.2. Embalaje

8.2.1 El operario de producción realiza el embalaje del producto teniendo en cuenta que no se produzca una contaminación cruzada.

8.2.2 El operario de producción identifica las cajas para despacho con información del producto (lote, fecha de producción, condiciones de almacenamiento, cantidad y peso de cada producto)

8.2.3 El operario de producción apila y ordena las cajas según el sistema PEPO y FEFO.

8.2.4 El operario de producción coloca las cajas en la zona de despacho y posteriormente los carga al vehículo de transporte de acuerdo a lo solicitado.

8.3. Despacho

8.3.1 El encargado de almacén despacha las cajas con los productos de acuerdo a lo solicitado adjunta las guías de remisión al personal de distribución.

9.Item de control

- Cantidad de cajas despachados por semana
- N° de productos rechazados por despacho

10.Registros

- RPRO009 Selección, embalaje y despacho de productos

9 Etapa 7 evaluación del desarrollo

9.1 Etapa Verificar

9.1.1. Evaluación de Desempeño

a) Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La organización debe determinar qué parámetros necesitan ser medidos, sus métodos de seguimiento, análisis y evaluación para asegurar que los resultados sean válidos y contrastables con un patrón debidamente trazable, calibrado y conservado. Los resultados de las mediciones deben ser conservados como información documentada. La medición y seguimiento de los procesos debe ser medido mediante indicadores de gestión que debe ser evaluado con el gerente, equipo de calidad y encargado de Calidad, quienes deben emitir acciones correctivas si corresponde.

b) Calibración de equipos e instrumentos

La organización debe controlar y mantener un registro de las calibraciones de los instrumentos utilizados en el almacén para la medición de parámetros como temperatura, densidad, peso y humedad relativa.

Se debe manejar un programa de calibraciones y elegir a un proveedor calificado que realizará el servicio de calibración y mantenimiento (ver PLOG001 “Calibraciones” y PRLOG001 “Programa anual de calibraciones”).

c) Satisfacción al cliente externo

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes y en qué grado se cumplen sus necesidades y expectativas. Se utilizarán Encuestas de satisfacción al cliente (ver FVEN003 “Encuesta de satisfacción al cliente”), con frecuencia anual y revisión de los resultados con la Alta Dirección para tomar acciones correctivas o de mejora, según sea el caso.

d) Evaluación de proveedores externos

La organización debe establecer criterios para seleccionar, evaluar a sus proveedores externos (ver PLOG002 “Compra, selección y evaluación de proveedores externos”), según cronograma de Evaluación de proveedores externos (ver PRASC001 “Programa anual de actividades”)

e) Queja y reclamos

El área de Ventas es la encargada de transferir a la organización la información relacionada a quejas y/o reclamos que puedan tener los clientes sobre los productos y/o servicios para su

atención y registro, y posteriormente determinar una acción correctiva (ver PVEN001 “Atención de quejas y reclamos de los clientes”).

f) Auditorías internas

La organización debe llevar a cabo auditorías internas programadas en el PRASC002 “Programa anual de auditorías internas de calidad”, para determinar si el SGC es conforme con los requisitos propios de la planta de producción y con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015, si se ha implementado y se mantiene eficazmente (ver PASC006 “Auditorías internas de calidad”).

La organización debe establecer, implementar y mantener un Programa de auditorías (ver PRASC002 “Programa anual de auditorías internas de calidad”) que incluya la frecuencia, responsables, criterios y alcance de la auditoría, criterios limitantes y listado de procesos a auditar.

Se elaborará un Plan de auditoría (ver FASC006 “Plan de Auditorías internas de calidad”) que incluya la selección de los auditores para cada proceso por auditar, asegurándose de mantener la imparcialidad y objetividad del proceso de auditoría; por ejemplo, el personal no podrá auditar sus propios procesos.

Los resultados de la auditoría serán revisados por el gerente, se tomarán las medidas correctivas e identificarán oportunidades de mejora. Todos los resultados deben ser conservados como información documentada.

g) Revisión por la Dirección

La planta de producción debe programar la Revisión por el gerente la organización a intervalos planificados para asegurarse que el SGC esté alineado con la dirección estratégica de la organización (ver FASC011 “Reporte Revisión por la Dirección”).

La Alta Dirección deberá revisar las entradas, como Revisiones por la Dirección previas, encuestas de satisfacción del cliente, quejas y reclamos, no conformidades, acciones correctivas, auditorías; y las salidas, como oportunidades de mejora, cumplimiento de los objetivos, metas, cambios del SGC y la necesidad de recursos. Se debe tomar medidas correctivas para asegurar que el SGC se mantenga.

10 Etapa 8 mejora

10.1 Etapa Actuar

10.1.1 Mejora

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora que ayuden a incrementar la eficiencia del SGC y así aumentar la satisfacción del cliente.

Las oportunidades de mejora pueden incluir la mejora del producto o servicio considerando las futuras necesidades y expectativas del cliente, corregir y prevenir los resultados no conformes y mejorar el desempeño del SGC.

a) No Conformidades y Acciones correctivas

Las no conformidades deben ser registradas para su evaluación (ver FASC005 “Informe de No Conformidades”), con el objetivo de determinar las causas y establecer acciones correctivas para controlarla y corregirla.

La organización debe hacer seguimiento a estas acciones correctivas y revisar la eficiencia de las mismas mediante un seguimiento mensual del registro de acciones correctivas (ver FASC010 “Registro consolidado de acciones correctivas” y PASC007 “Acciones correctivas y de mejora”). Se deberá informar el resultado del seguimiento al gerente.

b) Mejora continua

La organización debe mantenerse en un esquema de mejora continua de la eficiencia del SGC. Se considerarán los resultados del análisis y evaluación, y las salidas de la Revisión por la Dirección (gerente) para determinar qué necesidades y oportunidades de mejora se implementarán en el SGC

CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

Por consiguiente, se presentan los siguientes datos obtenidos de la investigación para realizar una discusión constructiva y honesta en base a los objetivos planteados en la investigación realizada en la PYME JEAL S.A.C.

Los resultados también coinciden con Vanoni (2015) porque para él lo primero es capacitar a todos los involucrados de la organización y luego elaborar un programa de sensibilización de todos los colaboradores para reducir un alto grado de nivel bueno a uno de grado muy bueno.

En cambio, los resultados obtenidos distan mucho con Burckhardt (2015) porque el menciona los requisitos en la aplicación, pero no indica el grado de aceptación percepción de los trabajadores que influyen en manera en una implementación exitosa.

Los resultados encontrados contrastan coherentemente con Edson Max Caro (2016) en su informe monográfico por experiencia profesional en la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C concluye que el sistema de gestión de calidad ISO 9001 2008 ha sido aplicado eficazmente a lo largo de los distintos procesos estratégicos principales y de soporte generando interacciones eficientes entre ellos y para con sus clientes.

5.2 Conclusiones

- Ha sido posible adecuar los diferentes procesos que tiene la empresa JEAL SAC para cumplir con los lineamientos que exige la Norma ISO 9001: 2015 y presentar una propuesta de sistema de gestión de calidad que podrá mejorar los servicios que brinda la empresa JEAL SAC.
- La propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad expuesta a los colaboradores tuvo una participación muy buena, excelente participación de los trabajadores que quieren involucrarse con el sistema de gestión de calidad.
- Con el diagnóstico inicial pudimos constatar la realidad de la empresa JEAL SAC con respecto a los requisitos del sistema de gestión de calidad, y nos proporcionó datos vitales necesarios para cerrar las brechas existentes en la organización y

realizar una propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 – 2015.

- Con la implementación de un sistema de gestión de calidad se evidencia el compromiso de la alta dirección en mejorar la calidad de sus productos y servicios, para superar las expectativas de los clientes.

5.3. Recomendaciones

- Al gerente de la empresa JEAL S.A.C. continuar con el firme compromiso de concientización y sensibilización al personal para cambiar los chips de los colaboradores reacios al cambio, fortalecer las competencias de sus trabajadores, realizar capacitaciones por terceros expertos en calidad total, realizar auditorías internas para reducir el nivel de percepción alto de regular a muy bueno y de bueno a muy bueno.
- Al gerente y líderes de la empresa JEAL S.A.C. deben imbuirse en el ciclo de implementación bajo la norma ISO 9001- 2015 para lograr un verdadero cambio y correcta implementación.
- Al gerente de la empresa JEAL S.A. se sugiere la formación de un equipo de calidad.
- Al gerente de la empresa JEAL S.A.C. solicitar la homologación de sus proveedores para asegurar la calidad e inocuidad de las materias primas.
- Al gerente de la pyme JEAL S.A.C. realizar el seguimiento post venta de sus clientes para medir el grado de satisfacción.

CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACION

6.1. Fuentes bibliográficas

Miranda, e. a. (2017). enfoque de la gestion de calidad.

Andrew B. (1997) sistemas de gestion de calidad en la industria alimentaria

Edson Max Caro (2016) de la Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion en su informe monográfico por experiencia profesional en la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C

Yesica Maribel Huamaní Romero, Manuel Arturo Armaulía Sanchez (2017) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en su tesis diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001- 2015 en una droguería de dispositivos médicos.

Alexandra Melendez Lahura (2017) de la pontificia universidad católica del Perú en su tesis propuesta de implementación del sistema de gestión de la calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001- 2015.

Ider Adrián Natividad Tineo de la universidad Cesar vallejo en su tesis Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017

6.2. Fuentes documentales

Auquillazas, A. (2016). Proyecto De Mantenimiento Y Mejora Del Sistema De Gestión De La Calidad De La Empresa Flexiplast S.A Bajo La Norma Iso 9001:2015, Universidad Centreal del Ecuador, Ecuador.

Benzaquen, J. (2013). Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano. (Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad del Perú. Perú.

Bonilla, K. (2017). Programa de sensibilización y capacitación basado en el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 para una central de mezclas de medicamentos en la ciudad de Bogotá, (tesis de maestría). Universidad Militar Nueva Granada de Colombia.

Burckhardt, V. (2015). Realización de una Guía de Implantación de la Norma ISO 9001:2015. Aplicación Pyme comunidad Valenciana, Universidad Politécnica de Valencia, España.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación. (6ta. Ed.). México: Mac Graw Hill: Interamericana

- Hernández, M., Rojano, P. y Zavaleta, E. (2016). Enfoque de las Partes Interesadas en la nueva Norma ISO 9001:2015, Universidad Arturo Prat, Chile.
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: Un estudio de la norma iso 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015 (artículo científico) Colombia.
- López, M. (2016). Factores de calidad que afectan la productividad y competitividad de las micros, pequeñas y medianas empresas del sector industrial metalmecánico, Instituto de Ciencia y Tecnología, Brasil.
- Maderni G., Di Candia C. y Varela A. (2016) La Norma Iso 9001:2015 Anatomía Del Cambio. Uruguay: Laboratorio tecnológico de uruguay.
- Mauricio, M. (2012), Implementación De Un Sistema De Gestión De La Calidad Para Mejoras En La Empresa, Corporación Allflex Inc. Québec, Canada.
- Mejía, E. (2005). Metodología de la investigación. Lima Perú: Universidad Nacional de San Marcos.
- Norma ISO 9000- 2015 fundamento y vocabularios
- Norma Iso 9001:2015 (2015). Sistema de gestión de la calidad, Ginebra, Suiza.
- Ricardo, H., Medina, A., Nogueira, D. y Núñez, Q. (2015). Revisión del estado del arte para la gestión y mejora de los procesos empresariales (artículo científico) universidad de matanzas, Cuba.
- San Miguel, P. (2010). Calidad. Español 2da edición, PARANINFO, Madrid, España.
- Vanoni, C. (2015). Análisis de transición ISO 9001: 2008 a ISO 9001: 2015 en la producción de envases de vidrio para uso en la industria alimentaria, (Tesis de maestría). Escuela superior politécnica del Litoral de Ecuador.
- Isofocus (2015) describe que la norma ISO 9001:2015, se ha actualizado en respuesta a grandes cambios que sucede en el mundo como son la tecnología, los diferentes tipos de negocios y los cambios en el comercio mundial
- Hernández (2014) definió que “la investigación básica es también conocida como investigación teórica, pura o fundamental, porque su objetivo es descubrir leyes o principios, que sirvan como sustento a la solución de alternativas sociales, para aportar a conocimientos científicos y normalmente no rinden resultados de utilidad práctica a corto plazo” (p.36).

6.3. Fuentes electrónicas

AENOR. (2019). *AENOR*. Obtenido de AENOR: <https://www.consumoteca.com/familia-y-consumo/normalizacion-y-certificacion/aenor/>

GESTEOJN ORG. (2018). *GESTEOJN ORG*. Obtenido de GESTEOJN ORG: <https://www.gestion.org/que-es-un-webinar-y-como-puede-ayudarte/>

ANEXO

ANEXO I

DATOS DE CONSISTENCIA

IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (ISO 9001- 2015) EN UNA PYME DE ELABORACION DE QUESO FRESCO

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES DIMENCIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001 – 2015 para mejorar la calidad de servicio en la empresa JEAL S.A.C. 2020 que hace queso fresco?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001–2015 para mejorar la calidad de servicio de la empresa JEAL S.A.C. 2020 que hace queso fresco</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>H1: La implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001–2015 mejorara la calidad de servicio de la empresa JEAL S.A.C. 2020 que hace queso fresco</p> <p>H0: La implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001–2015 no mejorara la calidad de servicio de la empresa JEAL S.A.C. 2020 que hace queso fresco</p>	<p>Variable V1</p> <p>Implementación de un sistema de gestión de calidad (ISO 9001 – 2015)</p>	<p>1. Conocimiento de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión. 4.4. Sistema de gestión de calidad</p> <p>5.1. Liderazgo y compromiso 5.2. Política. 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</p> <p>6.1. Acciones para tratar riesgos. 6.2. Objetivos y planificación para lograrlos</p> <p>7.1. Recursos. 7.2. Competencia. 7.3. Toma de conciencia. 7.4. Comunicación. 7.5. Información documentada</p> <p>8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios</p> <p>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.2. Auditoría Interna. 9.3. Revisión por la dirección</p>	<p>1. Tipo de Investigación</p> <p>metodológica</p> <p>transversal</p> <p>2. Nivel de investigación</p> <p>Descriptivo</p> <p>Explorativo</p> <p>3. Diseño</p> <p>Por objetivos</p> <p>4. Población</p> <p>La población está constituida por todas las áreas de la empresa</p>

PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS			
<p>- ¿Cuál es la situación actual de la empresa frente a los lineamientos de la norma del sistema de gestión de calidad ISO 9001- 2015 en la empresa JEAL SAC 2020 que hace queso fresco?</p> <p>- ¿Cuál es la documentación requerida según la norma del sistema de gestión de calidad ISO 9001- 2015 en la empresa JEAL SAC 2020 que hace queso fresco?</p> <p>- ¿Cuál es la percepción de los colaboradores a la propuesta de implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001- 2015 en la empresa JEAL SAC 2020 que hace queso fresco?</p>	<p>- Realizar el diagnostico actual de la empresa en base a los lineamientos del sistema de gestión de calidad ISO 9001- 2015 en la empresa JEAL SAC 2020 que hace queso fresco</p> <p>-Implementar la documentación requerida del sistema de gestión de calidad ISO 9001- 2015 de la empresa JEAL SAC 2020 que hace queso fresco</p> <p>-Realizar encuesta a los colaboradores sobre la propuesta de implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001- 2015 de la empresa JEAL SAC 2020 que hace queso fresco</p>	<p>- El diagnóstico realizado a la empresa JEAL SAC 2020 que hace queso fresco permite establecer su nivel de cumplimiento con respecto a los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015.</p> <p>- La documentación implementada en la empresa JEAL SAC 2020 que hace queso fresco cumple los lineamientos del sistema de gestión de calidad ISO 9001- 2015.</p> <p>- La encuesta realizada a los colaboradores de la empresa JEAL SAC 2020 que hace queso fresco mide la percepción sobre la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001- 2015.</p>	<p>Variable V2</p> <p>Servicio de Calidad en una empresa de elaboración de queso fresco</p>	<p>.1. Generalidades.</p> <p>10.2. No Conformidades y acciones correctivas.</p> <p>10.2. Mejora Continua</p>	

N°	Proceso	Estimación de riesgos	Valoración de riesgos				Análisis de los riesgos	control de riesgo	Acciones correctivas	Valoración del riesgo Residual				Acciones a tomar
			Severidad	Probabilidades	Detección	Riesgo				Severidad	Probabilidades	Detección	Riesgo	

2-08-20

Responsable:

	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO ANUAL DE INFRAESTRUCTURAS	CODIGO: PRMAN001 VERSION: 1
---	--	--

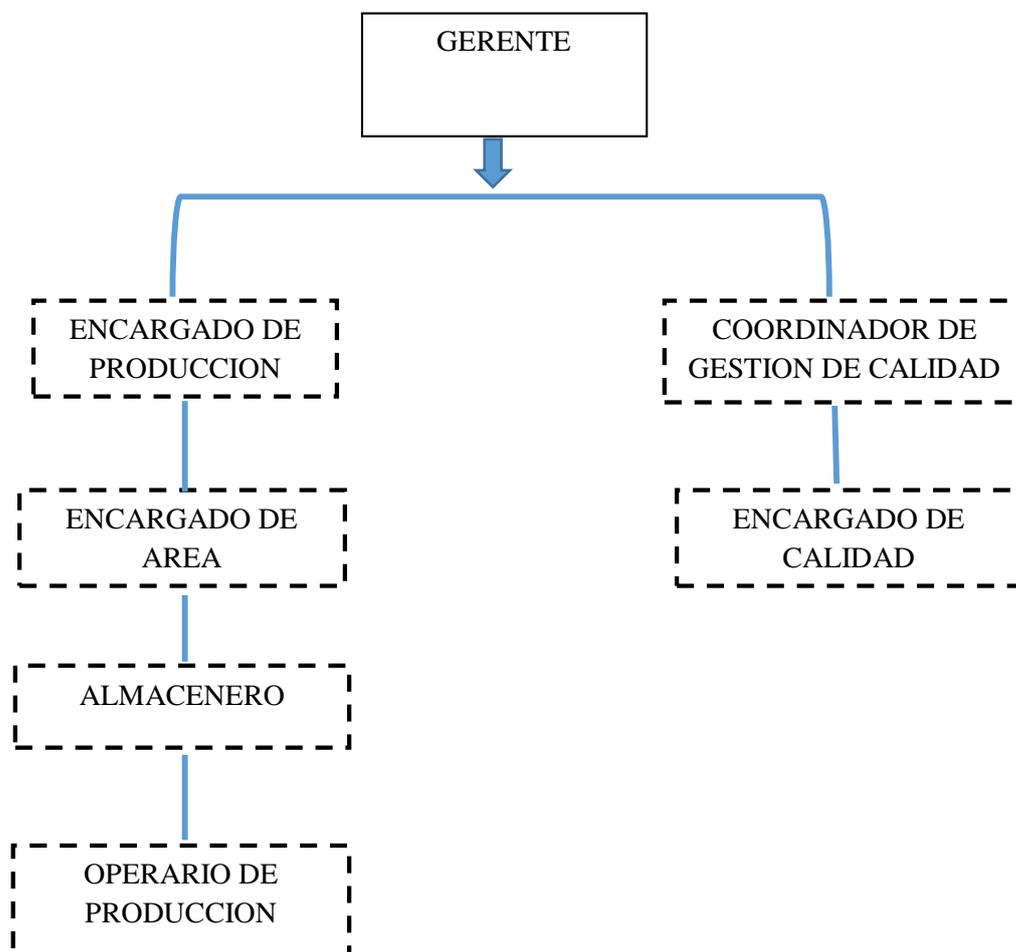
n°	Descripción de las tareas	A cargo de	Enero	Febr.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre.	Octubre	Noviembre	Diciembre.

Hecho por	Visto por	Aprobación de	Lista de documentos
..... Encargado Maquinarias Supervisor de calidad Administrador	

2-08-20

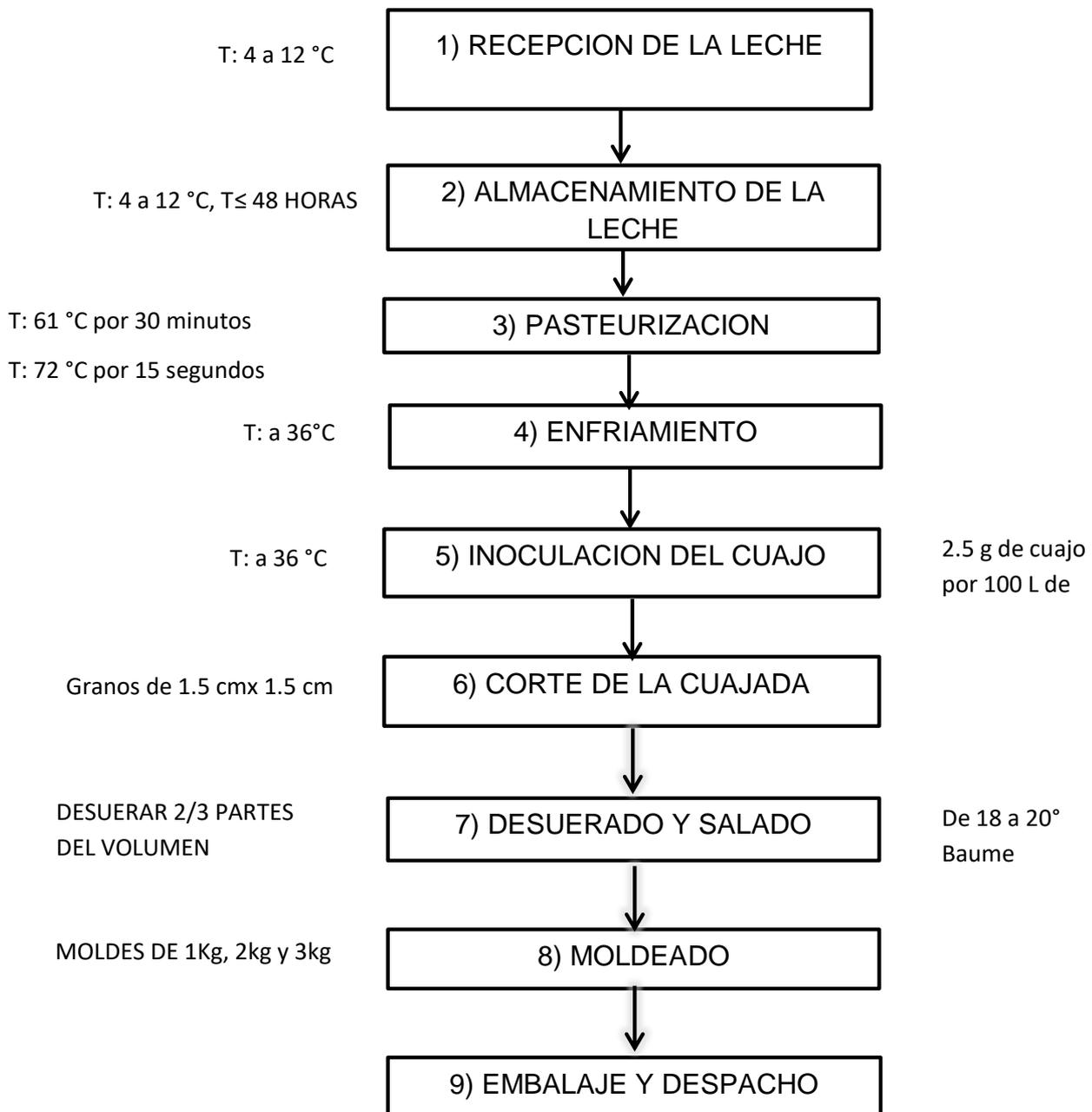
Anexo IV

Organigrama propuesto de la empresa JEAL S.A.C



Anexo V

Flujograma de elaboración del queso fresco



Anexo VI

Figura de la ubicación de la empresa JEAL S.A.C.

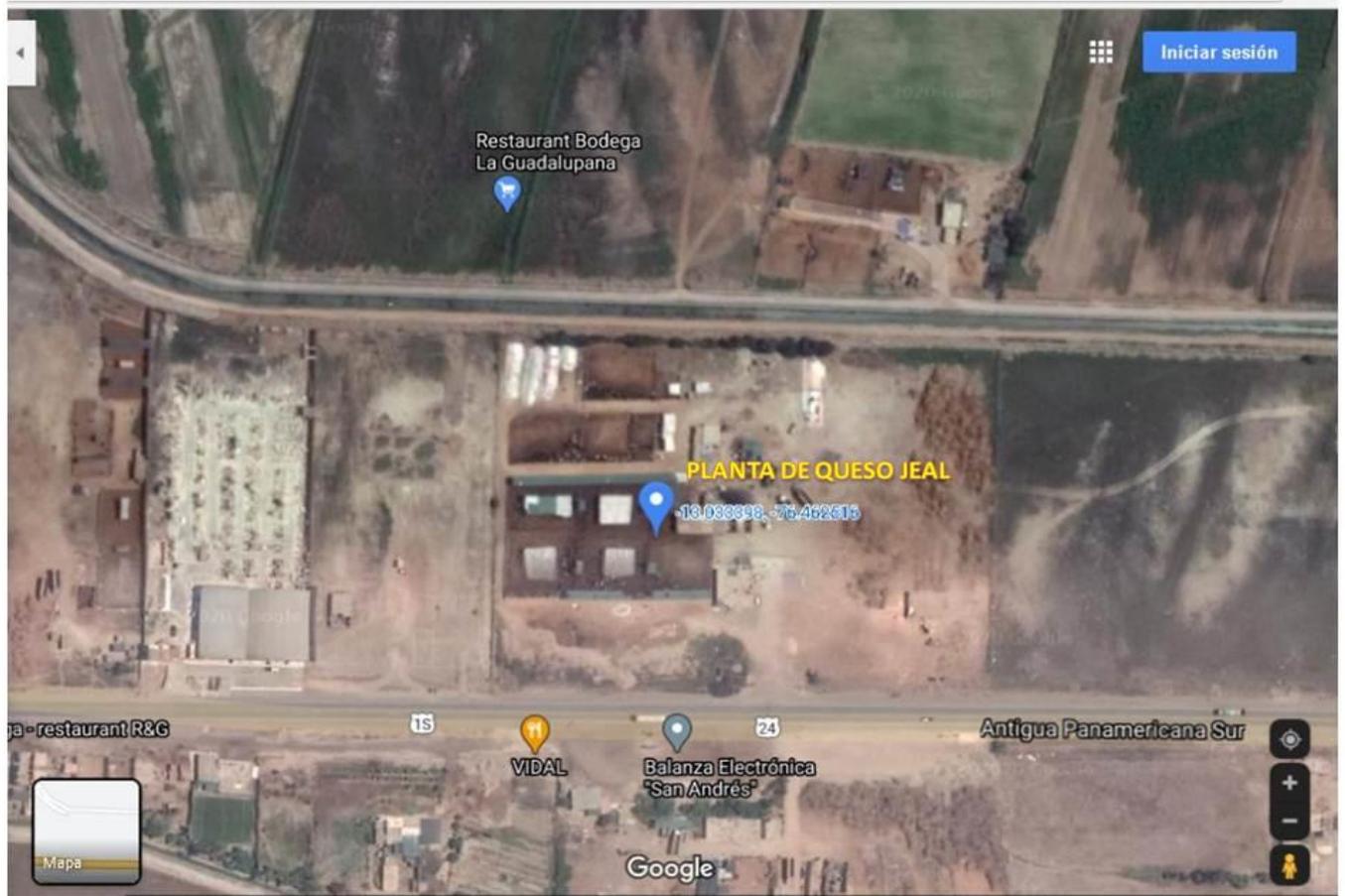


Figura 1. Ubicación de la empresa JEAL S.A.C

Fuente: Google Eart, setiembre 2020

ANEXO VII

MACROLOCALIZACION DE LA UBICACIÓN DE LA PLANTA JEAL SAC LIMA- CAÑETE- SAN LUIS

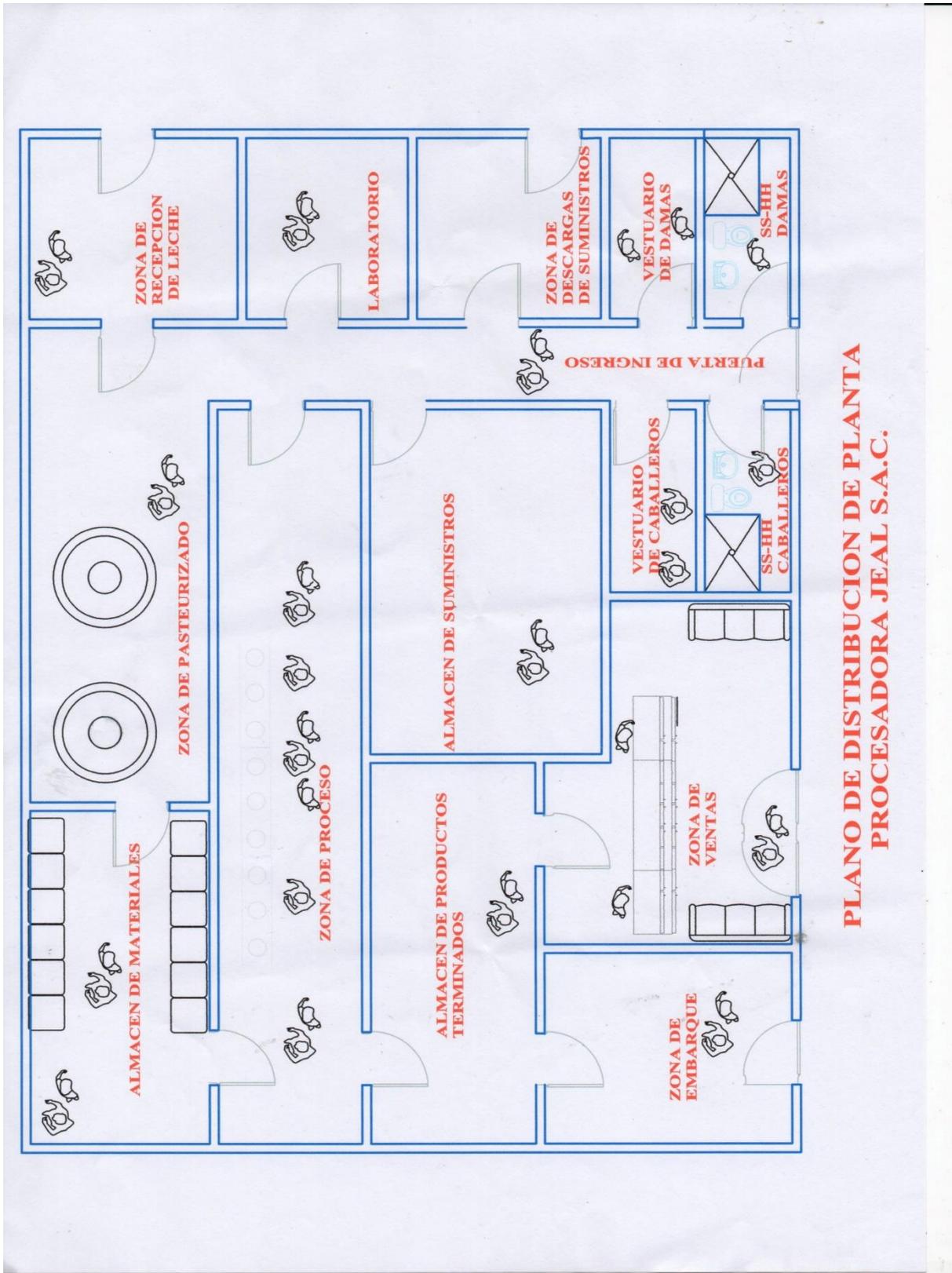


Figura 1. Ubicación de la empresa JEAL S.A.C

Fuente: Google Eart, Octubre 2020

ANEXO VIII

PLANO DE DESTRIBUCION DE LA PLANTA JEAL SAC



**PLANO DE DISTRIBUCION DE PLANTA
PROCESADORA JEAL S.A.C.**

ANEXO IX

ACTA DE COMPROMISO DE CALIDAD POR PARTE DE LA GERENCIA

 <p>JEAL SAC INVERSIONES</p>	<p>MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM)</p>	<p>Código: MBPM-001 Versión: 1</p>
--	---	---

ACTA DE COMPROMISO DE CALIDAD

Por el presente documento el gerente de la empresa JEAL S.A.C asume el firme compromiso de implementar la norma de calidad e inocuidad en base a una política de calidad, objetivos, metas y brindar todos los recursos necesarios en el proceso de desarrollo del proyecto de implementación del sistema gestión de calidad ISO 9001- 2015 y las normas de inocuidad alimentaria establecidos en el marco legal del país. Como son BPM, POE, POES Y HACCP con el objetivo de mantener el desarrollo sostenible, la mejora continua de la empresa y superar las expectativas de los clientes internos y externos.

 **JEAL SAC INVERSIONES**

JESUS ISABEL FARJON DE LA CRUZ
Gerente General

Firma el Gerente

ANEXO X

Política de calidad de la empresa JEAL SAC

JEAL SAC empresa que se dedica a la producción de alimentos de primera necesidad establece su política de calidad bajo las siguientes directrices de gestión

Cumplir con todos los requisitos tanto los expresados por nuestros clientes como aquellos definidos en nuestro sistema de gestión de calidad.

Mejorar continuamente el desempeño de nuestros procesos y satisfacción de nuestros clientes

Superar las expectativas de nuestros clientes bajo el enfoque de procesos y seguimiento postventa.

ANEXO XI

REGISTROS DE CAPACITACION DE ISO 9001 - 2015

135

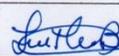
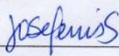
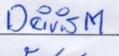
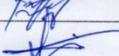
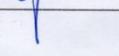
 JEAL SAC	REGISTRO DE CAPACITACION	CODIGO: FASC003 VERSION: 1
---	--------------------------	-------------------------------

Área capacitada: Producción

Tema: Importancia del ISO 9001-2015

Nombre a apellidos del capacitador: Julio Garcia Simon

Hora de inicio: 3:30 pm - 4:16 p.m.

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	AREA	DNI N°	EVALUACION	FIRMA
1	Lidia Bravo Huaco	Producción	76633147	-	
2	Santiago, Josefinis	Producción	21362857	-	
3	Devils Medina	Producción	27,264,502	-	
4	Emar Urbano Yula	Producción	74875347	-	
5	FRANK LLATA SANCHEZ	Producción	41480980	-	
/					

2-12 - 18



REGISTRO DE CAPACITACION

CODIGO: FASC003
VERSION: 1

Area capacitada: Producción
 Tema: Implementación de la Norma ISO 9001-2015.
 Nombre a apellidos del capacitador: Julio Garcia Simon
 Hora de inicio: 4:08 Pm - 4:40 Pm.

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	AREA	DNI N°	EVALUACION	FIRMA
1	FRANK LLATA S.	Producción	41480980	-	[Signature]
2	Reiver Zola de	Producción	20.585.540	-	[Signature]
3	Joselinis Santiago	Producción	21362857	-	[Signature]
4	Shocay Balboa Pe	Producción	45232748	-	[Signature]
5	Luzmarco Ayllon' Harold	Producción	71839414	-	[Signature]
6	Karel Ponce de la Cruz	Producción	15439725	-	[Signature]
7	Luis Ernesto Flor Moreno	ADMINIST	25748745	-	[Signature]
8	Mirtha Coaguila Flores	Producción	43762434	-	[Signature]

2-12-18

ANEXO XII

MATRIZ AUTODIAGNOSTICO EN FUNCION DE LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001-2015 DE LA EMPRESA JEAL SAC

DESCRIPCION DE CLAUSULAS	NA (NO APLICA)	IMPLEMENTACION PARCIAL	NINGUNO	QUE SE TIENE	QUE NOS FALTA
. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	-	-	-	-	Misión, visión, análisis FODA, analizar y realizar seguimiento del contexto interno y externo de la organización
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	-	-	-	-	Determinar las partes interesadas pertinentes establecer sus requisitos y hacer seguimiento
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	-	-	-	-	Determinar el alcance aplicado al proceso de elaboración de queso fresco
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	-	-	-	-	Elaborar Mapa de proceso interacción de los mismos y abordar riesgos y oportunidades procedimientos de trabajo realizar auditorias
5 LIDERAZGO					
5.1 Liderazgo y compromiso	-	-	-	-	El gerente debe Reunirse con el personal de forma continua para proponer mejoras definir política de calidad, objetivos de calidad promover el enfoque de procesos con un pensamiento basado en riesgos y establecer un plan de implementación
5.1.1 Liderazgo y compromiso para el SGC					
5.1.2. Enfoque al cliente	-	-	-	-	
5.2 Política					
5.2.1 Desarrollar la política de calidad	-	-	-	-	Definir política de calidad
5.2.2 comunicar la política de la calidad					Difundir política de calidad y documentarlo
5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización	-	-	-	-	Establecer un organigrama, elaborar manual de funciones y responsabilidades, comunicar a todo el personal y evidenciarlo con un registro
6 PLANIFICACION					
6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades	-	-	-	-	Abordar los riesgos y oportunidades para reducir los efectos indeseables y aumentar la capacidad de satisfacción del cliente
6.2 objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	-	-	-	-	Definir los objetivos de calidad
6.3 planificación de los cambios	-	-	-	-	Implementar un procedimiento para la planificación de los cambios
7 APOYO					
7.1 recursos	-	-	-	-	Establecer un presupuesto de implementación y mantenimiento del SGC
7.1.1. generalidades					
7.1.2 personas	-	-	-	-	Capacitar al personal para formar sus competencias, establecer un procedimiento para contratación y selección del personal
7.1.3 infraestructura		-	-	-	Inventario de maquinarias, equipos establecer programas de mantenimiento preventivo y correctivo

7.1.4. ambiente para la operación de los procesos	-	-	-	-	Identificar los factores psicológicos estrés rutina que influyen en la consecución de los objetivos
7.1.5 recursos de seguimiento y medición 7.1.5.1 generalidades	-	-	-	-	La empresa ha determinado sus equipos de inspección y medición que se requieren para resultados validos no se verifica el estado de calibración no cuenta con certificados de calibración externos
7.1.5.2 trazabilidad de las mediciones	-	-	-	-	Realizar verificación del estado de calibración trazable a patrones nacionales e internacionales los equipos de medición inspección no están identificados con etiqueta de calibración tampoco o que este fuera de uso o en reparación no se cuenta con un procedimiento de calibración e inspección de equipos.
7.1.6 conocimientos organizativos	-	-	-	-	No se cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) no se cuenta con procedimientos de trabajo
7.2 competencia	-	-	-	-	Elaborar el manual de funciones y responsabilidades donde se definan competencias y responsabilidades de cada trabajador no se realiza evaluación de desempeño ni las capacitaciones
7.3 toma de conciencia	-	-	-	-	No se cuenta con un programa de capacitación y sensibilización del personal
7.4 comunicación	-	-	-	-	-L-a- comunicación se realiza a través de correo electrónicos verbal con teléfono
7.5 información documentada 7.5.1 generalidades	-	-	-	-	No se cuenta con el control de documentos
7.5.2 creación y actualización	-	-	-	-	La empresa no cuenta con la documentación requerida
7.5.3 control de la información documentada	-	-	-	-	La empresa no cuenta con un procedimiento que detalle actividades para identificar controlar y preservar la documentación
8 OPERACIÓN					
8.1 Planificación y control operacional	-	-	-	-	La empresa tiene identificado los requisitos del cliente así como los legales y reglamentarios pero no los registran la empresa ha identificado sus procesos pero no los tiene en diagrama de flujo la empresa no cuenta con un plan de calidad no se cuenta con formato de registro de solicitud de cambio
8.2 Requisitos para los productos y servicios	-	-	-	-	La empresa ofrece sus productos a través de publicidad visual
8.2.1 Comunicación con el cliente	-	-	-	-	la comunicación con el cliente puede ser verbal o por correo electrónico no cuenta con un procedimiento para tratamiento de quejas
8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios	-	-	-	-	La organización a determinado los requisitos aplicables a la actividad así como los requisitos necesarios para la organización
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios	-	-	-	-	La empresa verifica el stock de los materiales los plazos de entrega se verifican mediante datos históricos de tiempo pero no se ha determinado un procedimiento comercial para revisión de los requisitos de los productos.
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	-	-	-	-	El área de ventas coordina modificaciones de órdenes de producción no se cuenta con un documento para la aprobación de los cambios
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					

La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior producción de productos y prestación de servicios	NA NA	-	-	-	Se omite esta cláusula de la norma porque la empresa no se dedica al diseño y desarrollo de productos o servicios
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	NA	-	-	-	
8.3.3 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	NA	-	-	-	
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	NA				
8.3.5 Elementos de salida del diseño y desarrollo	NA	-	-	-	
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	NA	-	-	-	
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 generalidades					la empresa tiene identificado a sus proveedores pero no evalúa su desempeño la empresa inspecciona los productos suministrados pero no los registra tampoco lo evalúa no cuenta con criterios para evaluar a sus proveedores tampoco con procedimiento de compras
8.4.2 tipo y alcance del control de la provisión externa					No cuenta con una metodología adecuada para evaluarlos materiales suministrado por los proveedores la empresa no ha identificado riesgos de los productos suministrados externamente
8.4.3 información para los proveedores externos					A los proveedores solo se les comunica los plazos los requisitos cantidad de los productos que deben suministrar a través de correos teléfono o verbal no evalúa los proveedores
8.5 producción y prestación del servicio					La empresa no tiene las especificaciones de los productos
8.5.1 control de la producción y de la prestación del servicio					
8.5.2 identificación y trazabilidad					La empresa identifica los productos por lote
8.5.3 propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	NA	-	-	-	-
8.5.4 preservación	NA	-	-	-	-
8.5.5 actividades posteriores a la entrega					la empresa ofrece garantías pero en el alcance no se considera actividades posteriores a su entrega
8.5.6 control de los cambios					Cualquier cambio en la producción se comunica mediante correos vía telefónica
8.6 liberación de los productos y servicios					no se evidencia registro de liberación de productos no cuenta con información documentada de liberación de productos
8.7 control de las salidas no conformes					La empresa no cuenta con data de salidas no conformes no se invidencia registros de acciones correctivas que fueron tomadas tampoco cuenta con una metodología adecuada que detalle las actividades necesarias para las salidas no conformes
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación					
9.1.1 generalidades					
9.1.2 satisfacción del cliente					La empresa no hace seguimiento de las percepciones de los clientes
9.1.3 análisis y evaluación					La empresa no aplica técnicas estadísticas para realizar el análisis y evaluación de la información de la incidencia de reclamos ni de sus salidas no conformes
9.2 auditoría interna					No se cuenta con un procedimiento de auditoria interna

9.3 revisión por la dirección					En las diferentes etapas de producción no se están tomando decisiones para tratar las salidas no conformes para contra restar la causa raíz tampoco se registran las acciones correctivas tomadas
9.3.1. generalidades					
9.3.2 entradas de la revisión por la dirección					
9.3.3 salidas de la revisión por la dirección					
10. MEJORA					
10.1 generalidades					El gerente motiva a sus colaboradores para generar mejoras pero solo queda en palabras no se registra
10.2 no conformidad y acción correctiva					La empresa trata de corregir las no conformidades pero mas no se registran las acciones tomadas
10.3 mejora continua					No se evidencian mejoras si se han implementado

ANEXO XIII

PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SOPORTE

CONTROL DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

Definir el proceso a seguir para la correcta solicitud, evaluación y aprobación de los cambios en los procesos, documentación, equipos, máquinas, infraestructura y demás aspectos a fin de asegurar que la calidad del producto no se vea afectada y que los riesgos asociados sean tratados de manera efectiva.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a cambios temporales y permanentes, desde que se inicia el proceso de control de cambios al identificar una mejora hasta archivar las solicitudes y evidencias de las acciones.

3. RESPONSABLE

El encargado de Calidad.

4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad - Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

5.1. **Control de cambios:** Sistema formal el cual detalla actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de cambios propuestos que pudieran afectar la calidad o seguridad del producto o algún tipo de información sobre configuración del mismo.

5.2. **Mejora:** Actividad para mejorar el desempeño.

5.3. **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

5.4. **Salida:** Resultado de un proceso.

6. MATERIALES Y EQUIPOS

- Formatos
- Tablero
- Lapicero

7. NORMAS BASICAS

- "Cambio" es una alteración planeada que se documenta antes de su implementación. Puede ser permanente o tener un período de tiempo determinado de validez y debe proporcionar una oportunidad de mejora.

- El Control de Cambios debería aplicar en los siguientes casos:

- Producto: cualquier cambio que impacte en la calidad o inocuidad, tales como cambio de materiales de empaque de producto terminado o cambio de especificaciones.

- Instalaciones: replanteo de flujos de materiales y personal, remodelación de plantas, entre otros.

- Servicios: cambios en el diseño, modificaciones relacionadas con adquisición de nuevas tecnologías relacionadas, etc.

- Equipos críticos: cambios y renovaciones de equipos, reemplazo de equipos obsoletos por nuevos, modificaciones y/o adaptaciones en equipos existentes, entre otros.

- Procesos: cambio de condiciones críticas, incorporación de controles de proceso, cambio en especificaciones por nuevas actualizaciones, etc.

- Documentos: modificaciones de documentos por actualización de los sistemas de gestión, mejora continua, entre otros.

- Otros aplicables que influyan en la calidad e inocuidad del producto terminado, sea del área legal, proveedores, sistemas informáticos, etc.

8. PROCEDIMIENTO

8.1. Solicitud

8.1.1 El encargado de cada área es responsable debe solicitar el cambio mediante el formato (FASC002) “Solicitud y registro de control de cambios”, y dirigirlo al encargado de Calidad.

8.1.2 El encargado de Calidad debe informar a las áreas involucradas sobre cambio solicitado, con la finalidad que analicen las implicancias del mismo.

8.2. Evaluación

8.2.1 El encargado de Calidad debe reunir a los encargados de áreas involucrados para realizar la evaluación de factibilidad del cambio solicitado, teniendo en cuenta el sustento presentado, riesgo para la calidad del producto y/o consumidor, impacto regulatorio y etc.

En esta reunión se deben establecer las pautas, fechas y condiciones para las pruebas que sean necesarias efectuar, registrándose en el formato (FASC002) “Solicitud y registro de control de cambios”.

8.3. Prueba

8.3.1 Si se trata de cambios en procesos o equipos, se deben realizar pruebas, en coordinación con los encargados de las áreas involucradas, y registrarlos en el (FASC002) “Solicitud y registro de control de cambios”.

8.3.2 El encargado de Calidad (según el cambio involucrado) debe firmar la revisión de las pruebas realizadas.

8.3.3 Los resultados de las pruebas deben ser remitidos al gerente quien citará a una reunión donde se evaluarán dichos resultados.

8.4. Aprobación

8.4.1 En la reunión, se debe evaluar los resultados de las pruebas y junto a los encargados de área decidir si procede el cambio propuesto.

8.4.2 Se debe definir los periodos de evaluación o seguimiento posterior al cambio y registrarlos en el formato (FASC002) “Solicitud y registro de control de cambios”.

c) Finalmente la aprobación de los cambios lo realizará el gerente.

8.5. Revisión Post Implementación

8.5.1 El encargado de Calidad debe recopilar información posterior a la revisión de la implementación.

8.5.2 Se debe evaluar el efecto acumulativo del cambio en el rendimiento del proceso y calidad del producto.

8.5.3 El encargado de calidad debe actualizar la documentación de control de cambios resumiendo la información y conclusiones de las actividades posteriores.

8.6. Cierre del Control de Cambio

8.6.1 Cuando todas las actividades han sido concluidas, el solicitante del cambio proporcionará la documentación/sustentos correspondientes al área de Aseguramiento de la Calidad.

8.6.2 El cierre del control de cambio será indicado por el área de aseguramiento de Calidad y firmará en señal de conformidad al final del documento.

9. ITEM DE CONTROL

- N° de controles de cambios solicitados
- N° de control de cambios aplicados

10. REGISTROS

- RASC002 “Solicitud y registro de control de cambios”

EMISIÓN CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

1.OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la elaboración, revisión, aprobación, distribución, modificación de documentos internos, identificación de documentos obsoletos y control de la documentación del sistema de gestión de la calidad.

2. ALCANCE

Desde la elaboración de documentos que apliquen a los procesos de dirección, operativos y de soporte hasta la ejecución y control de los mismos.

3. RESPONSABLE

El encargado de calidad

4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad – Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario

5. TERMINPOS Y DEFINICIONES

5.1. **Documento externo:** Documentos emitidos por una entidad externa que son empleados en el desarrollo de las actividades de la empresa. Por ejemplo: requisitos legales, normas nacionales e internacionales, etc.

5.2. **Documento interno:** Documentos que forman parte del SGC. Por ejemplo: POE, reglamentos, anuales, instructivos, formatos, tablas, etc.

5.3. **Documento no vigente:** Documento en desuso.

5.4. **Lista de acceso:** Lista de las áreas involucradas cuyas funciones se encuentran relacionadas con los procesos descritos en el documento controlado.

5.5. **POE:** Procedimiento operativo estándar

5.6. **Lista de control de documento:** Documento que contiene la lista de todos los documentos implementados de cada área para controlar su uso correcto

5.7 **Lista de control de registros:** Documento que contiene la lista de todos los registros implementados de cada área para controlar su uso correcto.

6. MATERIALES Y EQUIPOS

- Lapicero
- papel bon A4
- Folder
- Tablero

7. NORMAS BASICAS

7.1 La emisión y control de documentos y registros debe realizarse siguiendo el presente procedimiento cuando se requiera crear, modificar o eliminar un procedimiento dentro del SGC. Se presenta los tipos de documentos que formarán parte del SGC, su función dentro del sistema y cómo redactarlos.

8. PROCEDIMIENTO

8.1. Elaboración, aprobación y emisión

Cada encargado de área debe ser encargado de elaborar y proponer los documentos necesarios para la correcta ejecución de sus procesos o actividades. Una vez efectuado el borrador del documento, lo debe sustentar a su jefe inmediato quien en caso este de acuerdo, lo elevará para su aprobación definitiva al Gerente. Una vez aprobado el documento, el encargado de área debe emitir solo un documento original que será compartido de forma escrita con las áreas que estén relacionadas, según lista de acceso. Los personales de las áreas involucradas en el procedimiento emitido deben ser capacitadas en su aplicación y registrándolo en el formato FGRH005 “Registro de capacitación”.

8.2. Codificación de documentos controlados y formatos

8.2.1 Antes de colocar el código de un documento controlado, el responsable de área debe confirmar con el área de Calidad que la codificación sea la correcta y no se repita con una anterior.

8.3. Control de modificaciones

8.3.1 El encargado de calidad debe asegurarse Cada vez que se efectúe un cambio en algún documento controlado, que este cambio deberá ser especificado brevemente en el documento en el espacio indicado para ello y se actualizará la versión.

8.4. Revisión de documentos controlados

8.4.1 El encargado de Calidad debe verificar que los documentos estén vigentes y con la versión actualizada en función al (FASC004) “Registro de documentos controlados”.

8.5. Referencia a otros documentos

8.5.6 Cada vez que en un documento controlado se necesite hacer referencia a otro documento controlado, no se debe hacer referencia al número de versión del mismo, solo al nombre del documento, así evitar cambios constantes en la documentación por actualización.

8.6. Modificación de la versión anterior

8.6.1 En los documentos controlados si la versión cambia se debe colocar en la parte superior derecha la versión actual.

8.7 CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS

8.7. 1 Procedimiento Operativo Estándar (“P”)

a) **Título:** Específico y de lenguaje claro

b) **Código de Identificación:** se identifica la(s) sigla(s) diferenciadora de cada documento controlado, como se explica más adelante, el área a donde pertenece (tres letras), el número del procedimiento (tres dígitos), versión se colocará en el parte superior derecho (un dígito), de acuerdo al siguiente ejemplo: PASC001 Procedimiento de Aseguramiento de la Calidad número 001

c) **Logo de la empresa:** En el parte superior izquierdo se colocará el logo de la empresa.

CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DE LAS AREAS

AREA	SIGLA
Gerencia	GGE
Ventas	VEN
Mantenimiento	MAN
Gestión de recursos humanos	GRH
Aseguramiento de la calidad	ASC
Producción	PRO
Logística	LOG
Sanidad	SAN

- d) **Objetivo:** finalidad para la cual se elabora el documento
- d) **Alcance:** desde qué procesos será aplicable el procedimiento hasta sus criterios limitantes
- e) **Responsable:** señala el área funcional responsable del control de la aplicación
- f) **Referencias:** Referencias a las que se acoge el procedimiento, puede ser
- g) **Términos y definiciones:** son las bases teóricas que nos van a ayudar a comprender mejor los procedimientos de trabajo.
- h) **Materiales y equipos:** son los recursos que se usa en la en el trabajo a realizar
- i) **Normas básicas:** es el sustento teórico del procedimiento, es necesario para comprender la importancia de su correcta aplicación. Aplica cuando se considere necesario de acuerdo al contenido.
- j) **Procedimiento:** materiales y equipos (donde aplique), y la descripción de la técnica operativa.
- k) **Ítem de control:** son los indicadores de calidad del proceso
- l) **Registros:** Es la evidencia objetiva de las actividades realizadas, ya sea digital o escrita.
- ll) **Vigencia:** en los procedimientos se indican la fecha que entra en vigencia en el parte inferior izquierdo de cada documento. Ejm. procedimiento, formato y programas si cambia

el documento, procedimiento, formato y programas se cambia a la fecha que entra en vigencia.

m) **Número de página:** Página / Total de páginas

ñ) Identificación de las personas que elaboró, revisó y aprobó el procedimiento.

8.8. Manual (“M”), Programas(“PR”)

Los manuales, planes y programas deben mantener un formato en común con la siguiente información:

1. **Título:** Específico y en lenguaje claro.

2. **Logo de la empresa:** se colocará en el parte superior izquierdo

3. **Código de Identificación:** Se toma como referencia el formato de los procedimientos, de acuerdo al siguiente ejemplo: MGRH001 “Manual de Gestión del recurso Humano

4. **Vigencia:** en los documentos se indican la fecha que entran en vigencia cada documento en el parte inferior izquierdo, si cambia de versión se colocara la fecha que entra en vigencia.

5. **Número de página:** Página / Total de páginas.

6. Identificación de las personas que elaboró, revisó y aprobó el documento.

8.9 Contenido:

8.9.1 Manuales:

i. Debe tener un índice

ii. Debe tener el contenido propiamente dicho

b. Programas:

i. Secuencia de actividades

ii. Organización por fechas

iii. Responsabilidades

8.10 Formatos (“F”) y registros

1. Título: Específico y de lenguaje claro
2. Código de Identificación: Se toma como referencia el formato de los Procedimientos, de acuerdo al siguiente ejemplo: (FASC001) “Formato de aseguramiento de calidad numero 001
3. Logo de la empresa: se colocará en el parte superior izquierdo
4. Contenido: Datos o registros de los procesos y actividades realizadas.

9. ITEM DE CONTROL

Son nuestros indicadores de la calidad de eficiencia de nuestros procesos o el desempeño del sistema.

10. DOCUMENTOS Y REGISTROS

10.1. Encabezado del documento: Se colocará en el encabezado principal de procedimientos, Manuales y planes etc.

FORMATO PARA ENCABEZADO DE DOCUMENTOS

LOGO DE LA EMPRESA	TITULO DEL DOCUMENTO	Código: Versión:
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

FORMATO PARA ENCABEZADO DE REGISTROS

LOGO DE LA EMPRESA	Descripción del titulo	Código: Versión:
-------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

10.2. Pie de página del documento:

Debe tener la página y el total de páginas del documento en todas las hojas del documento.

La fecha de vigencia se colocará en la parte inferior izquierda del documento, registros, programas y manuales.

10.3. NORMAS DE ESCRITURA

1. Firma: se debe colocar las iniciales del primer nombre y de los dos apellidos (tres letras en total).
2. Letra: los documentos del sistema de gestión de calidad deben de redactarse con letra areal con tamaño de letra 12 puntos.
3. Fecha: se deberá indicar en el siguiente orden: DD/MM/AAAA y en formato numérico.
4. Hora: cuando corresponda se debe indicar la hora indicando si es a.m. o p.m.
5. Corrección de errores: no usar corrector, no usar borrador, no tachar. Se debe trazar una línea horizontal sobre los datos de manera que el dato escrito pueda ser legible, quien hace la corrección deberá firmar la misma colocando el dato correcto.
6. Escritura: Se debe utilizar solo lapicero color azul. No utilizar lápiz.
7. Espacios vacíos: Los registros de datos no deben tener espacios en blanco, estos espacios deben llenar con una línea horizontal o en todo caso con una línea diagonal para simplificar el llenado. En cada revisión de procedimientos deben evaluarse los formatos para determinar si toda la información contenida es suficiente y necesaria, a fin de modificarla y evitar los espacios innecesarios.

9. ITEM DE CONTROL

- Control de documentos y registros

10. REGISTROS

- RASC003 Registro de capacitación
- RASC013 Lista de control de documentos
- RASC014 Lista de control de registros

LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la liberación de productos.

2. ALCANCE

Desde las operaciones de embalaje hasta el despacho de los productos a los clientes.

3. RESPONSABLE

El encargado de Calidad.

4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad - Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario
- Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

5.1. Embalaje: Conjunto de elementos que forman parte del contenedor externo donde se colocan los productos terminados para que sean vendidos a los clientes brindando protección y estabilidad térmica.

5.2. Liberación: Declaración de que los productos cumplen con los criterios de calidad establecidos. Este proceso solo puede ejecutarlo un personal responsable designado por el encargado de Calidad.

5.3. No conformidad: Es el incumplimiento de un requisito establecido, sea este explícito o implícito. Puede ser detectado en el producto, sistema de gestión o cliente.

5.4. Selección: Denominado preparación de pedidos es el proceso de selección de productos, verificando lo escogido con lo requerido en los documentos de despacho.

6. NORMAS BASICAS

6.1 Garantizar que los productos que serán entregados a los clientes cumplan con los criterios de calidad e inocuidad establecidos.

7. MATERIALES Y EQUIPO

- Formato
- Tablero
- Lapicero
- Guía de remisión

8. PROCEDIMIENTO

8.1 Los productos listos para su despacho deben ser autorizados en su distribución por el encargado de Calidad.

8.2 El personal de almacén debe verificar que cuenta con la documentación necesaria para el despacho de los productos.

8.3 Se debe entregar los documentos de salida de los productos al encargado de Calidad para firma de conformidad.

8.4 El encargado de Calidad debe verificar que la información y el producto a despacho sean los correctos.

8.5 En caso el producto presente una no conformidad que no afecte la integridad del producto, tal como confusión en la selección o embalaje, se realizará el cambio del producto por el correcto.

8.6 En caso el producto presente una no conformidad que sí afecte integridad del producto, este será enviado al almacén de rechazados para su posterior tratamiento

8.7 Una vez se verifique la conformidad de la información, el encargado de Calidad autorizará la salida del producto, firmando como signo de conformidad el documento de salida.

9. ITEM DE CONTROL

- % de productos liberados rechazados por despacho

10. REGISTROS

- RASC004 Cantidad de productos librados por despacho

TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para el tratamiento de no conformidades, su registro, evaluación y toma de acciones correctivas.

2. ALCANCE

Desde la detección de la no conformidad, generación de las acciones correctivas hasta la subsanación de la no conformidad.

3. RESPONSABLE

EL encargado de calidad.

4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad - Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario

5. DEFINICIONES

5.1. **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

5.2. **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

5.3. **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

5.4. **Destrucción:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

5.5. **No conformidad:** Es el incumplimiento de un requisito establecido, sea este explícito o implícito. Puede ser detectado en el producto, cliente o por el sistema de gestión de calidad.

5.6. **Proveedor externo:** Organización que proporciona un producto o servicio.

5.7. **Reclasificación:** Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme.

6. NOMAS BASICAS

6.1 Garantizar que las no conformidades sean correctamente identificadas y clasificadas, de tal manera que se puedan establecer las actividades correctivas necesarias que permitan superarla o en su defecto controlarlas.

7. MATERIALES Y EQUIPOS

- Formatos
- Tablero
- Lapicero

8. PROCEDIMIENTO

8.1 Cada vez que el personal de cualquier área detecta una no conformidad, se procede como sigue:

8.2 Luego de la detección de la no conformidad, se informa al encargado del área correspondiente y se procede a la corrección respectiva.

8.3 Acto seguido, se debe registrar la no conformidad en el formato (FASC006) “Informe de No Conformidades”.

8.4 Los encargados de estas áreas deben enviar al encargado de Calidad los registros de No Conformidades para su consolidación. De ser necesario, se presentará una solicitud de acción correctiva.

8.5 Finalizada la evaluación, se debe actualizar la base de datos de no conformidades (FASC006) “Informe de No Conformidades”.

8.6 El encargado de Calidad debe realizar un análisis de las No Conformidades y convocar a reunión para comunicar los resultados a las áreas involucradas.

8.7 Del análisis y según aplique, se deben generar Solicitudes de Acción Correctiva (SAC); proceder según (PASC007) “procedimiento de acciones correctivas y de mejora”.

8.1. No Conformidad del proveedor externo

8.1.1 Las no conformidades del proveedor externo (cantidad entregada, cumplimiento de especificaciones y tiempo de entrega) deben registrarse dentro del periodo correspondiente.

8.1.2 En el caso que un lote o una parte del mismo se encuentre no conforme, se debe realizar el rechazo del total o de esta porción del lote colocándole la etiqueta de rechazado.

8.1.3 Cuando se realice una concesión a un proveedor externo autorizado por el Gerente, el personal de almacén debe proceder a la corrección del producto entregado separando las unidades defectuosas y realizando las actividades que permitan cumplir con las especificaciones aplicables al producto.

8.1.4 Debe registrarse que el producto aceptado por concesión no pone en riesgo la seguridad y eficacia del mismo.

8.2. No Conformidad en producto terminado antes de la venta

8.2.1 Si el producto no cumple con las especificaciones, debe evaluarse la reclasificación de productos o rechazo definitivo.

8.3. No Conformidad en producto terminado post-venta

8.3.1 Si se presenta una No Conformidad del tipo queja o reclamo, se debe proceder de acuerdo al procedimiento (PVEN001) “Atención de quejas y reclamos de clientes”.

8.3.2 Toda queja y/o reclamo se debe registrar en el formato (FASC006) “Registro de No Conformidades” y proceder según procedimiento (PASC007) “Acciones correctivas y de mejora”

8.4. No Conformidad en los Procesos

8.4.1 Se puede presentar No Conformidad en cualquiera de los procesos de la organización, ya sean documentarios u otros.

8.4.2 Las No Conformidades identificadas en procesos de auditoría interna serán tratadas según lo indicado en el procedimiento acciones correctivas y de mejora (PASC007).

9. ITEM DE CONTROL

- Cantidad de productos no conformes por lote

10. REGISTROS

- RASC005 Informe de no conformidades

AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

1. OBJETIVO

Determinar si el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es conforme con los requisitos establecidos por la empresa, así como comprobar que el cumplimiento de ellos permite alcanzar eficientemente los objetivos de calidad y la identificación de no conformidades.

2. ALCANCE

Desde los procesos de la Dirección, operativos y hasta los procesos de soporte.

3. RESPONSABLE

El encargado de Calidad.

4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad – Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario
- Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

5.1. Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

5.2. Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

5.3. Auditado: Organización que es auditada.

5.4. Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría.

5.5. Auditoría interna de calidad (AIC): Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

5.6. Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de auditoría.

5.7. Equipo auditor: Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

5.8. Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hecho o de cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

5.9. Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

5.10. Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

5.11. Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

6. NORMAS BASICAS

6.1 Las auditorías internas de calidad (AIC) son una herramienta para inspeccionar y verificar que el SGC se esté ejecutando acorde a los objetivos de calidad de la empresa. Las auditorías son el método principal para detección de no conformidades y toma de acciones correctivas.

7. MATERIALES Y EQUIPOS

- Formatos
- Registros
- Tablero
- Lapicero
- Reloj
- Criterios

8. PROCEDIMIENTO

8.1. Planificación de las auditorías internas

8.1.1 La empresa debe realizar auditorías internas de calidad (AIC) según el (PRASC001) “Programa anual de actividades”.

8.1.2 La ejecución de las auditorías internas de calidad (AIC) debe estar a cargo del encargado de Calidad, quien se debe encargar de rotar progresivamente a los auditores por

los diferentes procesos. La programación se deberá cumplir en la fecha indicada en el (PRASC002) “Programa anual de auditorías internas de calidad”.

8.1.3 El encargado de Calidad puede desempeñarse como auditor jefe del equipo de auditores.

8.2. Ejecución

8.2.1 El encargado de Calidad debe convocar a los auditores internos para formar los equipos. Los equipos deben ser independientes del área a auditar.

8.2.2 Definidos los equipos, se debe coordinar las fechas y horas convenientes para la auditoria conjuntamente con los dueños de los procesos que serán objeto de la misma. c) Se debe comunicar a los auditores que deben realizar la revisión documental de los procedimientos a auditar.

8.2.3 Se debe determinar la fecha de reunión de apertura. Luego el encargado de calidad debe comunicar a todos los responsables de los procesos involucrados el Plan de auditorías adjuntando el formato (FASC006) “Plan de auditorías internas de calidad”.

8.2.4 El equipo auditor se debe reunir con el encargado del área auditada para verificar la conformidad de sus procesos. Las observaciones de los auditores deben ser registradas en el formato (FASC007) “Lista de verificación auditorías internas de calidad”.

8.2.5 Concluida la entrevista, el auditor líder debe exponer las evidencias encontradas al auditado. Luego de esto, ambos deben definir la fecha en la que el equipo volverá para levantar las observaciones que no derivaron en una SAC.

8.2.6 Aquellas observaciones críticas que han sido subsanadas con una medida correctiva, deben pasar a ser registradas por el encargado de Calidad para su seguimiento.

8.2.7 Concluidas las auditorias previstas en el plan, el encargado de calidad debe convocar a reunión a todo el equipo de auditores para discutir los hallazgos encontrados.

8.2.8 Cada equipo auditor debe retornar al proceso auditado según lo acordado con el responsable para verificar las acciones tomadas sobre las observaciones encontradas y debe registrar las mismas en el formato (FASC007) “Lista de verificación de auditorías internas de calidad”.

8.2.9 El encargado de Calidad debe convocar a la reunión de cierre a auditores y auditados

8.2.10 Cada equipo auditor debe elaborar el informe de auditoría empleando el formato (FASC008) “Informe de auditoría interna de calidad” y emitirá las SAC que correspondan.

8.2.11 Concluido el informe del auditor, este debe ser entregado al encargado de Calidad quien debe elaborar el informe final de auditoría y lo presentará al gerente. Este informe debe ser archivado como información documentada.

9. ITEM DE CONTROL

- N° de auditorías internas programados vs ejecutados
- N° solicitudes de acciones correctivas y preventivas levantadas
- N° de observaciones potenciales y sugerencias levantadas

10. REGISTROS

- RASC006 Plan de auditoría interna de calidad
- RASC007 Lista de verificación de auditoría interna de calidad
- RASC008 Informe de auditoría interna de calidad
- RASC011 Reporte de revisión por la dirección

ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

1. OBJETIVO

Definir los pasos a seguir para tomar medidas correctivas y de mejora frente a no conformidades y/o quejas o reclamos.

2. ALCANCE

Desde la solicitud de acción correctiva y/o de mejora, hasta el proceso de seguimiento y cierre de las mismas.

3. RESPONSABLE

Encargado de Aseguramiento de la Calidad.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad – Requisitos

- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario
- Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

5.1. **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

5.2. **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

5.3. **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o solución.

5.4. **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

5.5. **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

6. NORMAS BASICAS

6.1 Tomar acción frente a las no conformidades y/o quejas y reclamos de clientes mediante el uso de acciones correctivas y de mejora para subsanar las desviaciones del SGC sistema de gestión de calidad, así como realizar seguimiento a las acciones tomadas hasta su cierre.

7. MATERIALES Y EQUIPOS

- Formato
- Tablero
- Lapicero

8. PROCEDIMIENTO

8.1 El encargado del área correspondiente de la empresa puede solicitar se tome una medida correctiva y/o de mejora siempre que se haya presentado una no conformidad de manera reiterativa o que su impacto afecte la calidad del producto. Los resultados de auditorías internas o externas, revisiones por la Dirección, registro de No Conformidades, registros de quejas y reclamos, indicadores de gestión, etc. son elementos de entrada para tomar medidas correctivas o de mejora.

8.1. Solicitudes por encargados de área

8.1.1 El encargado de área correspondiente debe solicitar al encargado de Calidad, mediante el formato (FASC009) “Solicitud de Acción Correctiva” (SAC), la implementación de la medida correctiva.

8.1.2 El encargado de Calidad debe registrar la SAC (solicitud de acción correctiva) en el formato (FASC010) “Registro consolidado de acciones correctivas”.

8.1.3 El encargado de calidad debe ser el responsable de hacer seguimiento a las acciones correctivas o de mejora adoptadas hasta que se efectúe el cierre de las mismas.

8.2. Auditorías internas o externas

8.2.1 Los auditores internos, encargado de Calidad deben solicitar medidas de acción correctiva según las conclusiones de los informes de auditorías.

8.3. Revisión por la Dirección e indicadores de gestión

8.3.1 El encargado de Calidad debe solicitar las medidas de acción correctiva según las conclusiones de la revisión por la Dirección e indicadores de gestión.

8.4. Quejas y reclamos

8.4.1 El encargado de Calidad debe solicitar medidas de acción correctiva por las quejas o reclamos recibidas por parte del cliente.

8.5. No Conformidades registradas por las áreas

8.5.1 El encargado de Calidad puede generar una SAC (solicitud de acción correctiva) como resultado del análisis de no conformidades.

8.6. Evaluación de la eficiencia de las acciones correctivas

8.6.1 El encargado de Calidad debe evaluar la eficiencia de las medidas correctivas; las cuales deben ser evaluados luego de su implementación y registrarlas en el (FASC010) “Registro consolidado de acciones correctivas”. La evaluación de la eficiencia se debe realizar mediante la verificación del seguimiento de cumplimiento de las medidas correctivas y la evaluación de los resultados.

8.6.2 Si al evaluar las acciones implementadas se determina que las mismas no fueron eficientes o que las causas de la No Conformidad no han desaparecido, se debe generar una nueva solicitud de acción correctiva o de mejora, según se considere adecuada, la cual debe ser gestionada según lo establecido en este procedimiento.

9. ITEM DE CONTROL

Nº solicitudes de acciones correctivas levantadas

10. REGISTROS

- RASC009 “Solicitud de acción correctiva”
- RASC010 “Registro consolidado de acciones correctivas”

RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION E INDUCCION AL PERSONAL NUEVO

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para el reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal nuevo estableciendo la documentación requerida por la empresa.

2. ALCANCE

Desde el reclutamiento hasta la inducción del personal nuevo.

3. RESPONSABLE

Encargado de Gestión de recursos humanos

4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad – Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario
- RIT (Reglamento interno de trabajo)

5. DEFINICIONES

5.1. **Reclutamiento:** Procedimiento usado con el propósito de atraer a cierto número de personas candidatos para un puesto específico dentro de una organización.

5.2. **Inducción:** Procedimiento que consiste en capacitar al personal nuevo de la empresa en las diferentes funciones de las áreas que tendrá relación directa.

6. MATERIALES Y EQUIPOS

- Formatos
- Tablero
- Lapicero
- Reglamento interno de trabajo
- Funciones y responsabilidades en el puesto de trabajo

7. NORMAS BASICAS

7.1 El área de gestión de recursos humanos debe realizar el reclutamiento y selección del personal nuevo.

7.2 La selección del personal se hará de acuerdo al perfil del puesto específico

7.3 Al personal nuevo se realizará la inducción por puesto de trabajo específico

7.4 Al personal nuevo se realizará la inducción de sus funciones y responsabilidades en el puesto de trabajo.

8. PROCEDIMIENTO

8.1 Reclutamiento y selección del personal operario y administrativo

8.1.1 El encargado de área correspondiente realiza la solicitud de personal al área de Gestión de recursos humanos (GRH) de acuerdo al formato (FGRH001) “Perfil de puesto”.

8.1.2 El área de GRH debe proceder al reclutamiento a través de la publicación del anuncio en bolsas de trabajo.

8.1.3 Luego de filtradas las hojas de vida, el área de GRH y el encargado del área solicitante, deben proceder con las entrevistas personales.

8.1.4 El personal seleccionado debe ser evaluado psicológicamente por el área de Gestión de recursos humanos (GRH).

8.1.5 En caso el postulante apruebe la evaluación psicológica, el área de GRH debe proceder a indicarle los requisitos para su contratación y fecha de inicio de labores.

8.2 Contratación e inducción de personal operario

8.2.1 Para la contratación del personal operario, se le deberá solicitar los documentos de acuerdo a ley.

8.2.2 El jefe de GRH debe registrar la entrega de los documentos de inducción.

8.2.3 El encargado de área se debe encargar de programar y hacer seguimiento de la inducción de su personal a cargo, considerando el formato (FGRH002) “Plan de inducción del personal operario”.

6.4. Contratación e inducción de personal administrativo

6.4.1 Para la contratación del personal administrativo, se le deberá solicitar los documentos de acuerdo a ley.

6.4.2 El jefe de GRH debe registrar la entrega de los documentos de inducción.

6.4.3 El encargado de área se debe encargar de programar y hacer seguimiento de la inducción de su personal a cargo, considerando el formato (FGRH004) “Plan de inducción del personal administrativo”.

9. ITEM DE CONTROL

Nº de trabajadores operarios a realizar inducción

Nº de trabajadores administrativos a realizar inducción

10. REGISTROS

- RGRH001 “Perfil de puesto”
- RGRH002 “Plan de inducción del personal operario”
- RGRH003 “Plan de inducción del personal administrativo”
- RGRH004 Encuesta de clima organizacional.
- RGRH005 Capacitación
- RGRH006 Diagnostico de necesidad de capacitación al personal

CALIBRACIONES

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para asegurarse del cumplimiento del programa de calibraciones periódicas de los instrumentos de medición.

2. ALCANCE

Desde los equipos operativos hasta los equipos e instrumentos de medición que lo requiera.

3. RESPONSABLE

EL encargado de calidad

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad - Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

5.1. **Medición:** conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

5.2. **Equipo de medición:** instrumento de medición necesario para llevar a cabo el proceso de medición.

6. MATERIALES Y EQUIPOS

- Formatos
- Tableros
- Lapicero
- Termohigrometro patrón
- Termohigrometro de trabajo
- Pesas patrón
- Balanza digital

7. NORMAS BASICAS

7.1 El proceso de calibración es necesario para demostrar la confiabilidad de las mediciones realizadas.

7.2 El personal que realiza la verificación del estado de calibración de los equipos de inspección y medición deben tener las competencias necesarias de no ser así se debe capacitar.

7.3 El mantenimiento y calibración de los equipos de medición e inspección se debe realizar una vez por año con patrones nacionales trazables.

7.4 La verificación del estado de calibración de los equipos de inspección y medición se debe realizar una vez por semana.

7.5 Los equipos de inspección y medición obsoletos se identificarán como no conformes para evitar su uso no intencionado.

7.6 Los equipos de inspección y medición que arrojen datos fuera de los rangos de tolerancia deben ser separados identificados como no conformes, y se debe comunicar al encargado del área para su mantenimiento correctivo

7.7 Los equipos de inspección y medición deben tener su estiker de fecha de mantenimiento y calibración vigente y estiker de verificación de estado de calibración vigente.

7.8 Los equipos de medición nuevos se le realizara la calibración con patrones trazables.

8. PROCEDIMIENTO

8.1 El encargado de logística debe solicitar el servicio de calibraciones y mantenimiento a un proveedor externo.

8.2 El área logística debe coordinar con cada departamento las fechas en las que se realizará cada calibración y mantenimiento, teniendo en cuenta la fecha de vigencia del certificado.

8.3 Cuando se incorpore un equipo o instrumento de medición nuevo, el encargado de área debe solicitar al encargado de logística se incluya en el programa de calibraciones (ver PRLOG001 “Programa anual de calibraciones”).

8.4 La calibración debe ser realizada bajo la supervisión del responsable del área.

8.5 Cada responsable de área debe dar la conformidad que el proceso de calibración se realizó según las especificaciones requeridas para cada equipo o instrumento de medición.

9. ITEM DE CONTROL

- Verificación del estado de calibración de los equipos de inspección y medición
- N° equipos de inspección y medición programados para calibración y mantenimiento.

10. REGISTROS

- RLOG001 Verificación del estado de calibración de la balanza
- RLOG002 Verificación del estado de calibración del termohigrometro

COMPRA, SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES EXTERNOS

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para efectuar compras, desde el requerimiento hasta su recepción, así como establecer criterios para seleccionar, evaluar y reevaluar a los proveedores.

2. ALCANCE

Desde la programación del requerimiento del producto y/o servicio hasta su recepción y reevaluación.

3. RESPONSABLE

Encargado de Logística

4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad – Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

5.1. **Evaluación:** Herramienta que sirve para calcular el valor de un servicio brindado a la empresa.

5.2. **Proveedor externo:** Organización que proporciona un producto o servicio.

5.3. Proveedores calificados: Son aquellos proveedores que, habiendo sido evaluados en el formato de evaluación de proveedores, se encuentran aptos para abastecer productos y/o servicios calificados pues alcanzaron un puntaje aprobatorio.

6. MATERIALES Y EQUIPOS

- Formato
- Tablero
- Lapicero

7. NORMAS BASICAS

7.1 La organización selecciona y evalúa a sus proveedores externos en la adquisición de productos para mantener en funcionamiento la cadena de suministros.

8. PROCEDIMIENTO

8.1. El área de Logística evaluará al proveedor externo en el formato (FLOG002) “Evaluación del proveedor externo”

8.2 El área de Logística debe seleccionar a (los) proveedor(es) calificado(s). para trabajar con ellos.

8.3 De acuerdo a la evaluación realizada con la(s) cotización(es), el personal de Logística deberá emitir una orden de compra (OC).

8.4 La OC (orden de compra) debe ser aprobada por el encargado de Logística. Las compras relacionadas a maquinaria, infraestructura, tecnología y desarrollo deben ser aprobado antes por Gerente, dependiendo del impacto que genere en las operaciones de la empresa.

8.5 El encargado de Logística debe comunicar vía correo electrónico, al proveedor externo la aprobación de la OC (orden de compra) solicitando la documentación del producto y/o servicio.

9. ITEM DE CONTROL

- % De cumplimiento de entrega de productos

10. REGISTROS

- RLOG003 “Evaluación del proveedor externo”

DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir para la distribución de productos garantizando que lleguen a su destino en óptimas condiciones.

2. ALCANCE

Desde la entrega de productos desde el almacén hasta su distribución y entrega a los clientes.

3. RESPONSABLE

El encargado de Logística

4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad – Requisitos
- Norma ISO 900:2015 Sistema de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario
- Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento
- Manual de Buenas Prácticas de Distribución y Transporte

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

5.1. **Distribución:** Conjunto de operaciones que consiste en el traslado y transporte de productos hacia los establecimientos que los almacenan, dispensan o expenden hacia el cliente.

5.2. **Embalaje:** Conjunto de elementos que forman parte del contenedor externo donde se colocan los productos terminados para que sean vendidos brindando protección y estabilidad térmica.

5.3. **Guía de remisión:** Documento regulado por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) que sustenta la distribución de productos por pistas y carreteras del país.

6. MATERIALES Y EQUIPOS

- Formatos
- Tablero

- Lapicero

- Guías de remisión

7. NORMAS BASICAS

7.1 La distribución de los productos debe garantizar la integridad y calidad de los productos hasta la recepción por parte del cliente.

8. PROCEDIMIENTO

8.1. Distribución de productos

8.1.1 Los productos deberán permanecer seguros, mantenidos en refrigeración, evitar contacto con los rayos solares directamente, o cualquier tipo de contaminación durante su transporte.

8.1.2 Los productos transportados no deberán ser mezclados con ningún otro material o producto para evitar la contaminación cruzada, no deberán ser presionados ni deteriorados durante la distribución.

8.1.3 El personal de almacén encargado del despacho debe entregar al personal de distribución los productos con la respectiva documentación.

8.1.4 El personal encargado de la distribución debe verificar que cada caja de embalaje se encuentre debidamente identificada.

8.1.5 Conforme se realiza la entrega de los productos, el personal de distribución debe solicitar la firma del cliente en señal de conformidad de recepción en la guía de remisión.

8.1.6 Terminada la distribución de productos, el personal de distribución debe entregar la documentación de recepción al almacén para su archivo.

8.2. Limpieza del vehículo de Distribución:

8.2.1 El personal de distribución será el responsable de asegurar la limpieza diaria del vehículo de distribución y registrarla en el formato (FLOG005) “limpieza de vehículo de distribución”.

8.3. Fumigación del vehículo de distribución

8.3.1 Se debe gestionar la fumigación del vehículo de distribución, como se indica en el procedimiento (PLOG004) “Fumigación y eliminación de plagas”.

8.4. Implementos de seguridad

8.4.1 El vehículo de distribución debe contar con extintor con carga vigente y un botiquín de primeros auxilios.

9. ITEM DE CONTROL

- % De cumplimiento de entrega de productos programados

10. REGISTROS

- RLOG005 “Limpieza de vehículo de distribución”

MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que se deben desarrollar para mantener el buen estado de conservación de las instalaciones de la planta

2. ALCANCE

Desde el acondicionamiento del área hasta su mantenimiento.

3. RESPONSABLE

El encargado de Mantenimiento

4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad - Requisitos

- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

5.1. **Mantenimiento:** Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que las instalaciones, almacenes e infraestructuras estén en buen estado.

5.2 **Infraestructura:** Conjunto de bienes de la empresa que ocupa un espacio físico ejm edificios, locales etc.

6 MATERIALES Y EQUIPOS

- Formato
- Tablero
- Lapicero
- brocha
- bomba fumigadora
- carretilla
- escoba
- pintura

7. NORMAS BASICAS

7.1 El mantenimiento de las infraestructuras se debe realizar según programa de mantenimiento anual

7.2 Se deben establecer las diferentes actividades a desarrollar con la finalidad de mantener en buen estado de conservación de las instalaciones del almacén de la planta

7.3 El mantenimiento correctivo puede ser realizado por el propio personal de la empresa o de ser necesario se solicitará a logística la programación para un proveedor especializado.

7.4 Como mantenimiento preventivo de las infraestructuras se debe realizar una vez al año.

7.5 El cumplimiento del “Programa anual de mantenimiento de infraestructura” debe ser responsabilidad del encargado de Mantenimiento.

8. PROCEDIMIENTO

8.1. Pintado de instalaciones

8.1.1 Se debe realizar la evaluación del estado de conservación de la pintura del almacén, área de procesamiento, servicios higiénicos por el personal de Mantenimiento. Las actividades de verificación se deberán registrar en el formato (FMAN001) “Reporte de mantenimiento de infraestructura o equipos”.

8.1.2 En función al resultado de esta evaluación, el encargado de Mantenimiento debe coordinar con el encargado de Logística la programación del pintado.

8.2. Revisión de instalaciones de agua y desagüe

8.2.1 Se debe realizar la evaluación del estado de conservación del sistema de agua y desagüe por el personal de Mantenimiento. Las actividades de verificación se deberán registrar en el formato (FMAN001) “Reporte de mantenimiento de infraestructura o equipos”.

8.2.2 En función al resultado de esta evaluación, el encargado de Mantenimiento debe coordinar con el jefe de Logística la reparación o mantenimiento que fueran necesarios.

8.3. Revisión de instalaciones eléctricas

8.3.1 Se debe realizar la evaluación del estado de conservación de las instalaciones eléctricas por el personal electricista de Mantenimiento. Las actividades de verificación se registrarán en el formato (FMAN001) “Reporte de mantenimiento de infraestructura o equipos”.

8.3.2 En función al resultado de esta evaluación, el encargado de Mantenimiento debe coordinar con el encargado de Logística las reparaciones que fueran necesarias.

8.4. Mantenimiento del área de producción y servicios higiénicos

8.4.1 Se debe realizar la evaluación del estado de conservación del piso paredes y techo del área de producción y servicios higiénicos debe ser realizado por el personal de Mantenimiento. Las actividades de verificación se registrarán en el formato (FMAN001) “Reporte de mantenimiento de infraestructura o equipos”.

8.4.2 En función al resultado de esta evaluación, el encargado de Mantenimiento debe coordinar con el encargado de Logística las reparaciones que fueran necesarias.

9. ITEM DE CONTROL

- Programa de mantenimiento de infraestructura programados vs ejecutados

10. REGISTROS

- RMAN001 “Reporte de mantenimiento de infraestructura o equipos”

ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES

1. OBJETIVO

Definir los pasos a seguir para la atención y registro de quejas y reclamos de clientes.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la queja de los clientes hasta la acción correctiva.

3. RESPONSABLE

Encargado de Ventas

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad – Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

5.1. **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

5.2. **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

5.3. **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o solución.

5.4. **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

6. MATERIALES Y EQUIPOS

- Formato
- Tablero
- Lapicero
- Buzón de sugerencias

7. NORMAS BASICAS

7.1 Garantizar que las quejas y reclamos de los clientes sean atendidas mediante la toma de acciones correctivas, así como mantener la satisfacción del cliente.

7.2 El encargado de calidad debe de realizar una encuesta de satisfacción al cliente en el formato (FVEN003) “Encuesta de satisfacción al cliente” periódicamente.

8. PROCEDIMIENTO

8.1 El personal calificado para recibir quejas de los clientes, debe registrarlas en el formato (FVEN001) “Recepción de queja o reclamo”, solicitando la mayor cantidad de información.

8.2 El encargado de Ventas debe registrar los datos contenidos en el formato (FVEN001) recepción de queja o reclamo al formato (FVEN002) “Informe de quejas o reclamos” asignándole un código de reclamo, igual en ambos formatos, los mismos que deben conservarse en un archivo especial.

8.3 Si se trata de quejas referente a productos, el encargado de Ventas debe comunicar la queja al área de Calidad quien tomara la decisión pertinente

8.4 De ser necesario, se evaluará el retiro del producto del mercado.

8.5 El encargado de Calidad evaluará el problema, en caso se requiera una acción correctiva inmediata o se realice el canje.

8.6 El encargado de Ventas debe analizar las quejas y reclamos en el formato (FVEN002) “Informe de quejas o reclamos” y debe determinar si es necesario solicitar una acción correctiva, ya sea por la gravedad de lo encontrado o por la frecuencia en la que se presenta.

9. ITEM DE CONTROL

- N° de quejas y reclamos vs Eficiencia de las acciones correctivas

10. REGISTROS

- RVEN001 “Recepción de quejas y reclamos”

- RVEN002 “Informe de quejas o reclamos”

- RVEN003 “Encuesta de satisfacción al cliente”

ANEXO XIV

Formato de la encuesta de aceptación de la propuesta de implementación de la gestión de calidad en la empresa JEAL SAC en relación a la norma ISO 9001 – 2015

Marca con la respuesta conveniente:

Ítem	Cuestionario	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	¿Mejorará el servicio que presta la empresa JEAL SAC con la implementación del sistema de gestión de calidad?					
2	¿El gerente debe liderar el sistema de gestión de calidad?					
3	¿Mejorará el liderazgo con la implementación del sistema de gestión de la calidad?					
4	¿La implementación de un sistema de gestión de calidad ayudara a la empresa a ser más competitiva?					
5	¿Se mejorará la calidad del producto con la implementación del sistema de gestión de calidad?					
6	¿Con la implementación del sistema de gestión de calidad se mejorará la atención del cliente?					
7	¿Considera que la empresa debe de contar con un sistema de gestión de calidad?					
8	¿Está de acuerdo con la propuesta de implementación del sistema de gestión de la calidad?					
9	¿La empresa JEAL SAC debería de dar a conocer sus política y objetivos de calidad?					
10	¿Conocer los riesgos de la calidad en el proceso ayudara a ser más proactivos?					

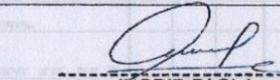
Sugerencias:

ANEXO XV

VALIDACION DE ENCUESTA POR JUECES EXPERTOS

Item	Cuestionario	Criterios a evaluar																									Resultados			
		Claridad en la redacción					Cobrerencia interna					Introducción a la respuesta					Lenguaje adecuado con el nivel de información					Mide lo que pretende					Suma	Promedio	%	
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
1	¿Mejorará el servicio que presta la empresa JEAL SAC con la implementación del sistema de gestión de calidad?				x					x					x							x				x		20	4	80
2	¿El gerente debe liderar el sistema de gestión de calidad?			x						x					x							x				x		22	4.4	88
3	¿Mejorará el liderazgo con la implementación del sistema de gestión de la calidad?				x					x					x							x				x		23	4.6	92
4	¿La implementación de un sistema de gestión de calidad ayudara a la empresa a ser más competitiva?			x						x					x							x				x		22	4.4	88
5	¿Se mejorará la calidad del producto con la implementación del sistema de gestión de calidad?			x						x					x							x				x		23	4.6	92
6	¿Con la implementación del sistema de gestión de calidad se mejorará la atención del cliente?			x						x					x							x				x		21	4.2	84
7	¿Considera que la empresa debe de contar con un sistema de gestión de calidad?			x						x					x							x				x		23	4.6	92
8	¿Está de acuerdo con la propuesta de implementación del sistema de gestión de la calidad?				x					x					x							x				x		25	5	100
9	¿La empresa JEAL SAC debería de dar a conocer su política y objetivos de calidad?			x						x					x							x				x		24	4.8	96
10	¿Conocer los riesgos de la calidad en el proceso ayudara a ser más proactivos?			x						x					x							x				x		24	4.8	96
	Suma			41						45					47							48				46				
	Promedio			4.1						4.5					4.7							4.8				4.6				Promedio total de valides
	Porcentaje			82						90					94							96				92				
		Nivel de criterio a evaluar donde:																												
		1 muy malo					2 Malo					3 Regular					4 Bueno					5 Muy bueno								

Validado por: Ing. Ingrid Paola Guerrero Araujo

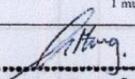

 INGRID PAOLA GUERRERO ARAUJO
 INGENIERA DE ALIMENTOS
 Reg. CIP N° 184395

firma

Valides	
Acceptable	x
No acceptable	

Ítem	Cuestionario	Criterios a evaluar																				Resultados									
		Claridad en la redacción					Coherencia interna					Introducción a la respuesta					Lenguaje adecuado con el nivel de información					Mide lo que pretende					Suma	Promedio	%		
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
1	¿Mejorará el servicio que presta la empresa JBAL SAC con la implementación del sistema de gestión de calidad?				x				x					x						x							24	4.8	96		
2	¿El gerente debe liderar el sistema de gestión de calidad?				x					x				x														23	4.6	92	
3	¿Mejorará el liderazgo con la implementación del sistema de gestión de la calidad?				x					x				x														23	4.6	92	
4	¿La implementación de un sistema de gestión de calidad ayudara a la empresa a ser más competitiva?				x					x				x														24	4.8	96	
5	¿Se mejorará la calidad del producto con la implementación del sistema de gestión de calidad?				x					x				x														23	4.6	92	
6	¿Con la implementación del sistema de gestión de calidad se mejorará la atención del cliente?				x					x				x															23	4.6	92
7	¿Considera que la empresa debe de contar con un sistema de gestión de calidad?				x					x				x															24	4.8	96
8	¿Está de acuerdo con la propuesta de implementación del sistema de gestión de la calidad?				x					x				x															25	5	100
9	¿La empresa JBAL SAC debería de dar a conocer su política y objetivos de calidad?				x					x				x															25	5	100
10	¿Conocer los riesgos de la calidad en el proceso ayudara a ser más proactivos?				x					x				x															24	4.8	96
Suma		48					46					48					48					46					Promedio total de validez	95.2			
Promedio		4.8					4.6					4.8					4.8					4.6									
Porcentaje		96					92					96					96					92									
		Nivel de criterio a evaluar donde:																													
		1 muy malo					2 Malo					3 Regular					4 Bueno					5 Muy bueno									

Validado por Ing. Guillermo Luis Muñoz Huamán


GUILLERMO LUIS MUÑOZ HUAMAN
INGENIERO DE ALIMENTOS
Reg. CIP N° 281678

firma

Validez	
Aceptable	x
No aceptable	

ANEXO XVI

RESULTADO DE LA ENCUESTA PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001 - 2015

Pregunta 1 ¿Mejorará el servicio que presta la empresa JEAL SAC con la implementación del sistema de gestión de calidad?

	Nivel de respuesta	Frecuencia	%
1	Muy desacuerdo	1	3%
2	Desacuerdo	2	7%
3	Indifference	1	3%
4	Acuerdo	20	67%
5	Muy de acuerdo	6	20%
	Total	30	100%

Pregunta 2 ¿El gerente debe de liderar el sistema de gestión de calidad?

	Nivel de respuesta	Frecuencia	%
1	Muy desacuerdo	1	3%
2	Desacuerdo	1	3%
3	Indiferente	2	7%
4	Acuerdo	22	73%
5	Muy de acuerdo	4	13%
	Total	30	100%

Pregunta 3 ¿Mejorará el liderazgo con la implementación del sistema de gestión de la calidad?

	Nivel de respuesta	Frecuencia	%
1	Muy desacuerdo	1	3%
2	Desacuerdo	1	3%
3	Indiferente	2	7%
4	Acuerdo	24	80%
5	Muy de acuerdo	2	7%
	Total	30	100%

Pregunta 4 ¿La implementación de un sistema de gestión de calidad ayudara a la empresa a ser más competitiva?

	Nivel de respuesta	Frecuencia	%
1	Desacuerdo	1	4%
2	Indiferente	4	11%
3	Acuerdo	19	64%
4	Muy de acuerdo	6	21%
	Total	30	100%

Pregunta 5 ¿Se mejorará la calidad del producto con la implementación del sistema de gestión de calidad?

	Nivel de respuesta	Frecuencia	%
1	Indiferente	2	7%
2	Acuerdo	22	73%
3	Muy de acuerdo	6	20%
	Total	30	100%

Pregunta 6 ¿Con la implementación del sistema de gestión de calidad se mejorará la atención del cliente?

Nivel de respuesta	Frecuencia	%
1 Muy desacuerdo	1	3%
4 Acuerdo	23	76%
5 Muy de acuerdo	6	21%
Total	30	100%

Pregunta 7 ¿Considera que la empresa debe de contar con un sistema de gestión de calidad?

Nivel de respuesta	Frecuencia	%
1 Muy desacuerdo	1	3%
2 Desacuerdo	3	10%
3 Indiferenre	2	7%
4 Acuerdo	20	67%
5 Muy de acuerdo	4	13%
Total	30	100%

Pregunta 8 ¿Está de acuerdo con la propuesta de implementación del sistema de gestión de la calidad?

Nivel de respuesta	Frecuencia	%
1 Muy desacuerdo	2	7%
2 Desacuerdo	1	3%
3 Indiferenre	3	10%
4 Acuerdo	19	63%
5 Muy de acuerdo	5	17%
Total	30	100%

Pregunta 9 ¿La empresa JEAL SAC debería de dar a conocer sus política y objetivos de calidad?

Nivel de respuesta	Frecuencia	%
1 Muy desacuerdo	1	3%
2 Acuerdo	23	76%
3 Muy de acuerdo	6	21%
Total	30	100%

Pregunta 10 ¿Conocer los riesgos de la calidad en el proceso ayudara a ser más proactivos?

Nivel de respuesta	Frecuencia	%
1 Muy desacuerdo	2	7%
2 Desacuerdo	1	3%
3 Indiferenre	3	10%
4 Acuerdo	18	60%
5 Muy de acuerdo	6	20%
Total	30	100%

ANEXO XVII

FOTOS PROCESOS NO ESTANDARIZADOS



PROCESOS ESTANDARIZADOS



EQUIPOS USADOS EN EL PROCESO DE ELABORACION DE QUESO FRESCO



Envasadora de yogurt



Filtro de agua



Tina movable de acero inoxidable



Caldero a gas



condensador



Tablero de control del pasteurizador



Tina quesera

pasteurizador

CAPACITACIONES



