

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

FACUTAD DE INGENIERÍA

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



Implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa SIMSA planta Pura Pura

Proyecto de grado presentada para la obtención del Grado de Licenciatura en
Ingeniería Industrial

POR: CAVIEDES RAYA XIOMARA SORELIN

TUTOR: GABRIELA TORRICO PEREZ

LA PAZ - BOLIVIA

Diciembre, 2018

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres que me brindaron su apoyo incondicional en todo momento, haciendo todo lo que estuvo en sus manos para que mis sueños se cumplan, de la misma manera dedico este proyecto a mi hermana que estuvo conmigo dándome su ayuda en todo momento.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, quiero agradecer a Dios por todas las vivencias en la universidad y por haber llegado al punto en el que me encuentro actualmente.

Por otro lado a agradecer a la empresa SIMSA por haberme permitido realizar mi proyecto y colaborar en todo lo que fue necesario, de la mano de la Ing. Anai Sanjinez.

Finalmente agradezco a todos mis docentes que colaboraron para que el proyecto sea realmente un producto que aporte a la empresa.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	xii
1. Introducción	15
1.1 Antecedentes.....	15
1.2 Causas de la problemática	16
1.3 Problemática	17
1.4 Objetivos del proyecto.....	17
1.4.1 Objetivo general	17
1.4.2 Objetivos específicos	17
1.5 Justificación.....	17
1.5.1 Justificación académica.....	17
1.5.2 Justificación económico – social.....	18
1.5.3 Justificación legal.....	18
1.6 Marco teórico.....	18
1.6.1 Calidad	18
1.6.2 Gestión de calidad	22
1.6.3 Sistema de gestión de la calidad.....	23
1.7 Marco metodológico.....	23
1.7.1 Metodología para el desarrollo del proyecto.....	23

1.7.2	Etapas para la implementación del SGI	24
1.7.3	Enfoque basado en procesos	25
1.7.4	Diagnóstico de calidad	25
1.7.5	Auditoria de calidad	26
1.7.6	Ciclo PHVA (Mejora continua)	27
1.7.7	Pensamiento basado en riesgos	28
1.8	Marco normativo	28
1.8.1	Modelo de gestión según ISO 9001:2015	28
1.8.2	Campo de aplicación	30
1.8.3	Proceso de certificación	30
2.	Caso de estudio	32
2.8	Historia	32
2.9	Misión.....	32
2.10	Visión.....	32
2.11	Política integrada	33
2.12	Localización.....	33
2.13	Estructura organizacional	35
2.14	Clasificación de la actividad económica.....	35
2.15	Sistema de producción	36
2.16	Mano de obra	39
2.17	Maquinaria y equipo	39
2.18	Proceso.....	40
2.18.1	Laminado	41

2.18.2	Extruido	44
2.18.3	Molienda.....	47
2.18.4	Fraccionado	50
3.	Diagnóstico de la situación actual.....	52
3.8	Evaluación del grado de desarrollo organizacional según los principios de la gestión de calidad.....	53
3.9	Evaluación del grado de desarrollo organizacional según los fundamentos base para el diseño de un sistema de gestión	54
3.10	Evaluación del grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015	56
3.11	Análisis FODA	123
3.12	Resultados del diagnostico.....	124
3.13	Conclusiones del diagnostico.....	125
4.	Propuesta de mejora para la implementación.....	126
5.	Sistema de Gestión de calidad a implementar.....	127
5.8	Contexto de la organización	127
5.8.1	Comprensión de la organización y de su contexto.....	127
5.8.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	127
5.8.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	127
5.8.4	Sistema de gestión de calidad y sus procesos	128
5.9	Liderazgo.....	128
5.9.1	Liderazgo y compromiso.....	128
5.9.2	Enfoque al cliente.....	128
5.9.3	Política.....	128

5.9.4	Establecimiento de la política de calidad	128
5.9.5	Comunicación de la política de calidad	129
5.9.6	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	129
5.10	Planificación	129
5.10.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	129
5.10.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	129
5.10.3	Planificación de los cambios	129
5.11	Apoyo.....	130
5.11.1	Recursos	130
5.11.2	Competencia.....	130
5.11.3	Toma de conciencia.....	130
5.11.4	Comunicación.....	130
5.11.5	Información documentada	131
5.12	Operación.....	131
5.12.1	Planificación y control operacional	131
5.12.2	Requisitos para los productos y servicios.....	131
5.12.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	131
5.12.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	131
5.12.5	Producción y provisión del servicio	132
5.12.6	Liberación de los productos y servicios	132
5.12.7	Control de las salidas no conformes.....	132
5.13	Evaluación del desempeño.....	133

5.13.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	133
5.13.2	Auditoria interna.....	133
5.13.3	Revisión por la dirección.....	133
5.14	Mejora.....	133
5.14.1	No conformidad y acción correctiva	133
5.14.2	Mejora continua.....	134
6.	Implementación.....	135
6.8	Generalidades	135
6.8.1	Contexto de la organización.....	135
6.1.2	Liderazgo.....	135
6.1.3	Planificación.....	135
6.1.4	Apoyo.....	136
6.1.5	Operación.....	136
6.1.6	Evaluación y desempeño.....	137
6.1.7	Mejora	138
6.2	Comparación según los puntos de la norma	138
6.3	Evidencia.....	141
6.3.1	Evidencia número uno.....	142
6.3.2	Evidencia numero dos	143
6.3.3	Evidencia número tres.....	144
6.3.4	Evidencia número cuatro.....	144
6.3.5	Evidencia número cinco.....	146
6.4	Porcentaje de mejora	146

7.	Evaluación financiera.....	151
7.1	Costos reales.....	152
7.2	Costos ocultos.....	152
7.3	Costos de implementación.....	154
7.4	Costos por la falta de un Sistema de Gestión de Calidad.....	155
7.5	Relación costo/beneficio.....	156
8.	Conclusiones y recomendaciones.....	157
	Bibliografía.....	158

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Criterio de calificación.....	25
Tabla 2 Presentación de los productos	37
Tabla 3 Detalle de maquinaria	39
Tabla 4 Operaciones del proceso laminado	42
Tabla 5 Operaciones del proceso extruido	45
Tabla 6 Operaciones del proceso molienda	48
Tabla 7 Operaciones del proceso fraccionado	51
Tabla 8 Evaluación en base a los principios de gestión de calidad.....	53
Tabla 9 Evaluación del grado organizacional	55
Tabla 10 Evaluación de cumplimiento de requisitos según la norma ISO:9001:2015	57
Tabla 11 Matriz FODA	123
Tabla 12 Resumen de resultados del diagnóstico en base a la norma ISO 9001:2015 ..	124
Tabla 13 Grado de cumplimiento del SGC.....	138
Tabla 14 Análisis de mejora.....	147
Tabla 15 Costos reales	152
Tabla 16 Costos ocultos	153
Tabla 17 Costos de implementación	154
Tabla 18 Detalle de los costos de implementación	154
Tabla 19 Costos por no tener un SGC.....	155
Tabla 20 Detalle de los beneficios del proyecto	155
Tabla 21 Relación Costo/Beneficio	156

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama causa efecto ishikawa.....	16
Figura 2 Esquema del proceso	24
Figura 3 Principios de la gestión de calidad.....	28
Figura 4 Actividades que componen el enfoque al cliente	29
Figura 5 Pasos para la certificación.	31
Figura 6 Organigrama de la empresa	35
Figura 7 Sistema de producción.....	36
Figura 8 Flujograma proceso laminado.....	41
Figura 9 Flujograma proceso extruido	44
Figura 10 Flujograma proceso molienda.....	47
Figura 11 Flujograma proceso fraccionado.....	50
Figura 12 No conformidades halladas en la auditoria interna.....	137
Figura 13 Comparación de situaciones	150

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Ubicación de la planta Pura Pura SIMSA	34
Ilustración 2 Vista frontal de la planta de Pura Pura.....	34
Ilustración 3 Tipos de quinua	37
Ilustración 4 Productos de la empresa.....	38
Ilustración 5 Evidencia codificador	142
Ilustración 6 Evidencia capacitación apilamiento.....	143
Ilustración 7 Evidencia cambio de luminarias	144
Ilustración 8 Evidencia conexión de agua caliente	145
Ilustración 9 Evidencia colocado de malla.....	146

RESUMEN

El presente proyecto tiene como finalidad establecer los lineamientos para un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la implementación de la norma ISO 9001:2015, ya que al cumplir con las exigencias de la misma la organización podrá trabajar de una forma más eficiente.

Para que todo lo mencionado anteriormente se consolide, se realizaron varias actividades dentro de la empresa, dentro de ellas se pueden mencionar reuniones, capacitaciones al personal y la elaboración de documentos que son una parte importante dentro de los requisitos que exige la norma, pues toda actividad debe estar documentada para el respaldo de los responsables, además de que en ellos está la manera en cómo deben desarrollarse cada una de las actividades que tenga la organización, obviamente dentro del alcance que se fijó para la implementación.

En el caso de la planta de Pura Pura, se trabajó con las cuatro líneas de producción, se halló que la situación actual de la planta de Pura Pura en cuanto a Sistema de Gestión era escasa, entonces realizando las tareas correspondientes se pudo lograr que el Sistema se consolide de la mejor manera logrando cumplir con los requisitos que exige la norma en su mayoría, no en la totalidad debido a que algunos recursos eran limitados.

En cuanto al personal se logró una toma de conciencia que permitió avanzar de manera óptima, llegando a cumplir el objetivo general del proyecto en un buen porcentaje.

Por todo lo mencionado anteriormente se concluyó que el proyecto tuvo un impacto positivo en la organización, pues al cumplir con los requisitos de la norma se pudo lograr que el cliente quede satisfecho con los productos que ofrece la empresa SIMSA en la planta de Pura Pura.

SUMARY

The purpose of this project is to establish the guidelines for a Quality Management System in accordance with the implementation of the ISO 9001: 2015 standard, since by complying with the requirements of the same, the organization will be able to work more efficiently.

In order to consolidate all the aforementioned, several activities were carried out within the company, within which we can mention meetings, training of personnel and the preparation of documents that are an important part of the requirements demanded by the standard, since all This activity must be documented for the support of those responsible, in addition to the way in which each of the activities of the organization should be developed, obviously within the scope that was set for the implementation.

In the case of the Pura Pura plant, we worked with the four production lines, it was found that the current situation of the Pura Pura plant in terms of Management System was scarce, so by performing the corresponding tasks it was possible to achieve that the System is consolidated in the best way achieving compliance with the requirements demanded by the rule in its majority, not in the totality because some resources were limited.

As for the staff, an awareness was achieved that allowed us to progress optimally, reaching a general percentage of the project's overall objective. For all the aforementioned, it was concluded that the project had a positive impact on the organization, because by complying with the requirements of the standard, the client could be satisfied with the products offered by the company SIMSA at the Pura Pura plant.

CAPITULO 1

1. Introducción

1.1 Antecedentes

Hoy en día las empresas necesitan estándares de calidad cada vez más altos, para lograr un posicionamiento en el mercado y mantener la confianza de los clientes llegando a la fidelidad.

A todo lo anteriormente mencionado, ayuda a sobremanera el contar con un sistema de gestión de calidad sin importar al rubro al que pertenezcan, con la finalidad de garantizar la calidad del producto o servicio ofrecido.

Es así que el proyecto presente tiene como finalidad establecer los lineamientos para la implementación adecuada de un sistema de gestión de calidad que le permita a la organización incrementar sus ventas, además cabe resaltar que la organización cuenta con productos de exportación, entonces el sistema de gestión de calidad ayudaría a darle a la organización una imagen muchísimo más confiable y con garantía.

Por otro lado, la implementación el sistema de gestión de calidad coadyuvará con la forma de trabajo que será más ordenada y eficiente, cambiando la forma de pensar de todas las personas que brindan sus servicios a la organización, logrando que las mismas mejoren su forma de trabajo.

Para todo ello se trabajará analizando los procesos, registros y documentos de la empresa SIMSA planta Pura Pura, primeramente, para realizar el diagnostico correspondiente y posteriormente realizar las propuestas de mejora para que la empresa cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, no existan problemas a futuro y todas las áreas trabajen de forma conjunta o interaccionando para cumplir el objetivo del proyecto.

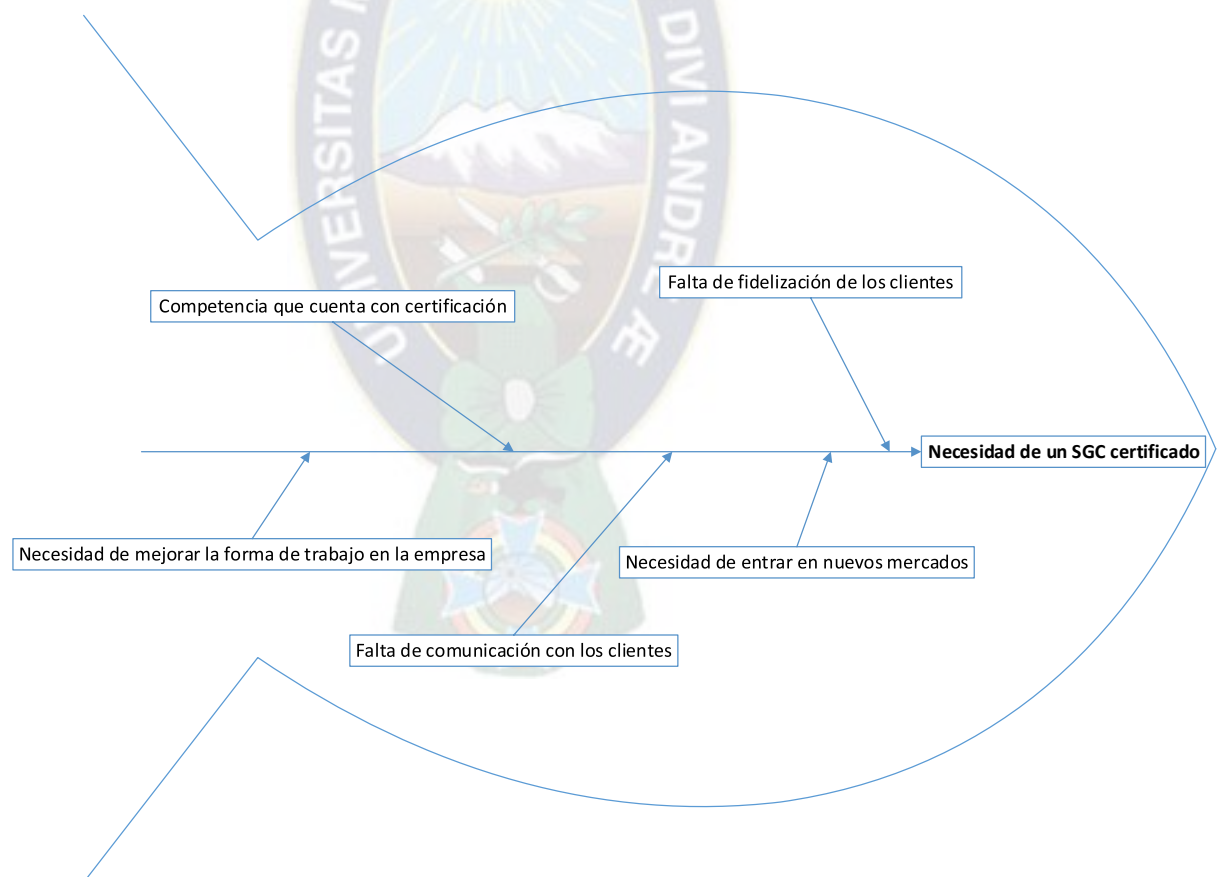
Además, la implementación del sistema de gestión de calidad generara más orden y organización en la empresa.

Finalmente, una vez implementado el sistema se espera lograr la certificación para lograr una mayor confianza y prácticamente validar el sistema de gestión de calidad y su correcta implementación.

1.2 Causas de la problemática

Se realiza el diagrama con la finalidad de encontrar las causas que nos llevan al problema central y poder ver las soluciones que correspondan

Figura 1 *Diagrama causa efecto ishikawa*



Fuente: Elaboración propia en base a datos recabados en la empresa.

1.3 Problemática

Se ve la necesidad de que la planta que se encuentra en Pura Pura cuente con la certificación ya que día a día la empresa se enfrenta a demandas de calidad, rentabilidad y tecnología por lo que se necesita un sistema de gestión eficiente puede convertir esas exigencias en ventajas competitivas.

1.4 Objetivos del proyecto

1.4.1 Objetivo general

Implementar la norma ISO 9001:2015 en la empresa SIMSA planta Pura Pura para incrementar ventas logrando una mejor posición en el mercado.

1.4.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico sobre el SGC.
- Trazar un plan de trabajo que ayude a la organización de la implementación de la norma.
- Definir el alcance del sistema.
- Analizar los procesos que se realizan en la planta.
- Analizar las metodologías que se pueden implementar a los distintos procesos y áreas.
- Establecer el soporte documental del sistema y su aplicación.
- Evaluar económicamente el proyecto.

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación académica

El presente proyecto se realiza con el fin de profundizar los conocimientos del sistema de gestión de calidad ya que es muy importante ampliar los conocimientos para cualquier organización ya que le brinda más credibilidad y confianza además que se convierte en un valor agregado.

1.5.2 Justificación económico – social

El proyecto tendrá un buen impacto porque la implementación del sistema de gestión de la calidad ayudará en la incrementación de las ventas de los productos de la empresa SIMSA además de brindar confianza a sus clientes/consumidores.

1.5.3 Justificación legal

Se utilizará la siguiente norma:

- ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad.

Además, se debe cumplir con los reglamentos como el Senasag, norma de etiquetado, etc.

1.6 Marco teórico

1.6.1 Calidad

1.6.1.1 Definición

El concepto de calidad ha evolucionado con el tiempo y por ello se han desarrollado múltiples conceptos propuestos por distintas fuentes; entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

- “Grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”.¹
- “Constitución, con la cual la mercadería satisface el empleo previsto”.²
- “Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades dadas”.³
- “La totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas”.⁴

¹ (Secretaría central de la ISO, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, 2015)

² (Instituto Alemán para la Normalización. DIN 55 350-11. 1979, s.f.)

³ (Instituto Alemán para la Normalización. DIN 55 350-11. 1979, s.f.)

Para el desarrollo de los siguientes puntos la base se hallará en el concepto de calidad según la norma ISO 9000:2015. Entonces para comprender claramente el concepto definimos algunos conceptos:

- *Característica*: Cualidad que permite diferenciar a algo o alguien de sus semejantes.
- *Inherente*: Que está unido algo y no puede separarse.
- *Requisito*: Necesidad que debe ser cumplida.

Calidad del producto

La calidad del producto se basa en determinar qué características debe cumplir el producto (ya sea bien/servicio), y una vez que tengamos esto, estandarizaríamos los pasos necesarios que nos hacen llegar hasta él.

Estos parámetros serán determinados en base a los requisitos de nuestros clientes. Se debe buscar que el producto logre “más de algo”, esto puede ser un atributo extra. Lo que se busca con esto, es lograr la máxima satisfacción de los clientes.

Calidad del proceso

Lo principal al hablar de calidad del proceso es encontrar la mejor forma de hacer que el producto final cumpla con las características requeridas, y esto se medirá en base a la satisfacción del cliente. Es por ello, que se busca mejorar continuamente los subprocesos para que se minimicen las desviaciones con respecto a lo estandarizado, de esta manera se incrementará la productividad y con ello, se van a reducir los tiempos y costes de fabricación. Esto se debe a que unos procesos de alta calidad existen menos retrasos, menos reproceso, menores pérdidas de esfuerzo humano, menor espacio utilizado, y menos material desperdiciado.

⁴ (Instituto Centroamericano de Tecnología Industrial – Comisión Panamericana de Normas Técnicas – Organización Internacional de Normalización ICAITI-COPANT-ISO 8402. 1995, s.f.)

1.6.1.2 Antecedentes

El concepto de las normativas internacionales se remonta en las épocas de la Segunda Guerra mundial, en dónde predominaba la ausencia de controles de los procesos y productos. Es por ello que se crea la organización internacional para la estandarización (ISO) en 1946 en Ginebra, Suiza, la cual fue integrada por comités técnicos responsables de normalizar, a nivel internacional, todos los aspectos relacionados con la gestión y el aseguramiento de la calidad.

A finales de la década de 1950, se da un nuevo enfoque con una perspectiva de “inspeccionar” y “asegurar la calidad”. En base a esto, en Estados Unidos se desarrolla la primera normativa de calidad que establece los requerimientos que los proveedores tienen que cumplir. Posteriormente la NASA promueve la evolución de concepto de “inspección” hacia los conceptos de “sistemas” y “procesos” para asegurar la calidad.

En 1960, se formaron los primeros círculos de control de calidad. En 1966, se aplica y promueve la frase célebre que asegura la calidad: “la calidad es de todos”. Comienzan los debates en diferentes círculos como responder a la gran demanda de inspeccionar, verificar, asegurar y similares.

Finalmente, en 1979 hubo un acuerdo y se publica por primera vez, en el Estándar Británico del Reino Unido, la BS 5750 (“BS”, por sus siglas en inglés British Standards), que se enfocaba en controlar los resultados. Posteriormente, en 1987 la norma BS 5750 se convierte en ISO 9000 de la Organización Internacional para la Estandarización. Su finalidad era el aseguramiento de la calidad, lo que se basaba en el cumplimiento de los requisitos del producto, y limitaba la definición de calidad. De esto se manejan tres modelos de normas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003. En base a esto, se presenta el primer modelo:

1. ISO 9001:87 Modelo para el aseguramiento de la calidad en diseño en la organización

2. ISO 9002:87 Modelo para el aseguramiento de la calidad en producción en la organización, pero sin diseño 3. ISO 9003:87 Modelo para el aseguramiento de la calidad en organizaciones sin diseño, ni producción.

Como se observa, pese a que cada una de las normas eran excluyentes entre sí, el contenido de cada uno era el mismo. El siguiente se desarrolló en 1994, en el que se mantenía la misma división y exclusión. Más adelante, se desarrolló el tercer modelo “ISO 9001:2000” en el que se unificaron los tres documentos en uno estándar; pero tenía algunas deficiencias en cuanto a la especificación del tipo de modelo de la organización. Es así, que se genera un cuarto modelo “ISO 9001:2008”, la cual trato de cubrir las deficiencias previas, generando un total de 60 modificaciones, donde el enfoque principal era “Satisfacer al consumidor”. Sin embargo, por el mercado cambiante, y sus nuevas necesidades, se desarrolló un nuevo modelo “ISO 9001:2015”, en la que se busca dar un nuevo enfoque al producto. Entre los principales cambios, se tienen los siguientes:

- No solo se hablará de los clientes, sino que a su vez de las partes que se encuentran interesadas. Por ejemplo, un ministerio.
- Que se dé la implementación de la norma, con la finalidad de brindar valor a su dirección estratégica, de manera que se tenga en cuenta los aspectos internos y externos, así como los requisitos de las partes interesadas.
- En cuanto a su SGC y sus procesos, se refuerza el concepto de los procesos, buscando dar un alto énfasis a las entradas y salidas de sus procesos.
- En cuanto a la gerencia, se busca dar un mayor compromiso, y se incluye el enfoque de riesgos y oportunidades.

La norma proporciona notorias ventajas a la organización como una base para el principio de mejora continua, mayor satisfacción y retención del cliente, lo que genera a sus clientes mayor calidad y servicio, entregas a tiempo, atenciones focalizadas, entre otros⁵.

⁵ (José)

1.6.2 Gestión de calidad

“La gestión de la calidad como la gestión con respecto a la calidad”⁶

Se puede entender también que es el conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos de la organización de la empresa establece con el fin de realizar su gestión de calidad.

1.6.2.1 Aseguramiento de la calidad

Es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.

Estas actividades o acciones contribuyen a la prevención de errores, lo cual se puede contrastar con el control de calidad que se concentra en las salidas del proceso.

1.6.2.2 Control de calidad

Es el proceso donde se asegura la estandarización y fiabilidad de un producto o servicio mediante el seguimiento detallado a las distintas etapas que se realizan en la empresa para obtener el producto final.

Además, asegura el cuidado y mejora continua en la calidad.

1.6.2.3 Mejora de la calidad

Se entiende por mejora de la calidad a la mejora continua en este campo, haciendo posible la resolución de problemas a partir de un análisis de la situación actual identificando y eliminando causas de dichos problemas.

⁶ (Secretaría central de la ISO, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, 2015)

1.6.3 Sistema de gestión de la calidad

“Un SGC es aquel que comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados”⁷.

1.7 Marco metodológico

1.7.1 Metodología para el desarrollo del proyecto

El proyecto contara con tres fases:

Primera fase (Análisis y diagnóstico)

1. Realizar un análisis de la situación actual de la empresa en cuanto al sistema de gestión de calidad.
2. Una vez elaborado el diagnostico se procederá a identificar aquellos procesos que deben ser normalizados según los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Segunda fase (Propuesta de mejora)

1. La propuesta del SGC se realizará en base a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.
2. Se analizará económicamente el proyecto para tener una idea clara del costo beneficio.

Tercera fase (Certificación)

1. Una vez implementada la norma se realizará la certificación correspondiente de acuerdo al presupuesto para contratar a empresa auditora que convenga para la auditoria externa.

⁷ (Secretaria central de la ISO, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, 2015)

1.7.2 Etapas para la implementación del SGI

Figura 2 Esquema del proceso



Fuente: Elaboración propia en base a la ISO 9001:2015

Se deberán seguir los nueve pasos para obtener la certificación de la norma ISO 9001:2015, pero la empresa no debe conformarse con alcanzar ese objetivo, sino continuar con la mejora continua en base a la certificación.

1.7.3 Enfoque basado en procesos

Un enfoque coadyuva con la comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema que permite a la eficiencia y eficacia de la organización para el logro de resultados.

Por lo tanto, se puede entender que el enfoque basado en procesos permite mejorar el sistema de gestión de calidad, permitiendo a la organización conocerse de manera clara en cuanto a sus entradas, salidas haciendo un mejor control de las relaciones e interdependencias de los procesos para mejorar el desempeño de la organización.

1.7.4 Diagnóstico de calidad

Para la realización del diagnóstico se elaborará una evaluación calificando ciertos criterios que permitirán ver en qué porcentaje se encuentra implementado el sistema de gestión de calidad en la empresa, ya que pueden existir requisitos que se cumplen en su totalidad, por ello se ira revisando paralelamente los documentos, registros y el sistema de difusión de información.

Los criterios que se tomaran en cuenta se detallan en la tabla 1.

Tabla 1 *Criterio de calificación*

Criterio de calificación	Descripción	Valoración
Alto	Las actividades y/o métodos muestran conformidad en cuanto a la norma ISO 9001:2015, contando con evidencia de su aplicación buscando la mejora continua.	100%
Medio	Las actividades y/o métodos muestran que se tiene definido el requisito, pero no cumple completamente con la norma ISO 9001:2015.	50%
Bajo	Las actividades y/o métodos muestran que no se tiene el requisito.	0%

N/A	No aplica a la organización.	-
-----	------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia en base al trabajo en campo

Estos criterios serán considerados en los puntos de la norma evaluando cada uno de ellos para el análisis de la situación actual de la empresa en cuanto al sistema de gestión de calidad.

Una vez realizado todo ello se procederá a la elaboración de propuestas de mejora que permitan el cumplimiento a cabalidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Se realizarán los documentos pertinentes para que se cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2015; se aplicará para luego entrar al seguimiento y medición para ver el desempeño.

1.7.5 Auditoría de calidad

“La auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.”⁸

Las auditorías del sistema de gestión de calidad sirven para determinar si los requisitos que se exigen se cumplen, para así ver si el sistema es eficiente y se brinda información útil a la alta dirección, para toma de decisiones y acciones.

Existen los siguientes tipos de auditoría:

Auditoría interna o de primera parte

Estas auditorías se realizan por o en nombre de la organización para la revisión de la conformidad de una organización con el sistema de gestión de calidad (cumplir con el requerimiento 9.2).

⁸ (Secretaría central de la ISO, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, 2015)

Auditoria por la organización a una segunda organización o de segunda parte

Esta auditoria es cuando se llevan a cabo por partes que tienen interés en la organización, por ejemplo, los clientes.

Auditoria externa o de tercera parte

Este tipo de auditorías se llevan a cabo por organizaciones auditorias independientes y externas tales como las que otorgan la certificación/registro de conformidad o con el sistema de gestión de calidad.

1.7.6 Ciclo PHVA (Mejora continua)

El ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar, permite a la organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestione adecuadamente y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

Por otro lado, se utiliza este ciclo en la implementación del sistema de gestión de calidad porque contribuye a que se tenga mayor éxito en la política de calidad y en los objetivos que se plantea la organización.

“El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- Planificar: Establecer los objetivos del sistema y sus procesos y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, además de abordar los riesgos y las oportunidades.
- Hacer: Implementar lo planificado.
- Verificar: Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos o servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas e informar sobre los resultados.

- Actuar: Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario”⁹

1.7.7 Pensamiento basado en riesgos

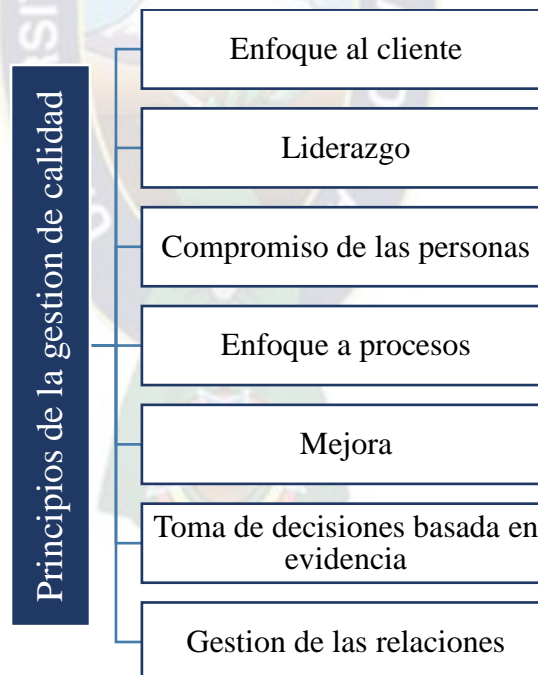
Este pensamiento permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar las oportunidades a medida que surjan.

1.8 Marco normativo

1.8.1 Modelo de gestión según ISO 9001:2015

El modelo de gestión cuenta con siete principios que se muestran en la figura 3 y que serán explicados a continuación.

Figura 3 *Principios de la gestión de calidad*

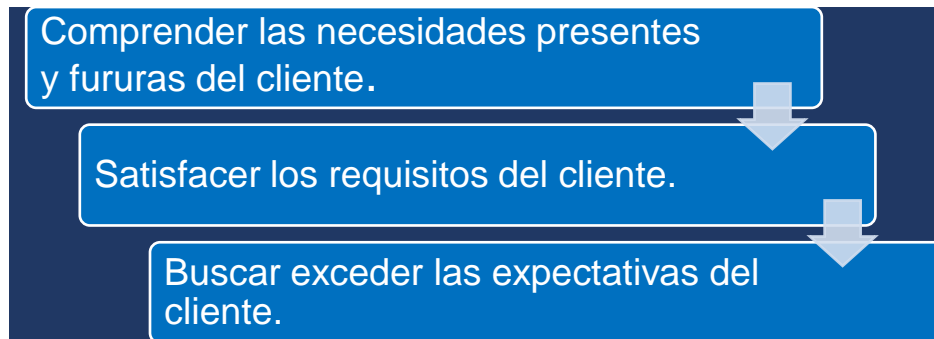


Fuente: Elaboración en base a ISO 9001:2015

⁹ (ISO, 2015)

Enfoque al cliente: Se tiene como objetivo en la gestión de calidad cumplir los requisitos del cliente y exceder sus expectativas. Este enfoque se compone de las actividades que se muestran en la figura 4.

Figura 4 Actividades que componen el enfoque al cliente



Fuente: Elaboración propia en base a la ISO 9001:2015

Liderazgo: La alta dirección y todos los responsables deberán establecer una unidad de propósito, así mismo deberán crear condiciones en las que las personas se sientan comprometidas con los objetivos de la organización en cuanto a calidad.

Participación del personal: Se busca que todo el personal sea competente para que puedan generar valor a la empresa. Así el personal aumentara su capacidad e interés por crear valor.

Enfoque basado en procesos: Se gestionan eficaz y eficientemente los resultados, las actividades se entienden y gestionan como procesos, los cuales están interrelacionados y funcionan como un sistema coherente.

Mejora: La organización debe enfocarse en la mejora continua en su desempeño global.

Toma de decisiones basada en evidencias: Se deben tomar decisiones basándose en el análisis y evaluación de datos e información.

Gestión de relaciones: Las relaciones que la organización tiene con las partes interesadas son las que deben ser gestionadas, ya que es beneficioso para ambos.

1.8.2 Campo de aplicación

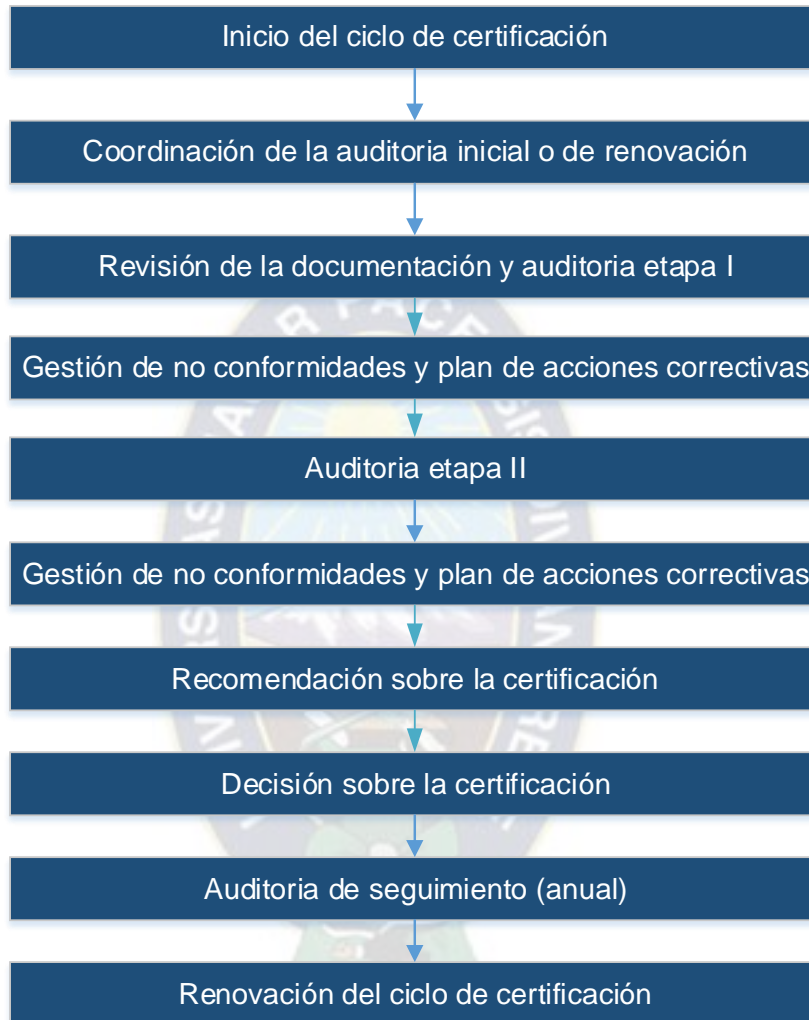
Según lo establecido por el comité TC 176 (2015), todos los requisitos de la norma internacional, son genéricos, de tal forma que la norma puede ser aplicada a todos los tipos de organizaciones, sin importar tipo, tamaño o productos/servicios que ofrecen.

Asimismo, según el comité TC 176 (2015), todos los términos “producto” o “servicio” se aplican únicamente a productos y servicios destinados a un cliente o solicitados por él.¹⁰

1.8.3 Proceso de certificación

El proceso de certificación es un proceso en el que una entidad u organización tercera asegura con un certificado que un producto, proceso o servicio cumple con los requisitos establecidos. A continuación, en la figura 5 se presentan pasos para la certificación.

¹⁰ (Online Browsing Platform (OBP)- ISO , s.f.)

Figura 5 *Pasos para la certificación.*

Fuente: Elaboración propia en base a artículo.¹¹

¹¹ (Cerecedo, 2016)
(Significados, 2013)

CAPITULO 2

2. Caso de estudio

2.8 Historia

La empresa SIMSA nace con la historia de Simón Francisco Bedoya, quien a sus 15 años llega a Bolivia a trabajar como ayudante de la agencia despachante de la aduana, es que después de un tiempo decide hacer sus propios negocios.

En 1931 un 12 de junio se crea la Sociedad Industrial Molinera SA, adquiriendo un pequeño molino argentino. Comenzando de esta manera la producción de harina donde actualmente es planta de Achachicala.

Tres años después, compró a la firma alemana Schule la maquinaria para el montaje de una planta procesadora de avena, naciendo de esta manera “Princesa”.

Actualmente SIMSA tiene variedad en productos para el consumo nacional y también para exportación, la planta de Pura Pura nació con la planta procesadora de avenas, sin embargo la expansión de la empresa hizo que esta planta se dedicará al procesamiento para la exportación de productos de Quinoa beneficiada para lo cual tiene la certificación “Orgánica” entre los principales productos que se tienen actualmente están el Fraccionado de grano de Quinoa, harina de quinoa, laminado (Hojuelas) y extruido de quinoa.

Actualmente la empresa cuenta con dos plantas; una en la zona de Achachicala y la de Pura Pura, además que cuenta con silos en Viacha.

2.9 Misión

“Innovamos, producimos y comercializamos productos alimenticios y servicios con alto valor agregado.”

2.10 Visión

“Estar entre las 10 mejores empresas de Bolivia en alimentos”

2.11 Política integrada

- Brindamos a nuestros clientes alimentos que destacan por su valor nutricional y buen sabor.
- Prestamos servicios para el rubro alimenticio satisfaciendo los requisitos determinados por el cliente.
- Trabajamos en un ambiente equilibrado, que les brinda comodidad a todos los trabajadores.
- Respetamos el medio ambiente mitigando su contaminación.
- Elaboramos productos asegurando la salud de nuestros clientes.
- Destacamos por ser socialmente responsables, manteniendo en alto nuestras relaciones de lealtad y compromiso con los clientes, proveedores, personal y la comunidad.

2.12 Localización

La planta Pura Pura tiene producción de exportación de quinua y productos derivados, se encuentra ubicado en la calle Daniel Salamanca de la zona Pura Pura.

Ilustración 1 *Ubicación de la planta Pura Pura SIMSA*



Fuente: Googlemaps.

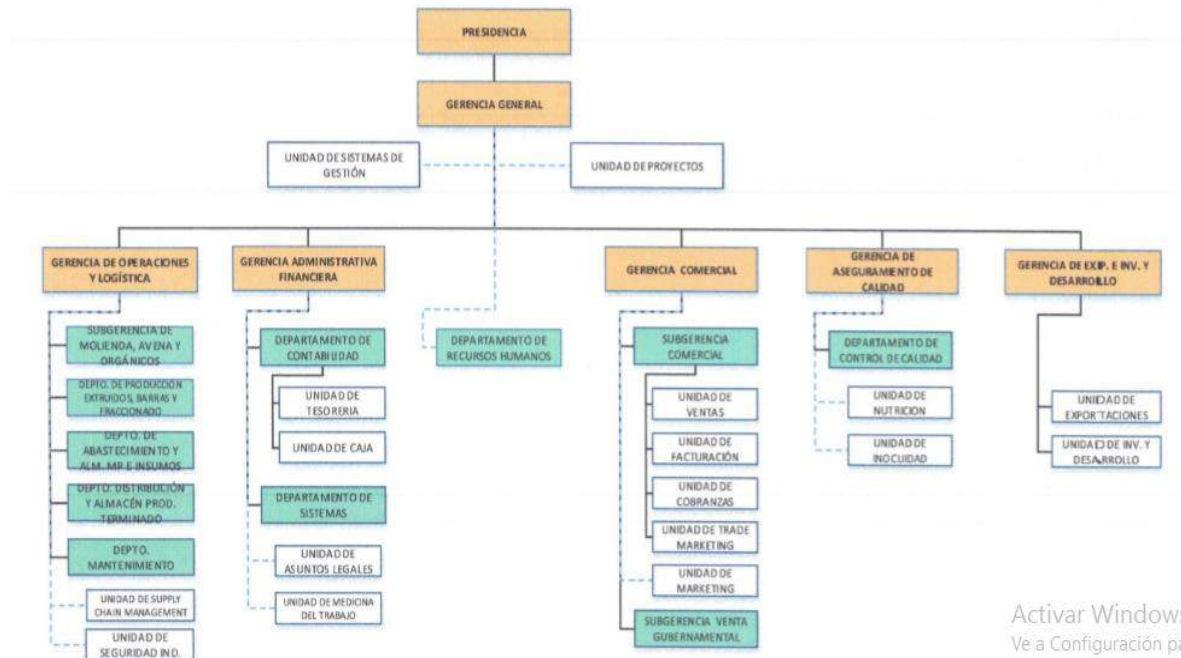
Ilustración 2 *Vista frontal de la planta de Pura Pura*



Fuente: La empresa.

2.13 Estructura organizacional

Figura 6 Organigrama de la empresa



Fuente: La empresa.

2.14 Clasificación de la actividad económica

La clasificación se deriva de la última revisión de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU-Rev.4) de las Naciones Unidas, y por tanto es un instrumento relevante para los trabajos de delimitación, organización y clasificación de la variable Actividad Económica” (INE, 2011).

La clasificación SIMSA en la CAEB-2011 es C10613 beneficiado de quinua, la cual en desglose corresponde a

Sección C: Industria manufacturera,

División 10: Elaboración de productos alimenticios, beneficiado y elaboración de productos de molinería,

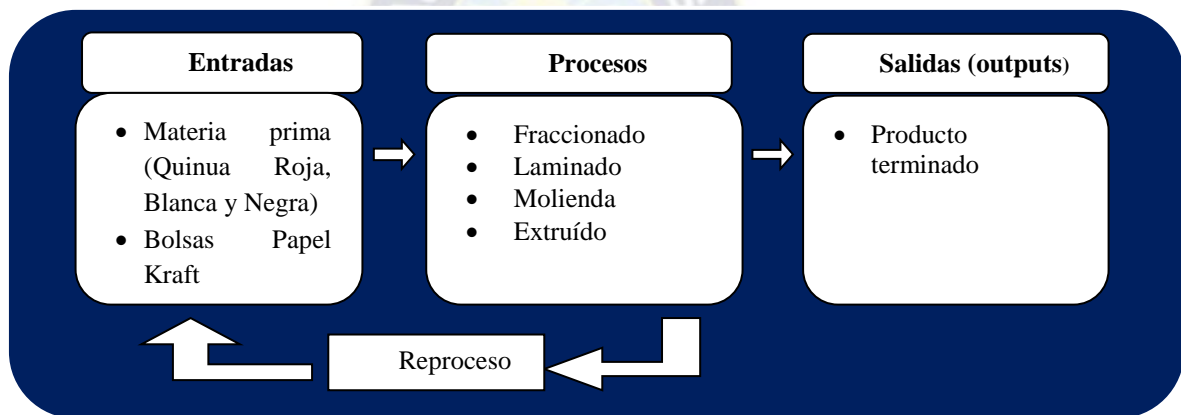
Grupo 6: Almidones y productos derivados del almidón,

Clase 1: Beneficiado y elaboración de productos de molinería

2.15 Sistema de producción

El sistema de producción de la planta Pura Pura puede describirse de la siguiente manera:

Figura 7 Sistema de producción



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la empresa

La materia prima que se utiliza en la planta de Pura Pura, es la quinua, esta puede ser roja, blanca o negra, como se muestra en la ilustración 3.

Ilustración 3 *Tipos de quinua*



Fuente: blog.organizaciones.es/la-quinua-y-sus-bondades/

La quinua se utiliza en las cuatro líneas de la planta; fraccionado, extruido, laminado y molienda.

Por otro lado, se usa cajas de cartón, cartulina y papel kraft, para la presentación de los productos que se detallan en la tabla 2.

Tabla 2 *Presentación de los productos*

Tipo	Envase primario	Presentación
Quinua en grano	Bolsa papel Kraft	25 Kg.
Quinua en grano	Bolsa Papel Kraft	20 Kg.
Quinua en grano	Caja de Cartulina	6 Kg.
Cereal de quinua	Caja de Cartón	5 Kg.
Cereal de quinua	Caja de Cartulina	250 g.

Harina de quinua	Bolsa papel Kraft	20 Kg.
Harina de quinua	Caja de cartulina	4,20 Kg.
Hojuela de quinua	Bolsa papel Kraft	15 Kg.
Hojuela de quinua	Caja de cartulina	6 Kg.

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de la empresa.

Ilustración 4 *Productos de la empresa*



Fuente: La empresa.

2.16 Mano de obra

La mano de obra con la que cuenta la planta de Pura Pura es limitada ya que la producción es variable, entonces los operarios rotan entre la planta de Pura Pura y Achachicala.

2.17 Maquinaria y equipo

La maquinaria con la que cuenta la planta de Pura Pura en las cuatro líneas de producción se detalla en la tabla 3.

Tabla 3 *Detalle de maquinaria*

Nº	Maquinaria
Línea fraccionado	
1	Elevador inicial
2	Elevador 1
3	Elevador 2
4	Rosca
5	Generador de ozono (Ozonizador)
Línea extruido	
1	Extrusora
2	Elevador (tornillo sin fin)
3	Motor alimentador
4	Motor de cuchilla
5	Bomba de aceite
6	Mezclador (no conectado)
Línea laminado	
1	Caldero de vapor
2	Elevador (alimentador)
3	Elevador (no conectado)

4	Vaporizador
5	Banco laminador
6	Cinta de traslado al secador
7	Secador
8	Tamiz para envasado
9	Extractor de polvo
Línea molienda	
1	Molino
Uso general	
1	Balanza
2	Costuradora
3	Maquina costuradora portátil
4	Compresor de aire
5	Motor principal de transmisión
6	Cinta elevadora vertical
7	Detector de metales

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de la empresa.

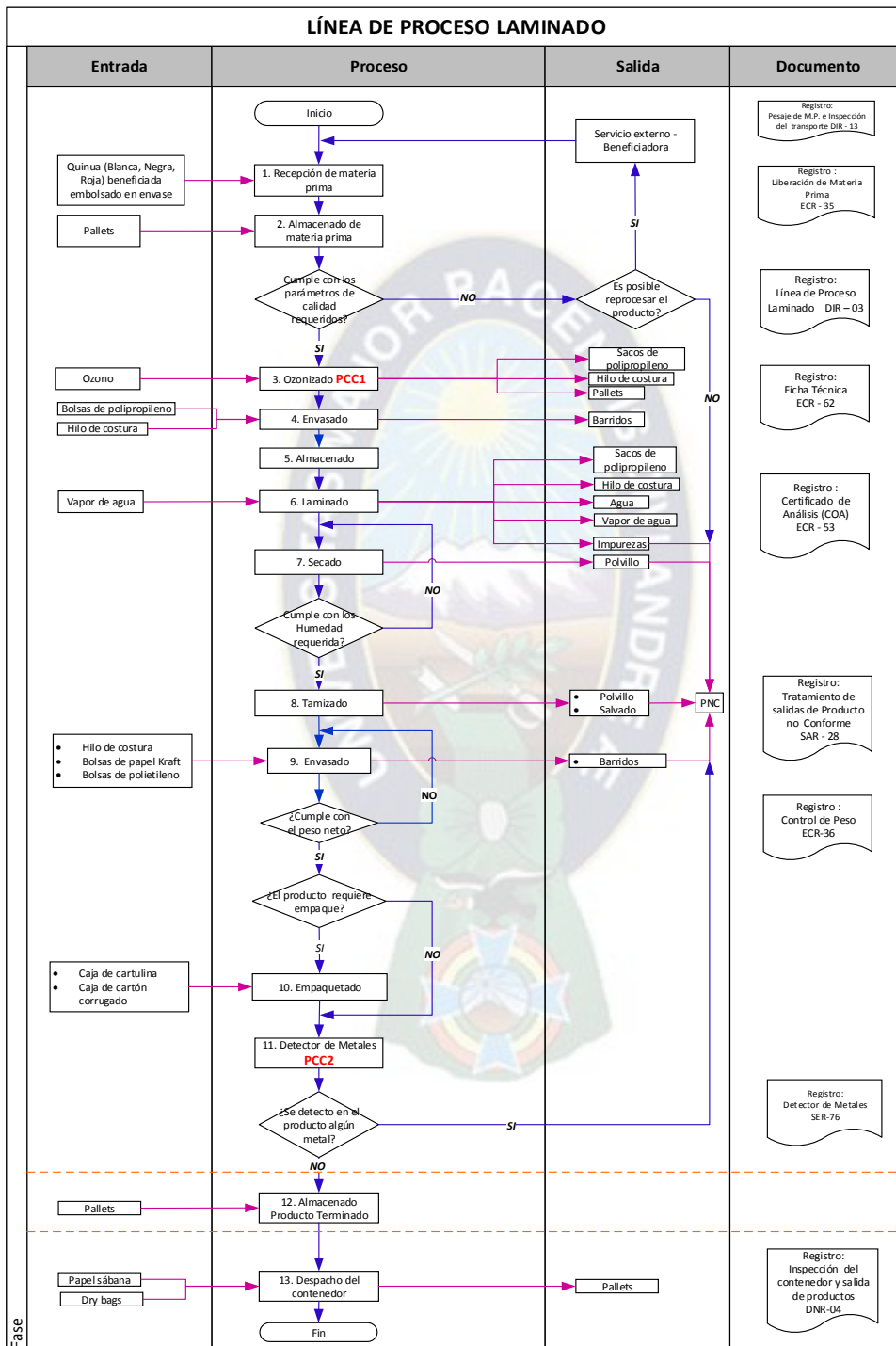
2.18 Proceso

Los procesos que se describen a continuación son de las cuatro líneas que se tienen en la planta de Pura Pura; los cuales son ellos laminado, extruido, molienda y fraccionado.

Todo ello para entender de mejor forma como es que se desarrollan las actividades en la parte de producción.

2.18.1 Laminado

Figura 8 *Flujograma proceso laminado*



Fuente: Elaboración propia en base a los datos de la empresa.

Tabla 4 *Operaciones del proceso laminado*

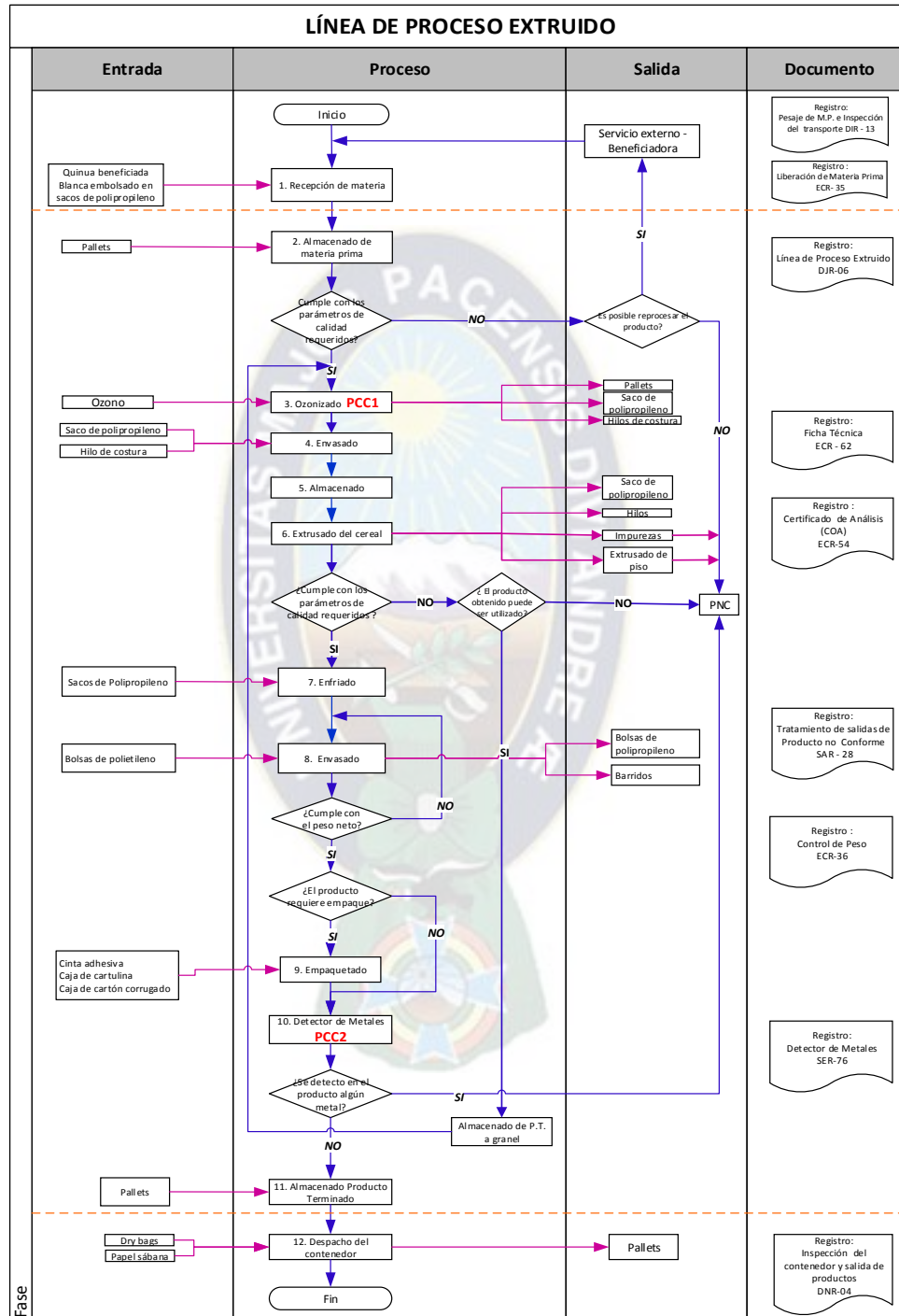
Etapa	Actividades relacionadas
1. Recepcionado de Materia Prima	Descarguío de los sacos
	Pesado del producto
2. Almacenado de Materia Prima	Armado de ruma
3. Ozonizado	Vaciado de materia prima a la tolva de alimentación
	Transporte de la materia prima por ductos
	Transporte por cangilones al Silo
	Transporte por ductos al Ozono
4. Envasado	Pesado del producto
	Costurado del producto
5. Almacenado	Armado de ruma

6. Laminado	Vaciado de materia prima a la tolva de alimentación
	Transporte de MP por cangilones
	Silo
	Inyección de vapor
	Laminado
7 Secado	Secado del producto por radiación de calor
8 Tamizado	Separación de grumos y polvillo
9. Envasado	Fraccionado del producto
	Pesado
	Sellado o Costurado
10. Empaquetado	Colocado de Empaque secundario
	Colocado de Empaque terciario
	Sellado con cintas adhesiva
11. Detector de Metales	Pasar el producto por el detector de metales
12. Almacenado de Producto Terminado	Apliado en pallets
11. Despacho	Limpieza del contenedor
	Forrado interiormente del contenedor
	Carguío del Producto Terminado
	Cerrado del contenedor

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la empresa.

2.18.2 Extruido

Figura 9 *Flujograma proceso extruido*



Fuente: Elaboración propia en base a los datos de la empresa.

Tabla 5 Operaciones del proceso extruido

Etapa	Actividades relacionadas
1. Recepcionado de Materia Prima	Descarguío de los sacos
	Pesado del producto
2. Almacenado de Materia Prima	Armado de ruma
3. Ozonizado	Vaciado de materia prima a la tolva de alimentación
	Transporte de la materia prima por ductos
	Transporte por cangilones al Silo
	Transporte por ductos al Ozono
4. Envasado	Pesado del producto
	Costurado del producto
5. Almacenado	Armado de ruma
6. Extrusado del cereal	Vaciado de materia prima a la tolva de alimentación
	Transporte de MP por elevador
	Tolva de alimentación
	Extruido
7 Enfriado	Recepción del cereal extruido en sacos
	Enfriado del producto
8. Envasado	Fraccionado del producto
	Pesado
	Sellado o Costurado

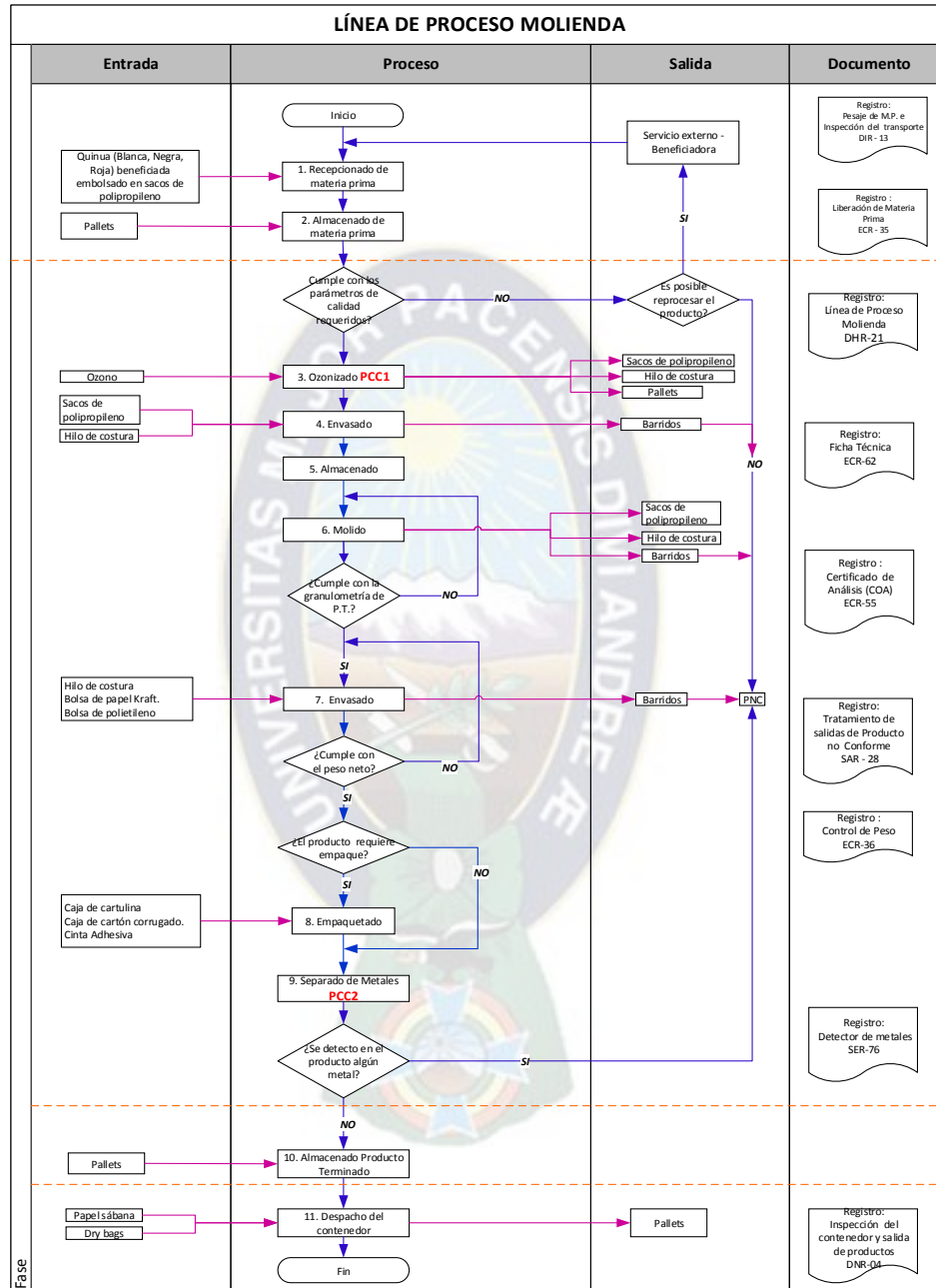
9. Empaquetado	Colocado de Empaque secundario
	Colocado de Empaque terciario
	Sellado con cintas adhesiva
10. Detector de Metales	Pasar el producto por el detector de metales
11. Almacenado de Producto Terminado	Apilado en pallets
12. Despacho	Limpieza del contenedor
	Forado interiormente del contenedor
	Carguío del Producto Terminado
	Cerrado del contenedor

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la empresa.



2.18.3 Molienda

Figura 10 *Flujograma proceso molienda*



Fuente: Elaboración propia en base a los datos de la empresa.

Tabla 6 Operaciones del proceso molienda

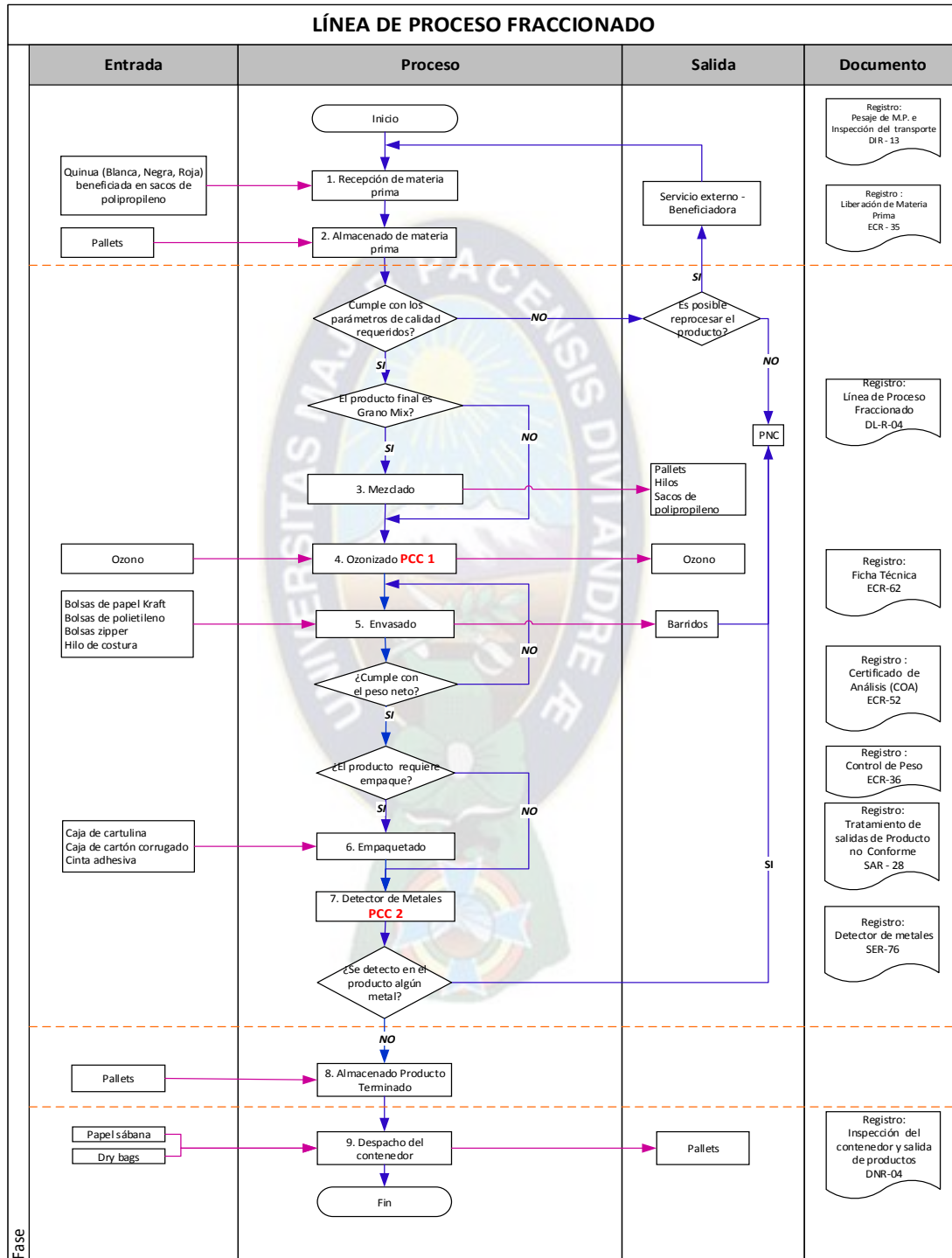
Etapa	Actividades relacionadas
1. Recepcionado de Materia Prima	Descarguío de los sacos
	Pesado del producto
2. Almacenado de Materia Prima	Armado de ruma
3. Ozonizado	Vaciado de materia prima a la tolva de alimentación
	Transporte de la materia prima por ductos
	Transporte por cangilones al Silo
	Transporte por ductos al Ozono
4. Envasado	Pesado del producto
	Costurado del producto
5. Almacenado	Armado de ruma
6. Molienda	Vaciado de materia prima a la tolva de alimentación
	Molido

7. Envasado	Fraccionado del producto
	Pesado
	Sellado o Costurado
8. Empaquetado	Colocado de Empaque secundario
	Colocado de Empaque terciario
	Sellado con cintas adhesiva
9. Detector de Metales	Pasar el producto por el detector de metales
10. Almacenado de Producto Terminado	Apilado en pallets plásticos
11. Despacho	Limpieza del contenedor
	Forado interiormente del contenedor
	Carguío del Producto Terminado
	Cerrado del contenedor

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la empresa.

2.18.4 Fraccionado

Figura 11 *Flujograma proceso fraccionado*



Fase

Fuente: Elaboración propia en basa a datos de la

Tabla 7 Operaciones del proceso fraccionado

ETAPA	ACTIVIDADES RELACIONADOS
1. Recepcionado de Materia Prima	Descarguío de los sacos
	Pesado del producto
2. Almacenado de Materia Prima	Armado de ruma
3. Mezclado	Abertura de sacos
	Pesado del producto requerido
	Mezclado de granos
4. Ozonizado	Vaciado a la tolva de alimentación
	Transporte por ductos
	Transporte al Silo
	Transporte al Ozono
5. Envasado	Recepción en bolsas de Polipropileno
	Fraccionado del producto
	Pesado
	Costurado o Sellado
6. Empaquetado	Colocación de Empaque secundario
	Colocación de Empaque terciario
	Sellado con cintas adhesiva
7. Detector de Metales	Pasar el producto por el detector de metales
8. Almacenado de Producto Terminado	Apliado en pallets plásticos
9. Despacho	Limpieza del contenedor
	Forrado interiormente del contenedor
	Carguío del Producto Terminado
	Cerrado del contenedor

Fuente: Elaboración propia en basa a datos de la

CAPITULO 3

3. Diagnóstico de la situación actual

Para una mejor comprensión del problema y sus causas se realiza la evaluación en base a la tabla 1 para los criterios de evaluación.

En el diagnostico se tomará en cuenta todas las áreas operativas de la planta de Pura Pura y las áreas de organización.

La realización del diagnóstico ha contemplado los siguientes componentes como referente del enfoque aplicado:

1. Grado de desarrollo organizacional tomando como referente los principios de la gestión de la calidad.
2. Grado de precisión, integridad y solidez de los parámetros para la realización del producto según los procesos: estratégicos, misionales, apoyo y de evaluación.
3. Grado de desarrollo de la gestión según la norma.

Los instrumentos para la realización del diagnóstico han sido:

- Entrevistas a gerentes, jefe de planta, personal operativo de planta.
- Consulta de documentación disponible en planta.
- Evaluación del grado de comprensión del enfoque de procesos.
- Revisión de los documentos disponibles: procedimientos y reglamentos relacionados.

Durante el proceso se evaluaron las secuencias de trabajo para saber el grado de adecuación a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y otros documentos descriptivos internos relacionados con los procesos. Se han tenido en cuenta las características propias de las actividades de la organización, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables y otros documentos principales.

3.8 Evaluación del grado de desarrollo organizacional según los principios de la gestión de calidad

En la tabla 8 se muestra a detalle la evaluación según los principios.

Tabla 8 *Evaluación en base a los principios de gestión de calidad*

N°	Ámbito/Sitio	Grado de (*) desarrollo			Descripción
		A	M	B	
1.	Enfoque en el cliente	-	X	-	Se observa que la empresa tiene todas las intenciones de preocuparse por los clientes, pero hace falta trazar los procedimientos que se deben seguir.
2.	Liderazgo	-	X	-	Las gerencias desde la general hasta la de cada área; poseen liderazgo, compromiso y disposición al cambio para asumir el reto de la implementación de la norma ISO 9001.2015. Sin embargo, el grado de competencia orientado a la comprensión y aplicación de conceptos y herramientas de gestión apropiadas al tipo de organización no son las necesarias, principalmente desde la perspectiva de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
3.	Compromiso de las personas	X	-	-	Existe un compromiso del equipo humano de la empresa con la realización de sus roles, autoridad y responsabilidad delegadas según el nivel y área pertinente.
4.	Enfoque a procesos	-	-	X	No existe un enfoque de procesos en la organización. Caracteriza el enfoque funcional como criterio principal para la asignación de tareas. Los procesos existentes no son los correctos de acuerdo a la definición requerida por la norma ISO 9001.

N°	Ámbito/Sitio	Grado de (*) desarrollo			Descripción
		A	M	B	
5.	Mejora	-	-	X	No se observa un enfoque para gestionar la mejora continua en la organización, en cumplimiento del ciclo: planear, hacer, verificar y actuar, tal como lo exige la norma.
6.	Toma de decisiones basada en la evidencia	-	X	-	Se dispone de información necesaria para la toma de decisiones basada en evidencia. No obstante, no en todos los casos se cumplen las características de la calidad de la información, particularmente en cuanto a integridad y disponibilidad. Esto aplica en los siguientes ámbitos: cliente, producto y servicio, procesos, pensamiento basado en riesgos y requisitos de la norma.
7.	Gestión de las relaciones	-	X	-	Se tiene una relación con las partes interesadas como base, sin embargo, es necesario medir el desempeño y la retroalimentación correspondiente.

(*) A= Alto; M=Medio; B= Bajo

Fuente: Elaboración en base a datos recabados en la empresa.

3.9 Evaluación del grado de desarrollo organizacional según los fundamentos base para el diseño de un sistema de gestión

Se detalla a en la tabla 9 los criterios que se han tomado para esta evaluación.

Tabla 9 Evaluación del grado organizacional

N°	Ámbito/Sitio	Grado de desarrollo			Descripción
		A	M	B	
1	<p>Precisión: Claridad/exactitud en la definición de los parámetros/conceptos relacionados a la gestión basada en el enfoque de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - propósito - cliente - producto y servicio - actividades - entradas y salidas 	-	X	-	<p>La empresa, cuenta con una base de la definición de diferentes parámetros (conceptos/definiciones) que sustentan los elementos constitutivos de los procesos y el sistema de gestión en general. Sin embargo, estos deben ser adecuados particularmente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015</p> <p>No se cuenta con una definición precisa de algunos conceptos o fundamentos de un sistema de gestión organizacional. Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Dirección estratégica: misión, visión y política de la calidad adecuados a la definición de la norma. b) Productos y servicios, según requisito de la norma. c) Procesos (que no es lo mismo que procedimiento) d) Registros (Documentos estándar u homogenizados)
2	<p>Integridad: Cualidad de que un parámetro/concepto es apropiadamente entendido y usado para orientar la generación de evidencia objetiva.</p>	-	X	-	<p>La integridad de los parámetros/conceptos propios a la gestión de procesos en la empresa no resulta en todos los casos apropiada.</p> <p>Existen documentos (registros) que demuestran una dispersión en el uso de términos –parámetros/conceptos- dificultando la comunicación como el enfoque apropiado para cumplir los propósitos determinados.</p>

N°	Ámbito/Sitio	Grado de desarrollo			Descripción
		A	M	B	
3	Solidez: Cualidad de contar con evidencia objetiva de que los parámetros/conceptos se aplican.	-	X	-	Al no tener un enfoque en procesos de acuerdo a la norma, no en todos los casos los procedimientos existentes resultan ser efectivos y/o no se aplican del modo apropiado.

(*) **A= Alto; M=Medio; B= Bajo**

Fuente: Elaboración propia en base a datos recabados en la empresa.

3.10 Evaluación del grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015

En la tabla 10 se puede observar el análisis realizado en la empresa según los requisitos de la norma.

Cada requisito fue analizado detalladamente con la finalidad de tener una buena base de estudio y poder apoyar de la mejor manera con todo lo que sea necesario.

Tabla 10 Evaluación de cumplimiento de requisitos según la norma ISO:9001:2015

Titulo	Subtitulo	Requisito de la norma	Evaluación	Grado de desarrollo			
				A	M	B	NA
4. Contexto de la organización	4.1. Conocimiento de la organización y su contexto	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas...	No se cuenta con un documento de FODA que permita analizar el contexto de la empresa.			X	
4. Contexto de la organización	4.1. Conocimiento de la organización y su contexto	...que son pertinentes para su propósito...	La misión, visión y valores de la empresa SIMSA expresan lo que es la organización.		X		
..4. Contexto de la organización	4.1. Conocimiento de la organización y su contexto	...y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	No se cuenta con una planificación estratégica de la empresa completa.			X	
4. Contexto de la organización	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes	Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar	No se tiene identificadas las partes interesadas y los requisitos pertinentes de las			X	

	interesadas	regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar: a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad; b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.	mismas relacionados al SGC.				
4. Contexto de la organización	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	No existe un procedimiento o enfoque para el seguimiento y medición.		X		
4. Contexto de la organización	4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para	Se debe revisar el alcance del SGC y actualizarlo. No se tienen		X		

		<p>establecer su alcance.</p> <p>Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:</p> <p>a) las cuestiones externas e internas referidas en el apartado 4.1;</p> <p>b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;</p> <p>c) los productos y servicios de la organización.</p>	<p>determinados todos los requisitos de partes interesadas</p> <p>Lista de productos desactualizada.</p>				
4. Contexto de la organización	4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente su sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. La organización debe	Inexistencia de la Caracterización de los Procesos, hace falta identificar los puntos de control.			X	

		determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:					
4. Contexto de la organización	4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos ;	Se tiene un mapa de procesos que se adecua al requisito.	X			
4. Contexto de la organización	4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos	Se deben determinar los métodos, una vez implementado el sistema.		X		
4. Contexto de la organización	4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;	No se precisa con la información documentada y la relación con los recursos necesarios.		X		
4. Contexto de la organización	4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;					

4. Contexto de la organización	4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;	Se cuenta con manuales de funciones, que permiten el análisis de competencias.	X			
4. Contexto de la organización	4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1:	No se cuenta con la gestión de riesgos y crear un análisis de los mismos.			X	
4. Contexto de la organización	4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;	Se cuenta con información de los procesos de las cuatro líneas de productos.		X		
4. Contexto de la organización	4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.	Actualmente no se tienen las metodologías para asegurar la mejora en cada área: Mejoras se definirán en las planificaciones que se pueden realizar.		X		
4. Contexto de la organización	4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe: a) mantener información	No se clasifica la información documentada			X	

		documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.				
5. Liderazgo	5.1. Liderazgo y compromiso	5.1.1 Generalidades La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad: a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica	No se tiene un acta de compromiso con la inclusión de cada gerente y detalle todos los puntos que se detallan en este requisito, asociados a la política de la empresa como también la misión y la visión de la misma, pero se cuenta con la predisposición de los gerentes para realizar un buen trabajo.		X	

		<p>de la organización; c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización; d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos; e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles; f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad; g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos; h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

		<p>del sistema de gestión de la calidad;</p> <p>i) promoviendo la mejora;</p> <p>j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.</p> <p>5.1.2 Enfoque al cliente</p> <p>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:</p> <p>a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;</p> <p>b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

		<p>y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;</p> <p>c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.</p>					
5. Liderazgo	5.2. Política	<p>5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad</p> <p>La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:</p> <p>a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;</p> <p>b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;</p> <p>c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;</p>	<p>La política de la empresa no cuenta con los aspectos calidad Seguridad, medio ambiente e inocuidad de los alimentos, de acuerdo a la organización.</p>				X

		d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.					
5. Liderazgo	5.2. Política	5.2.2 Comunicación de la política de la calidad La política de la calidad debe: a) estar disponible y mantenerse como información documentada;	No se tienen mecanismos de comunicación de la política		X		
5. Liderazgo	5.2. Política	b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;	Se deben realizar capacitaciones para que el personal confirme que entiende la política de calidad.		X		
5. Liderazgo	5.2. Política	c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes; según corresponda.	Una vez aprobada la política de la empresa, publicar cuadros en de las oficinas y otras áreas donde el personal operativo realice actividades.		X		

<p>5. Liderazgo</p>	<p>5.3. Roles, responsabilidad y autoridades en la organización</p>	<p>La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.</p> <p>La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:</p> <p>a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;</p> <p>b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;</p> <p>c) informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1):</p> <p>d) asegurarse de que</p>	<p>Revisar los manuales de funciones para implementar perfiles de competencia.</p>		<p>X</p>		
---------------------	---	---	--	--	-----------------	--	--

		<p>se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;</p> <p>e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.</p>					
6. Planificación	6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	<p>6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:</p> <p>a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;</p> <p>b) aumentar los efectos deseables;</p> <p>c) prevenir o reducir efectos no deseados;</p>	<p>No se tienen aún acciones para abordar los riesgos. Utilizar los riesgos aplicando la metodología FODA y ponderación correspondiente.</p>			X	

		<p>d) lograr la mejora</p> <p>6.1.2 La organización debe planificar:</p> <p>a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;</p> <p>b) la manera de:</p> <p>1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4,4.);</p> <p>2) evaluar la eficacia de estas acciones. Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.</p>					
6. Planificación	6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.	No se plantearon los objetivos de calidad con la planificación estratégica y determinar a qué nivel se denominarán objetivos de			X	

		<p>Los objetivos de la calidad deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) ser coherentes con la política de la calidad; b) ser medibles; c) tener en cuenta los requisitos aplicables; d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente; e) ser objeto de seguimiento; f) comunicarse; g) actualizarse, Según corresponda <p>La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.</p> <p>6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) qué se va a hacer; b) qué recursos se 	<p>calidad.</p>				
--	--	---	-----------------	--	--	--	--

		<p>requerirán; c) quién será responsable; d) cuándo se finalizará; e) cómo se evaluarán los resultados</p>					
6. Planificación	6.3. Planificación de los cambios	<p>Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4).</p> <p>La organización debe considerar:</p> <p>a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; b) la integridad del sistema de gestión de la calidad; c) la disponibilidad de recursos; d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.</p>	No se desarrolló un procedimiento de Planificación de los cambios.			X	

<p>7. Apoyo</p>	<p>7.1. Recursos</p>	<p>7.1.1 Generalidades La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar: a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.</p> <p>7.1.2 Personas La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de</p>	<p>No se cuenta a detalle con el enfoque de la gestión de los recursos conforme los requisitos de la norma, se halla que el sistema HACCP ayudara en gran forma a cumplir con este requisito.</p>		<p>X</p>		
-----------------	----------------------	---	---	--	----------	--	--

		<p>sus procesos.</p> <p>7.1.3 Infraestructura La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.</p>					
7. Apoyo	7.1. Recursos	<p>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</p> <p>La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>NOTA Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como: a) sociales (por ejemplo, no discriminatorio,</p>	<p>El ambiente de trabajo cuenta con lo básico para cumplir con los requisitos, no se tiene un procedimiento de seguridad industrial.</p>				X

		<p>ambiente tranquilo, libre de conflictos); b) psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones); c) físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido). Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.</p>					
7. Apoyo	7.1. Recursos	<p>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</p> <p>7.1.5.1 Generalidades La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para</p>	<p>No se asignaron los equipos de seguimiento y medición, para luego proceder con las acciones correspondientes que contribuyan al sistema de Gestión de Calidad.</p>			X	

		<p>verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.</p> <p>La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:</p> <p>a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;</p> <p>b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.</p>					
7. Apoyo	7.1. Recursos	<p>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</p> <p>Cuando la trazabilidad de las mediciones es un</p>	<p>No se precisan los métodos de seguimiento correspondientes para cumplir con los requisitos, se halla que no se</p>		X		

		<p>requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación; b) identificarse para determinar su estado; c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que 	<p>tienen registros de la producción completos.</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

		<p>podieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.</p> <p>La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.</p>					
7. Apoyo	7.1. Recursos	<p>7.1.6 Conocimientos de la organización</p> <p>La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>Estos conocimientos deben mantenerse y</p>	<p>No existe documentación de los conocimientos que adquiera de manera que pueda estar disponible para el personal de la misma organización</p>				X

		<p>ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.</p> <p>Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y/o las actualizaciones requeridas.</p>					
7. Apoyo	7.2. Competencia	<p>La organización debe:</p> <p>a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;</p>	<p>La empresa cuenta con manuales de funciones de todo el personal.</p>		X		
7. Apoyo	7.2. Competencia	<p>b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia</p>	<p>Cumplir con los requisitos exigidos</p>		X		

		<p>apropiadas;</p> <p>c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;</p> <p>d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.</p>					
7. Apoyo	7.3. Toma de conciencia	<p>La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:</p> <p>a) la política de la calidad;</p> <p>b) los objetivos de la calidad pertinentes;</p> <p>c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;</p>	<p>No se tiene definido cómo realizar la toma de conciencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Calidad -Objetivos -Resultados de la empresa. 				X

		d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.					
7. Apoyo	7.4. Comunicación	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: a) que comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar; e) quién comunica.	No se cuenta con un documento con todas las especificaciones que correspondan.			X	
7. Apoyo	7.5. Información documentada	7.5.1 Generalidades El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir: a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional; b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	1. No se cuenta con todos los documentos requeridos por la norma. 2. Incluir los documentos que cada área necesita y propone que sean implementados al sistema.			X	

7. Apoyo	7.5. Información documentada	<p>7.5.2 Creación y actualización</p> <p>Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:</p> <p>a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);</p> <p>b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);</p> <p>c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.</p>	No existe una estructura de codificación de documentos y el método de cambio.		X		

<p>7. Apoyo</p>	<p>7.5. Información documentada</p>	<p>7.5.3 Control de la información documentada</p> <p>7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:</p> <p>a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;</p> <p>b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).</p>	<p>No se cuenta con una forma de controlar la documentación y tener registrado cualquier documento.</p>		<p>X</p>		
<p>7. Apoyo</p>	<p>7.5. Información documentada</p>	<p>7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:</p>	<p>No se tienen especificados el control de cambios no la versión del mismo.</p> <p>El control se realizará mediante un registro.</p>		<p>X</p>		

		<p>a) distribución, acceso, recuperación y uso;</p> <p>b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;</p> <p>c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);</p> <p>d) conservación y disposición.</p> <p>La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.</p> <p>La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

		<p>protegerse contra modificaciones no intencionadas.</p> <p>NOTA El acceso puede implicar una decisión en relación al permiso, solamente para consultar la información documentada, o al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada.</p>					
8. Operación	8.1. Planificación y control operacional	<p>La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante:</p> <p>a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios ;</p>	Especificaciones de los requisitos de los productos desactualizados.		X		
8. Operación	8.1. Planificación y control	b) el establecimiento de	Caracterización de los Procesos		X		

	operacional	critérios para: 1) los procesos ;	incompleta.				
8. Operación	8.1. Planificación y control operacional	2) la aceptación de los productos y servicios;	No se precisa con el método para productos no conformes.		X		
8. Operación	8.1. Planificación y control operacional	c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;	Se cuenta con el sistema HACCP implementado.		X		
8. Operación	8.1. Planificación y control operacional	d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;	Se sabe qué puntos son de control pero no se tiene documentación.		X		
8. Operación	8.1. Planificación y control operacional	e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	Documentos de Caracterización de los Procesos inexistentes.		X		

<p>8. Operación</p>	<p>8.1. Planificación y control operacional</p>	<p>La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.</p> <p>La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.</p> <p>La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).</p>	<p>Se observa que no existe un documento que ayude al cumplimiento de este punto por ello se debe desarrollar un procedimiento de Planificación de los cambios.</p>		<p>X</p>		
<p>8. Operación</p>	<p>8.2. Requisitos para los productos y servicios</p>	<p>8.2.1 Comunicación con el cliente</p> <p>La comunicación con los clientes debe incluir:</p> <p>a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;</p>	<p>Se encuentra información sobre productos, servicios, información del Sistema de Gestión de Calidad, desactualizada.</p>		<p>X</p>		

8. Operación	8.2. Requisitos para los productos y servicios	b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;	El contacto con el cliente no es suficiente.		X		
8. Operación	8.2. Requisitos para los productos y servicios	c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios incluyendo las quejas de los clientes;	El cliente no está consciente de que no debe comunicar sus quejas a tiempo.		X		
8. Operación	8.2. Requisitos para los productos y servicios	d) manipular o controlar la propiedad del cliente ;	No aplica				X
8. Operación	8.2. Requisitos para los productos y servicios	e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	Se deben establecer los criterios.			X	
8. Operación	8.2. Requisitos para los productos y servicios	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios Cuando se determinan los requisitos de los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que: a) los requisitos para	Es necesario revisar y ajustar los requisitos de los productos que ofrece la empresa.		X		

		<p>los productos y servicios se definen, incluyendo:</p> <p>1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;</p> <p>2) aquellos considerados necesarios por la organización;</p> <p>b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.</p>					
8. Operación	8.2. Requisitos para los productos y servicios	<p>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</p> <p>8.2.3.1 La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:</p>	Los requisitos de los productos no están actualizados para la revisión.			X	

		<p>a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las Actividades de entrega y las posteriores a la misma;</p> <p>b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;</p> <p>c) los requisitos especificados por la organización;</p> <p>d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;</p> <p>e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

		<p>La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.</p> <p>La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos</p> <p>NOTA En algunas ocasiones, como las ventas por internet, es irrealizable llevar a cabo una revisión formal para cada pedido. En su lugar la revisión puede cubrir la información del producto pertinente, como catálogos.</p>					
8. Operación	8.2. Requisitos para los productos y servicios	8.2.3.2 La organización debe conservar-información documentada, cuando sea aplicable:	Se precisa con archivos pero obsoletos por desactualización.		X		

		<p>a) sobre los resultados de la revisión; b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.</p>					
8. Operación	8.2. Requisitos para los productos y servicios	<p>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</p> <p>La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información; documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.</p>	<p>No todos los archivos de los productos y servicios se encuentran actualizados.</p>			X	
8. Operación	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	<p>8.3.1 Generalidades</p> <p>La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de</p>	No aplica				X

		<p>productos y servicios.</p> <p>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</p> <p>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</p> <p>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</p> <p>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</p> <p>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</p>					
8. Operación	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	<p>8.4.1 Generalidades</p> <p>La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.</p> <p>La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:</p> <p>a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a</p>	Se encuentra que la empresa debe establecer criterios para la selección y evaluación de proveedores.			X	

		<p>incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;</p> <p>b) los productos y servicio son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;</p> <p>c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.</p> <p>La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

		<p>servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.</p> <p>8.4.2 Tipo y alcance del control</p> <p>La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. La organización debe:</p> <p>a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>la calidad;</p> <p>b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;</p> <p>c) tener en consideración;</p> <p>1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;</p> <p>2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;</p> <p>d) determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

		que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.					
8. Operación	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	<p>8.4.3 Información para los proveedores externos</p> <p>La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.</p> <p>La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:</p> <p>a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;</p> <p>b) la aprobación de:</p> <p>1) productos y servicios;</p> <p>2) métodos, procesos y equipos;</p> <p>3) la liberación de productos y servicios;</p>	Algunos de los criterios no se establecen según la norma en los casos de competencia, procesos y auditorías.			X	

		<p>c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;</p> <p>d) las interacciones del proveedor externo con la organización;</p> <p>e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;</p> <p>f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.</p>					
8. Operación	8.5 Producción y provisión del servicio	<p>La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:</p> <p>a) la disponibilidad de</p>	<p>No se tienen en orden, ni en completa disponibilidad los documentos de los procesos de todas las líneas.</p>		X		

		<p>información documentada que defina:</p> <p>1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;</p> <p>2) los resultados a alcanzar;</p> <p>b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;</p> <p>c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;</p> <p>d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

		<p>los procesos;</p> <p>e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;</p> <p>f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuándo las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;</p>					
8. Operación	8.5 Producción y provisión del servicio	g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos ;	Se pueden establecer ideas de automatización.		X		
8. Operación	8.5 Producción y provisión del servicio	h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	No se tiene asegurada la pertinencia de su aplicación.		X		

<p>8. Operación</p>	<p>8.5 Producción y provisión del servicio</p>	<p>8.5.2 Identificación y trazabilidad</p> <p>La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.</p> <p>La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la</p>	<p>La trazabilidad en la planta de Pura Pura no esya identificada.</p>			<p>X</p>	
---------------------	--	---	--	--	--	-----------------	--

		trazabilidad.					
8. Operación	8.5 Producción y provisión del servicio	<p>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</p> <p>La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.</p> <p>La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.</p> <p>Cuando la propiedad</p>	No se tiene un enfoque claro sobre la propiedad de gestión del cliente.			X	

		<p>de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.</p> <p>NOTA La propiedad de un cliente o de un proveedor externo puede incluir materiales, componentes, herramientas y equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales.</p>					
8. Operación	8.5 Producción y provisión del servicio	<p>8.5.4Preservación</p> <p>La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.</p>	No se tienen ajustadas las políticas relacionadas con la preservación de materias, insumos, productos, material e empaque, entre otros			X	

		<p>NOTA La preservación puede incluir la identificación, manipulación, control de la contaminación, embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección.</p>					
8. Operación	8.5 Producción y provisión del servicio	<p>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</p> <p>La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.</p> <p>Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:</p>	Inexistencia de documentos sobre la comunicación con el cliente.			X	

		<p>a) los requisitos legales y reglamentarios;</p> <p>b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;</p> <p>c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;</p> <p>d) los requisitos del cliente;</p> <p>e) la retroalimentación del cliente.</p> <p>NOTA Las actividades posteriores a la entrega pueden incluir acciones cubiertas por las condiciones de la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

		disposición final.					
8. Operación	8.5 Producción y provisión del servicio	<p>8.5.6 Control de los cambios</p> <p>La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.</p> <p>La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.</p>	No se tiene un documento sobre control de cambios.			X	
8. Operación	8.6 Liberación de los productos y servicios	8.6 Liberación de los productos y servicios	El área de Control de calidad se encarga de la liberación de			X	

		<p>La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.</p> <p>La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:</p>	<p>productos, desde la materia prima, hasta el producto final.</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--

		<p>a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;</p> <p>b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.</p>					
8. Operación	8.7 Control de las salidas no conformes	<p>8.7 Control de las salidas no conformes</p> <p>8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.</p> <p>La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes</p>	En caso de presentarse una no conformidad no se tiene idea de cómo proceder según requisitos de la norma.			X	

		<p>detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.</p> <p>La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) corrección; b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios; c) información al cliente; d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión. <p>Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.</p> <p>8.7.2 La organización debe conservar la</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

		<p>información documentada que:</p> <p>a) describa la no conformidad:</p> <p>b) describa las acciones tomadas:</p> <p>c) describa todas las concesiones obtenidas;</p> <p>d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.</p>					
9. Evaluación de desempeño	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	<p>9.1.1 Generalidades</p> <p>La organización debe determinar:</p> <p>a) qué necesita seguimiento y medición;</p> <p>b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;</p>	No se tienen un enfoque para el seguimiento y medición:				X
9. Evaluación de desempeño	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	<p>c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;</p> <p>d) cuándo se deben analizar y evaluar los</p>	Solo se cuenta con documentación obsoleta e incompleta.				X

		<p>resultados del seguimiento y la medición.</p> <p>La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.</p>					
9. Evaluación de desempeño	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	<p>9.1.2 Satisfacción del cliente</p> <p>La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.</p>	No se cuenta con información suficiente para realizar el seguimiento a la satisfacción del cliente.			X	

		<p>NOTA Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales.</p>					
9. Evaluación de desempeño	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	<p>9.1.3 Análisis y evaluación</p> <p>La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.</p> <p>Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:</p> <p>a) la conformidad de los productos y</p>	Actualmente se realizan pruebas de control de calidad.				X

		servicios ;					
9. Evaluación de desempeño	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	b) el grado de satisfacción del cliente ;	No se identifica eficientemente la satisfacción del cliente.			X	
9. Evaluación de desempeño	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad ;	Precisar y aplicar la metodología que se propondrá.			X	
9. Evaluación de desempeño	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;	No existen documentos que respalden este requisito.			X	
9. Evaluación de desempeño	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;	No se tiene detenida la metodología.			X	
9. Evaluación de desempeño	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	f) el desempeño de los proveedores externos ;	Se cuenta con una base de proveedores pero no con su evaluación ni método de selección.			X	
9. Evaluación de desempeño	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad. NOTA Los métodos para analizar los datos pueden incluir	No se cuenta con un documento que haga referencia a la revisión por la dirección.			X	

		técnicas estadísticas.					
9. Evaluación de desempeño	9.2 Auditoria interna	<p>9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:</p> <p>a) es conforme con: 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad; 2) los requisitos de esta Norma internacional; b) se implementa y mantiene eficazmente.</p> <p>9.2.2 La organización debe: a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de</p>	No se h llevado a cabo una auditoria sobre la norma ISO 9001:2015, pero se cuentan con profesionales capaces de cumplir con la función de auditores internos.				X

		<p>auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;</p> <p>b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;</p> <p>c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;</p> <p>e) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;</p> <p>f) realizar las correcciones y tomar las acciones</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

		<p>correctivas adecuadas sin demora injustificada;</p> <p>g) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.</p>					
<p>9. Evaluación de desempeño</p>	<p>9.3 Revisión por la dirección</p>	<p>9.3.1 Generalidades</p> <p>La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.</p> <p>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</p> <p>La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse</p>	<p>No se lleva a cabo revisiones por la dirección a cabalidad, pero se cuenta con la predisposición de la gerencia.</p>				

		<p>a cabo incluyendo consideraciones sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad; c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: <ul style="list-style-type: none"> 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los 					
--	--	--	--	--	--	--	--

		<p>productos y servicios; 4) las no conformidades y acciones correctivas; 5) los resultados de seguimiento y medición; 6) los resultados de las auditorias; 7) el desempeño de los proveedores externos ;</p> <p>d) la adecuación de los recursos;</p> <p>e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);</p> <p>f) las oportunidades de mejora.</p> <p>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</p> <p>Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

		<p>a) las oportunidades de mejora;</p> <p>b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;</p> <p>c) las necesidades de recursos.</p> <p>La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.</p>					
10. Mejora	10.1 Generalidades	<p>La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.</p> <p>Éstas deben incluir:</p> <p>a) mejorar los productos y servicios</p>	<p>No se cuenta con una metodología para asegurar la mejora en cada área, pero se realizaran de acuerdo a la necesidad.</p>				X

		<p>para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;</p> <p>b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados ;</p> <p>c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>NOTA Los ejemplos de mejora pueden incluir corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio abrupto, innovación y reorganización.</p>					
10. Mejora	10.2 No conformidad y acción correctiva	<p>10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:</p> <p>a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:</p> <p>1) tomar acciones</p>	No se tiene un procedimiento para asegurar el tratamiento de no conformidades y la gestión de las acciones correctivas.			X	

		<p>para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias;</p> <p>b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:</p> <p>1) la revisión y el análisis de la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad; 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;</p> <p>c) implementar cualquier acción necesaria;</p> <p>d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

		<p>e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación; y</p> <p>f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.,</p> <p>Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</p> <p>10.2.2 La organización debe conservar información documentada tomo evidencia de:</p> <p>a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;</p> <p>b) los resultados de cualquier acción correctiva.</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

10. Mejora	10.3 Mejora continua	<p>La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.</p>	Cumplir con los requisitos exigidos por la norma			X	
------------	----------------------	---	--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración en base a datos recabados en la empresa.



3.11 Análisis FODA

Tabla 11 *Matriz FODA*

	Fortalezas	Debilidades
Factores internos	1 Cartera amplia de clientes para exportación. 2 Personal preparado técnica y profesionalmente. 3 Experiencia en el mercado. 4 Productos fabricados con calidad.	1 Mala capacidad de comunicación dentro de la empresa. 2 Inexistente fidelidad de clientes. 3 Falta de estudio de mercado y marketing. 4 Resistencia al cambio en los procesos de la empresa.
	Oportunidades	Amenazas
Factores externos	1 Generar valor agregado a los productos de la empresa con el SGC. 2 Hacer que los clientes tengan fidelidad con la empresa. 3 Satisfacer las necesidades de los clientes.	1 Competencia con certificación ISO 9001. 2 Ingreso de quinua peruana al país de manera ilegal. 3 Perdida de mercado.

Fuente: Elaboración en base a datos recabados en la empresa.

F1-A2-A3 Aprovechar la cartera de clientes que se tiene para poder afrontar la posibilidad de no estar tan fuertes en el mercado interno, pero ganar mercado externo.

O1-D2-D4 Al implementar el SGC se podrá corregir la resistencia al cambio, con ayuda de capacitaciones al personal, además se podrá ayudar a establecer una fidelidad por parte de los clientes.

O2-D3 Una vez que se elabore un correcto plan de estudio de mercado y marketing se podrá satisfacer las necesidades de los clientes ya que se realizara un seguimiento a los mismos.

F3-O3 La empresa tiene años de experiencia en el mercado, lo que ayuda a que se pueda satisfacer las necesidades de los clientes sin mucho problema solo hace falta organización y procedimientos que seguir.

F2-A3 La preparación del personal es la necesaria para poder recuperar el mercado que la competencia pudo haber acaparado.

3.12 Resultados del diagnostico

Para poder resumir los resultados obtenidos en el diagnostico basado en el cumplimiento de la norma se puede observar la siguiente tabla para interpretar de mejor manera los resultados, que fueron obtenidos con referencia a la tabla 10.

Tabla 12 *Resumen de resultados del diagnóstico en base a la norma ISO 9001:2015*

Componente del SGC	No cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Puntuación
4. Contexto de la organización	40%	46,67%	13,33%	30%
5. Liderazgo	-	83,33%	16,67%	50%
6. Planificación	100%	-	-	10%
7. Apoyo	-	100%	-	50%
8. Operación	25,93%	74,07%	-	37,03%
9. Evaluación del desempeño	75%	25%	-	12,5%
10. Mejora	69,67%	33,33%	-	16,66%

Fuente: Elaboración en base a datos recabados en la empresa

Por los resultados expuestos, el SGC bajo la norma ISO 9001:2015, demuestra un 30% de desarrollo organizacional según los requisitos de la norma ISO 9001:2015. No obstante, dicho resultado determina que existe un gran potencial de mejora para lograr el desarrollo organizacional apropiado para la empresa.

3.13 Conclusiones del diagnostico

Desarrollo Organizacional: El haber evaluado como fortalezas cada uno de los ítems de desarrollo organizacional, se concluye que SIMSA tiene las condiciones necesarias y suficientes para diseñar e implementar apropiadamente su SGC conforme a la norma ISO 9001:2015.

Actitud del personal: Comprensión y conocimiento del conjunto de debilidades o falencias integrales, por dirección y unidad; que bien pueden ser superadas en corto plazo.

Infraestructura: Es esencial llevar a cabo tareas en el área de infraestructura de modo que se puedan contar con las condiciones mínimas requeridas para cumplir en particular con los requisitos de inocuidad.

Estructura del SGC: Llevar a cabo una estructuración del Sistema de Gestión, a la nueva norma ISO 9001:2015, respecto a todos los requisitos que exige.

CAPITULO 4

4. Propuesta de mejora para la implementación

Para lograr la implantación de la norma, se deben realizar las mejoras para cumplir con las exigencias de la ISO 9001:2015, entonces las propuestas para cubrir las brechas son las siguientes:

- Toma de conciencia y cooperación por parte del personal que brinda sus servicios a la empresa.
- Se dará a conocer conceptos básicos e importantes de la norma que todo el personal debería tener conocimiento, en el anexo 1 se podrán observar dichos conceptos.
- Se documentará toda la información que sea necesaria para el cumplimiento de los requisitos.
- Realizar evaluaciones para los auditores internos.
- Ordenar y documentar registros para que se logre tener evidencia de todo lo que se realiza en la empresa.
- Analizar los riesgos de manera adecuada, para poder definir acciones y responsables que actúen en el momento oportuno.
- Mejorar la comunicación en la empresa ya que existe información debe ser conocida tanto por los operarios de la empresa como la alta gerencia.
- Finalmente, se analizará la manera de que exista el seguimiento correspondiente a todas las exigencias de la norma.

CAPITULO 5

5. Sistema de Gestión de calidad a implementar

El Sistema de Gestión de Calidad que se implementa en la empresa SIMSA se enfoca en la planta de Pura Pura, para las cuatro líneas que se operan en dicha planta.

Se comenzó con esta planta para que la alta dirección y toda la organización tenga el Sistema de Gestión de Calidad y se perciba la confianza que este brinda al cliente de manera que el sistema se encuentre completo, además de que luego se pueda continuar.

Lo que se desea lograr es la base para el enfoque de procesos, se incremente el desempeño en la producción, compras, comercialización, según los requerimientos de los clientes y esto aumente la satisfacción de los mismos.

5.8 Contexto de la organización

5.8.1 Comprensión de la organización y de su contexto

Para esto se realizó un documento que contenga la misión, visión y política de gestión de la empresa, el cual debe ser de conocimiento general por toda la organización, además del análisis FODA y plan estratégico que se tomaron en cuenta en el anexo 9.

El documento se puede observar en el anexo 2.

5.8.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Para las partes interesadas se hizo un documento que expresa los requisitos de cada parte, que evidencia se tiene de cada una de ellas, el periodo de tiempo, el responsable y en qué grado se tienen evaluados los requisitos.

El documento se puede observar en el anexo 3.

5.8.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

En el documento que hace referencia a este punto se puede notar que da a conocer precisamente hasta donde llega el Sistema de Gestión de Calidad, tanto en las instalaciones como a que áreas.

El anexo 4 nos presenta el documento elaborado para este punto.

5.8.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

Para ello se manejó un enfoque a procesos que garantice el éxito del Sistema de Gestión de Calidad, donde se identificaran que procesos son estratégicos, de negocio y de apoyo.

En el anexo 5 se puede apreciar el mapa de procesos que tiene la empresa para el cumplimiento de este punto.

5.9 Liderazgo

5.9.1 Liderazgo y compromiso

Se elaboró un documento que incluya a todos los gerentes de las áreas correspondientes para que se tenga evidencia del compromiso de la alta dirección.

En el anexo 6 se puede observar dicho documento.

5.9.2 Enfoque al cliente

Para el cumplimiento de este punto se cuenta con el compromiso de la dirección pues el documento presenta puntos que hacen referencia al cumplimiento de los requisitos de los clientes.

Revisar anexo 6.

5.9.3 Política

La política se adecua haciendo referencia a la responsabilidad que debe tener la organización, el compromiso con los clientes y la mejora continua.

Revisar anexo 2.

5.9.4 Establecimiento de la política de calidad

De la misma manera se incluye la parte de calidad en la política de la empresa.

Revisar anexo 2.

5.9.5 Comunicación de la política de calidad

La comunicación de la política, misión y visión debía conocida por toda la organización por lo que se elaboró un documento que indique como se realiza la comunicación, participación y consulta.

Revisar anexo 7.

5.9.6 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Para poder entender que papel cumple cada persona en la organización se tienen los manuales de funciones, además del organigrama de la empresa.

Ver anexo 8.

5.10 Planificación

5.10.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Se evaluaron los riesgos y las oportunidades, grado de relación con el proceso y el impacto, en base un análisis del contexto y partes interesadas.

Todo ello se puede observar en la matriz de evaluación de riesgos y oportunidades, revisar anexo 9.

5.10.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

En la planificación estratégica se tienen los objetivos definidos y medibles, tomando en cuenta la política de la organización.

Revisar anexo 10.

5.10.3 Planificación de los cambios

La planificación de los cambios se realizó en base a las actividades de la organización, especialmente los procesos de cualquier actividad, o cuando se desee realizar algún cambio con el fin de mejorar todo lo que tenga que ver con la organización.

Anexo 11.

5.11 Apoyo

5.11.1 Recursos

Se deben tener los recursos necesarios para cumplir con los requisitos de la ISO 9001:2015, en todos los sentidos como infraestructura cumpliendo con el HACCP, personas donde se tomó en cuenta Seguridad Industrial, etc.

Revisar anexo 12 y 13.

5.11.2 Competencia

En este sentido se entiende que el personal de la empresa debe tener la formación adecuada para ello se realizó el perfil de competencia de cada persona que trabaja en la planta que muestra educación, formación y experiencia, el mismo se encuentra en cada file como respaldo.

Revisar anexo 14.

5.11.3 Toma de conciencia

Las personas que están al servicio de la organización deben tener claro cierta información para ello se realiza el comunicado de los mismos a través de cuadros que tienen la misión, visión y política de la empresa distribuida por las instalaciones de la empresa, además de charlas y reuniones con el personal.

Revisar anexo 15.

5.11.4 Comunicación

Para que todas las personas que trabajan en SIMSA se elaboró un documento que permite entender cómo se realiza el proceso de comunicación, participación y consulta, especificando como quien y cuando.

Revisar anexo 7.

5.11.5 Información documentada

Para tener un buen control de la información documentada se realizó el documento de Elaboración y Control de Documentos y Registros.

Revisar anexo 16.

5.12 Operación

5.12.1 Planificación y control operacional

También se realizaron documentos con el flujo del proceso con los puntos de control respectivos.

Revisar anexo 17, 18, 19 y 20.

5.12.2 Requisitos para los productos y servicios

Se tienen los requisitos se especifican en cada producto, además que clientes que realizan su pedido a la empresa, una vez que conocen los distintos tipos de productos o dan a conocer sus requisitos.

Para la comunicación con el cliente se elaboró un documento que brindan información sobre la atención de reclamos, sugerencias y/o consultas.

Revisar anexo 21.

5.12.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

En el diseño y desarrollo de productos no aplica.

5.12.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Para actuar de manera adecuada es en este sentido se tienen evaluaciones, selección y seguimiento a los proveedores de la organización, para ello se elaboró un documento que explica de mejor manera como es que la organización se encarga en cada situación que implique a los proveedores.

Revisar anexo 22.

5.12.5 Producción y provisión del servicio

Primeramente, se tienen especificados los procedimientos que se elaboraron para cada línea.

Revisar anexo 23,24, 25 y 26.

Para identificación y trazabilidad se elaboró el documento que explica de qué forma se realiza este proceso.

Revisar anexo 27.

Se realizó la elaboración de un documento sobre los puntos críticos de control y su monitoreo.

Revisar anexo 28.

También se presentan cambios para los cuales se debe hacer un control de los mismos se elabora el documento correspondiente.

Revisar anexo 11.

5.12.6 Liberación de los productos y servicios

La liberación desde la materia prima hasta el producto final, se realiza por control de calidad entonces se tiene el documento pertinente.

Revisar anexo 29.

5.12.7 Control de las salidas no conformes

Se elabora el documento en el que se explica cómo se procede en caso de que ocurra una no conformidad antes, en cualquier proceso.

Ver anexo 30.

5.13 Evaluación del desempeño

5.13.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Se analiza todos los aspectos que intervienen en la organización como proveedores, clientes, productos y el sistema en general para ello se revisan las encuestas, fichas de productos y el seguimiento del sistema de gestión de calidad.

Revisar anexo 21 y 31.

5.13.2 Auditoria interna

Las auditorías internas se realizarán en base al programa de auditorías de acuerdo al plan anual, se toma en cuenta la evaluación a los auditores, actas que se deben realizar e informe de la auditoria interna.

Revisar anexos 32, 33, 34 y 36.

5.13.3 Revisión por la dirección

La revisión por la dirección se realizará de manera semestral, lo que se debe ver todo lo referente a auditorías internas como externas, retroalimentación con los clientes, conformidades de los productos, desempeño de los procesos, nuevos proyectos, acciones correctivas y preventivas, por otro lado, planes de capacitación y cumplimiento de los objetivos y tareas que se pusieron al principio de del periodo que corresponda.

Revisar anexo 35.

5.14 Mejora

5.14.1 No conformidad y acción correctiva

Para poder actuar a tiempo ante cualquier causa de no conformidad se realiza el procedimiento de no conformidades y acciones correctivas donde se describe como se debe actuar y en qué casos.

Revisar anexo 29 Y 30.

5.14.2 Mejora continua

La organización debe ir mejorando siempre con el tiempo en todo sentido, si en algún momento se necesita cambiar el sistema de gestión por mejorar es válido y todo e cuanto se hace referencia a esto se puede ver el anexo 35.



CAPITULO 6

6. Implementación

6.8 Generalidades

6.8.1 Contexto de la organización

Para que el personal de la empresa SIMSA en la planta Pura Pura pueda entender porque se debe trabajar con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se realizó una capacitación la cual trato sobre:

- ISO 09001:2015, para que sirva y el porqué de la necesidad de implementarla.

6.1.2 Liderazgo

En cuestión de este punto se realizó una reunión con las personas de gerencia para establecer su compromiso con todas las actividades necesarias que se realizaron para la implementación de la norma.

Por otro lado, se realizó otra capacitación sobre el tema de comunicación, participación y consulta, una vez elaborado el documento para que todas las personas encargadas de cada área sepan cómo se debe realizar el procedimiento, pues era necesario que ellos colaboren con la socialización de algunos temas al personal.

Se modificó el organigrama de la empresa con la finalidad de que algunos cargos queden mejor ubicados y dependan de quien corresponda.

6.1.3 Planificación

Para la evaluación de riesgos se realizó una reunión donde se presentó la matriz de riesgos elaborada y se realizaron las correcciones y ajustes correspondientes.

Para la planificación de cambios se realizó una capacitación para las personas que se relacionan más con ello para que cualquier cosa que necesiten en base a la mejora se realice como indica el procedimiento.

6.1.4 Apoyo

Se evaluó el sistema HACCP con la finalidad de verificar que el mismo haga que se cumplan con todos los requisitos de inocuidad, especialmente en el punto de infraestructura que era primordial para cumplir con la norma ISO 9001:2015, además de una capacitación para el personal operativo para recordarles el funcionamiento del sistema y porqué se realizan los controles de los puntos críticos y para el ambiente de trabajo se evaluó el área de seguridad industrial de la misma forma observando que se cumplan con los requisitos necesarios.

En el punto de competencia se analizó cada puesto de trabajo para la realización de los perfiles de competencia, actualizando así la información de cada persona en sus respectivos files.

En relación a la toma de conciencia se realizó la capacitación inicial donde se habló sobre todo lo relacionado a la política de la empresa además de la misión y visión que quedaron claras para el personal.

Se realizó la elaboración de todos los documentos correspondientes con la respectiva reunión para su revisión y aprobación de cada uno para su conocimiento posterior en toda la planta.

6.1.5 Operación

Se elaboraron documentos con el proceso de producción, mostrando los puntos críticos de control.

Se estableció en una reunión con el personal de control de calidad como se debe realizar la liberación de productos y las salidas no conformes en base a todo lo trabajado en esa reunión se elaboraron los documentos correspondientes.

Así mismo se realizó una reunión con la encargada del área de logística para realizar el procedimiento de evaluación selección y re evaluación de proveedores.

Finalmente se realizó una reunión con personal de producción para la determinación de la identificación y trazabilidad de los productos.

6.1.6 Evaluación y desempeño

En este punto se realizó la auditoria interna para ello se necesitaba auditores internos, para lo cual se tomó un examen sobre la norma ISO 9001:2015.

Por otro lado, se envió al personal a una capacitación sobre auditorías internas, se aseguró que el personal que asistió a la capacitación tenga conocimientos sobre la norma con documentación que lo pruebe como asistencia a algún curso sobre ISO 9001:2015.

La auditoría interna que se desarrolló conforme al plan de auditoria, se designó al líder del equipo auditor a la persona con más experiencia, el equipo se dividió de tal forma que existan hallazgos objetivos y reales.

Al inicio de la jornada se realizó la reunión de apertura en la sala de reuniones de la planta de Achachicala, para luego trasladar a todo el equipo a la planta de Pura Pura, para comenzar con la auditoria, cada persona se dirigió al área que le correspondía auditar, se pidieron registros y documentos que cada área debería tener en su poder según la lista de documentos que se entregó a cada persona con los respectivos códigos para su revisión.

Una vez concluida la auditoria cada persona envió su informe con los hallazgos obtenidos, lo que finalmente llevo a las no conformidades halladas las cuales fueron las que se muestran a continuación.

Figura 12 *No conformidades halladas en la auditoria interna*

No conformidades	Incumplimiento con el requisito del punto 7 Apoyo, no existia la documentacion completa para los files con la informacion de competencia. y la falta de codigos correctos en algunos regsitros del area de control de calidad.
	Incumplimiento con el punto 8 Operacion el procedimiento de comunicacion con el cliente no era completamente correcto pues faltaban ciertos detalles.
	Incumplimiento con el punto 5 Liderazgo en el sentido de que no se tenia un documento del compromiso de las personas de la alta direccion

Una vez realizada la reunión de cierre dando a conocer las no conformidades se establecieron las acciones correctivas que se debían abordar para corregirlas y continuar con la auditoria externa.

6.1.7 Mejora

Para la mejora continua se estableció con la alta dirección en una reunión que se debían tratar las no conformidades y cada área responsable de la no conformidad presento su debido informe en el que describieron como se trató la no conformidad y que acciones correctivas se abordaron.

6.2 Comparación según los puntos de la norma

Se realiza un cuadro de comparación de la situación en que se encontraba a la empresa en cuestión del Sistema de Gestión de Calidad y como es su situación después de la implementación.

En la tabla 13 se pueden observar los detalles que brindan una orientación clara de lo que se describió en el anterior párrafo.

Tabla 13 *Grado de cumplimiento del SGC*

Título	Subtítulo	Situación antes de la implementación	Situación después de la implementación
4. Contexto de la organización	4.1. Conocimiento de la organización y su contexto	El personal de la empresa no tenía claro cuáles son las metas de la empresa, ni lo que representa actualmente.	Mediante la capacitación sobre la norma y el punto de contexto de la organización se logró que los empleados tomen conciencia de ello.
4. Contexto de la organización	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Solo el personal del nivel administrativo se concentraba en las partes interesadas con la finalidad de cumplir con el trabajo.	Con la implementación de la norma se logró tomar conciencia de que las partes interesadas son importantes para el sistema de gestión que busca la satisfacción del cliente.
4. Contexto de la organización	4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	En el alcance del sistema de gestión no se definieron ni analizaron completamente.	Se realizó un análisis FODA, tomando en cuenta las partes interesadas y como se ven afectados los productos que brinda la

			empresa.
4. Contexto de la organización	4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	No se tenían puntos de control en el proceso, ni descripciones claras que permitan entender el proceso de cada línea.	Se identificaron los puntos de control realizando un análisis de cada línea y complementando con otros puntos como apoyo.
5. Liderazgo	5.1. Liderazgo y compromiso	El compromiso por parte del personal gerencial estaba presente.	Se apoyó al compromiso administrativo con el compromiso del nivel operativo.
5. Liderazgo	5.2. Enfoque al cliente	Para cumplir con ello no se tenía un procedimiento de atención de reclamos.	Se planteó la mejor manera de atender reclamos y cumplir con las exigencias de los clientes.
5. Liderazgo	5.2. Política	La política no era difundida en el personal, no tenía puntos que hagan referencia a la satisfacción del cliente.	Se añadieron puntos con referencia a la satisfacción del cliente y se realizan capacitaciones para difundir la política a los empleados.
5. Liderazgo	5.3. Roles, responsabilidad y autoridades en la organización	Se contaba con un organigrama que necesitaba ser actualizado y con un manual de funciones.	Se actualizó el organigrama de acuerdo a las necesidades de la empresa.
6. Planificación	6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	No se contaba con un análisis de riesgos para la planta de Pura Pura.	Se realizó una matriz de riesgos para tener un buen análisis de los mismos en base al análisis FODA.
6. Planificación	6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Se tenían algunas ideas para los objetivos que se querían plantear.	Se establecieron los objetivos según la política de la empresa.
6. Planificación	6.3. Planificación de los cambios	No existía un procedimiento para realizar cambios.	Se elaboró un documento que explica y permite realizar los cambios que cada área crea convenientes.
7. Apoyo	7.1. Recursos	Se cuenta con el sistema Haccp lo que ayuda en el sentido de infraestructura.	No se realizó ningún cambio en infraestructuralmente.
7. Apoyo	7.2. Competencia	No se contaba con los perfiles de competencia del personal de la planta	Se elaboraron todos los perfiles de competencia del personal.

		de Pura Pural.	
7. Apoyo	7.3. Toma de conciencia	El personal de la empresa no tenía el conocimiento suficiente sobre la norma ISO 9001:2015.	Se realizaron las capacitaciones correspondientes para que el personal tenga el conocimiento necesario.
7. Apoyo	7.4. Comunicación	No había un documento que ayude a comprender como realizar una comunicación correcta.	Se elaboró un documento de comunicación, participación y consulta.
7. Apoyo	7.5. Información documentada	Inexistencia de documentación completa y una forma de controlar las misma.	Se elaboraron los documentos que eran necesarios y se encontró la forma de controlar la documentación.
8. Operación	8.1. Planificación y control operacional	Se tenían procesos de las líneas sin actualizar.	Se actualizaron los documentos de los procesos de las líneas de producción con los puntos de control respectivos.
8. Operación	8.2. Requisitos para los productos y servicios	No existía documentación sobre atención al cliente.	Se elaboró el documento correspondiente para apoyar a la atención del documento.
8. Operación	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	No aplica.	No aplica.
8. Operación	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	No se realizaban evaluaciones a los proveedores.	Se elaboró un documento específicamente para la evaluación y selección de proveedores.
8. Operación	8.5 Producción y provisión del servicio	Documento de trazabilidad inexistente.	Se elaboraron procediéndose de las cuatro líneas, además del documento de trazabilidad.
8. Operación	8.6 Liberación de los productos y servicios	Existencia de un cuaderno donde se registraban los productos que salían.	Se crearon documentos para la liberación de productos además de registros.
8. Operación	8.7 Control de las salidas no conformes	Existía un documento obsoleto sobre este punto.	Se realizó un documento sobre el control de salidas no conformes que cumpla con todo lo necesario para identificar estos productos.
9. Evaluación de desempeño	9.1. Seguimiento, medición, análisis y	No se realizaba el seguimiento a nada.	Se elaboraron los documentos

	evaluación		correspondientes.
9. Evaluación de desempeño	9.2 Auditoría interna	El procedimiento de las auditorías internas no era completamente correcto.	Se elaboró un procedimiento de realización de auditoría interna.
5. Liderazgo	5.3. Roles, responsabilidad y autoridades en la organización	Se contaba con un organigrama que necesitaba ser actualizado y con un manual de funciones.	Se actualizó el organigrama de acuerdo a las necesidades de la empresa.
6. Planificación	6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	No se contaba con un análisis de riesgos para la planta de Pura Pura.	Se realizó una matriz de riesgos para tener un buen análisis de los mismos en base al análisis FODA.
6. Planificación	6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Se tenían algunas ideas para los objetivos que se querían plantear.	Se establecieron los objetivos según la política de la empresa.
9. Evaluación de desempeño	9.3 Revisión por la dirección	Siempre existió el compromiso del nivel gerencial – administrativo.	Se realizó una reunión donde se plantearon las acciones a realizar y los tiempos de plazo.
10. Mejora	10.2 No conformidad y acción correctiva	Se sabía que existían algunas actividades que ocasionaban las no conformidades por parte del nivel administrativo no se realizaban las acciones correctivas correspondientes.	En una de las reuniones que se tuvieron con el nivel gerencial se quedó que una vez identificadas las no conformidades en auditorías se deben corregir inmediatamente.
10. Mejora	10.3 Mejora continua	No se trina ninguna visión de mejora en cuanto a SGC.	Se planteó la forma de realizar la mejora continua.

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos en la auditoría interna

6.3 Evidencia

Se presenta la evidencia de la implementación del sistema Haccp, demostrando porque no se tuvieron cambios en la infraestructura de la planta para el cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

6.3.1 Evidencia número uno

El codificador tenía un lugar cerca de los productos, este codificador en ocasiones derramaba tinta lo que ocasionaba contaminación química, entonces lo que se hizo fue cambiar de lugar el codificador a un lugar más alejado que mantenga distancia de los productos terminados.

Ilustración 5 Evidencia codificador





Fuente: La empresa

6.3.2 Evidencia numero dos

El apilamiento de productos no era el correcto por lo que se realizó una capacitación haciendo referencia a la forma correcta de apilarse el producto terminado.

Ilustración 6 *Evidencia capacitación apilamiento*



Fuente: La empresa

6.3.3 Evidencia número tres

Se tenían algunas luminarias quemadas y algunas que parpadeaban, entonces se hizo el cambio de las mismas.

Ilustración 7 Evidencia cambio de luminarias



Fuente: La empresa

6.3.4 Evidencia número cuatro

La conexión para lavamanos contaba solo con agua fría, se puso una conexión de agua caliente para obtener una mejor higiene del personal.

Ilustración 8 *Evidencia conexión de agua caliente*



Fuente: La empresa

6.3.5 Evidencia número cinco

Se necesitaba colocar una malla a las ventanas porque lograban entrar plumas de palomas a las ranuras de las ventanas, entonces el colocado de la malla ayudo en ese sentido.

Ilustración 9 *Evidencia colocado de malla*



Fuente: La empresa

6.4 Porcentaje de mejora

A continuación, se presenta una tabla que tiene los puntos de la norma analizados de manera más concreta, en base a la tabla 13, permitiendo un análisis de porcentaje de mejora

Tabla 14 *Análisis de mejora*

Componente del SGC	Situación antes de la implementación	Situación actual	Porcentaje de mejora
4.Contexto de la organización	Existía el conocimiento de la organización solo por el nivel administrativo.	Con las capacitaciones realizadas se logró que todo el personal de la planta de Pura Pura conozca la misión, visión y política de la empresa.	80%
5. Liderazgo	Se tenía la predisposición del nivel gerencial para realizar las actividades de cambio, pero no existía organización para ello, ni las herramientas.	Se desarrollaron las acciones necesarias para cumplir con los requisitos de este punto como la creación de documentos y su socialización.	100%
6. Planificación	No existía la matriz de riesgos, solo una idea de lo que se podría hacer.	Se creó la matriz de riesgos y la capacitación correspondiente a las personas que necesitaban saber de ello.	70%
7. Apoyo	Se tenía el sistema HACCP certificado,	La certificación del HACCP ayudo en gran	80%

	<p>hablando de la competencia no se tenía el análisis de cada puesto, no existía documentación de files completa, inexistencia de la idea para comunicación, participación y consulta.</p>	<p>magnitud porque en cuanto a infraestructura no tuvo que realizarse cambios para cumplir con requisitos en la norma ISO 9001:2015, se realizó la evaluación de competencias, finalmente se realizó la capacitación correspondiente para comunicación participación y consulta.</p>	
8. Operación	<p>Se tenían documentos de los procesos, pero no los diagramas de flujo, no existían documentos de liberación de productos y que se debería realizar con las salidas no conformes, no existían los documentos para la evaluación de proveedores, finalmente se realizaron nuevos documentos en base a los que se tenían para trazabilidad de productos.</p>	<p>Se realizó la elaboración de diagramas de flujo con los puntos críticos de control correspondientes, se analizaron junto a personal del área de control de calidad como se debería liberar producto y que pasaría con las salidas no conformes elaborando los documentos correspondientes, de la misma manera para el</p>	74%

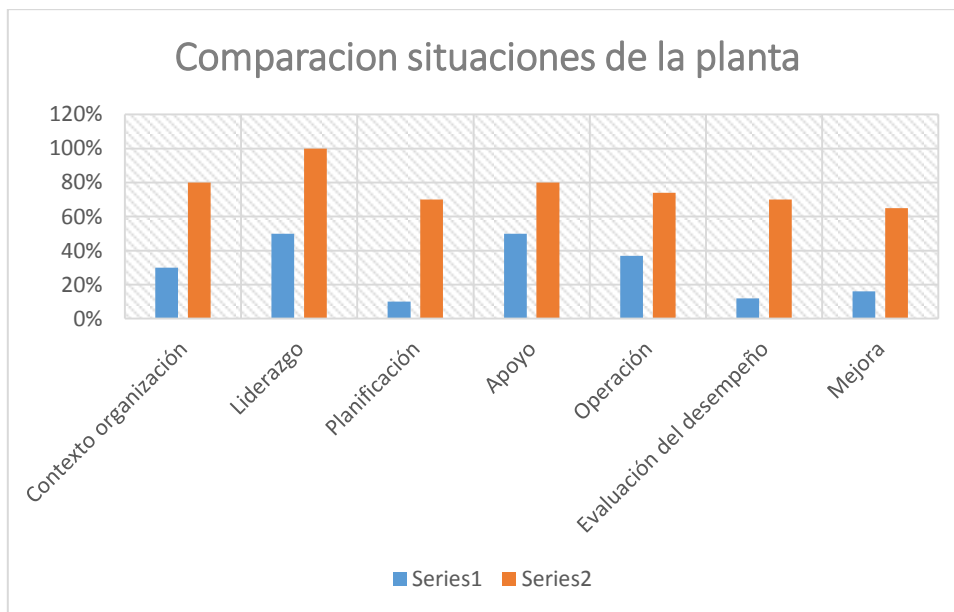
		caso de la evaluación de proveedores y se realizó el documento para la trazabilidad de productos.	
9. Evaluación del desempeño	Ya se contaba con la capacitación de auditores internos, es equipo auditor ya contaba con experiencia, se manejaban documentos obsoletos.	Se realizó la evaluación a las personas que conformarían el equipo auditor, la auditoria interna se realizó de acuerdo al plan que se elaboró y encontradas las no conformidades se tomaron las acciones para abordarlas.	70%
10. Mejora	No se realizaban acciones para mejorar la situación del Sistema de Gestión de Calidad.	Se organizó una reunión con el gerente general donde se hablaron sobre las acciones que se deben realizar para la mejora depende de cada área donde existan no conformidades.	65%

Fuente: Elaboración propia en base a las actividades realizadas

A continuación, se muestra un gráfico, que ilustra de manera más clara como se encontraba la situación de la empresa antes de la implementación de la norma ISO 9001:2015.

Para ello se tienen los siguientes datos, valorados según el análisis de la tabla 12 y datos de la tabla 13 que expresan en porcentajes el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Figura 13 *Comparación de situaciones*



Fuente: Elaboración propia en base a las tablas 10 y 14.

Como se observa en el gráfico se puede asimilar que la implementación del SGC de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 ayudó a que la planta de Pura Pura de la empresa SIMSA tenga un sistema más fuerte que le permita desarrollarse con mayor facilidad en el mercado logrando tener una mejor posición y fidelidad de los clientes.

La documentación que se presenta en los anexos fue lo que no existía en la planta, además de las capacitaciones al personal correspondiente, pues no se contaba con el conocimiento sobre el Sistema de Gestión de la Calidad y la importancia que tiene en la empresa

CAPITULO 7

7. Evaluación financiera

La evaluación económica de un proyecto se realiza con la finalidad de saber que tan beneficioso o no es el mismo para la organización ya que el objetivo de toda empresa es generar utilidades.

Por otro lado, debe realizarse también con el fin de orientar a los interesados que en este caso la organización, cual es el costo beneficio del proyecto, pues la implementación de la norma trae consigo aspectos positivos tanto para la empresa como para los clientes; hablando de los beneficios que se tienen para la organización son que se desarrolla un mejor ambiente de trabajo en cuanto a organización, responsabilidades de las actividades, mejor control en el proceso productivo y capacitación para los empleados de la empresa para obtener una mejora continua, logrando mercado más amplio y ganando la fidelidad de los clientes que ya se ganaron. Ahora hablando de los beneficios para los clientes esta un alto índice de confiabilidad puesto que la certificación indica calidad en los productos que brinda la organización por lo que las personas pueden tener seguridad al momento de realizar una compra de dichos productos.

Es por ello que se realizara el análisis de los costos que tiene el proyecto para determinar cuan viable es, para esto se tomaran en cuenta dos tipos de costos para este proyecto los costos de calidad y los de no calidad; los mencionados primeramente son los que se relacionan con la conformidad que se brinda en los productos o servicios prestados por la organización y los que se mencionan en segunda instancia son los costos que dan por no cumplir con los requisitos exigidos por el cliente o fallas producidas.

Para el cálculo de los costos de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se toman dos tipos de costos, los costos reales que se incurren en material de escritorio, material de apoyo, transporte, pago al auditor externo, entre los que se pueden mencionar y están por otro lado los costos ocultos que son aquellos que no se ven de manera directa como por ejemplo horas de trabajo de todas las personas que colaboraron para la recolección de datos, revisión de documentos, etc.

7.1 Costos reales

Para el análisis de los costos reales tenemos la tabla número 15 a continuación.

Tabla 15 *Costos reales*

Ítem	Cantidad	Precio por unidad	Total (Bs.)
Material de escritorio	2	53	106
Paquetes de hojas bond carta	3	30	90
Paquetes de hojas bond oficio	1	32	32
Transporte (pasajes)	3	230	690
Impresiones (hojas)	260	0,50	115
Fotocopias (hojas)	740	0,10	74
Refrigerios	3	270	810
Paquete fundas transparentes carta	3	25	75
Paquete fundas transparentes oficio	1	25	25
Total			2017

Fuente: Elaboración en base a costos incurridos.

7.2 Costos ocultos

Los costos ocultos se muestran en la tabla 16, en la cual se observan los costos en la etapa de diagnóstico y la preparación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Tabla 16 *Costos ocultos*

Ítem	Cantidad de empleados	Cantidad de horas	Costo por hora	Total (Bs.)
Reunión inicial planificación	6	2	90	1080
Reunión en planta información	11	1/30	15	667,5
Entrevista con encargado de planta	1	2	50	100
Observación encargada SGC	1	12	60	720
Diagnostico con personas de planta	7	20	15	2100
Revisión de diagnóstico gerencia	5	1/30	85	637,5
Reunión análisis de la situación actual	3	2	60	410
Determinación partes interesadas	2	3	60	360
Entrevistas trabajadores	7	1	15	105
Entrevistas jefe de área	1	1	60	60
Revisión de registros	1	10	60	600
Revisan de documentos	1	20	60	1200
Reunión área calidad	4	3	60	795
Aprobación de documentos	5	10	60	3500
Total				12335

Fuente: Elaboración en base a costos

Por lo visto anteriormente se llega a concluir que el costo total de las etapas de realización de diagnóstico y diseño de del Sistema de Gestión de Calidad nos da un total de 14352 Bs.

7.3 Costos de implementación

En la tabla 17 se pueden ver a detalle los costos que implica la etapa de implementación.

Tabla 17 *Costos de implementación*

Ítem	Cantidad	Precio por unidad	Total (Bs.)
Capacitación auditores internos (semestral)	3	3000	12000
Impresiones (mensual)	120	0,50	60
Auditoria interna (anual)	1	2800	2800
Auditoria externa (anual)	1	30000	30000
Cartapacios o carpetas (anual)	50	25	1250
Ploteo de procesos	4	30	120

Fuente: Costos incurridos en la etapa de implementación del SGC.

Tabla 18 *Detalle de los costos de implementación*

Ítem	Meses						Total
	1	2	3	4	5	6	
Capacitación auditores internos (semestral)	12000	12000	12000	12000	12000	12000	72000
Auditoria interna					2800		2800
Auditoria externa						30000	30000
Impresiones (mensual)	60	60	60	60	60	60	360
Cartapacios o carpetas	1250						1250
Ploteo de	120						120

procesos							
Total	13430	12060	1206 0	1206 0	1486 0	4206 0	10653 0

Fuente: Elaboración en base a costos

7.4 Costos por la falta de un Sistema de Gestión de Calidad

Los costos por la falta de un SGC se dan debido a que sin el sistema se tiene horas de trabajo perdidas atribuidas al reproceso de materia prima y a la reposición de productos a los clientes que tengan quejas.

En la tabla 19 se observan los costos que son los más importantes para la organización puesto que son pérdidas para la misma.

Tabla 19 *Costos por no tener un SGC*

Ítem	Cantidad	Precio por unidad	Total (Bs.)
Horas de trabajo (7 operarios) mensual	28	12	10080
Materia Prima	1000	21	21000
Reposición de productos	60	40	2400

Fuente: Elaboración en base a datos de la empresa

Tabla 20 *Detalle de los beneficios del proyecto*

Ítem	Meses						Total(Bs.)
	1	2	3	4	5	6	
Horas de trabajo	10080	10080	10080	10080	10080	10080	60480
Materia Prima	21000	21000	21000	21000	21000	21000	126000
Reposición de productos	2400	2400	2400	2400	2400	2400	14400

Total	54060	54060	54060	54060	54060	54060	200880
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------

Fuente: Elaboración en base a datos de la empresa.

7.5 Relación costo/beneficio

El análisis costo/beneficio nos permite entender cuan factible es un proyecto, a través de la retribución que se pueda recibir.

Para todo lo mencionado debemos obtener el total de los costos y los beneficios que se tienen en la empresa por lo tanto tenemos el siguiente resultado.

Tabla 21 *Relación Costo/Beneficio*

Ítem	Costo (Bs.)
Costos del proyecto	120882
Costos por falta del SGC.	200880
Relación B/C	1,66

Fuente: Elaboración en base a cálculos realizados.

Como se puede observar el resultado nos dice que por cada boliviano invertido en la implementación del SGC se obtienen 66 centavos de beneficio.

Esto hace que la empresa se ahorre esos 66 centavos que estaba perdiendo por los temas que se pudieron evidenciar anteriormente.

CAPITULO 8

8. Conclusiones y recomendaciones

- Se logró completar la implementación a un 80% el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa SIMSA, planta Pura Pura, además de un compromiso por parte de todos los empleados de la organización a seguir cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Se planteó un plan de trabajo que se presentó a la organización para poder realizar las diferentes actividades en la empresa con la finalidad de recabar información y plantear soluciones a los problemas que pudieron haberse presentado.
- Se limitó el alcance del Sistema de Gestión de Calidad exclusivamente a la planta de Pura Pura, debido a los recursos que se necesitan para cumplir con el mismo.
- Se realizó la evaluación correspondiente para el diagnóstico donde se observó que la empresa cumplía con algunos requisitos en ciertos porcentajes, sin embargo, había muchos aspectos en que mejorar y precisar para cumplir con los requisitos.
- Se analizaron las cuatro áreas de producción que se tienen en la planta, viendo con detenimiento y a detalle cómo se procede en cada operación.
- Se diseñaron e implementaron documentos necesarios en la planta para poder obtener mejor seguimiento y paralelamente ir construyendo el respaldo documental de la empresa.
- Se evaluó el proyecto económicamente en 6 meses debido a que fue el periodo que se tomó para la realización del mismo, donde el resultado fue positivo ya que por cada boliviano invertido se vio que se tiene un beneficio de 66 centavos.
- Se estableció el equipo de trabajo, seguimiento y evaluación.
- Se recomienda a la organización continuar con el Sistema de Gestión de Calidad e ir mejorando todos los aspectos posibles para trabajar de la mejor manera posible.
- Es bueno que la organización mantenga el orden de la información documentada ya que es vital, como evidencia para posteriores auditorías, ya que en ocasiones es necesario para demostrar cambios realizados, por ejemplo.
- Finalmente es recomendable realizar auditorías internas en el periodo de 6 meses o un año para analizar cómo va el Sistema de Gestión de Calidad.

Bibliografía

Cerecedo, L. J. (10 de Febrero de 2016). *Expok*. Obtenido de <https://www.expoknews.com/los-7-pasos-para-conseguir-la-certificacion-de-calidad-iso-9001/>

Instituto Centroamericano de Tecnología Industrial – Comisión Panamericana de Normas Técnicas – Organización Internacional de Normalización ICAITI-COPANT-ISO 8402. 1995. (s.f.). *Recuperado de:* <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>. Obtenido de 2013 iso9001calidad.com: <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>

Instituto Alemán para la Normalización. DIN 55 350-11. 1979. (s.f.). *Recuperado de:* <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>. Obtenido de 2013 iso9001calidad.com: <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>

ISO, S. c. (2015). *Sistema de Gestion de la calidad - requisitos* . (t. M. Group, Ed.) Ginebra, Suiza.

José, C. R. (s.f.). *docencia.fca.unam.mx>cal_pdf>cal5*. Obtenido de [docencia.fca.unam.mx>cal_pdf>cal5: https://www.google.com/search?q=cruz+ramirez+jose+historia+calidad&oq=cr&aqs=chrome.1.69i57j69i5913.3052j0j7](https://www.google.com/search?q=cruz+ramirez+jose+historia+calidad&oq=cr&aqs=chrome.1.69i57j69i5913.3052j0j7)

normalizacion, I. A. (1979). *Asociación Alemana para la Calidad*.


Online Browsing Platform (OBP)- ISO . (s.f.). Obtenido de Online Browsing Platform (OBP)-ISO : <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Secretaria central de la ISO, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. (2015). *2013 iso9001calidad.com*. Bogotá, Colombia. Obtenido de 2013 iso9001calidad.com: <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>

Significados. (2013). Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/control-de-calidad/>

ANEXOS



	CONCEPTOS BASICOS	SPP-SGC-P-01
	Anexo 1	v.0

PROPÓSITO Y ALCANCE

Describir los conceptos básicos para que el personal de la organización logre comprender de la mejor manera dichos conceptos, además de que ayudara de gran forma a trabajar bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y llegar fácilmente a los objetivos que se trazan para cumplir a cabalidad la norma.

El alcance llega a todas las áreas de la planta de Pura Pura como ser extruido, fraccionado, molienda, laminado.

DEFINICIONES

<i>Calidad</i>	Cumplimiento de los requisitos, está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes y el impacto en las partes interesadas.
<i>Partes interesadas</i>	Se extiende más allá del enfoque al cliente, las partes interesadas son todas aquellas que generan riesgo de sostenibilidad de la organización si sus expectativas no se cumplen.
<i>Sistema de Gestión de Calidad</i>	Comprende las actividades mediante las cuales la organización identifica sus objetivos, procesos y recursos para lograr los resultados deseados.
<i>Objetivo</i>	Resultado a lograr.
<i>Política</i>	Intenciones y dirección de una organización como las expresa formalmente su alta dirección.
<i>Auditoría</i>	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.
<i>Requisito</i>	Necesidad o expectativa establecida, generalmente obligatoria
<i>No conformidad</i>	Incumplimiento de un requisito.
<i>Riesgo</i>	Efecto de incertidumbre
<i>Conformidad</i>	Cumplimiento de un requisito.
<i>Proceso</i>	Aquello que tiene entradas y salidas.
<i>Procedimiento</i>	Secuencia de pasos para llegar a un fin.

RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Ejecución y aplicación	ESG Encargada del Sistema de Gestión
Hacer cumplir el documento	ESG Encargada del Sistema de Gestión
Difusión	ESG Encargada del SGC


Desarrollo

Se debe realizar la socialización del documento a todo el personal de la empresa, para que en todo el proceso de la implementación las cosas sean entendibles y existan menos dudas.

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión revisada	Descripción de los Cambios	Fecha de aprobación de la nueva versión
-	Edición inicial	

Encargada del SGC	Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gerente General
Elaborado	Revisado.	Aprobado.

	POLITICA	SPP-SGC-DI-01
	ANEXO 2	v.0

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

La empresa, en el marco de su misión y visión, tiene determinada su política de gestión integrada.

Misión: “INNOVAMOS, PRODUCIMOS Y COMERCIALIZAMOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS Y SERVICIOS CON ALTO VALOR AGREGADO”.

Visión 2020: “ESTAR ENTRE LAS PRIMERAS 10 MEJORES EMPRESAS DE BOLIVIA EN ALIMENTOS”.

POLÍTICA:

En el marco de nuestra **misión** y **dirección estratégica**, quienes somos parte de SIMSA asumimos un **compromiso** con las siguientes **directrices** que hacen a nuestra **política de gestión**:

Brindamos a nuestros clientes alimentos que destacan por su calidad, propiedad nutritiva e inocuidad.

Prestamos servicios para el rubro alimenticio satisfaciendo los requisitos determinados por el cliente.

Trabajamos en un ambiente seguro, protegiendo nuestra salud y bienestar en general; además de otras partes interesadas según sea pertinente.

Respetamos el medio ambiente mitigando su contaminación.

Elaboramos productos inocuos precautelando la salud de nuestros clientes


Asumimos la mejora continua de nuestros productos y servicios; procesos y sistema de gestión de calidad.

Destacamos por ser socialmente responsables, manteniendo en alto nuestras relaciones de lealtad y compromiso con los clientes, proveedores, personal y la comunidad.

Cumplimos la normativa legal y otra normativa aplicable relacionada con la inocuidad de los alimentos, calidad, seguridad y salud ocupacional; como la medioambiental

Versión Revisada	Descripción de los cambios	Fecha de aprobación de la nueva versión
--	Edición inicial	

Encargada del SGC	Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gerente General
Elaborado	Revisado.	Aprobado.

	REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES	SPP-SGC-LIS-01
	ANEXO 3	v.0

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA (DOCUMENTO EVIDENCIA)	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	GRADO DE EVALUACIÓN DE REQUISITOS
Potenciales clientes	Información oportuna y fidedigna sobre productos (precio, cartera de productos). Que el producto cumpla con las especificaciones de calidad e inocuidad. Atención de manera oportuna, transparente y con un trato amable y cortés	Cartera de productos Fichas técnicas (productos, materias primas)	Según requerimiento	Sub Gerente Comercial	Cumplido
Cliente intermedio		Lista de precios			
Cliente Consumidor		Notas de pedido Notas de entrega Facturas			

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA (DOCUMENTO EVIDENCIA)	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	GRADO DE EVALUACIÓN DE REQUISITOS
Agencias ATL/DIGITAL	Piezas publicitarias ATL Piezas publicitarias RRSS Artes de empaques Guiones Conceptualización campañas	Plan comercial anual Identidad de Marca Retrato de Consumidor	Por campaña	Supervisor de MKT	Cumplido
Medios de Comunicación	Pauta TV/Radio Vía Publica Prensa/Revistas RRSS	Piezas publicitarias ATL Piezas publicitarias RRSS	Por Campaña	Supervisor de MKT	Cumplido
Proveedores de Material POP	Colgantes Afiches Volantes Banners	Piezas publicitarias	Por campaña	Supervisor de MKT	Cumplido

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA (DOCUMENTO EVIDENCIA)	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	GRADO DE EVALUACIÓN DE REQUISITOS
	<p>Marca</p> <p>precios/espacios</p> <p>Jala Vistas</p>				
Agencias de Estudios de mercado	<p>Estudios Cualitativos</p> <p>Estudios Cuantitativos</p>	<p>Solicitud de información</p> <p>Contrato de servicios</p>	<p>Cualitativos según requerimiento</p>	Gerente Comercial	Cumplido
Proveedores de Materia prima e insumo	<p>Datos de especificaciones para materias primas, insumos</p>	<p>Fichas técnicas de materia prima e insumos</p>	<p>Según requerimiento</p>	Jefatura de Abastecimiento	Cumplido
Proveedores de servicios de transporte	<p>Datos para la prestación de servicios de transporte</p>	<p>Contrato de servicios de transporte</p>	<p>Según requerimiento</p>	Logística	Cumplido
<p>Laboratorios Externos:</p> <p>INLASA,</p> <p>SELADIS,</p> <p>QUIMITEC,</p> <p>LIDIVECO, ITA</p>	<p>Servicio de análisis para verificar el cumplimiento de requisitos</p>	<p>Informes de análisis</p>	<p>Según plan de ensayos</p>	Supervisor de Calidad	<p>Seguimiento Trimestral</p>


PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA (DOCUMENTO EVIDENCIA)	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	GRADO DE EVALUACIÓN DE REQUISITOS
Servicios de Calibración de Dispositivos de Medición IBMETRO, METRICA LTDA.	Servicio de calibración de los dispositivos de seguimiento y medición	Certificados de calibración	Anual	Gerencia de Aseguramiento de Calidad	Se verifico el cumplimiento del plan a Marzo/2017
Servicio de Mantenimiento de Balanzas METRICA LTDA.; ARMANDO RAMIREZ	Servicio de mantenimiento de balanzas	Informes de mantenimiento	Según requerimiento	Jefe de Mantenimiento	Se evaluará semestralmente
Proveedor de servicio de limpieza FLAMINGO	Actividades de limpieza definidas según contrato	Contrato de servicios Registros de limpieza	Según plan	Encargado de Infraestructura	Mensual

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA (DOCUMENTO EVIDENCIA)	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	GRADO DE EVALUACIÓN DE REQUISITOS
Proveedor de servicios de Control de Plagas COSINBOL, BOLIVIAN PEST	Actividades de control preventivo y correctivo de plagas	Contrato de prestación de servicios Informes bimensuales de seguimiento Informes según requerimiento	Según plan o requerimiento	Encargado de Infraestructura	Bimensual

Versión Revisada	Descripción de los cambios	Fecha de aprobación de la nueva versión
--	Edición inicial	

Encargada del SGC	Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gerente General
Elaborado	Revisado.	Aprobado.



	ALCANCES Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	SPP-SGC-DI-02
	ANEXO 4	v.0

ALCANCE

El alcance del SGC, ha sido definido en función de los procesos y sitios de operación de la empresa:

Producción, almacenaje y comercialización local e internacional de productos alimenticios para las siguientes Líneas: Molienda: quinua, quinua orgánica; Laminado de Cereales: quinua, quinua orgánica; Extruidos: quinua y Fraccionado de grano de quinua. El sitio contemplado es: Planta Pura Pura; ubicada en la ciudad de La Paz.

DATOS PARA LA DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGI

Procesos

Gestión de Evaluación de Desempeño

Planificación Operaciones y Logística

Gestión de Logística de Abastecimiento

Gestión de Almacenes de Materia Prima e Insumos

Producción

Control de Calidad

Gestión de Almacenes de Producto Terminado

Gestión Logística de Distribución

Gestión de Recursos Humanos

Mantenimiento de Maquinaria y Equipos

Infraestructura

Sitios de operación geográfica

Planta Pura Pura. Av. Vásquez esq. Daniel Salamanca.

EXCLUSIONES


Teniendo en cuenta la naturaleza de los productos y servicios SIMSA no ha excluido del alcance del SGC ningún requisito en la planta de Pura Pura, si se excluyen la planta de Achachicala, Silos Viacha y las oficinas administrativas.

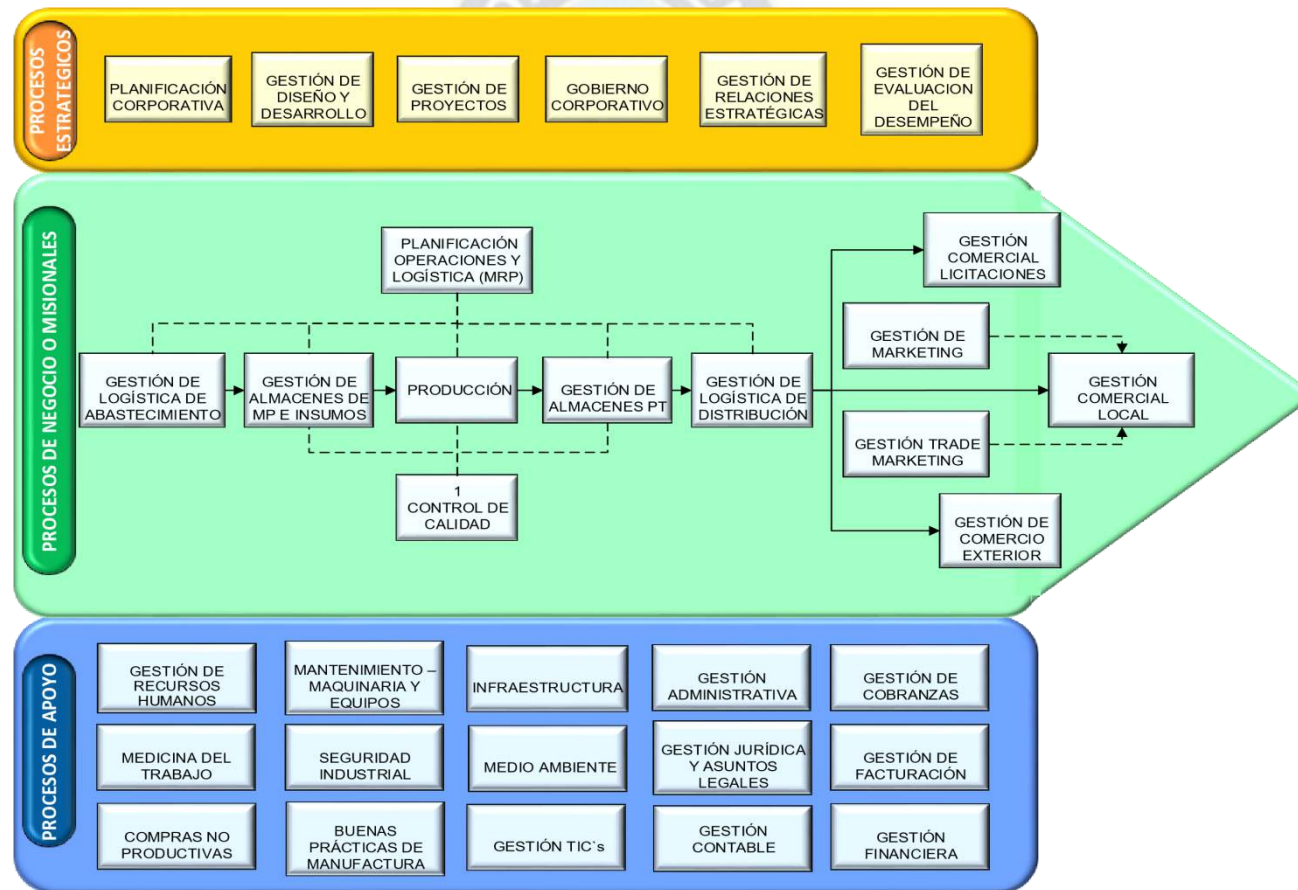
El SGI cumple con todos los requisitos de las normas: ISO 9001:2015.

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión Revisada	Descripción de los cambios	Fecha de aprobación de la nueva versión
--	Edición inicial	

Encargada del SGC	Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gerente General
Elaborado	Revisado.	Aprobado.


	MAPA DE PROCESOS	SPP-SGC-A-01
	ANEXO 5	v.0



HISTORIAL DE REVISIONES

Versión Revisada	Descripción de los cambios	Fecha de aprobación de la nueva versión
--	Edición inicial	

Encargada del SGC	Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gerente General
Elaborado	Revisado.	Aprobado.

	ACTA DE COMPROMISO	SPP-SGC-A-02
	ANEXO 6	v.0

Con el propósito de establecer, documentar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de SIMSA planta Pura Pura, como el de mantener y mejorar su eficiencia y eficacia posteriores, quienes constituimos el nivel directivo de la organización, hacemos explícito y público nuestro compromiso con los principios de la gestión de la calidad.

Este compromiso tiene como fundamentos:

Liderar el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad implantado en SIMSA planta Pura Pura en el marco de su misión, visión, valores, principios.

Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Establecer y difundir la política y objetivos de la calidad, coherentes con el contexto y la dirección estratégica de la empresa.

Asegurar la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de la organización.

Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.

Asegurar que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, estén disponibles;

Comunicar la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad logre los resultados previstos. Promover una cultura orientada a cumplir con los principios de la gestión de calidad, en particular por el enfoque en la satisfacción de cliente, los procesos y la mejora continua.

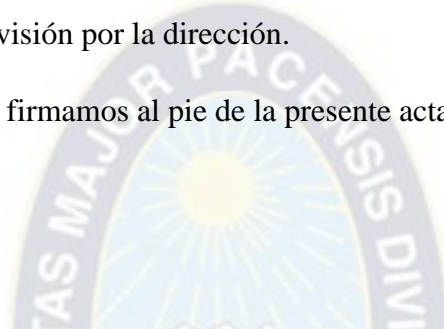
Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Promover la mejora.

Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad;

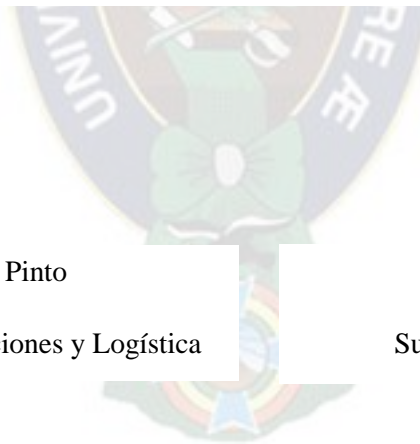
Asegurar que se lleven a cabo las mediciones, análisis y mejora del SGC; en particular la correcta realización de la revisión por la dirección.

En señal de conformidad firmamos al pie de la presente acta.



Henry Ruiz

Gerente General



Álvaro Pinto


Gerente de Operaciones y Logística

Lice Chura

Supply Change Management

Edith Blanco

Gerente de Aseguramiento de Calidad

	COMUNICACION PARTICIPACION Y CONSULTA	SPP-SGC-P-02
	ANEXO 7	v.0

OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer la metodología para garantizar la comunicación interna y externa, consulta y participación del Sistema de Gestión de Calidad a los funcionarios de SIMSA y las partes externas interesadas.

Este procedimiento aplica a la información relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad suministrado por todas las actividades, procesos, funcionarios y contratistas.

DEFINICIONES

COMUNICACIÓN	Es el proceso que permite dar a conocer la información de manera lógica, clara y oportuna entre un emisor y uno o varios receptores, ya sea en forma oral, escrita o cualquier otro medio.
MEDIO DE DIFUSIÓN	Son las diferentes vías por las que se estará transmitiendo información
BOLETINES	Publicación distribuida de forma regular, del interés de los colaboradores de la Entidad, para proporcionar información de los procesos, actualidad etc.
CIRCULARES	Documento que es preparado para comunicar un mensaje idéntico a un grupo de funcionarios de la Entidad, añadiendo la definición principal o alguna otra importante.
CARTELES	Estructuras colgantes que se ubican normalmente en paredes o en espacios bien visibles de la Entidad, en las cuales se colocan avisos, notificaciones, fechas y diferente información importante para que los clientes puedan acceder a ella y estar al tanto de los datos transmitidos.

<i>INTRANET</i>	Red propia de la organización, diseñada y desarrollada siguiendo los protocolos propios de Internet, para comunicar las diversas actividades que se desarrollan cotidianamente.
<i>CONSULTA</i>	Proceso a través del cual se requiere la opinión de alguien.
<i>PARTICIPACIÓN</i>	Proceso interactivo orientado a la construcción de una idea, decisión, organización, etc. en el cual las personas aportan valor añadido.

RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Ejecución y aplicación	Recursos Humanos, Gerencias, Jefaturas, Sup. Seguridad Industrial.
Hacer cumplir el documento	Recursos Humanos, Gerencias, Jefaturas, Sistemas de Gestión, Sup, Industrial
Difusión	Recursos Humanos, Sistemas de Gestión

DESARROLLO

CONDICIONES GENERALES

Las actividades de Comunicación están orientadas a informar, difundir y sensibilizar los conceptos, documentos, políticas y demás temas del Sistema de Gestión de Calidad. Son manejados involucrando a todas las partes interesadas, tanto Internas como Externas.

Las partes interesadas identificadas son las siguientes:

Funcionarios

Contratistas

Usuarios

Proveedores

Para la adopción e implementación de las Normas ISO 9001:2015, se debe referenciar lo siguiente:

“La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para”:

- Asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización.
- La información sobre el producto.
- Las consultas, contratos a atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.
- La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.
- La comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la organización.
- Recibir, documentar y responde a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas.
- La comunicación con contratistas y otros visitantes al sitio de trabajo
- La participación de los trabajadores en la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.
- La participación en la investigación de incidentes.

COMUNICACIÓN INTERNA

Toda la información que circule dentro de SIMSA debe ser entendible, clara y sustentada en una necesidad, requerimiento o solicitud.

Toda la información que sea relevante para SIMSA será respaldada con los documentos de registro existentes en el Sistema de Gestión de Calidad u otros medios definidos por la responsable de la parte documental.

El intercambio de información escrita y digital entre las partes interesadas, según sea el caso, se identificará y controlará por el responsable de suministrar la información.

Toda información de carácter general se dará a conocer por medio de los Correos Corporativos, Carteles, Intranet, así mismo, toda actualización que se realice de los documentos o formatos del SGC, se dará a conocer por correo masivo enviado por la ESG.

Canales de comunicación:

- Intranet
- Inducción y re inducción
- Reunión por áreas
- Circulares, oficios y memorandos
- Actos administrativos
- Correo electrónico corporativo
- Talleres, charlas, capacitaciones o cursos
- Boletines
- Teléfonos-Celulares Corporativos
- Informes
- Medios de multimedia (Video Conferencias)
- Carteles

La Encargada de Sistemas de Gestión, el Jefe de Recursos Humanos, serán los encargados de comunicar a todo el personal la Política, los Objetivos y Metas del sistema que les son aplicables, así como los Procedimientos y demás documentos de Trabajo y los cambios que en ellos ocurran, resultados de Auditorías, inspecciones y simulacros.

La disposición y compromiso de informar apropiadamente a los servidores públicos de la Entidad y a otras Partes Interesadas, sirve para motivar al personal y estimular la comprensión y aceptación de los esfuerzos de SIMSA por mejorar su desempeño en Calidad.

Entre algunos de los temas a comunicar se puede mencionar:

Política y Objetivos del SGC.

Programas de Gestión.

Desempeño del SGC, metas e indicadores.

Aspectos e Impactos ambientales y riesgos.

Medidas de control, planes de emergencia, simulacros de emergencia y su desempeño.

Otros que a juicio de la Organización sean pertinentes.

COMUNICACIÓN EXTERNA

Cuando se reciba información de las Partes Interesadas, esta será debidamente transmitida por la Entidad a través de las Gerencias de Áreas, Jefaturas, Supervisores, quien realizará posteriormente la comunicación al destinatario final.

Cuando se haga entrega de información por parte de la Entidad hacia las Partes Interesadas, deberá ser debidamente comunicada y enviada a las direcciones de contacto suministradas por el usuario.

CONSULTAS ASOCIADAS A CALIDAD

Las consultas relativas a Calidad y al Sistema de Gestión en realidad a nivel de Entidad estarán a cargo de Encargada de Sistemas de Gestión.

REGISTROS


NA

HISTORIAL DE REVISIONES

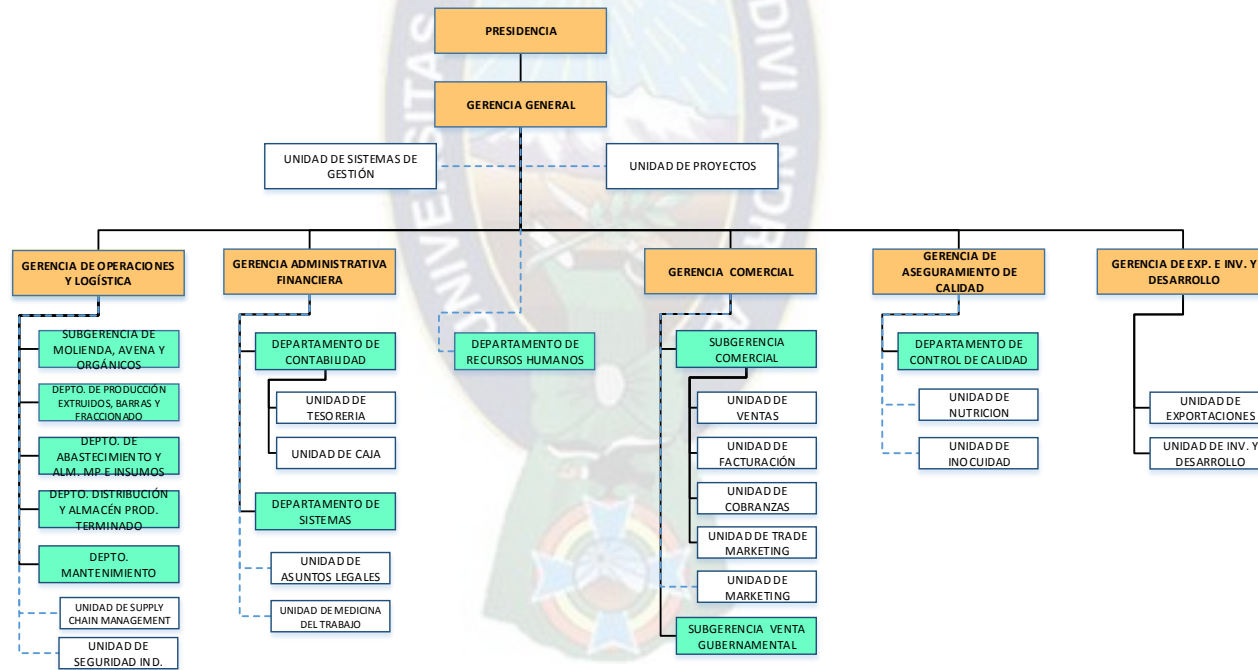
Versión Revisada	Descripción de los cambios	Fecha de aprobación de la nueva versión
--	Edición inicial	

Encargada del SGC	Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gerente General
Elaborado	Revisado.	Aprobado.

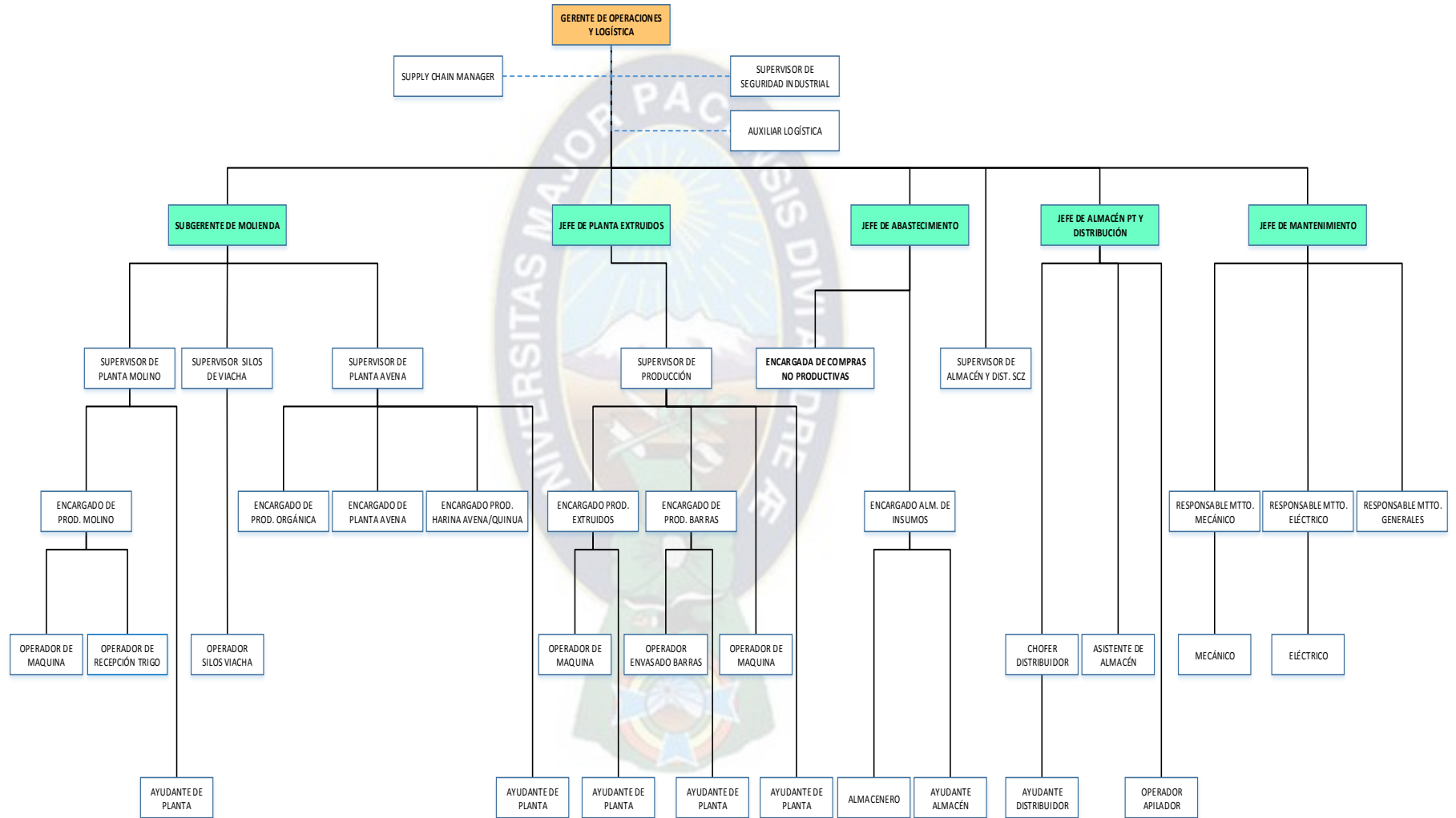


	ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	SPP-RRHH-A-03
	ANEXO 8	v.0

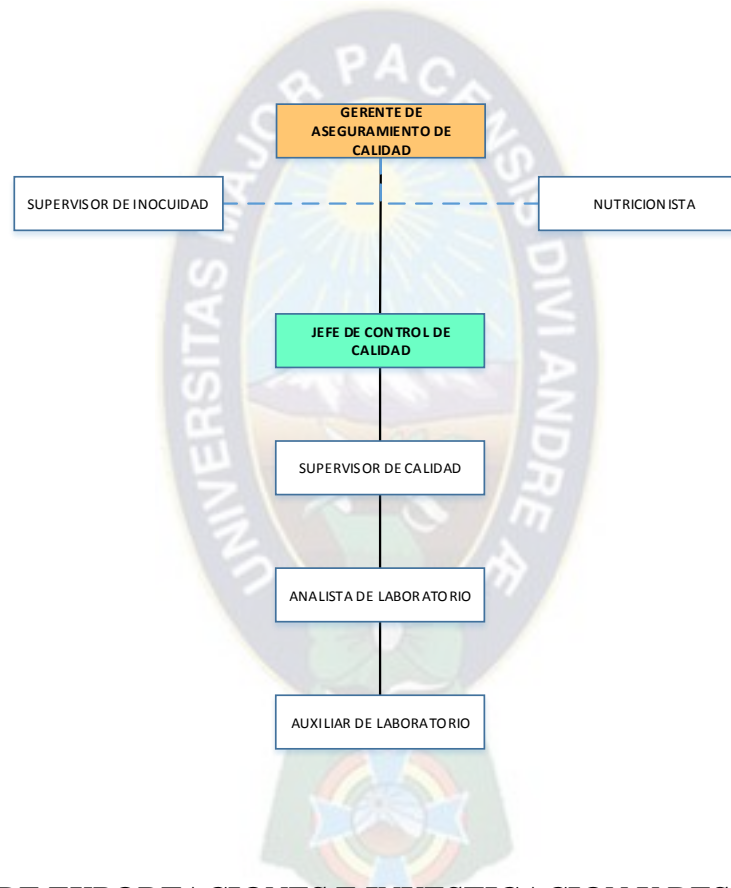
ORGANIGRAMA GENERAL POR AREAS



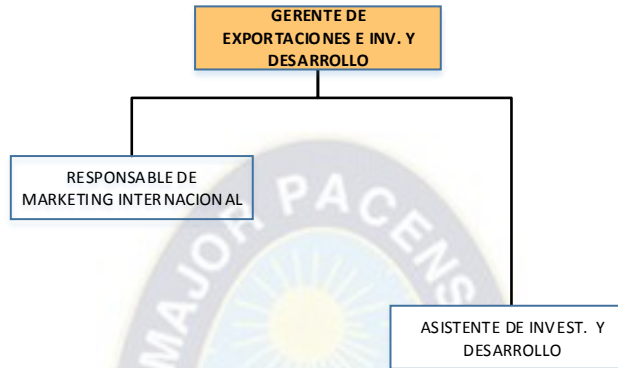
ORGANIGRAMA GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA



ORGANIGRAMA GERENCIA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD




ORGANIGRAMA GERENCIA DE EXPORTACIONES E INVESTIGACION Y DESARROLLO



Versión Revisada	Descripción de los cambios	Fecha de aprobación de la nueva versión
--	Edición inicial	

Encargada del SGC	Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gerente General
Elaborado	Revisado.	Aprobado.

	MATRIZ DE RIESGOS	SPP-SGC-A-04
	ANEXO 9	v.0

IDENTIFICACION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES					ANALISIS Y EVALUACION DEL RIESGOS Y OPORTUNIDADES							EVALUACION DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
Nº	PROCESO	DESCRIPCION DEL RIESGO U OPORTUNIDAD	TIPO	RIESGO	(GR) GRADO DE RELACION CON EL PROCESO	(PO) PROBABILIDAD	(IM) IMPACTO	TOTAL	NIVEL DE RIESGO Y OPORTUNIDAD (GR)*(PO)*(IM)	ACCIONES A TOMAR			
1	Marketing y ventas	Cartera amplia de clientes para exportación	Fortaleza	Los clientes pueden prescindir de los servicios por otras empresas	Medio	2	Medio	2	Bajo	1	4	Zona de riesgo bajo	Crear campañas de marketing

2	Recursos humanos	Personal preparado técnica y profesionalmente.	Fortaleza	El personal no ocuparía el puesto que le corresponde	Medio	2	Bajo	1	Bajo	1	2	Zona de riesgo bajo	Realizar la evaluación correspondiente antes de contratar
3	Marketing y ventas	Experiencia en el mercado	Fortaleza	Generar confianza y no mejorar eventualmente	Medio	2	Medio	2	Medio	2	8	Zona de riesgo moderado	Realizar capacitaciones sobre mejora continua
4	Producción y gestión de la calidad	Productos fabricados con calidad.	Fortaleza	Los productos no conformes deterioran la imagen	Alto	3	Medio	2	Medio	2	12	Zona de riesgo moderado	Control de calidad debe cumplir a cabalidad sus procedimientos


				de la empresa									
5	Sistema de Gestion de Calidad	Mala capacidad de comunicación dentro de la empresa	Debilidad	Genera confusiones y malos resultados	Mínimo o nulo	1	Medio	2	Bajo	1	2	Zona de riesgo bajo	Realizar un correcto procedimiento de comunicación
6	Atención al cliente	Inexistente fidelidad de clientes.	Debilidad	Inventario de seguridad alto	Medio	2	Medio	2	Medio	2	8	Zona de riesgo moderado	Crear campañas de publicidad que llamen la atención del cliente
7	Marketing y ventas	Falta de estudio de mercado y marketing	Debilidad	No exista venta de los productos	Medio	2	Medio	2	Medio	2	8	Zona de riesgo moderado	Realizar estudios de mercado para tomar mejores decisiones sobre a que nichos atacar

8	Sistema de Gestión de Calidad	Resistencia al cambio en los procesos de la empresa	Debilidad	Trabajo rutinario que provoca productos no conformes	Mínimo o nulo	1	Medio	2	Medio	2	4	Zona de riesgo bajo	Cuidar la forma de trabajo desde la recepción de MP hasta el producto terminado
9	Sistema de Gestión de Calidad	Generar valor agregado a los productos de la empresa con el SGC.	Oportunidad	Incremento de precios	Medio	2	Medio	2	Bajo	1	4	Zona de riesgo bajo	Ingresar a nichos de mercado potenciales
10	Atención al cliente	Hacer que los clientes tengan fidelidad con la empresa	Oportunidad	Generar confianza y no mejorar eventualmente	Medio	2	Medio	2	Medio	2	8	Zona de riesgo moderado	Realizar un seguimiento al cliente
11	Atención al cliente	Satisfacer las necesidades de los clientes.	Oportunidad	Cambiar en muchos aspectos la forma	Mínimo o nulo	1	Medio	2	Medio	2	4	Zona de riesgo bajo	Trabajar de la manera en que se crea correcta para cumplir con los

				de trabajo									requisitos
12	Sistema de gestión de Calidad	Competencia con certificación ISO 9001.	Amenaza	Clientes de la empresa compran a otras empresas	Medio	2	Medio	2	Alto	3	12	Zona de riesgo moderado	Fidelizar al cliente con promociones y seguimiento de satisfacción
13	Producción y gestión de la calidad	Ingreso de quinua peruana al país de manera ilegal.	Amenaza	Vendedores a precios bajos	Alto	3	Medio	2	Alto	3	18	Zona de riesgo alto	La venta a precios bajos podría no evitarse
14	Marketing y ventas	Pérdida de mercado	Amenaza	Perdidas económicas	Medio	2	Medio	2	Alto	3	12	Zona de riesgo moderado	Realizar campañas estratégicas de ventas

Versión Revisada	Descripción de los cambios	Fecha de aprobación de la nueva versión
--	Edición inicial	

Encargada del SGC	Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gerente General
Elaborado	Revisado.	Aprobado.

	PLAN ESTRATEGICO	SPP-SGC-PL-01
	ANEXO 10	v.0

N°	OBJETIVO ESTRATÉGICO	Formulación de estrategias				Base	Despliegue de las estrategias				
		Estrategias	Tareas	Responsable	Variables	2016/2017	2017/2018	2019/2020	2020/2021	2021/2022	
1	Desarrollar y llegar a ser una de las mejores marcas de alimentos de Bolivia en el mercado.	1. desarrollar y posicionar la marca princesa y sus submarcas. 2. Evaluar y adquirir otras empresas 3. Evaluar y adquirir marcas locales potenciales. 4. Evaluar y asumir de la representación de marcas importadas	1. Realizar un estudio de mercado de imagen y posicionamiento 2. Armar un equipo de trabajo orientado al marketing estratégico 3. Elaborar y ejecutar un plan marketing estrategico 4. Proponer la compra y	Gerencia comercial	1. Preferencia de marca. 2. Número de empresas evaluadas/adquiridas 3. Numero de marcas evaluadas/ adquiridas 4. Número de marcas evaluadas/representadas 5. Crecimiento de ventas	1. No se sabe 2. Evaluadas 3, no evaluadas 4. No evaluadas 5. Crecimiento de ventas 2%	1. Definir 2 evaluadas 3, evaluadas 4. Evaluadas 5. Crecimiento de ventas 16%	1.A definir 2.Evaluadas/1 adquirida 3, evaluadas/1 adquirida 4. Evaluadas/1 representadas 5. Crecimiento de ventas a definir	1.A definir 2Evaluadas/1 adquirida3, evaluadas/1 adquirida 4. Evaluadas/1 representadas 5. Crecimiento de ventas a definir	1. A definir 2. Evaluadas/1 adquirida 3, evaluadas/1 adquirida 4. Evaluadas/1 representadas 5. Crecimiento de ventas a definir	

			representación de marcas/empresas							
	Consolidar una amplia cobertura de mercado a nivel nacional	<p>1. Contar en propiedad con de representación comercial en los mercados mas grandes.</p> <p>2. Desarrollar canales de venta con baja participación</p>	<p>1. Aperturar una oficina comercial en santa cruz</p> <p>2. Fortalecer nuestra imagen de marca y ejecutar acciones en mercado interior</p> <p>3. Fortalecer la estructura comercial</p> <p>4. Analizar aporte en ventas y rentabilidad de los productos</p>	Gerencia comercial	<p>1. Crecimiento ventas santa cruz</p> <p>2. Rentabilidad por punto de venta</p> <p>3. Crecimiento de ventas en supermercados</p>	<p>1.Crec. Ventas estimada 9%</p> <p>2. Crec. Pv 40% spmk 11%</p>	<p>1.Crec. Ventas estimada 12%</p> <p>2. Crec. Pv 40% spmk 15%</p>	<p>1.Crec. Ventas 18%</p> <p>2. Crec. Pv 45% spmk 15%</p>	<p>1. Crec. Ventas 24%</p> <p>2. Crec. Pv 47% spmk 14%</p>	<p>1. Crec. Ventas 28%</p> <p>2. Crec. Pv 30% spmk 15%</p>

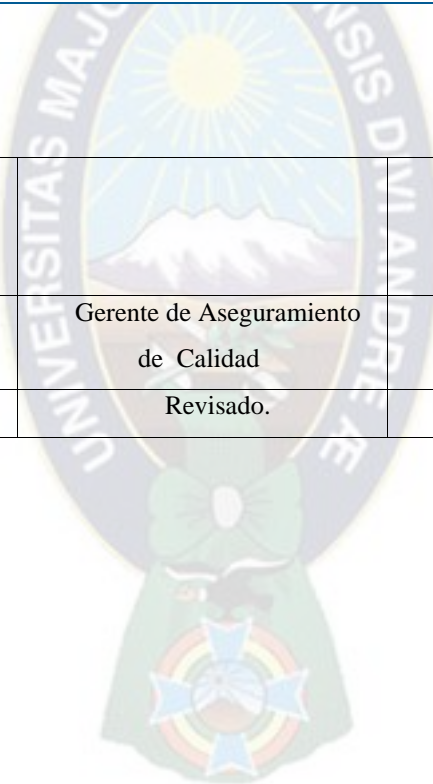
	<p>Desarrollar en mayor magnitud el mercado de exportación</p>	<p>1. Mejorar la oferta de productos y precios para exportacion 2. Evaluar e ingresar a nuevos mercados 3. Crear alianzas estrategicas en toda la cadena productiva</p>	<p>1. Optimizar nuestra oferta comercial diversificando nuestra oferta de envases y productos. 2. Elaborar una estrategia con precios mas competitivos; 3. Analisis de nuevos mercados estados unidos y brasil como principales pais a atacar; 4. Crear una relación solida con productores de quinua, 5. Desarrollo de la marca internacional de simsa</p>	<p>Gerencia de operaciones y logistica</p>	<p>1. Ampliación de cartera de clientes 2. Crecimiento del volumen de ventas 3. Oferta de nuevos productos 4. Obtención de certificaciones requeridas por el cliente</p>	<p>1. clientes nuevos 2. Venta de 2.8 millones bs 3. Sin oferta 4. Sin nuevas certificaciones</p>	<p>1. Ampliación de 3 nuevos clientes. 2. Crecimiento del 80%. 3. Desarrollo de tres nuevas ofertas. 4. Obtención de la certificacion iso 9001:2015</p>	<p>1. Ampliación de nuevos clientes. 2. Crecimiento del 15%. 3. Desarrollo de dos nuevas ofertas. 4. Obtención de una nueva certificacion</p>	<p>1. Ampliación de 1 nuevo cliente. 2. Crecimiento del 10%. 3. Desarrollo de dos nuevas ofertas. 4. Sin nuevas certificaciones</p>	<p>1. Ampliación de 1 nuevos clientes. 2. Crecimiento del 10%. 3. No aplica. 4. Obtención de una nueva certificacion</p>
--	---	---	---	--	--	---	---	---	---	--


	<p>Asegurar el nivel de servicio de los requerimientos del mercado por canal de ventas.</p>	<p>1. Desarrollar y aplicar un modelo de "supply chain" (logística) por canal de ventas. 2. Asegurar la capacidad de planta disponible.</p>	<p>1. Determinar y evaluar los modelos de supply que requiere la compañía 2 diseñar los modelos que permitan el mejor flujo precautelando optimizar la relación entre los distintos modelos de implementación de los distintos modelos 4 determinar las capacidades instaladas vs las reales 5 determinar el momento óptimo de expansión 6 presentación de proyectos de expansión</p>	<p>Gerencia de operaciones y logística</p>	<p>1 nivel de servicio por canal de ventas 1.2 proyección de utilización de planta</p>	<p>1 diferenciación de canales de distribución 2 desarrollo de modelos e implementación</p>	<p>1 reevaluación de modelos de acuerdo a las necesidades 2 implementación de nuevos diseños y cambios</p>	<p>1 reevaluación de modelos de acuerdo a las necesidades 2 implementación de nuevos diseños y cambios</p>	<p>1 reevaluación de modelos de acuerdo a las necesidades 2 implementación de nuevos diseños y cambios</p>	<p>1 reevaluación de modelos de acuerdo a las necesidades 2 implementación de nuevos diseños y cambios</p>
--	--	---	---	--	--	---	--	--	--	--

5	<p>Contar con una nueva infraestructura para el crecimiento de la empresa y los requisitos de inocuidad, calidad, seguridad y medio ambiente.</p>	<p>1. Realizar la construcción de la nueva planta y de galpones en la ciudad de el alto 2. Mejorar las condiciones de la planta molino y avena.</p>	<p>1. Iniciar un proceso de reconversión tecnológica en maquinaria.</p>	<p>Gerencia de operaciones y logística</p>	<p>1 nueva planta industrial</p>	<p>1 diseño de modelo de planta 2 presentación a directorio</p>	<p>1 implementación</p>	<p>1 implementación</p>	<p>1 seguimiento</p>	<p>1 seguimiento</p>
6	<p>Mejorar el ambiente de trabajo</p>	<p>1. Determinar la actual percepción de clima laboral 2. Determinar las variables que más inciden en las percepciones negativas de clima laboral 3. Abordar las variables con mayor incidencia negativa en la percepción de clima laboral</p>	<p>1. Realizar la encuesta de clima laboral 2. Realizar grupos focales de seguimiento a las variables con impacto negativo 3. Desarrollar un plan de trabajo integral y por area para atenuar las variables con impacto negativo</p>	<p>Gerencia de operaciones y logística y gerencia admionitrativa financiera</p>	<p>1. Indicadores cuantitativos de la encuesta 2. Indicadores cualitativos de clima laboral 3. Cumplimiento del plan de trabajo sobre clima laboral</p>	<p>1. Sin datos. 2. Sin datos 3. No se tiene</p>	<p>1. Indicadores cuantitativos 2. Indicadores cualitativos. 3. Elaborar plan de trabajo 2 años e implementar primer año.</p>	<p>1. No aplica 2 no aplica 3. Implementar plan de trabajo segundo año.</p>	<p>1. Indicadores cuantitativos 2. Indicadores cualitativos. 3. Elaborar plan de trabajo 2 años e implementar primer año.</p>	<p>1. No aplica 2 no aplica 3. Implementar plan de trabajo segundo año.</p>

Versión Revisada	Descripción de los cambios	Fecha de aprobación
--	Edición inicial	

Encargada del SGC	Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gerente General
Elaborado	Revisado.	Aprobado.



	GESTION DE CAMBIOS	SPP-SGC-P-03
	ANEXO 11	v.0

PROPOSITO Y ALCANCE

Establecer un mecanismo para ejecutar un cambio planeado y controlado, el cual puede ser referido a equipos, procesos operativos, productos y proveedores que afecten la calidad, inocuidad, del producto o servicio, así como documentar la evaluación que va asociada.

El concepto de control de cambio aplica a re-ingeniería, mejoras logísticas, mejoras en procesos, cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

DEFINICIONES

<i>Cambio</i>	Es una alteración planeada que se documenta antes de su implementación. Puede ser permanente o tener un periodo temporario y debe proporcionar una oportunidad de mejora.
<i>Gestión de cambios</i>	<p>Es un aspecto esencial del sistema de gestión de calidad, para evaluar en forma prospectiva el efecto potencial de un cambio, en la organización como un todo.</p> <p>Es un proceso que asegura que los efectos de los cambios propuestos son totalmente evaluados antes de su implementación, de forma tal que todas las áreas de la organización se mantengan en estado de cumplimiento.</p>
<i>Cambio Mayor</i>	Son aquellos cambios que no se presentan de manera frecuente o constante en la empresa y tampoco son relacionados a las actividades habituales.
<i>Cambio Menor</i>	Son aquellos cambios que no se presentan de manera frecuente o constante sin embargo, están estrechamente relacionadas a actividades rutinarias en la empresa.

<i>Cambio rutinario</i>	Son aquellos cambios que se presentan de manera periódica o frecuente en la empresa.
--------------------------------	--

2.1. ABREVIACIONES

CD Consejo Directivo

ESG Encargada de Sistema de Gestión

RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Aplicación	La aplicación es de carácter general en todas las áreas.
Hacer cumplir el documento	Gerencias de área, jefaturas, supervisores, encargada de sistemas de gestión.
Difusión	ESG

DESARROLLO

Planificación de los cambios

Cuando la empresa determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada.

- el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- la integridad del sistema de gestión de la calidad;
- la disponibilidad de recursos;
- la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La organización se asegura de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

Nota 1. De no ser reportado el permiso de desviación se levantará una No Conformidad para el área, cuando se la identifique.

Identificación del Cambio.

Se han identificado dos tipos de cambios mayores, son aquellos cambios que no se presentan de manera frecuente o constante en la empresa y tampoco son relacionados a las actividades habituales y menores que son aquellos cambios que no se presentan de manera frecuente o constante, sin embargo, están estrechamente relacionadas a actividades rutinarias en la empresa.

En caso que se identifique la necesidad de un cambio, el solicitante inicia la gestión de cambio, donde identifica el propósito, mismo que es responsable de toda la gestión el cambio.

Los cambios deben ser comunicados por la Gerencia de Área a la Gerencia General. Posteriormente se envía la información para la apertura de un nuevo cambio a la ESG.

Registro de la información

Para formalizar la gestión de un cambio, el responsable debe informar mediante un correo a la ESG mediante el SPP-SGC-R-02 Registro de gestión de cambios, para posteriormente registrarlo en el SPP-SGC-R-03 Seguimiento de Gestión de Cambios.

Los cambios en actividades rutinarias, deben ser registrados por la ESG.

La ESG informa al Consejo Directivo.

Nota 2. De no ser reportado el cambio se levantará una No Conformidad para el área, en el momento de su identificación.

Para la apertura se debe enviar la siguiente información:

Nombre de la persona que propone el cambio.

La descripción del cambio

El propósito del cambio

La fecha de inicio del cambio

Las acciones que se tomaran

Implementación

El líder de implementación será responsable de informar acerca del desarrollo del cambio, este informará las actividades y cualquier novedad a los implicados del cambio y a la ESG. Se debe valorar si están consiguiendo los resultados esperados con la Gerencia de Área.

La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

Cierre del Cambio

La organización debe conservar la información documentada sobre:

- a) los resultados de las revisiones;
- b) la autorización de los cambios;
- c) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

La ESG informa de estado de control de cambio, verifica el cumplimiento de todas las actividades acordadas.

La ESG familiarizara en CD el estado de los controles de cambio realizados mediante indicadores

Tipos de Cambios

Puede considerarse cambios, entre otros:

Cambios de proveedores.

Cambios en tecnología y procesos.

Cambios en políticas empresariales.

Cambios en material de empaque.

Cambios en el diseño de empaques.

Cambios en la estructura y/o funciones.


REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE
SPP-SGC-R-02	Registro de Gestión de Cambios Menores
SPP-SGC-R-03	Seguimiento de Gestión de Cambios

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión revisada	Descripción de los Cambios	Fecha de aprobación
-	Edición inicial	

Encargada del SGC	Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gerente General
Elaborado	Revisado.	Aprobado.

	VERIFICACIÓN DEL SISTEMA HACCP	SPP-SI-P-04
	ANEXO 12	v.0

PROPÓSITO Y ALCANCE

Establecer los criterios e instrumentos con los cuales verifican la implementación y el funcionamiento del Sistema HACCP en Planta de Pura Pura, que permitan verificar y registrar la información de las cuatro líneas de proceso: laminado, fraccionado, molienda, extruido y comunicar los hallazgos con el fin de tomar las acciones necesarias cuando se presentan incumplimientos.

El presente procedimiento aplica a las actividades de las cuatro líneas de proceso presentes en la Planta de Pura Pura.

DEFINICIONES

VERIFICACION	Comprobación o ratificación de la autenticidad o verdad de una cosa
METODO	Modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado o fin determinado
PRUEBA	<p>Cosa material, hecho, suceso, razón o argumento con que se prueba o se intenta probar que algo es de una determinada manera y no de otra.</p> <p>Acción de probar a alguien o algo para conocer sus cualidades, verificar su eficacia, saber cómo funciona o reacciona, o qué resultado produce</p>

ABREVIATURAS

GG, Gerencia General

GOL, Gerencia de Operaciones y Logística

GAC, Gerencia de Aseguramiento de Calidad

SGM, Sub Gerente de Molienda

EI, Encargado de Inocuidad

RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Ejecución y aplicación	Personal operativo , Encargado de planta orgánica, analistas de control de calidad.
Hacer cumplir el documento	Equipo de Inocuidad HACCP.
Difusión	GAC y Encargada del Sistemas de Gestión

DESARROLLO

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN Las actividades de verificación incluyen:

Validación del plan HACCP

Calibrado del equipamiento

Colecta y análisis de muestras

Validación del HACCP

La validación del plan HACCP debe incluir:

Revisión del análisis de peligros.

Determinación del PCC

Justificativa para los límites críticos, basada, por ejemplo, en principios científicos y exigencias reglamentarias

Evaluación de actividades de monitoreo, acciones correctivas, procedimientos de mantenimiento de registro y actividades de verificación (cuando son correctas y adecuadas).

El proceso de convalidar un plan HACCP ya existente también debe incluir:

Revisión de los informes de auditoría del HACCP

Revisión de cambios del plan HACCP y los motivos

Revisión de informes de validación anteriores

Revisión de informes de desvíos

Evaluación de la eficiencia de las acciones correctoras

Revisión de información sobre reclamos de consumidores

Revisión de las conexiones entre el plan HACCP

Calibrado

El calibrado consiste en la comparación de instrumentos o equipamiento usados para diferentes mediciones, con un patrón de precisión garantizado. El calibrado se documenta con registros mismos deben estar disponibles para revisión durante la verificación.

El calibrado del equipamiento e instrumentos adecuados usados en el desarrollo e implementación del plan HACCP debe hacerse, durante el monitoreo y/o verificación:

Si tiene las siguientes calibraciones:

Para PCC 1 OZONIZADO

Concentración de ozono dentro del reactor, límite superior 8 ppm límite inferior 7 ppm, programado en el equipo.

Para PCC 2 DETECTOR DE METALES

La Calibración del Detector de Metales se lo realiza cada dos horas comenzando desde su inicio de trabajo con los patrones:

Esfera Patrón – Cuerpo de Prueba \varnothing 2,5 MM FE (Ferrosos).

Esfera Patrón – Cuerpo de Prueba \varnothing 2,5 MM SS (Acero Inox).

Esfera Patrón – Cuerpo de Prueba \varnothing 2,5 MM NFE (No Ferrosos).

Plan de muestras y análisis

Se tiene las siguientes Planes de muestras y análisis

Para el PCC1 OZONIZADO, Se realiza un análisis microbiológico de forma semestral para validar y garantizar la disminución de los patógenos en el producto para validar el PCC.

Para el PCC 2 DETECTOR DE METALES, Se realiza pruebas con las muestras patrones del equipo y otros metales posibles a encontrar durante el proceso en gramajes de manejo estándar de producto terminado, prueba que se reporta con un informe de forma semestral.

FRECUENCIA DE LA VERIFICACIÓN

Las actividades de verificación deben ejecutarse, siempre que haya indicios de que el estado de inocuidad del alimento pueda estar comprometido.

Esos indicios incluyen:

Observaciones en la línea de producción de que el PCC no está operando dentro de los límites críticos.

Revisiones de registros que indiquen un monitoreo inadecuado.

Revisiones de registros que indiquen que los PCC operan repetidamente fuera de los límites críticos.

Reclamos de consumidores o rechazo del producto por clientes.

Después de la elaboración de cada Plan HACCP actualizado.

Cuando haya algún cambio que afecte el análisis de peligro o cambie el Plan HACCP de alguna manera.

Por otra parte, al no tener ninguna de las anteriores consideraciones, se debe realizar la verificación del Sistema HACCP de forma anual.

Como parte de revisión continua, para demostrar que el Plan HACCP es eficaz.


REGISTROS

NA

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión revisada	Descripción de los Cambios	Fecha de aprobación
-	Edición inicial	

Líder equipo HACCP	Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gerente General
Elaborado	Revisado.	Aprobado.

	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y AMBIENTE DE TRABAJO	SPP-SIND-P-05
	ANEXO 13	v.0

PROPOSITO Y ALCANCE

Establecer los mecanismos de seguridad industrial para que los operarios, trabajen de la manera más segura posible, cumpliendo el uso de epps adecuados para el tipo de trabajo que realizan, además de tener un ambiente de trabajo que brinde comodidad.

DEFINICIONES

<i>Seguridad Industrial</i>	Esquipo industrial y seguro de herramientas que tienen por objetivo la prevención de accidentes.
<i>Epp</i>	Equipo de protección personal.
<i>Accidente</i>	Suceso imprevisto que altera la marcha normal o prevista de las cosas.
<i>Discriminación</i>	Trato diferente y perjudicial que se da a una persona.
<i>Estrés</i>	Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento.

ABREVIACIONES

SSI Supervisor de seguridad industrial

ESG Encargada del sistema de gestión

RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Ejecución	SSI
Hacer cumplir el documento	SSI
Difusión	SSI

DESARROLLO

Sociales

En el área de trabajo no se permitirá la discriminación ya sea entre los operarios que no cuentan con estudios superiores o por la condición que tengan con aquellas personas encargadas de la administración y viceversa.

Se deberá procurar ambientes libres de conflictos y si estos se dieran se deben solucionar fuera de estos predios. Si se diera el caso de conflictos internos se deberá suspender a las partes actuantes.

Psicológicos

Se deberá evitar el estrés en los trabajadores que se presentan por la presión en la producción desde instancias mayores. Se debe ser ordenado en la producción para trabajar libre y tranquilamente.

Físicos

Área administrativa

En el área administrativa no se tiene necesidad de EPPs pero, si llegan a ingresar al área de producción deben tener los equipos correspondientes.

Área de producción

En esta área es donde se debe aplicar con mayor énfasis las EPP debido a la inocuidad se debe usar cofia, barbijo, chaqueta, pantalón (de la empresa), mangas y guantes de latex.

Para la seguridad específicamente se debe utilizar casco y botas de seguridad. Debe también capacitar a los empleados que tienen que hacer uso de EPP para que sepan cómo hacer lo siguiente:

- Usar adecuadamente el EPP.
- Saber cuándo es necesario el EPP.
- Conocer qué tipo de EPP es necesario.
- Conocer las limitaciones del EPP para proteger de lesiones a los empleados.
- Ponerse, ajustarse, usar y quitarse el EPP.
- Mantener el EPP en buen estado.

El equipo de protección personal está diseñado para proteger a los obreros en el lugar de trabajo de lesiones o enfermedades serias que resultan del contacto que tienen con la maquinaria que trabajan.

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión Revisada	Descripción de los cambios	Fecha de aprobación de la nueva versión
--	Edición inicial	

Supervisor de Seguridad Industrial	Gerente de Operaciones y Logística	Gerente General
Elaborado	Revisado.	Aprobado.



MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS

SOCIEDAD INDUSTRIAL MOLINERA S.A

IDENTIFICACION DEL CARGO			
Nombre del	JEFE DE PLANTA	Código	BD-B-80
Área	Operaciones y Logística		
Lugar de Trabajo	La Paz		
Supervisado por	Gerente de Operaciones y Logística		
Supervisa a	Supervisor de Producción Encargado de producción	Numero de dependientes	6
Instancias de Relacionamento Interno	Directamente: Supervisores y encargados de planta, Jefatura de Abastecimiento, Jefatura de Almacenes, Subgerencia de Molienda, Jefatura de Distribución, Gerencia de Aseguramiento de Calidad, área de calidad, Contador. Indirectamente: con todo el personal para consultas, dudas, eventos, evaluaciones	Instancias de Relacionamento Externo	Instancias Gubernamentales en auditorias
<i>“Por la naturaleza del cargo se considera personal de confianza”</i>			

REQUISITOS MINIMOS	
Nivel/Área de Formación	Licenciatura en Ingeniería Industrial, Alimentos, Ingeniería de Producción
Otros estudios	Postgrado en Producción Maestría en Industrial (deseable)
Cursos y Formación	ISO, Productividad, Proyectos, Office
Experiencia	2 años en el producción en el sector industrial 2 años en el área de administración (deseable)
Idiomas	Español avanzado Inglés intermedio

Misión del Puesto	Ejecutar adecuadamente los planes de producción, Evaluar y optimizar los procesos productivos para asegurar la continuidad de la operación. Resolver contingencias de la operación a efectos de dar	
1	Ejecutar planes productivos	Asegurar niveles de abastecimiento en base a las planificaciones de demanda del área comercial
2	Producir dentro de los estándares de calidad fijados por la compañía	Asegurar los niveles de calidad definidos como estándares para la compañía
3	Administrar el personal	Para optimizar la relación costo beneficio que genera el recurso humano dentro de la compañía
4	Administrar los recursos asignados en materiales	Para optimizar y resguardar la relación costo beneficio que genera estos recursos dentro de la compañía
1	Planes y procesos productivos	
2	Administración de personal	
3	Administración de recursos materiales y monetarios	
4	Planes de contingencia	

MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS

SOCIEDAD INDUSTRIAL MOLINERA S.A

COMPETENCIAS				
COMPETENCIAS TÉCNICAS				
PARA TODA LA ORGANIZACIÓN	Niveles para las competencias técnicas			
	Básico	Inter	Avan	
SGC (Sistema de Gestión de Calidad)				X
Conocimiento del sector industrial				X
	Niveles para las competencias técnicas			
	Básico	Inter	Avan	
Sistemas de producción y operaciones Industriales				X
Normas ISO: Calidad, Seguridad y Ambiental		X		
Sistemas de administración de Proyectos		X		
Sistemas de Indicadores		X		
COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES				
COMPETENCIAS CORE	Nivel de competencia			Definición del nivel de competencia
	A	B	C	
	Desarrollo	Desarrollado	En desarrollo	
	Excepcional			
Enfocado al Cliente	X			Promueve y asegura la

				implementación de acciones estratégicas dirigidas a mejorar los servicios que presta la
Producir Resultados	X			Reta y empuja a la empresa a lograr resultados. Establece objetivos y asume responsabilidad para lograr resultados.
Trabajo en Equipo y Colaboración	X			Dirige y lidera a otros para lograr las metas y objetivos del equipo
Capacidad para Adaptarse al Cambio	X			Lidera gestiones de cambio mediante palabras y acciones asegurando que las nuevas formas de hacer, sean implementados exitosamente.
COMPETENCIAS GENÉRICAS REQUERIDAS PARA	Nivel de competencia			Definición del nivel de competencia
	A Desarrollo Excepcional	B Desarrollado	C En desarrollo	
Coaching y Desarrollo de otros	X			Promueve el desarrollo y el aprendizaje de los/as demás y de sí mismo con el fin de atender las necesidades futuras de la

Planear y Organizar	X			Define metas y estrategias para la empresa y participa de la instrumentación de actividades para alcanzar los objetivos.
Comunicación Interpersonal	X			Busca promover una comunicación clara y efectiva fuera y dentro de la empresa.
Negociación y Manejo de Conflictos	X			Construye una visión compartida de los problemas por resolver priorizando objetivos comunes y comprendiendo la repercusión de acciones sobre el éxito de la empresa.
Mejoramiento continuo	X			Promueve y anima a que se mejoren los estándares de calidad que provee la empresa.
Visión		X		Anticipa escenarios futuros con visión estratégica y reta e impulsa a la empresa hacia un mejoramiento y crecimiento constante.
Conciencia organizacional	X			Vive intensamente la visión y misión de la empresa e inspira en los demás a actuar en concordancia y lealtad con los valores de la empresa.

MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS

SOCIEDAD INDUSTRIAL MOLINERA S.A

Niveles de Desarrollo*	En Desarrollo	<i>Nivel de experimentación cautelosa, se empiezan a familiarizar con la competencia y se empieza a introducir algunos aspectos en el trabajo.</i>
	Desarrollada	<i>Nivel de experimentación confiada, existe mayor autonomía y disposición en el uso de la competencia.</i>
	Desarrollada Excepcional	<i>Uso confiado y experto de la competencia. El uso de la competencia a este nivel permite inspirar a otros el desarrollo de esta competencia.</i>

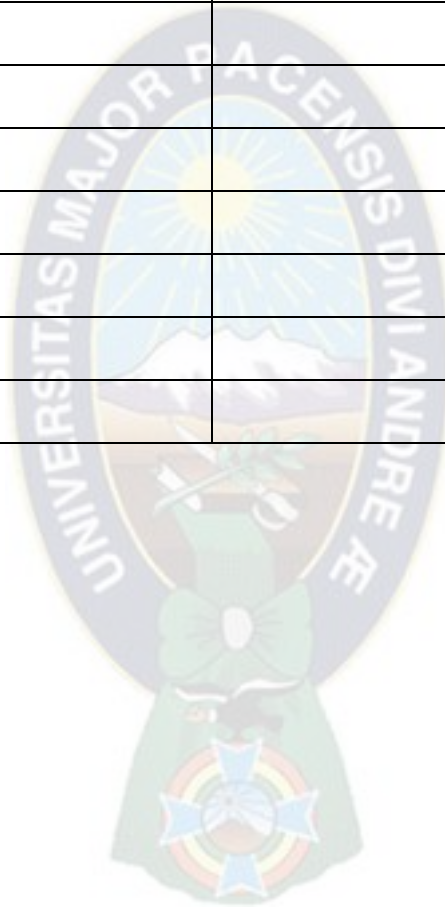



	REGISTRO CAPACITACIONES	SPP-RRHH-R-01
	ANEXO 15	v.0

Nombre del Curso:				
Objetivo de la capacitación:				
Nombre del Instruk.:				
Fecha Actual:				
Lugar:				
Tipo de capacitación		Interna		Externa
Duración:				
	Horas (x día)	Minutos (x día)		
Nro.	APELLIDOS PARTICIPANTES	NOMBRES	ÁREA	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				

12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			

38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
48			
49			
50			



	ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	SPP-SGC-P-06
	ANEXO 16	v.0

PROPÓSITO Y ALCANCE

Diseñar y controlar toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, mediante el proceso de elaboración, revisión y aprobación de documentos y registros.

Se llega desde la solicitud de elaboración, actualización y anulación de documentos y registros. Una vez elaborado un documento o registro se codifica, se revisa y finalmente se aprueba dando lugar a su socialización.

DEFINICIONES

<i>Documento</i>	Información y su medio de soporte.
<i>Registro</i>	Documento que presenta resultados.
<i>Documento obsoleto</i>	Documento que ha perdido su vigencia.
<i>Formato</i>	Características que se le da a un documento con el fin de tener un orden en la documentación.
<i>Listado maestro de documentos</i>	Lista de toda la documentación de la organización.
<i>Procedimiento</i>	Ordenamiento de tareas necesarias para cumplir con un proceso.
<i>Revisión</i>	Actividad que se realiza para validar un documento o registro.

<i>Datos</i>	Información concreta sobre hechos
<i>Documento interno</i>	Documento que es propiedad intelectual de la organización.
<i>Documento externo</i>	Documento que es elaborado por fuentes externas y no es propiedad de la empresa.

2.1 ABREVIACIONES

SGC Sistema de Gestión de Calidad

ESG Encargada del Sistema de Gestión de Calidad

GG Gerencia General

GOL Gerencia de Operaciones y Logística

GAC Gerencia de Aseguramiento de la Calidad

RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Ejecución y aplicación	ESG Encargada del Sistema de Gestión.
Hacer cumplir el documento	ESG, GG, GOL Y GAC.
Difusión	ESG Encargada del SGC.

DESARROLLO

CREACION Y ACTUALIZACION

Toda persona que vea conveniente la creación o actualización de un documento con la finalidad de apoyar en el desarrollo de sus tareas o funciones debe comunicarlo a su superior y este debe comunicarse con la ESC para el desarrollo del documento, posterior revisión y aprobación.

IDENTIFICACIÓN Y ESQUEMA DEL DOCUMENTO

Todo documento del sistema de gestión de calidad deberá estar identificado con el encabezado que contiene la siguiente información:



El documento deberá poseer la siguiente estructura:

1. PROPOSITO Y ALCANCE
2. -DEFINICIONES
3. ABREVIACIONES
4. -RESPONSABILIDADES
5. -DESARROLLO
6. -REGISTROS
7. -HISTORIAL DE REVISIONES

ELABORACIÓN Y/O MODIFICACIÓN

Estará a cargo de la persona dueña del proceso y la encargada del Sistema de Gestión de Calidad.

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Una vez concluida la redacción o actualización de los documentos, estos deben ser revisados por los responsables enunciados en el Cuadro de Responsabilidades ANEXO 1. Para la revisión se tomará en cuenta lo siguiente:

- Que la secuencia de tareas sea la correcta y se identifiquen las más importantes
- Que las directivas no se contrapongan con otras del Sistema de Gestión de la Calidad, Leyes, Reglamentos y Normas Operativas
- Que la redacción sea clara, legible y comprensible
- Que se identifiquen claramente las responsabilidades
- Que haya sido redactado de acuerdo con lo descrito en este procedimiento
- Que sea funcional, práctico y no burocrático

De haber objeciones, estas deberán ser corregidas

APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Terminadas las revisiones, se procede con la aprobación, a cargo de la encargada del Sistema de Gestión de Calidad. La aprobación permitirá la emisión del documento en copias impresas y/o informáticas.

Tanto como la elaboración revisión y aprobación tienen que estar registrados en un cuadro que se encuentra al final del documento:

Encargada del SGC	Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gerente General
Elaborado	Revisado.	Aprobado.

IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Todo cambio en el manual de calidad es identificado y registrado en la última hoja del documento. Todo cambio en los procedimientos y documentos e identificando y registrando en el acápite denominado "HISTORIAL DE REVISIONES" los cuales deberán contener la siguiente información:

Versión revisada	Descripción de los Cambios	Fecha de aprobación de la nueva versión
-	Edición inicial	

Versión Anterior

Breve descripción de los cambios en la

Fecha de emisión de la Versión Nueva.

Disponibilidad de los Documentos

Toda la documentación de Gestión Interna y Externa que forma parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Organización se encuentra disponible en una carpeta y/o en forma digital con copias controladas impresas en el Librero oficial de la Empresa y dentro del Equipo Compartido de uso General como copia controlada **en su última versión y en modo de lectura**, el documento original en forma informática en CD y en el Computador de la Encargada del Sistema de Gestión de Calidad.

Legibilidad e Identificación

La Encargada del Sistema de Gestión es responsable del mantenimiento de toda la documentación impresa en copias registradas e informáticas, que se encuentra en la Carpeta de Documentos de Calidad.

Se deberá controlar que:

Estén claramente identificados y registrados.

Lleven las firmas de los responsables y el sello de "Copia Controlada".

Sean adecuadamente almacenados y manipulados, para evitar daños, pérdidas o deterioros.

Estén disponibles para todo el personal que realiza trabajos basados en dicha documentación.

Sean actualizados cuando aparezca una nueva versión aplicable, eliminando la versión obsoleta.

Para prevenir el uso no intencionado, el documento obsoleto, se desecha, luego de la actualización, teniendo solo una copia identificada en custodia,

El mantenimiento de documentos que se encuentran en medio informático, quedan a cargo del responsable de Sistema de Gestión de Calidad.

DISTRIBUCIÓN

Para asegurarse que los documentos se encuentran disponibles, en sus puntos de uso y para prevenir que cuando cambien la versión y se maneje la documentación actualizada, se tiene el registro de recojo de documentos obsoletos y el de entrega de documentos (copia controlada).

REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE
SPP-SGC-R-04	Entrega de documentos
SPP-SGC-R-05	Recojo de documentos obsoletos

HISTORIAL DE REVISIONES

Breve descripción de los cambios en la

Fecha de emisión de la Versión Anterior

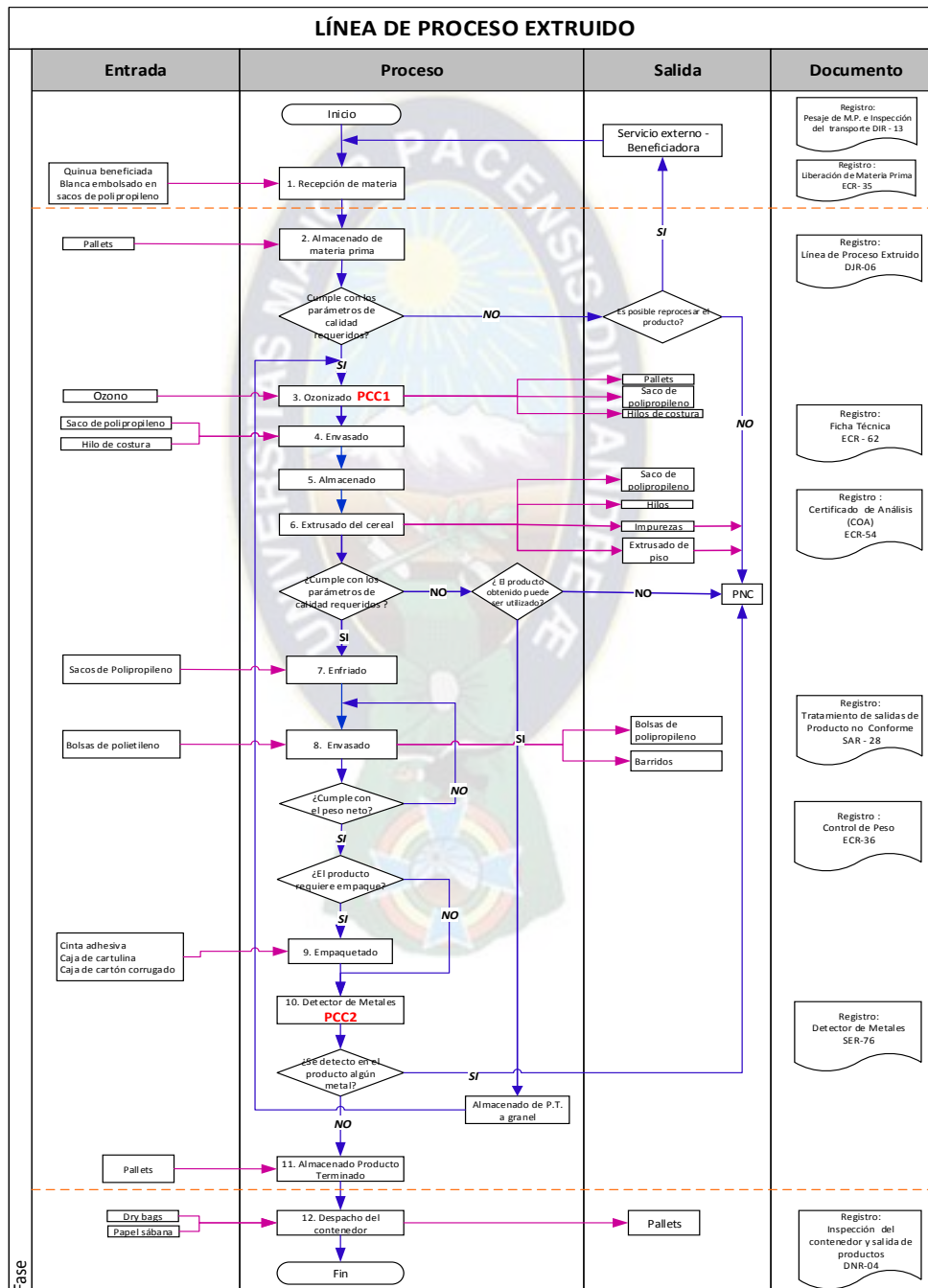
Versión revisada	Descripción de los Cambios	Fecha de aprobación de la nueva versión
-	Edición inicial	

Versión Anterior

Encargada del SGC	Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gerente General
Elaborado	Revisado.	Aprobado.

	PROCESO LINEA EXTRUIDO	SPP-GOL-A-05
	ANEXO 17	v.0

DIAGRAMA DE FLUJO



ACTIVIDADES RELACIONADAS

ETAPA	ACTIVIDADES RELACIONADAS
1. Recepcionado de Materia Prima	Descarguío de los sacos
	Pesado del producto
2. Almacenado de Materia Prima	Armado de ruma
3. Ozonizado	Vaciado de materia prima a la tolva de alimentación
	Transporte de la materia prima por ductos
	Transporte al Silo
	Transporte al Ozono
4. Envasado	Pesado del producto
	Costurado del producto
5. Almacenado	Armado de ruma
6. Extrusado del cereal	Vaciado de materia prima a la tolva de alimentación
	Transporte de la materia prima por elevador
	Tolva de alimentación
	Extruido
7. Enfriado	Recepción del cereal extruido en sacos
	Enfriado del producto
8. Envasado	Fraccionado del producto
	Pesado
	Sellado
9. Empaquetado	Colocado de Empaque secundario
	Colocado de Empaque terciario
	Sellado con cintas adhesiva
10. Detector de Metales	Pasar el producto por el detector de metales
11. Almacenado de Producto Terminado	Apliado en pallets plásticos
12. Despacho	Limpieza del contenedor
	Forado interiormente del contenedor
	Carguío del Producto Terminado
	Cerrado del contenedor

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión Revisada	Descripción de los cambios	Fecha de aprobación de la versión
-	Documento inicial	

Encargado Jefe de Planta	Gerente de Operaciones y Logística	Gerente General
Elaborado	Revisado.	Aprobado.




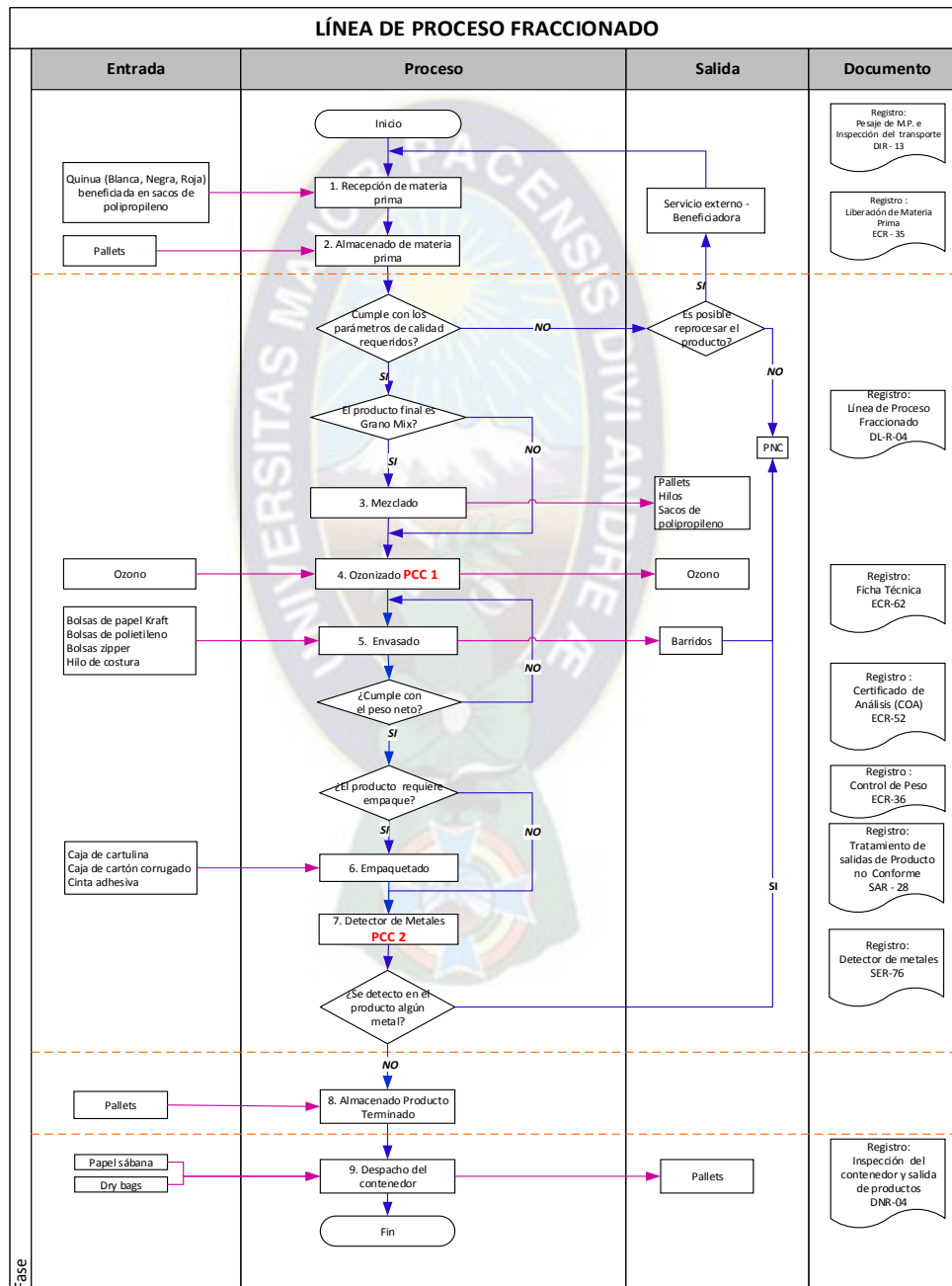
	<p>PROCESO LINEA FRACCIONADO</p>	<p>SPP-GOL-A-06</p>
	<p>ANEXO 18</p>	<p>v.0</p>

DIAGRAMA DE FLUJO



ACTIVIDADES RELACIONADAS

ETAPA	ACTIVIDADES RELACIONADOS
1. Recepcionado de Materia Prima	Descarguío de los sacos
	Pesado del producto
2. Almacenado de Materia Prima	Armado de ruma
3. Mezclado	Abertura de sacos
	Pesado del producto requerido
	Mezclado de granos
4. Ozonizado	Vaciado a la tolva de alimentación
	Transporte por ductos
	Transporte al Silo
	Transporte al Ozono
5. Envasado	Recepción en bolsas de Polipropileno
	Fraccionado del producto
	Pesado
	Costurado o Sellado
6. Empaquetado	Colocación de Empaque secundario
	Colocación de Empaque terciario

	Sellado con cintas adhesiva
7. Detector de Metales	Pasar el producto por el detector de metales
8. Almacenado de Producto Terminado	Apliado en pallets plásticos
9. Despacho	Limpieza del contenedor
	Forrado interiormente del contenedor
	Carguío del Producto Terminado
	Cerrado del contenedor

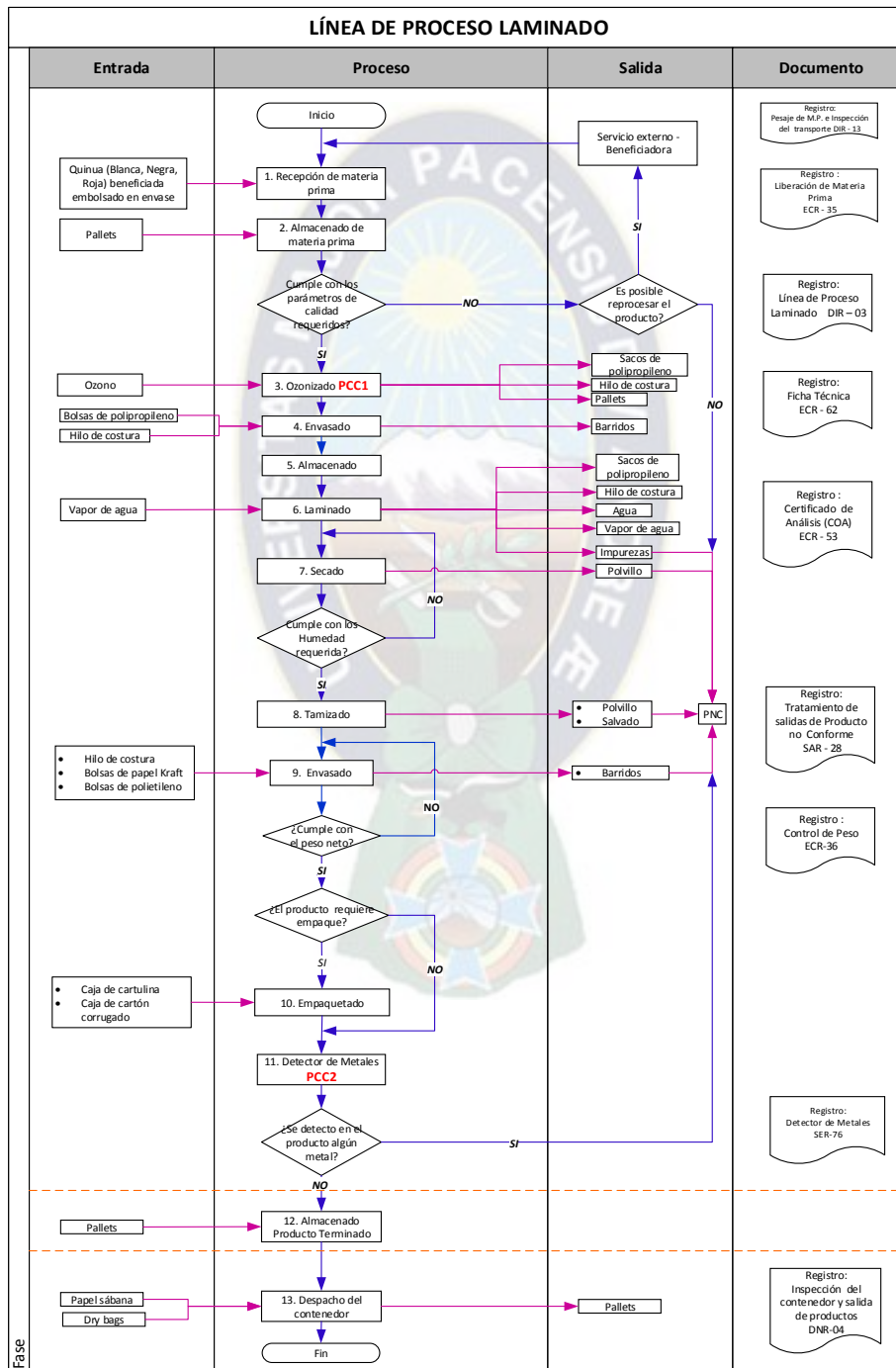
HISTORIAL DE REVISIONES

Versión Revisada	Descripción de los cambios	Fecha de aprobación de la versión
-	Documento inicial	

Encargado Jefe de Planta	Gerente de Operaciones y Logística	Gerente General
Elaborado	Revisado.	Aprobado.

	<p>PROCESO LINEA LAMINADO</p>	<p>SPP-GOL-A-07</p>
	<p>ANEXO 19</p>	<p>v.0</p>

DIAGRAMA DE FLUJO



ACTIVIDADES RELACIONADAS

ETAPA	ACTIVIDADES RELACIONADAS
1. Recepcionado de Materia Prima	Descarguío de los sacos
	Pesado del producto
2. Almacenado de Materia Prima	Armado de ruma
3. Ozonizado	Vaciado de materia prima a la tolva de alimentación
	Transporte de la materia prima por cangilones
	Transporte por cangilones al Silo
	Transporte por ductos al Ozono
4. Envasado	Pesado del producto
	Costurado del producto
5. Almacenado	Armado de ruma
6. Laminado	Vaciado de materia prima a la tolva de alimentación
	Transporte de la materia prima por cangilones
	Silo
	Inyección de vapor
	Laminado
7. Secado	Secado de producto por radiación de calor
8. Tamizado	Separación de grumos y polvillo
9. Envasado	Fraccionado del producto
	Pesado
	Costurado o Sellado
10. Empaquetado	Colocado de Empaque secundario
	Colocado de Empaque terciario
	Sellado con cintas adhesiva
11. Detector de Metales	Pasar el producto por el detector de metales
12. Almacenado de Producto Terminado	Apliado en pallets plásticos
13. Despacho	Limpieza del contenedor
	Forrado interiormente del contenedor
	Carguío del Producto Terminado
	Cerrado del contenedor

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión Revisada	Descripción de los cambios	Fecha de aprobación de la versión
-	Documento inicial	

Encargado Jefe de Planta	Gerente de Operaciones y Logística	Gerente General
Elaborado	Revisado.	Aprobado.


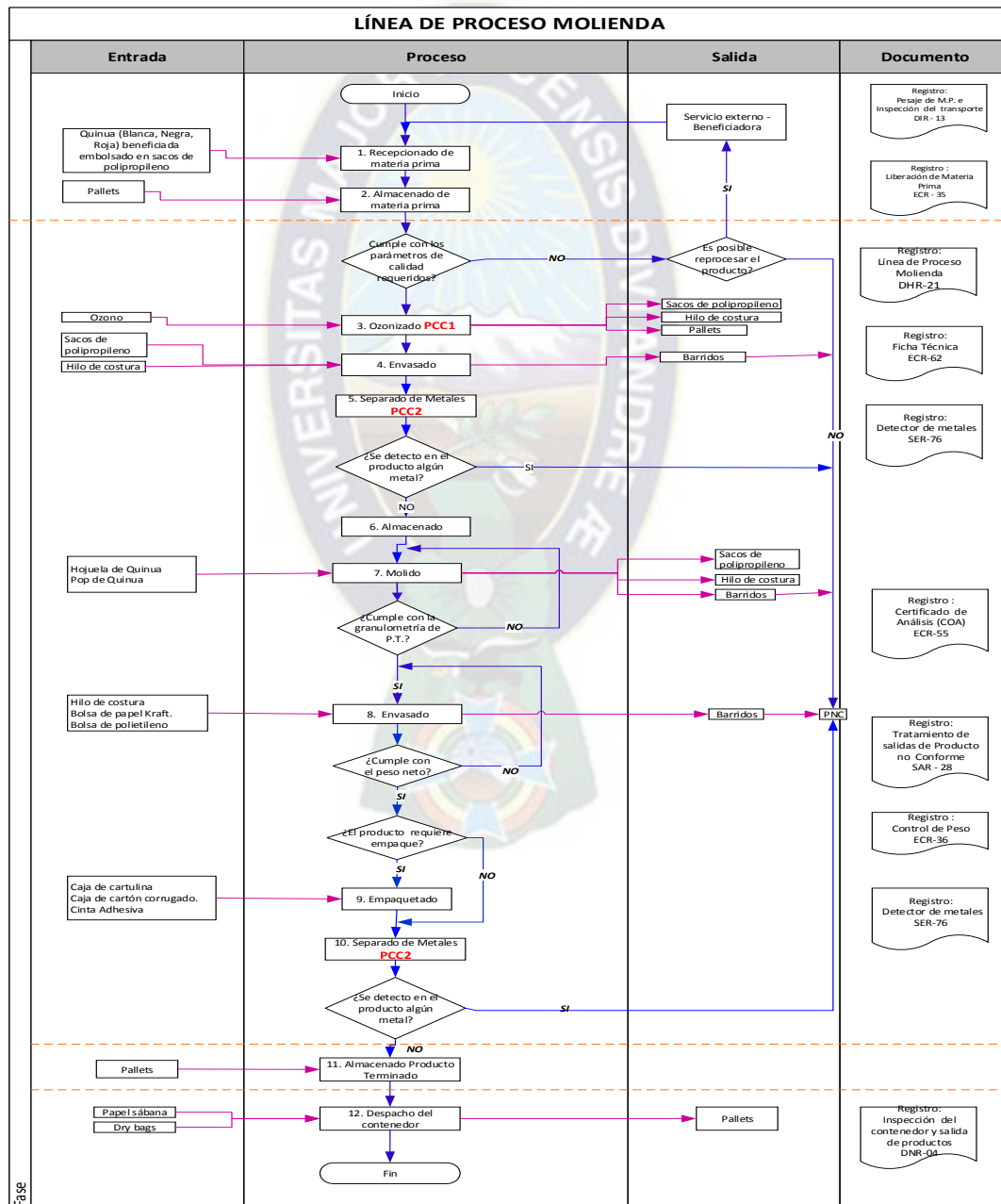
	<p>PROCESO LINEA MOLIENDA</p>	<p>SPP-GOL-A-08</p>
	<p>ANEXO 20</p>	<p>v.0</p>

DIAGRAMA DE FLUJO



ACTIVIDADES RELACIONADAS

ETAPA	ACTIVIDADES RELACIONADAS
1. Recepcionado de Materia Prima	Descarguío de los sacos
	Pesado del producto
2. Almacenado de Materia Prima	Armado de ruma
3. Ozonizado	Vaciado de materia prima a la tolva de alimentación
	Transporte de la materia prima por ductos
	Transporte por cangilones al Silo
	Transporte por ductos al Ozono
4. Envasado	Pesado del producto
	Costurado del producto
5. Detector de Metales	Pasar el producto por el detector de metales
6. Almacenado	Armado de ruma
7. Molienda	Vaciado de materia prima a la tolva de alimentación
	Molido
8. Envasado	Fraccionado del producto
	Pesado
	Sellado o Costurado


9. Empaquetado	Colocado de Empaque secundario
	Colocado de Empaque terciario
	Sellado con cintas adhesiva
10. Detector de Metales	Pasar el producto por el detector de metales
11. Almacenado de Producto Terminado	Apliado en pallets plásticos
12. Despacho	Limpieza del contenedor
	Forrado interiormente del contenedor
	Carguío del Producto Terminado
	Cerrado del contenedor

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión Revisada	Descripción de los cambios	Fecha de aprobación de la versión
-	Documento inicial	

Encargado Jefe de Planta	Gerente de Operaciones y Logística	Gerente General
Elaborado	Revisado.	Aprobado.



	ATENCION DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O CONSULTAS	SPP-GAC-P-07
	ANEXO 21	v.0

OBJETIVO Y ALCANCE

Describir el procedimiento para la atención de reclamos, sugerencias y/o consultas de clientes internos y externos, referente a productos y servicios generados en la planta de Pura Pura SIMSA.

Comprende desde su recepción, registro, generación de acciones y seguimiento, hasta la conformidad del cliente

DEFINICIONES

RECLAMO	Expresión de insatisfacción realizada a SIMSA, relativa a la calidad y/o inocuidad del producto, calidad de servicio, u otros
SUGERENCIA	Retroalimentación del cliente referente a un proceso, producto, servicio u otro que sea de su interés
CONSULTA	Opinion o consejo que pide el cliente referente a un producto, servicio o proceso de la empresa
RECEPTOR	Toda persona que tenga relación con clientes puede ser receptor de su sugerencia o consulta.

ABREVIACIONES

ESC Encargada del Sistema de Gestion de Calidad

RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Ejecución y aplicación	Todo personal receptor de un reclamo
Hacer cumplir el documento	Gerencia de Aseguramiento de la Calidad
Difusión	Encargada de Sistema de Gestión, Gerente de Aseguramiento de Calidad

PROCEDIMIENTO

Los reclamos, sugerencias y/o consultas deben ser atendidos de manera oportuna y diligente, con responsabilidad y seriedad y derivados al área de Aseguramiento de la Calidad para su gestión.

RECEPCIÓN DEL RECLAMO, SUGERENCIA Y/O CONSULTA

Los reclamos, sugerencias y/o consultas del cliente se pueden presentar de forma verbal o escrita, por los siguientes medios.

CANAL DE COMUNICACIÓN	MEDIO
VERBAL	<p>Vía telefónica o línea gratuita 800-10-7744</p> <p><i>La empresa cuenta con una central telefónica donde se comunica al cliente el número de interno específico para la Atención al cliente.</i></p> <p>Presencial (oficinas o planta)</p> <p>Llamada de clientes a teléfonos corporativos del personal de la empresa.</p>

ESCRITO	Redes sociales e- mail Correspondencia
---------	---

Todo receptor de un reclamo, sugerencia y/o consulta del cliente de foma verbal o escrito, debe solicitar la siguiente información:

Nombre completo del cliente

Teléfono de referencia

COMUNICACIÓN INTERNA

Posteriormente se transmite la información al área de calidad preferentemente por:

Correo electrónico	eblanco@simsa.com.bo ; smamani@simsa.com.bo
Watsapp	69721906 – 75238278
Llamada telefónica	Interno : 131 – 112

REGISTRO DEL RECLAMO, SUGERENCIA Y/O CONSULTA

Es responsabilidad del área de Calidad, comunicarse con el cliente dentro de las 24 horas de haber recibido el reclamo, sugerencia y/o consulta.

En caso de Reclamo se registra en el *SPP-GAC-R-06 Atención de Reclamos* llenando los dos primeras etapas del registro. Todo reclamo debe estar acompañado de la siguiente información:

Producto	Nombre del producto Fecha de vencimiento (deseable) Número de lote (deseable) Lugar de compra (deseable) Estado del envase (abierto o cerrado) Descripción del reclamo
----------	---

	Evidencia física (deseable)
Servicio	Tipo de servicio Nombre del cuestionado Descripción de el reclamo

En función a la ubicación del cliente y la factibilidad de realizar una visita, se coordina para la verificación objetiva del reclamo. Caso contrario se acepta evidencia fotográfica u otros para definir las acciones a seguir.

TRATAMIENTO DEL RECLAMO, SUGERENCIA Y/O CONSULTA DEL CLIENTE

Tratamiento del Reclamo

Una vez verificada la evidencia objetiva del reclamo, Calidad comunica al responsable del área involucrada y se define las acciones a seguir:

Cierre	Por falta de evidencia objetiva o falta de información, se cierra el reclamo (no procede, se mantiene registro y se informa).
Cambio de producto y/o servicio	En caso de verificar que se trata de un desvío puntual fortuito, o por consecuencia de un acto o condición aislada.
Acción correctiva	En caso de verificar que tiene una condición sistemática, se deriva a una acción correctiva y se la define conjuntamente el responsable de área involucrado.
Otros	(Elaboración de informe técnico para dar respuesta final al cliente)

Política 1: Reclamos por calidad o inocuidad del producto

Calidad verifica la evidencia objetiva proporcionada por el cliente, realiza un muestreo del mismo lote en almacenes de la empresa.

A requerimiento de Calidad, Comercial provee de muestras aleatorias del mercado del mismo lote (mínimo 5 unidades cerradas) para completar el análisis.

Tratamiento de Sugerencias

Una vez recibida la sugerencia, esta es transmitida al Consejo Directivo en la reunión semanal de coordinación, en la misma se define si será tomada en cuenta y analizada en la reunión mensual o solo se mantiene en el registro.

En caso de tratarse en la reunión mensual se completa las acciones definidas y si amerita se aplica el procedimiento *SPP-GAC-P-07 Atención de Reclamos*.

En ambos casos se debe dar una retroalimentación del cliente en forma verbal del tratamiento de su sugerencia.

Tratamiento de Consultas

Una vez recibido la consulta, se debe dar respuesta al cliente en un plazo máximo de 24 horas, en caso necesario se coordina con el personal involucrado en el tema de consulta y se define la respuesta final a transmitir al cliente.

El área de Calidad es responsable de dar la respuesta oficial al cliente y registrarlo.

CONFORMIDAD DEL CLIENTE

En caso de reclamos, una vez cumplido el plazo definido para las acciones a seguir, el área de calidad verifica su cumplimiento, lo registra y solicita al cliente una firma como evidencia de satisfacción en la atención de su reclamo. En caso de no ser posible la conformidad del cliente, se adjunta al registro de *SPP-GAC-R-06 Atención de Reclamos* toda la evidencia objetiva de respaldo.

En caso de sugerencias o consultas la conformidad del cliente es de forma verbal una vez atendida su solicitud.

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O CONSULTAS

Seguimiento a la atención de reclamos

Mensualmente se elabora el registro *SPP-GAC-R-07 Seguimiento de Atención a Reclamos* y se presenta indicadores al Consejo Directivo y se envía en copia al área comercial para su conocimiento del estado de la atención de reclamos.

Según la complejidad del reclamo y su causa raíz se define el tiempo para la ejecución de la acción correctiva el mismo no debe exceder el tiempo de 6 meses, caso contrario se debe realizar un nuevo análisis de causas y definir una nueva acción correctiva.

En caso de definir que el reclamo o sugerencia deriva a una acción correctiva, será tratado como *no conformidad*, según procedimiento *SPP-GAC-P-07 Atención de Reclamos*.

Seguimiento a consultas y/o sugerencias

Mensualmente se informa en la reunión de Consejo Directivo el tratamiento de consultas y/o sugerencias recibidas.

REGISTROS


CÓDIGO	NOMBRE
<i>SPP-GAC-R-06</i>	Atención de reclamos
<i>SPP-GAC-R-07</i>	Seguimiento de atención a reclamos

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión revisada	Descripción de los Cambios	Fecha de aprobación de la nueva versión
-	Edición inicial	

Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Gerente Comercial	Gerente General
Elaborado	Revisado	Aprobado



	EVALUACION, SELECCIÓN Y RE- EVALUACION DE PROVEEDORES	SPP-GOL-P-08
	ANEXO 22	v.0

PROPÓSITO Y ALCANCE

Describir cómo se gestiona la adquisición de materia prima, insumos, repuestos, servicios y otros y la verificación de las compras y la evaluación y selección de proveedores en el marco del Sistema Integrado de Gestión.

Se aplica a todas las compras que intervienen en la producción y servicios que realiza la planta de Pura Pura SIMSA.

DEFINICIONES

Proveedor	Organización o persona que proporciona un producto.
------------------	---

RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Ejecución	Gerencia de operación y logística, Jefe de Abastecimiento
Hacer cumplir el documento	Gerencia de operación y logística, Jefe de Abastecimiento
Difusión	Aseguramiento de Calidad, Gerencia de Operaciones, Jefe de Abastecimiento

PROCEDIMIENTO

Evaluación del desempeño del proveedor

La evaluación de proveedores se realiza en cada entrega, llenando el documento *DCR-01 Registro de la recepción de insumos*.

Los criterios asumidos para la evaluación del desempeño del proveedor son:

Calidad, grado y tiempo de cumplimiento del producto (materia prima, insumo, repuesto o implementos) con los parámetros de calidad establecidos. Para el servicio de transporte la calidad refiere a las condiciones óptimas de transporte y las mermas durante su traslado.

Oportunidad en la entrega, grado de cumplimiento con los plazos de entrega estipulados.

Compromiso con Seguridad Industrial: uso de implementos de seguridad y herramientas adecuadas al interior de la empresa.

Para la **entrega**, se consultan los registros de ingreso de materia prima, insumos y repuestos a almacenes. En el caso del servicio de transporte, según los registros de arribo de los camiones de transporte.

Para el **medio ambiente**, el responsable de recepción del lote comprado verifica visualmente las condiciones de los camiones (ausencia de derrames de aceites, exceso de humos, etc) y la gestión de sus residuos acorde a los de la empresa.

Para verificar el cumplimiento mínimo de condiciones de **Seguridad Industrial** en los servicios subcontratados por la empresa, se realiza la verificación de uso de implementos de seguridad y herramientas necesarios para realizar su trabajo al interior de la planta de Pura Pura SIMSA.

La evaluación del proveedor lo realiza el responsable de área involucrado, bajo los siguientes criterios.

Criterios / Ponderación		Descripción de la puntuación
Calidad 65%	10%	El envase y/o embalaje está en buenas condiciones y acorde a la materia prima o insumo adquirido.
	10%	La materia prima y/o insumo se encuentra bien etiquetado.
	10%	La entrega cumple en cantidad con lo acordado (piezas, kilogramos, etc.).
	15%	La materia prima y/o insumo cumple sus requisitos específicos.
	10%	La entrega se realizó con la presentación de la factura a tiempo
	10%	El proveedor hizo presente la ficha técnica y certificaciones apropiadas.
Oportunidad en la entrega 15%	1%	Fuera de tiempo perjudicando la producción
	5%	Hasta 5 días hábiles después del tiempo acordado, sin perjudicar la producción.
	15%	De acuerdo al contrato
Compromiso con el Medio ambiente 10%	10%	La entrega se llevó a cabo de forma limpia (Sin derrames de lubricantes u otros residuos)
Compromiso con SYSO 10%	5%	El personal de la empresa proveedora cumple los requisitos mínimos de EPP's de SIMSA.
	5%	El personal de la empresa proveedora está correctamente dotado con EPP's para el descarguío y la manipulación.

En el caso de los factores de calidad se ponderara el total en caso de cumplimiento y 0% en caso de incumplimiento, por considerarse que el impacto es alto.

Una vez lleno entregan el registro a la Jefe de Abastecimiento para su archivo y posterior selección de proveedores.

En esta etapa se consideran aprobadas las entregas que tengan 60% o más.

Re-Evaluación del Desempeño del Proveedor

La re-evaluación de proveedores se realiza cuando el encargado(a) de adquisiciones lo vea por conveniente; ya sea por varias evaluaciones bajas o por inconvenientes continuos en tiempo de entrega, calidad o fallas en medio ambiente y/o Seguridad Industrial.

La re-evaluación se llevará a cabo llenando el documento *SPP-GOL-R-08 Registro recepción de insumos*, en la consideración global de las entregas hasta esa fecha.

Selección del Proveedor

Anualmente, la Gerencia de Logística y la Jefe de Abastecimiento, realizan la selección de proveedores, (en dos reuniones pactadas, una para materia prima y otra para insumos y otros), completando el análisis *Selección de proveedores*, con la ponderación de los siguientes criterios:

Política de garantía y reclamos, alcance de la política de garantía que el proveedor ha fijado para la empresa y la atención oportuna a los reclamos y consultas.

Condiciones de financiamiento, que ha fijado el proveedor para la empresa.

Asesoría técnica y servicio de Post-venta, (aplicable a los proveedores de materiales), grado en que el proveedor brinda asistencia técnica, comunica regularmente adelantos tecnológicos y otros como parte del servicio posventa

La escala de evaluación de los criterios es la siguiente:

Criterios / Ponderación		Descripción de la puntuación
Política de garantía y reclamos 25%	5%	No tiene establecida una política de garantía ni acepta reclamos posteriores.
	20%	Presenta una política de garantía atención a reclamos limitada.
	25%	Presenta una política de garantía atención a reclamos amplia.
Condiciones de financiamiento 50%	0%	Política de ventas al contado.
	30%	Crédito menor o igual a 30 días.
	50%	Crédito mayor a 30 días.
Asesoría técnica y servicio de postventa 25%	5%	No brinda asesoría técnica.
	10%	Brinda parcialmente asesoría técnica, sin satisfacer nuestro requerimiento.
	25%	Asesoría técnica de acuerdo a nuestro requerimiento.

Los proveedores que no cumplen con la ponderación mínima necesaria: 70% luego del promedio ponderado, son suspendidos por lo menos durante un año.

En caso de discrepancia con los involucrados el Gerencia General define la selección de proveedores.

La Jefatura de Abastecimiento registra los resultados en el SPP-GOL-R-09 *Selección de proveedores* y actualiza la *Lista de proveedores*.


REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE
SPP-GOL-R-08	Recepción insumos mp
SPP-GOL-R-09	Selección de proveedores

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión Revisada	Descripción de los cambios	Fecha de aprobación de la nueva versión
--	Edición inicial	

Jefe de Abastecimiento	Gerente de Operaciones y Logística	Gerente General
Elaborado	Revisado	Aprobado

	PROCEDIMIENTO EXTRUIDOS	SPP-GOL-P-09
	ANEXO 23	v.0

PROPÓSITO Y ALCANCE

Establecer las actividades en el proceso de la línea de proceso extruido en planta de Pura Pura y las áreas que se interrelacionan.

Se aplica desde el inicio de la jornada hasta la finalización del turno de trabajo.

DEFINICIONES

ENVASAR	Es el proceso semi-automatizado o de forma manual que permite colocar el producto elaborado en un envase con la finalidad de protegerlo en su integridad.
LOTE	Código alfanumérico asignado a un determinado grupo de producto de similar característica.
FECHA DE VENCIMIENTO	Asignación numeral del mes y año de vencimiento

ABREVIATURAS

GG, Gerencia General

GOL, Gerencia de Operaciones y Logística

GAC, Gerencia de Aseguramiento de Calidad

SGM, Sub Gerente de Molienda

SCM, Supply Chain Manager

EI, Encagado de Inocuidad

RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Ejecución y aplicación	Personal operativo de planta, Encargado de planta orgánica.
Hacer cumplir el documento	SGM, SCM,EI
Difusión	GAC y Encargada del Sistema de Gestión de Calidad

DESARROLLO

Cumplimiento de Haccp

El personal debe cumplir con el procedimiento de verificación del sistema Haccp que se encuentra en el documento SPP-SI-P-04 con la finalidad de cumplir con el requisito de inocuidad en la planta de Pura Pura.

Almacenes de Materia Prima y Producto Terminado

Solicitud de orden de producción:

El SGM realiza la orden de producción y el personal operativo realiza el pedido de materia prima e insumos, con el registro SPP-GOL-RR-10 orden de producción pedido que se transmite al Encargado de la planta Pura Pura para la entrega de la materia prima necesaria, envases y etiquetas.

Traspaso de Producto Terminado por parte del área de Producción:

Una vez el proceso de producción finalice el subgerente de molienda se encargará de realizar el traspaso al almacén de producto terminado.

Proceso Producción: El encargado de planta orgánica u operario debe realizar.

Recibir los envases y materia prima a utilizar

Transportar los sacos a la tolva de alimentación inicial

Revisar en la tolva de alimentación al inicio y durante el proceso de vaciado que la malla se encuentre limpia, sin hilos restantes, en caso de existir hilos realizar el retiro del hilo o hilos y desechar en el bote de basura correspondiente, la verificación debe realizarla el operario durante la ejecución de esta actividad.

Recepcionar la materia prima ozonizada en bolsas de polipropileno

Costurado de las bolsas con la materia prima ozonizada

Transportar los sacos de materia prima ozonizada hacia la tolva de alimentación de la extrusora.

Revisar en la tolva de alimentación al inicio y durante el proceso de vaciado que la malla se encuentre limpia, sin hilos restantes, en caso de existir hilos realizar el retiro del hilo o hilos y desechar en el bote de basura correspondiente, la verificación debe realizarla el operario que ejecute esta actividad.

Cortar y abrir los sacos de materia prima

Encender la extrusora

Vaciar la materia prima ozonizada en la tolva de alimentación del extruido

Recepcionar el extruido en bandejas de plástico y vaciar en sacos de polipropileno.

Dejar enfriar el producto extruido a temperatura ambiente.

Proceder al envasado y fraccionado del producto en bolsas de polietileno.

Pesar el producto en gramaje correspondiente al pedido.

Sellar el producto.

Colocar en el envase secundario (cajitas de cartulina, mismas deben estar codificadas con el lote y fecha de vencimiento), si corresponde.

Colocar en el envase terciario (cajas de cartón corrugado).

Colocar las etiquetas (contendrá información de: nombre del Producto, lote y fecha de vencimiento) al empaque terciario para su identificación correspondiente.

Al finalizar el proceso de producción por turno se debe finalizar el proceso llenando el Registro Línea de Proceso Extruido SPP-GOL-R-11, con la información generada en el proceso de producción.

Una vez finalizado el pedido se debe realizar la entrega del producto al almacén de producto terminado.

Detector de metales

Realizar el manejo del Detector de metales

Deslizar el empaque final por el Detector de metales, esta acción debe registrarse en el Registro Detector de Metales SPP-GOL-R-12.

El producto rechazado por el Detector de Metales debe ser separado y notificado al personal de control de calidad.

Control de calidad

El personal de control de calidad aprobará los envases y etiquetas a utilizar, verificará el peso del producto terminado y aprobará las características del producto terminado.

Si el producto se encuentra fuera de parámetros realizará el tratamiento correspondiente SPP-SGC-P-16 Gestión de no conformidades.

Mantenimiento

Cuando se detecte fallas en el equipo dentro de la jornada de trabajo el operario debe informar lo más antes posible al Encargado de planta orgánica.

El encargado de planta orgánica a su vez comunicará al Jefe de mantenimiento, para la resolución correspondiente.


REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE
SPP-GOL-R-11	Línea de Proceso Extruido
SPP-GOL-R-10	Orden de producción

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión revisada	Descripción de los Cambios	Fecha de aprobación
-	Edición inicial	

Sub gerente de molienda	Gerente de operaciones y logística	Gerente general
Elaborado	Revisado	Aprobado

	PROCEDIMIENTO FRACCIONADO	SPP-GOL-P-10
	ANEXO 24	v.0

PROPÓSITO Y ALCANCE

Establecer las actividades en el proceso de la línea de fraccionado en planta de Pura Pura y las áreas que se interrelacionan.

DEFINICIONES

ENVASAR	Es el proceso semi-automatizado o de forma manual que permite colocar el producto elaborado en un envase con la finalidad de protegerlo en su integridad.
LOTE	Código alfanumérico asignado a un determinado grupo de producto de similar característica.
FECHA DE VENCIMIENTO	Asignación numeral del mes y año de vencimiento

ABREVIATURAS

GG, Gerencia General

GOL, Gerencia de Operaciones y Logística

GAC, Gerencia de Aseguramiento de Calidad

SGM, Sub Gerente de Molienda

SCM, Supply Chain Manager

EI, Encargado de Inocuidad

RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Ejecución y aplicación	Personal operativo de planta, Encargado de planta orgánica.
Hacer cumplir el documento	SGM, SCM,EI
Difusión	GAC y Encargada del Sistemas de Gestión de Calidad

DESARROLLO

Cumplimiento de Haccp

El personal debe cumplir con el procedimiento de verificación del sistema Haccp que se encuentra en el documento SPP-SI-P-04 con la finalidad de cumplir con el requisito de inocuidad en la planta de Pura Pura.

Almacén de Materia Prima y Producto Terminado

Solicitud de orden de producción:

El SGM realiza la orden de producción y el personal operativo realiza el pedido de materia prima e insumos, con el registro SPP-GOL-R-10 orden de producción pedido que se transmite al Encargado de la planta Pura Pura para la entrega de la materia prima necesaria, envases y etiquetas.

Traspaso de Producto Terminado por parte del área de Producción:

Una vez el proceso de producción finalice el subgerente de molienda se encargará de realizar el traspaso al almacén de producto terminado.

Proceso Producción: El encargado de planta orgánica u operario debe realizar:

Recibir los envases y materia prima a utilizar

Transportar los sacos a la tolva de alimentación inicial

Revisar en la tolva de alimentación al inicio y durante el proceso de vaciado que la malla se encuentre limpia, sin hilos restantes, en caso de existir hilos realizar el retiro del hilo o hilos y desechar en el bote de basura correspondiente, la verificación debe realizarla el operario durante la ejecución de esta actividad.

Proceso de envasado y fraccionado, se considera las siguientes presentaciones:

Presentación en Papel Kraft

Colocar la etiqueta (contendrá información de: nombre del Producto, lote y fecha de vencimiento) en la bolsa de papel Kraft antes de su uso.

Fraccionar el producto en la bolsa de papel Kraft que tiene la etiqueta.

Pesar, doblar el borde del envase abierto y costurar.

Acomodar el producto envasado en pallets plásticos.

Presentación en cajas de cartulina

Recibir el producto ozonizado en sacos de polipropileno

Proceder al envasado y fraccionado del producto en bolsas de polietileno.

Pesar el producto en gramaje correspondiente al pedido.

Sellar el producto.

Colocar en el envase secundario (cajitas de cartulina, mismas deben estar codificadas con el lote y fecha de vencimiento).

Colocar en el envase terciario (cajas de cartón corrugado).

Colocar las etiquetas (contendrá información de: nombre del Producto, lote y fecha de vencimiento), al empaque terciario para su identificación correspondiente.

Al finalizar el proceso de producción por turno se debe finalizar el proceso llenando el registro Línea de proceso Fraccionado SPP-GOL-R-13 con la información generada en el proceso de producción.

Una vez finalizado el pedido se debe realizar la entrega del producto al almacén de producto terminado.

Detector de metales

Realizar el manejo del Detector de metales según instructivo de manejo y operación Detector de Metales SPP-GOL-R-12

Deslizar el empaque final por el Detector de metales, esta acción debe registrarse en el Registro Detector de Metales.

El producto rechazado por el Detector de Metales debe ser separado y notificado al personal de control de calidad.

Control de calidad

El personal de control de calidad aprobará los envases y etiquetas a utilizar, verificará el peso del producto terminado y aprobará las características del producto terminado.

Si el producto se encuentra fuera de parámetros realizará el tratamiento correspondiente SPP-SGC-P-16 Gestión de no conformidades.

Mantenimiento

Cuando se detecte fallas en el equipo dentro de la jornada de trabajo el operario debe informar lo más antes posible al Encargado de planta orgánica.

El encargado de planta orgánica a su vez comunicará al Jefe de mantenimiento, para la resolución correspondiente.


REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE
SPP-GOL-R-10	Orden de producción
SPP-GOL-R-13	Registro Línea de producción de Fraccionado

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión revisada	Descripción de los Cambios	Fecha de aprobación
-	Edición inicial	

Sub gerente de molienda	Gerente de operaciones y logística	Gerente general
Elaborado	Revisado	Aprobado

	PROCEDIMIENTO LAMINADO	SPP-GOL-P-11
	ANEXO 25	v.0

PROPÓSITO Y ALCANCE

Establecer las actividades en la Línea de Proceso Laminado en planta de Pura Pura y las áreas que se interrelacionan.

Se aplica desde el inicio de la jornada hasta la finalización del turno de trabajo.

DEFINICIONES

ENVASAR	Es el proceso semi-automatizado o de forma manual que permite colocar el producto elaborado en un envase con la finalidad de protegerlo en su integridad.
LOTE	Código alfanumérico asignado a un determinado grupo de producto de similar característica.
FECHA DE VENCIMIENTO	Asignación numeral del mes y año de vencimiento

ABREVIATURAS

GG, Gerencia General

GOL, Gerencia de Operaciones y Logística

GAC, Gerencia de Aseguramiento de Calidad

SGM, Sub Gerente de Molienda

SCM, Supply Chain Manager

EI, Encargado de Inocuidad

RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Ejecución y aplicación	Personal operativo de planta, Encargado de planta orgánica.
Hacer cumplir el documento	SGM, SCM, EI
Difusión	GAC y Encargada del Sistema de Gestión de Calidad

DESARROLLO

Cumplimiento de Haccp

El personal debe cumplir con el procedimiento de verificación del sistema Haccp que se encuentra en el documento SPP-SI-P-04 con la finalidad de cumplir con el requisito de inocuidad en la planta de Pura Pura.

Almacén de Materia Prima y Producto Terminado

Solicitud de orden de producción:

El SGM realiza la orden de producción y el personal operativo realiza el pedido de materia prima e insumos, con el registro SPP-GOL-R-10 orden de producción pedido que se transmite al Encargado de la planta Pura Pura para la entrega de la materia prima necesaria, envases y etiquetas.

Traspaso de Producto Terminado por parte del área de Producción:

Una vez el proceso de producción finalice el subgerente de molienda se encargará de realizar el traspaso al almacén de producto terminado.

Proceso Producción: El encargado de planta orgánica u operario debe realizar:

Recibir los envases y materia prima a utilizar

Transportar los sacos a la tolva de alimentación inicial.

Revisar en la tolva de alimentación al inicio y durante el proceso de vaciado que la malla se encuentre limpia, sin hilos restantes, en caso de existir hilos realizar el retiro del hilo o hilos y desechar en el bote de basura correspondiente, la verificación debe realizarla el operario durante la ejecución de esta actividad.

Recepcionar la materia prima ozonizada en el área de fraccionado en bolsas de polipropileno.

Costurar y apilarlo sobre pallets plásticas para su posterior traslado.

Paralelamente al ozonizado de la materia prima encender el caldero.

Revisar que las correas de todo el proceso se encuentren acomodados. Revisar que los tamices se encuentren sin restos de hilos u otros

Revisar en la tolva de alimentación del laminado al inicio y durante el proceso de vaciado, que la malla se encuentre limpia sin hilos restantes, en caso de existir hilos realizar el retiro del hilo o hilos y desechar en el bote de basura correspondiente, la verificación debe realizarla el operario durante la ejecución de esta actividad.

Cortar y abrir los sacos de materia prima ozonizada

Vaciar la materia prima a la tolva de alimentación del laminado.

Proceso de envasado y fraccionado, se considera las siguientes presentaciones:

Presentación en Papel Kraft

Colocar la etiqueta (contendrá información de: nombre del Producto, lote y fecha de vencimiento) en la bolsa de papel Kraft antes de su uso.

Fraccionar el producto en la bolsa de papel Kraft que tiene la etiqueta.

Pesar, doblar el borde del envase abierto y costurar.

Acomodar el producto envasado en pallets plásticos.

Presentación en cajas de cartulina

Recibir el producto laminado en sacos de polipropileno

Proceder al envasado y fraccionado del producto en bolsas de polietileno.

Pesar el producto en gramaje correspondiente al pedido.

Sellar el producto.

Colocar en el envase secundario (cajitas de cartulina, mismas deben estar codificadas con el lote y fecha de vencimiento), si corresponde.

Colocar en el envase terciario (cajas de cartón corrugado).

Colocar las etiquetas (contendrá información de: nombre del Producto, lote y fecha de vencimiento), al empaque terciario para su identificación correspondiente.

Al finalizar el proceso de producción por turno se debe finalizar el proceso llenando el registro Línea de proceso Laminado DIR-03 con la información generada en el proceso de producción.

Una vez finalizado el pedido se debe realizar la entrega del producto al almacén de producto terminado.

Detector de metales

Realizar el manejo del Detector de metales según instructivo de manejo y operación detector de metales.

Deslizar el empaque final por el Detector de metales, esta acción debe registrarse en el Registro Detector de Metales SPP-GOL-R-12.

El producto rechazado por el Detector de Metales debe ser separado y notificado al personal de control de calidad.

Control de calidad

El personal de control de calidad aprobará los envases y etiquetas a utilizar, verificará el peso del producto terminado y aprobará las características del producto terminado.

Si el producto se encuentra fuera de parámetros realizará el tratamiento correspondiente SPP-SGC-P-16 Gestión de no conformidades.

Mantenimiento

Cuando se detecte fallas en el equipo dentro de la jornada de trabajo el operario debe informar lo más antes posible al Encargado de planta orgánica.

El encargado de planta orgánica a su vez comunicará al Jefe de mantenimiento, para la resolución correspondiente.


REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE
SPP-GOL-R-10	Orden de producción
SPP-GOL-R-14	Registro: Línea de proceso Laminado

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión revisada	Descripción de los Cambios	Fecha de aprobación
-	Edición inicial	

Sub gerente de molienda	Gerente de operaciones y logística	Gerente general
Elaborado	Revisado	Aprobado

	PROCEDIMIENTO MOLIENDA	SPP-GOL-P-12
	ANEXO 26	v.0

PROPÓSITO Y ALCANCE

Establecer las actividades en la línea de proceso molienda en planta de Pura Pura y las áreas que se interrelacionan.

Se aplica desde el inicio de la jornada hasta la finalización del turno de trabajo.

DEFINICIONES

ENVASAR	Es el proceso semi-automatizado o de forma manual que permite colocar el producto elaborado en un envase con la finalidad de protegerlo en su integridad.
LOTE	Código alfanumérico asignado a un determinado grupo de producto de similar característica.
FECHA DE VENCIMIENTO	Asignación numeral del mes y año de vencimiento

ABREVIATURAS

GG, Gerencia General

GOL, Gerencia de Operaciones y Logística

GAC, Gerencia de Aseguramiento de Calidad

SGM, Sub Gerente de Molienda

SCM, Supply Chain Manager

SCC, Supervisor de Control de Calidad

EI, Encargado de Inocuidad

RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Ejecución y aplicación	Personal operativo de planta, Encargado de planta orgánica.
Hacer cumplir el documento	SGM, SCM, EI
Difusión	GAC y Encargada del sistema de Gestión de Calidad

DESARROLLO

Cumplimiento de Haccp

El personal debe cumplir con el procedimiento de verificación del sistema Haccp que se encuentra en el documento SPP-SI-P-04 con la finalidad de cumplir con el requisito de inocuidad en la planta de Pura Pura.

Almacén de Materia Prima y Producto Terminado

Solicitud de orden de producción:

El SGM realiza la orden de producción y el personal operativo realiza el pedido de materia prima e insumos, con el registro SPP-GOL-R-10 orden de producción pedido que se transmite al Encargado de la planta Pura Pura para la entrega de la materia prima necesaria, envases y etiquetas.

Traspaso de Producto Terminado por parte del área de Producción:

Una vez el proceso de producción finalice el subgerente de molienda se encargará de realizar el traspaso al almacén de producto terminado.

Proceso Producción: El encargado de planta orgánica u operario debe realizar:

Recibir los envases y materia prima a utilizar

Transportar los sacos a la tolva de alimentación inicial

Revisar en la tolva de alimentación al inicio y durante el proceso de vaciado que la malla se encuentre limpia, sin hilos restantes, en caso de existir hilos realizar el retiro del hilo o hilos y desechar en el bote de basura correspondiente, la verificación debe realizarla el operario durante la ejecución de esta actividad.

Recepcionar la materia prima ozonizada en el área de fraccionado en bolsas de polipropileno.

Costurar y apilarlo sobre pallets plásticas para su posterior traslado.

Encender el molino

Transportar los sacos de materia prima ozonizada hacia la tolva de alimentación del molino.

Revisar en la tolva de alimentación del molino al inicio y durante el proceso de vaciado que la malla se encuentre limpia, sin hilos restantes, en caso de existir hilos realizar el retiro del hilo o hilos y desechar en el bote de basura correspondiente, la verificación debe realizarla el operario durante la ejecución de esta actividad.

Cortar y abrir los sacos de materia prima ozonizada.

Vaciar la materia prima ozonizada en la tolva de alimentación del molino.

Cambiar la malla del molino hasta obtener la granulometría requerida

Fraccionar el producto en bolsa de polipropileno.

Proceso de envasado y fraccionado, se considera las siguientes presentaciones:

Presentación en Papel Kraft

Colocar la etiqueta (contendrá información de: nombre del Producto, lote y fecha de vencimiento) o en la bolsa de papel Kraft antes de su uso.

Fraccionar el producto en la bolsa de papel Kraft que tiene la etiqueta.

Pesar, doblar el borde del envase abierto y costurar.

Acomodar el producto envasado en pallets plásticos.

Presentación en cajas de cartulina

Recibir el producto molido en sacos de polipropileno

Proceder al envasado y fraccionado del producto en bolsas de polietileno.

Pesar el producto en gramaje correspondiente al pedido.

Sellar el producto.

Colocar en el envase secundario (cajitas de cartulina, mismas deben estar codificadas con el lote y fecha de vencimiento), si corresponde.

Colocar en el envase terciario (cajas de cartón corrugado).

Colocar las etiquetas (contendrá información de: nombre del Producto, lote y fecha de vencimiento), al empaque terciario para su identificación correspondiente.

Al finalizar el proceso de producción por turno se debe finalizar el proceso llenando el Registro: Línea de proceso Molienda SPP-GOL-R-15 con la información generada en el proceso de producción.

Una vez finalizado el pedido se debe realizar la entrega del producto al almacén de producto terminado.

Detector de metales

Realizar el manejo del Detector de metales según instructivo de manejo y operación Detector de Metales SPP-GOL-R-12.

Deslizar el empaque final por el Detector de metales, esta acción debe registrarse en el Registro Detector de Metales.

El producto rechazado por el Detector de Metales debe ser separado y notificado al personal de control de calidad.

Control de Calidad

El personal de control de calidad aprobará los envases y etiquetas a utilizar, verificará el peso del producto terminado y aprobará las características del producto terminado.

Si el producto se encuentra fuera de parámetros realizará el tratamiento correspondiente SPP-SGC-P-16 Gestión de no conformidades.

Mantenimiento

Cuando se detecte fallas en el equipo dentro de la jornada de trabajo el operario debe informar lo más antes posible al Encargado de planta orgánica.

El encargado de planta orgánica a su vez comunicará al Jefe de mantenimiento, para la resolución correspondiente.

REGISTROS


CÓDIGO	NOMBRE
SPP-GOL-R-10	Orden de producción
SPP-GOL-R-15	Registro: Línea de Proceso Molienda

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión revisada	Descripción de los Cambios	Fecha de aprobación
-	Edición inicial	

Sub gerente de molienda	Gerente de operaciones y logística	Gerente general
Elaborado	Revisado	Aprobado



	TRAZABILIDAD PURA PURA	SPP-GOL-P-09
	ANEXO 27	v.0

PROPÓSITO

Definir un sistema de trazable que sea ágil y efectivo, con objeto de lograr trazar el proceso al que sometemos a la materia prima hasta un producto terminado en un breve periodo de tiempo.

ALCANCE

Se aplica desde la internación de materia prima en las beneficiadoras o compras directas hasta la salida de los productos en su despacho correspondiente.

DEFINICIONES

TRAZABILIDAD	Serie de procedimientos que permiten seguir el proceso de evolución de un producto en cada una de sus etapas.
LOTE	Conjunto de cosas que tienen características comunes y que se agrupan con un fin determinado ejemplo identificación de un producto.
PEDIDO	Encargo de productos que se hace a un fabricante o a un vendedor.
DESPACHO	Acción de despachar / Despacho de una mercancía.

ABREVIATURAS

GG, Gerencia General

GOL, Gerencia de Operaciones y Logística

GAC, Gerencia de Aseguramiento de Calidad

SGM, Sub Gerente de Molienda

SCM, Supply Chain Manager

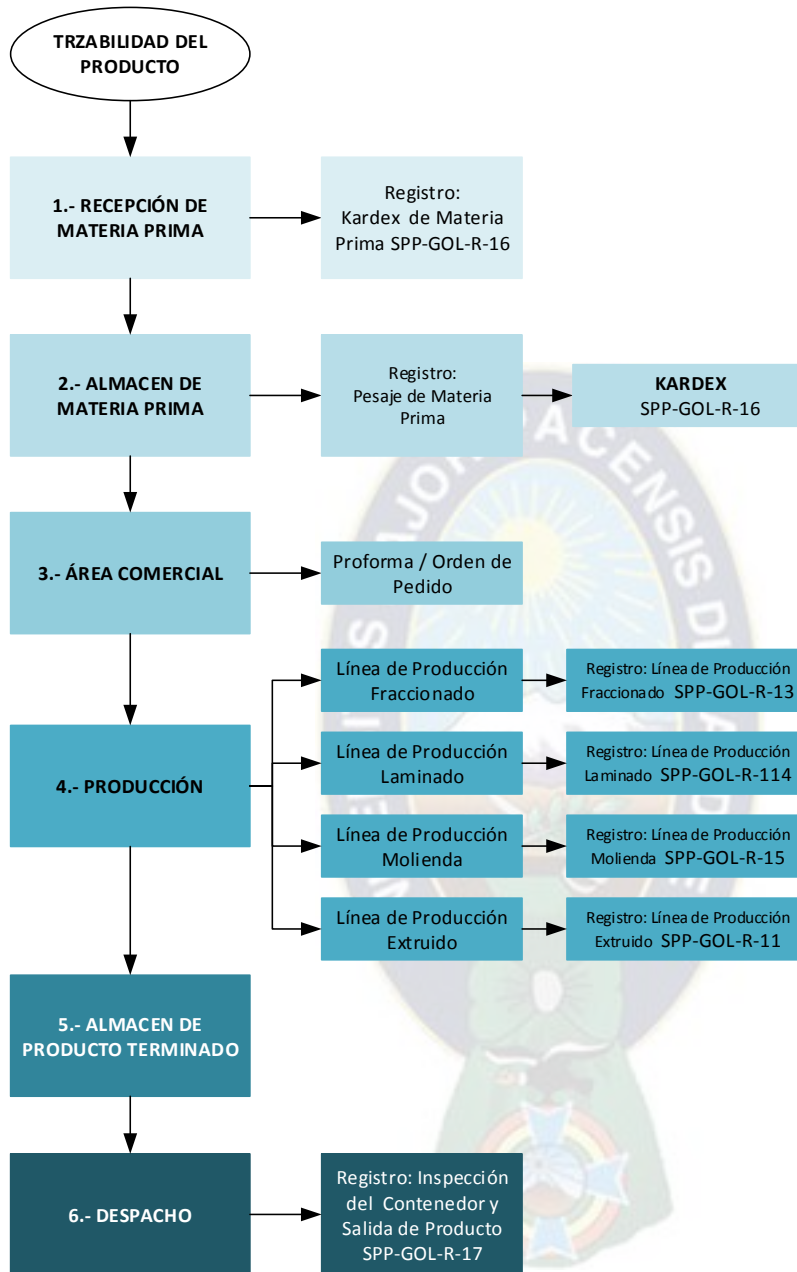
RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Ejecución y aplicación	Operarios de Planta, Encargado de Planta.
Hacer cumplir el documento	SGM, SCM, SGM, GOL, GCOMEX
Difusión	Gerencia de Aseguramiento de la calidad , Encargada de Sistemas

DESARROLLO

ESQUEMA DE TRAZABILIDAD





INTERNACIÓN DE MATERIA PRIMA – SERVICIO DE BENEFICIADO

El proceso de internación se lo realiza in situ en la beneficiadora en el registro kardex de Materia Prima SPP-GOL-R-16, donde se asigna a cada lote de materia Prima internado con la sigla “E” separado por un guión “-” y el número correspondiente de forma ascendente, aplicado para las tres variedades de Quinua.

Por ejemplo:

Fecha de recepción 01/05/2017 recepción Quinua Blanca corresponde el lote E –1

Fecha de recepción 02/05/2017 recepción Quinua Negra corresponde el lote E – 2

Fecha de recepción 03/15/2017 recepción Quinua Roja corresponde el lote E – 3

Fecha de recepción 03/25/2017 recepción Quinua Blanca corresponde el lote E- 4

ALMACEN DE MATERIA PRIMA

Se tiene dos consideraciones:

Proveniente de un servicio de beneficiado, en este caso se debe llenar como el primer ejemplo.

Compra de Quinua Beneficiada, en este caso se debe llenar como el segundo ejemplo.

Ejemplo:

01/05/2017 recepción Quinua Blanca Beneficiada por servicio de Beneficiado lote E – 1

02/05/2017 recepción Quinua Negra por compra directa lote E – 2.

Para las dos consideraciones de apertura un KARDEX SPP-GOL-R-16 por lote ingresado

ÁREA COMERCIAL

La forma de codificación por parte del área comercial, se maneja de la siguiente manera:

Codificación de los productos que ofrece

Codificación de los clientes, dentro de esta codificación se tiene las siguientes consideraciones

La secuencia del pedido por el cliente

En caso extraordinario si el cliente lo solicita se adiciona el mes del pedido en forma numeral

El año en curso que se realizó el pedido

La codificación de productos que ofrece el área comercial es de la siguiente manera:

CODIFICACIÓN DE PRODUCTOS		
#	CLIENTES	CODIGO
1	GRANO DE QUINUA	A
2	GRANO DE QUINUA BLANCA	A1
3	GRANO DE QUINUA ROJA	A2
4	GRANO DE QUINUA NEGRA	A3
5	GRANO DE QUINUA BICOLOR	A4
6	GRANO DE QUINUA TRICOLOR	A5
7	HARINA DE QUINUA	B
8	HARINA DE QUINUA BLANCA	B1
9	HARINA DE QUINUA ROJA	B2
10	HARINA DE QUINUA NEGRA	B3
11	HOJUELA DE QUINUA	C
12	HOJUELA DE QUINUA BLANCA	C1
13	HOJUELA DE QUINUA ROJA	C2

14	HOJUELA DE QUINUA NEGRA	C3
15	CEREAL DE QUINUA	D
16	TIPO POP	D1
17	TIPO ARO	D2

Codificación de los clientes es en forma ascendente de la siguiente manera:

CODIFICACIÓN DE CLIENTE		
#	CLIENTES	CODIGO
1	Cliente 1	SE01
2	Cliente 2	SE02
3	Cliente 3	SE03
4	Cliente 4	SE04
5	Cliente 5	SE05
6	Cliente 6	SE06
7	Cliente 7	SE07
8	Cliente 8	SE08
9	Cliente 9	SE09
10	Cliente 10	SE10
11	Cliente 11	SE11

Ejemplo 1:

1	QUINUA BLANCA EN GRANO ORGANICA	# Lote:
	WHITE ORGANIC QUINOA GRAIN	SE01-09-17-A1

Donde:

SE01 → Es la codificación del cliente

09 → Es el número de pedido del cliente

17 → El año en curso

A1 → Codificación del producto requerido por el cliente

Ejemplo 2:

QUINUA BLANCA EN GRANO ORGANICA	# Lote:
WHITE ORGANIC QUINOA GRAIN	SE12-07-05/17-A1

Donde:

SE12 → Es la codificación del cliente

07 → Es el número de pedido del cliente

05 → Es el mes, donde pidió el pedido

17 → El año en curso

A1 → Codificación del producto requerido por el cliente

El número de lote viene en la proforma de pedido, documento enviado por el área comercial al área de Producción, para su planificación y ejecución del pedido.

PROCESO DE PRODUCCIÓN

En el proceso de producción se maneja las dos formas de codificación mencionadas:

De almacenes de materia Prima

La del área comercial, enviada en la proforma.

Ambos lotes deben estar registrados en los registros correspondientes a las cuatro líneas de proceso:

Registro Línea de Producción Fraccionado.

Registro Línea de Producción Laminado.

Registro Línea de Producción Molienda.

Registro Línea de Producción Extruido.

Ejemplo 1:

Pedido de 20000 Kg de Quinoa Blanca equivalente a 800 unidades de 25 Kg, para el cliente Julia Pérez SE02-01-17 A1, por parte del área comercial

Producción decide realizar el pedido con un solo lote de materia prima, información previa de almacenes por lo que se debe registrar

Lote de Materia Prima	Lote de Exportación	N° de bolsas envasadas	Peso utilizado [Kg]	Merma [Kg]
E – 09	SE02 – 01 – 17 -A1	800	20000	10

Ejemplo 2:

Pedido de 15000 Kg de Quinoa Blanca equivalente a 600 unidades de 25 Kg, para el cliente Benito Charca SE04-01-17-A1

Producción decide realizar el pedido con dos lotes de materia prima, información previa de almacenes por lo que se debe registrar.

Lote de Materia Prima	Lote de Exportación	N° de bolsas envasadas	Peso utilizado [Kg]
E - 10	SE04 - 01 - 17 - A1	550	13750
E - 09	SE04 - 01 - 17 - A1	50	1250

ALMACEN DE PRODUCTO TERMINADO

Se almacena el producto terminado y se procede al despacho.

LOGISTICA DE DESPACHO O CARGUIO

Para el despacho de producto terminado se realiza el llenado del registro Inspección del contenedor y Salida de Productos SPP-GOL-R-17, donde mencionamos el lote de exportación y lote de materia prima aplicada.


REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE
SPP-GOL-R-16	Kardex de Materia Prima
SPP-GOL-R-13	Línea de Producción Fraccionado
SPP-GOL-R-14	Línea de Producción Laminado
SPP-GOL-R-15	Línea de Producción Molienda
SPP-GOL-R-11	Línea de Producción Extruido
SPP-GOL-R-17	Inspección del Contenedor y Salida de Productos

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión revisada	Descripción de los Cambios	Fecha de aprobación
-	Edición inicial	

Encargad de planta Pura Pura	Gerente de Operaciones y Logística	Gerente General
Elaborado	Revisado	Aprobado

	MONITOREO LIMITES CRITICOS	SPP-SGC-P-14
	ANEXO 28	v.0

PROPÓSITO Y ALCANCE

Describir el sistema de las actividades necesarias para la identificación, análisis, determinación, tratamiento y solución de los “problemas potenciales” o “no conformidades”, para la implementación de las Correcciones y/o Acciones Correctivas que de ellas se deriven, con el fin de prevenir y eliminar las causas de acontecimientos no deseados que son detectados ante los desvíos de los Puntos Críticos de control.

Se aplica para el seguimiento de control de los puntos críticos de control de la Planta Pura Pura.

DEFINICIONES

<i>Acción correctiva</i>	Acción tomada para eliminar la causa de una “no conformidad” detectada u otra situación no deseable para prevenir que vuelva a producirse.
<i>Problema potencial</i>	Es el resultado de la manifestación de un riesgo con efecto a mediano o largo plazo, susceptible de ser evitado mediante implementación de acciones preventivas.
<i>Proceso</i>	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
<i>Producto</i>	Resultado final de un proceso
<i>Producto no conforme</i>	Es aquel que no cumple parcial o totalmente con las disposiciones planificadas y, por ende, no satisface los requisitos o criterios de aceptación del cliente.
<i>Queja</i>	Comentario negativo que expresa el descontento ante una

	posible insatisfacción de una organización o persona con respecto a la información, productos y servicios, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
Sugerencia	. Se refiere a la crítica constructiva que realiza el cliente con la finalidad de coadyuvar a la mejora de los productos y servicios que ofrece la institución

ABREVIATURAS

GG, Gerencia General

GOL, Gerencia de Operaciones y Logística

GG, Gerencia General

GAC, Gerencia de Aseguramiento de Calidad

SGM, Sub Gerente de Molienda

SCM, Supply Chain Manager

RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Ejecución y aplicación	<p>El encargado de Planta, es responsable del monitoreo de los PCC1 y PCC2.</p> <p>El SGM es responsable de la verificación del seguimiento de control a los PCC1 y PCC2</p> <p>Supervisor de Control de Calidad, responsable de la validación de los PCC1 y PCC2.</p>
Hacer cumplir el documento	Equipo de Inocuidad - HACCP
Difusión	GAC y Encargada del Sistema de Gestión de Calidad.

DESARROLLO

La responsabilidad de documentar y decidir las correcciones y/o acciones correctivas corresponde al Equipo de Inocuidad - APPCC y en los casos que aplique según su nivel de importancia o complejidad a la Gerencia General, quien deberá analizar la no conformidad y asignará a la (s) Unidad (es) administrativa (s) correspondiente (s) de analizar, definir, proponer un plan de mejora, implementar las Acciones Correctivas según proceda, supervisando su mejora con el fin de asegurar la eliminación de la no conformidad.

LIMITES CRÍTICO

Se establecen los límites críticos para cada PCC, de forma que aseguren el control del peligro para cada punto crítico de control (PCC).

Se detalla los Límites Críticos:

PELIGRO	PCC	LÍMITE CRÍTICO	LÍMITE OPERACIONAL
Aerobios Mesófilos E. Coli Salmonella Staphylococcus aureus	PCC 1 - Ozonizado	Máx. 3×10^5 Ausencia Ausencia Max. <100	Límite superior 8 ppm Límite inferior 7 ppm de ozono presente en la tolva de reacción. Funcionamiento de ventiladores. Flujo de entrada del producto
Partículas metálicas	PCC 2 – Detector de Metales	Fragmentos de metales iguales o menores a 2.5 mm.	Pruebas con los patrones del equipo

MONITOREO DEL PCC

Monitoreo es una secuencia planificada de observaciones o medidas de parámetros de control para evaluar si un PCC está bajo control, a continuación, detallamos los monitoreos para los PCC:

Monitoreo PCC1, toda la actividad del monitoreo debe ser registrado en el Registro Seguimiento de control PCC1 –Ozonizado con los siguientes parámetros a controlar:

¿QUE?	¿COMO?	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Concentración de Ozono en la Tolva de reacción	<p>Con la verificación de los límites, límite superior 8 ppm y límite inferior 7 ppm, mismos se pueden observar en la pantalla del generador de ozono.</p> <p>Con la verificación del funcionamiento de forma sensorial.</p>	<p>Al inicio de la jornada laboral.</p> <p>Cada dos horas.</p> <p>Al final de la jornada laboral.</p>	<p>Encargado de Planta Pura Pura,</p> <p>Encargado de turno</p>
Flujo de entrada del producto.	<p>Con la apertura para el ingreso del flujo del producto.</p> <p>0 = indica que no existe entrada de</p>	<p>Al inicio de la jornada laboral.</p>	<p>Encargado de Planta Pura Pura,</p> <p>Encargado de turno</p>

	producto. 1 = indica entrada de flujo.	Cada dos horas.	
--	--	-----------------	--

JORNADA LABORAL	MONITOREO DEL PCC
08:00 –12:00 y 14:00 – 18:00	Al inicio y después de 2 horas; 08:00 y 10:00 - 14:00 y 16:00
06:00 –14:00 o 14:00 – 22:00	Al inicio y cada dos horas; 06:00, 08:00, 10:00, 12:00

Monitoreo PCC2, toda la actividad del monitoreo debe ser registrado en el Registro Seguimiento de control PCC2 – Detector de Metales con los siguientes parámetros a controlar.

¿QUE?	¿COMO?	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Partículas metálicas iguales o mayores a 2,5 mm	Verificación del funcionamiento del detector de Metales con las muestras patrones:	Al inicio de la jornada laboral. Cada dos horas.	Encargado de Planta Pura Pura, Encargado de turno

	Ferrosos No ferrosos Acero inoxidable Verificación de la sensibilidad de trabajo del Detector de Metales		
--	--	--	--

JORNADA LABORAL	MONITOREO DEL PCC
08:00 –12:00 y 14:00 – 18:00	Al inicio y después de 2 horas; 08:00 y 10:00 - 14:00 y 16:00
06:00 –14:00 o 14:00 – 22:00	Al inicio y cada dos horas; 06:00, 08:00, 10:00, 12:00

ACCIONES CORRECTIVAS

Ante la falla de los límites operacionales y desvió de límites críticos, el operador debe controlar los desvíos de la siguiente Manera:

PPC 1 – OZONIZADO

En esta etapa se procede a vaciar todo el producto ya ozonizado en sacos para las líneas de proceso: Laminado, Molienda, Extruido y Fraccionado se debe tener cuantificado antes de cada monitoreo.

Ante los desvíos del PCC u otros factores como corte de luz o dejen de funcionar los ventiladores por alguna razón el operador de realizar las siguientes acciones:

Avisar a su superior inmediato y al área de control de calidad.

Verificar el ultimo monitoreo para identificar y segmentar el producto desviado, lo posterior a ese monitoreo se debe reprocesar (Que el producto vuelva a pasar por el ozono).

Al no tener un producto identificado de esa segmentación se debe reprocesar todo el lote ejecutado en ese turno.

PCC 2 – DETECTOR DE METALES

Para esta etapa se procede a pasar todos los productos ya terminado en las presentaciones ya establecidas por el detector de metales, al realizar el monitoreo del PCC el personal operativo debe tener bien identificado su avance de trabajo en caso de identificar desvíos al PCC esto ayudara a identificar y separar fácilmente el producto que esta desviado.

Cuando el Detector rechaza el producto se debe dar parte al área de control de calidad y entregar el producto para su posterior análisis de causa.

El proceso productivo no debe parar de realizar su trabajo, por lo que se tiene que revisar el registro con el ultimo monitoreo del PCC 2, dato que ayudara a identificar los productos después de la última revisión, cuando se tenga identificado se debe volver a reprocesar (volver a pasar el producto por el detector de metales) para garantizar y validar que el producto no contiene partícula metálica, en caso de no tener identificado y cuantificado el producto por cada monitoreo se debe reprocesar todo el lote.

Las acciones correctivas ejecutadas para los dos PCC se deben registrar en los registros:

Registro Seguimiento de control PCC1 –Ozonizado

Registro Seguimiento de control PCC2 –Detector de Metales

N° PCC	PROCESO	PELIGRO	LIMITE CRITICO	QUE	MONITOREO			ACCION CORRECTIVA	VERIFICACION DEL PCC	VALIDACION		
					COMO	FRECUENCIA	¿QUIEN?			ACCION DE VALIDACION AL PCC	RESPONSABLE	FRECUENCIA
PCC1	Ozonizado	Aerobios Mesófilos	Máx. 3×10^5	Concentración de ozono en la tolva de reacción	1. Con la verificación de los límites, límite superior 8 ppm y límite inferior 7 ppm, mismos se pueden observar en la pantalla del generador de ozono.	1. Al inicio de la jornada laboral. 2. Cada dos horas. 3. Al final de la jornada laboral.	El encargado de Planta	Detener el producto desde la última revisión del PCC que estaba dentro del límite y reprocesar	Verificación del jefe de producción a los registros de seguimiento al PCC	Reporte de análisis del producto tomado antes y a la salida del ozono/Análisis microbiológico	Supervisor de Calidad	Semestral
			Ausencia									
		Salmonella	Ausencia	Flujo de entrada del producto	1. Con la apertura para el ingreso del flujo del producto. a) 0 = indica que no existe entrada de producto. b) 1 = indica entrada de flujo.	1. Al inicio de la jornada laboral. 2. Cada dos horas						
		Staphylococcus aureus	Max. <100									
PCC2	Detector de Metales	Partícula metálica	Fragmentos de metales $\approx < 2,5$ mm	Funcionamiento del Detector de Metales	1. Verificación del funcionamiento del detector de Metales con las muestras patrones: a) Ferrosos b) No ferrosos c) Acero inoxidable	1. Al inicio de la jornada laboral. 2. Cada dos horas.	El encargado de planta	Detener el producto desde la última revisión del PCC que estaba dentro del límite y reprocesar	Verificación del jefe de producción a los registros de seguimiento al PCC	Informe de validación con los patrones y otros ejemplares posibles a encontrar en el proceso de producción	Producción	Semestral

VALIDACIONES DE LOS PCC

Las validaciones a los equipos que son PCC, se lo realiza de la siguiente manera:

Validación del punto Crítico de Control - PCC1 Ozonizado

La validación del PCC1 lo realizara el Supervisor de Calidad con colaboración del Encargado de Planta, mediante la toma de muestra al inicio (sin pasar por el ozono) y otra toma de muestra al finalizar la etapa de ozonizado, mismas serán enviadas a un laboratorio de servicio externo para obtener los Reportes de Análisis Microbiológico, los resultados obtenidos no deben sobrepasar los límites críticos ya establecidos.

La forma de obtención de los resultados de análisis microbiológicos será con una frecuencia semestral.

Validación del punto Crítico de Control – PCC2 Detector de Metales

La forma de verificación y obtención resultados será a través del funcionamiento del Detector de Metales de la Planta de Pura Pura con productos que no tienen partícula metálica y otros si, (los que contengan partículas metálicas estas pueden ser los patrones del equipo u otros ejemplares posibles a encontrar en el proceso de producción), para validar el resultado del equipo de la planta de Pura Pura se lo realizara con el equipo Detector de Metales de la planta Achachicala.

La validación del PCC2 lo realizara el Supervisor de Calidad con colaboración del Encargado de Planta, mediante un informe de Validación al Detector de Metales de manera semestral.


REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE
SPP-GOL-R-12	Detector de metales
SPP-GOL-R-15	Ozonizado

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión revisada	Descripción de los Cambios	Fecha de aprobación
-	Edición inicial	

Supply Chain Manager	Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Gerente General
Elaborado	Revisado	Aprobado

	LIBERACION DEL PRODUCTO	SPP-SGC-P-15
	ANEXO 29	v.0

OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer la metodología para la liberación del producto una vez que se haya concluido con el proceso de producción, dando a conocer los elementos fundamentales para la correcta liberación.

Se aplica a todas las líneas de producción de la planta de Pura Pura de la empresa SIMSA.

DEFINICIONES

CALIDAD	Cumplimiento de los requisitos.
PRODUCTO TERMINADO	Producto que termino de recorrer el proceso de producción.
MUESTRA	Pequeña porción de producto que se toma para análisis de calidad.
LOTE	Cantidad determinada de productos que se han elaborado al mismo tiempo.

ABREVIACIONES

ESC Encargada del sistema de Gestión de Calidad.

GAC Gerencia de Aseguramiento de la calidad

GOL Gerencia de Operaciones y Logística.

RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Ejecución y aplicación	Producción, GAC y GOL
Hacer cumplir el documento	ESG, Supply Change Management
Difusión	ESC

DESARROLLO

TOMA DE MUESTRA

En el transcurso del proceso de producción los analistas de control de calidad deben tomar muestras del producto para realizar sus controles de calidad realizando el registro SPP-GAC-R-19 y en el caso de que se encontrara alguna falla se pasa a realizar la corrección si es posible en producción, de lo contrario el producto se declara no conforme y se realiza el registro SPP-SGC-R-20

Lo mismo sucede con el muestreo de materia prima para el inicio de la producción.

PRODUCTO CONFORME

Cuando todo el proceso continuo de manera normal se verifica la orden de producción y una vez realizado el análisis de control de calidad y que todo esté dentro de lo correcto se procede a la liberación del producto SPP-GAC-R-21, SPP-GAC-R-22, SPP-GAC-R-23 y SPP-GAC-R-24.


REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE
SPP-GAC-R-21	Liberación de quinua en grano
SPP-GAC-R-22	Liberación pop de quinua
SPP-GAC-R-23	Liberación hojuela de quinua
SPP-GAC-R-24	Liberación harina de quinua

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión Revisada	Descripción de los cambios	Fecha de aprobación de la nueva versión
--	Edición inicial	

Encargada del SGC	Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gerente General
Elaborado	Revisado.	Aprobado.

	GESTION DE NO CONFORMIDADES	SPP-SGC-P-16
	ANEXO 30	v.0

PROPÓSITO Y ALCANCE

Describe el procedimiento sistemático para identificar, controlar, realizar el seguimiento y cierre de las acciones de no conformidades identificadas, para prevenir o actuar inmediatamente para su corrección.

El alcance del procedimiento es integral a todo el Sistema de Gestión.

DEFINICIONES

No Conformidad	Incumplimiento de un requisito previamente especificado.
Evidencia de la No Conformidad	Información, registros, declaraciones de hechos que muestran el incumplimiento de un requisito.
Corrección o Acción Inmediata	Acción para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva. Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.
Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada. Se debe tomar nota de que puede existir más de una no conformidad
Liberación	Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente
Reproceso	Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos

Reparación	Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista
Desecho	Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto Ej. Reciclaje o desecho

ABREVIACIONES

SGC Sistema de Gestión de Calidad

NC No Conformidad

ESG Encargada del Sistema de gestión

CD Consejo Directivo

GG Gerencia General

RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Ejecución y aplicación	La aplicación de este documento corresponde a todo el personal de SIMSA.
Hacer cumplir el documento	La verificación del cumplimiento de este documento corresponde ESG, GAC, GCO, GOL, Jefaturas
Difusión	Encargada de Sistema de Gestión

PROCEDIMIENTO

La detección de las no conformidades puede ser detectada por cualquier persona ya sea dentro de la cadena productiva o servicios.

Para fines del Sistema de Gestión Integrado de SIMSA, se tomarán como entradas de no conformidades cuando se presenten desviaciones como:

Incumplimientos de requisitos de las normas aplicables al sistema de Sistema de Gestión de Calidad.

Reclamos de clientes según procedimiento SPP-GAC-P-07 *Reclamos de Clientes*

Incumplimiento de requisitos legales y otros suscritos.

Incidentes, accidentes y situaciones de emergencia ocurridos (Seguridad Industrial).

Incumplimiento de procedimientos operativos

Resultados de la revisión por la dirección.

Toda no conformidad debe ser registrada por el funcionario que la detectó e informada a GAC/ESG de manera inmediata para que se inicie la gestión respectiva en el formulario de *Registro de no conformidades/Acciones correctivas SPP-SGC-R-25*.

Determinación de Acciones Inmediatas

Una vez registrada la no conformidad, el responsable del área involucrada define la acción inmediata y lo registra en el *SPP-SGC-R-25. No Conformidades-AC*, definiendo el responsable y plazo de ejecución.

Análisis de Causas

El análisis de causas de toda no conformidad la realiza el responsable del área involucrada, en caso de ser necesario participan Gerencia General, Comité Mixto, Comité de Inocuidad o el Consejo Directivo.

Para el análisis de las causas de las no conformidades, los responsables de área, revisan las acciones inmediatas determinadas (correcciones), implementadas y/o los resultados de éstas.

Conocidos los antecedentes, se procederá al análisis de las causas de la no conformidad a través de la aplicación de metodologías para identificar la causa raíz, Ej.: Metodología de los 5 Por Qués, Diagrama de Espina de Pescado (Diagrama de Ishikawa), Lluvia de ideas, Diagrama de Pareto.

Verificación de la acción correctiva

La verificación de la implementación de la Acción Correctiva la puede realizar la persona que detecto la no conformidad y la ESG.

ESG mantiene custodia del *SPP-SGC-R-25. No Conformidades-AC*.

Seguimiento de las acciones Correctivas

El seguimiento de las Acciones Correctivas lo realizará la ESG con una frecuencia trimestral e informa al Consejo Directivo.


REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE
PP-SGC-R-25.	Registro de Acciones Correctivas
SPP-SGC-R-26	Seguimiento de NC-AC

CONTROL DE CAMBIOS

Versión revisada	Descripción de los Cambios	Fecha de aprobación de la nueva versión
-	Edición inicial	

Encargada del Sistema de Gestión de Calidad.	Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gerente General
Elaborado.	Revisado	Aprobado

	PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL SGC	SPP-SGC-PL-02
	ANEXO 31	v.0

N°	ÁMBITO	EVIDENCIA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	SATISFACCIÓN CLIENTE DEL	Encuesta de satisfacción al cliente intermedio	Anual	GCO	CCR-09
		Encuesta de satisfacción al cliente final	Anual	GCO	CCR-10
		Atención de reclamos / Seguimiento de atención de reclamos	Mensual	GAC	SAR-09 SAR-10
		Atención de consultas	S/req	GAC	SAR-21
2	CONFORMIDAD PRODUCTO Y SERVICIO DEL	Resultados de control de calidad	Cada lote	GAC	S/producto
		Control de producto no conforme	S/req	GAC	ECR-01
		Seguimiento con laboratorios externos	Según plan	GAC	RE-02
3	PROCESO	Seguimiento a Indicadores de procesos por áreas	Mensual	CD	SAR-01
		Cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura	Mensual	GAC	SER-01
4	DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGC	Auditorías internas	Anual	ESG	SAR-17
		Seguimiento a acciones correctivas	Mensual	ESG	SAR-12
		Cumplimiento de objetivos del plan estratégico	Anual	CD	SAR-02 SAR-01
		Revisión por la Dirección	Anual	GG	SAR-21
	SEGURIDAD	Reporte de incidentes	Mensual	SSySO	SDR-03


	INDUSTRIAL				
	INOCUIDAD	Orden y Limpieza de áreas	Semanal	SI	SEE-01
		Control de plagas	Mensual	EI	SER-42 SER-38
5	EFICACIA DE LA PLANIFICACIÓN	Seguimiento a cumplimiento de planes y programas	Anual	CD	SAR-01
6	EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Evaluación del análisis de riesgos	Trimestral	CD	SAR-20 SCR-01 SDR-02
7	DESEMPEÑO DE PROVEEDORES EXTERNOS	Evaluación del desempeño Selección de proveedores	Cada lote Anual	GOL	DCR-01 DBR-04

CONTROL DE CAMBIOS

Versión revisada	Descripción de los Cambios	Fecha de aprobación de la nueva versión
-	Edición inicial	

Encargada del Sistema de Gestión de Calidad.	Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gerente General
Elaborado.	Revisado	Aprobado



	AUDITORIAS INTERNAS	SPP-SGC-P-17
	ANEXO 32	v.0

PROPÓSITO Y ALCANCE

Describir los lineamientos para la planificación y realización de las Auditorías Internas al (SGC) Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de determinar su conformidad con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión.

Aplica a todo el alcance determinado para el SGI de SIMSA.

DEFINICIONES

<i>Auditoría</i>	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.
<i>Programa de la auditoría</i>	Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
<i>Alcance de la auditoría</i>	Extensión y límites de una auditoría.
<i>Plan de auditoría</i>	Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
<i>Criterios de auditoría</i>	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
<i>Evidencia de la auditoría</i>	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.
<i>Hallazgos de la auditoría</i>	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Estos se clasifican en Fortalezas, Oportunidades de mejora, No conformidad menor

	y No conformidad Mayor
<i>Equipo auditor</i>	Uno o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
<i>Experto</i>	Persona que aporta al equipo auditor con conocimientos o experiencia específica en algún proceso.
<i>Auditor en práctica</i>	Persona que acompaña al equipo auditor pero que no actúa como un auditor
<i>Fortaleza</i>	Hallazgo de la auditoria que implica una superación a los requisitos establecidos
<i>Oportunidad de mejora</i>	Hallazgos que no implican una no conformidad
<i>No conformidad menor</i>	Hallazgo puntual no sistemático que incumple un requisito
<i>No conformidad Mayor</i>	Hallazgo sistemático o incumplimiento total de un requisito

ABREVIACIONES

SGC Sistema de Gestión de Calidad

ESG Encargada del Sistema de gestión

CD Consejo Directivo

GG Gerencia General

AL Auditor líder

EA Equipo Auditor

JRRHH Jefe de Recursos Humano

RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Ejecución y aplicación	Todo el personal de la empresa, Equipo Auditor.
Hacer cumplir el documento	ESG Encargada del Sistema de Gestión
Difusión	ESG Encargada del SGI

DESARROLLO

Consideraciones Generales

El programa de Auditorías esta descrito en el *SPP-SGC-PRO-01 Programa Anual de Auditorías* el mismo comprende el establecimiento de objetivos para cada auditoria, el alcance, los criterios aplicables, responsables, fechas.

En cumplimiento al Programa de Auditorías Internas, la ESG solicita al Consejo Directivo, la selección del Equipo Auditor, registrando el nombramiento en el Acta. Asimismo, gestiona con recursos humanos la designación formal del equipo y otros recursos necesarios para el desarrollo de la auditoría interna programada.

Programación de Auditorías Internas

Anualmente SIMSA realiza la programación de las auditorías asegurando que se cubran:

- a) la frecuencia,
- b) los métodos,
- c) las responsabilidades,
- d) los requisitos normativos e
- e) informes de partes externa; que toman en cuenta la importancia de los procesos, los cambios que afecten a SIMSA y los resultados de las auditorias previas.

En el *SPP-SGC-PRO-01 Programa Anual de Auditorías* se describen tanto las auditorías internas como externas que se realizan en SIMSA, este documento es aprobado por el Consejo Directivo.

Durante la programación de las auditorías internas se considera:

Los resultados de las auditorías previas: internas, inspecciones.

El estado y la importancia de los procesos: estratégicos, de negocio y de apoyo.

Las áreas a auditar.

Los requisitos normativos.

En el programa de auditoria se define los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología.

Evaluación y selección de auditores

Es tuición del Consejo Directivo, elegir al Auditor Líder y el Equipo Auditor siguiendo los criterios definidos en la tabla 1, la designación de los mismos se realiza en forma escrita por el área de recursos humanos.

Tabla 1. Criterios para la designación del Equipo Auditor

	AUDITOR LIDER	AUDITOR INTERNO	AUDITOR EN ENTRENAMIENTO
EDUCACIÓN	Técnico Superior	Técnico Superior	Técnico Superior
FORMACIÓN	Formación en auditorías internas.	Formación en auditorías internas.	Formación en auditorías internas.
	Conocimiento de las normas aplicables al SGC según el alcance de la auditoria	Conocimiento de las normas aplicables al SGC según el alcance de la auditoria	Conocimiento de las normas aplicables al SGC según el alcance de la auditoria

EXPERIENCIA	Participar como auditor interno en mínimo dos auditorías internas	Participación en mínimo 1 auditoría interna como auditor en prácticas o como auditado	Ninguna
HABILIDADES	Trabajo en equipo	Trabajo en equipo	Trabajo en equipo
	Liderazgo		

El equipo auditor se enmarca en el cumplimiento de los siguientes principios:

Integridad: el fundamento de la profesionalidad

Presentación imparcial: la obligación de informar con veracidad y exactitud

Debido cuidado profesional: la aplicación de diligencia y juicio al auditar

Confidencialidad: seguridad de la información

Independencia: no auditar su misma área

Enfoque basado en la evidencia: emitir conclusiones basado en evidencias objetivas.

Recursos Humanos mantiene actualizado los respaldos de los auditores internos, y el Record de auditores internos.

Anualmente, los Auditores Internos son examinados en función a los criterios de evaluación y selección para mantener su condición de Auditores Internos. Si no cumplen con los requisitos, son suspendidos hasta la nueva evaluación anual.

Realización de la Auditoria

La auditoría se realiza siguiendo la secuencia de pasos, descritos en la Tabla 2.

Tabla 2. Pasos de una Auditoria interna

ETAPA	ACTIVIDADES	RESP
Inicio de Auditoria	Designación formal del equipo auditor Confirmación del alcance y criterios de auditoria Comunicación de la Auditoria	CD ESG ESG
Preparación de las actividades de auditoria	Entrega de documentos del SIG y criterios de auditoria Revisión documental Preparación del plan de Auditoria en el <i>SPP-SGC-PL-03 Plan de Auditoría Interna</i> Asignación de tareas al equipo auditor Entrega del <i>SPP-SGC-PL-03 Plan de Auditoría Interna</i> para aprobación Aprobación final del <i>SPP-SGC-PL-03 Plan de Auditoría Interna</i> Preparación de documentos de trabajo	ESG AL - EA AL AL AL GG EA
Realización de las actividades de auditoria	Realización de la Reunión de Apertura y registro en el <i>SPP-SGC-A-09 Acta de reunión de inicio y cierre de auditoria</i> Revisión documental durante la auditoria Comunicación durante la auditoria Asignación de funciones y responsabilidades de los guías o expertos Recopilación y verificación de la información Generación de hallazgos de auditoria Finalización de la Auditoria Preparación de las conclusiones de la auditoria y comunicación de los hallazgos clasificándolos en: Fortalezas, Oportunidades de mejora, No conformidad menor y No conformidad mayor Realización de la reunión de cierre y registro en el <i>SPP-</i>	AL EA EA AL EA EA AL AL

	<i>SGC-A-09 Acta de reunión de inicio y cierre de auditoria</i>	AL
Preparación del informe de Auditoria	Preparación y entrega del informe de auditoría, clasificando los hallazgos en: Fortalezas, Oportunidades de mejora, No conformidad menor y No conformidad mayor Distribución del informe de auditoria Custodia del Informe de Auditoría interna	AL ESG ESG
Realización de las actividades de seguimiento	Preparación del Plan de acciones correctivas siguiendo el procedimiento <i>SPP-SGC-P-16 Gestión de No Conformidades</i> y haciendo uso de los registros SPP-SGC-R-26 Seguimiento al cierre de las acciones correctivas, según el SPP-SGC-R-26 Verificación a la eficacia de las acciones correctivas	CD ESG ESG

Gestión de riesgos asociados al cumplimiento del Programa de Auditorias

La gestión de riesgos asociados al cumplimiento del Programa de Auditorías se describe en la Tabla 3, la gestión de los mismos es liderada por la ESG.

Tabla 3. Gestión de riesgos asociados al Programa de Auditorias

RIESGO ASOCIADO	ACCIONES A SEGUIR
Independencia del auditor	Evaluar nuevamente al equipo auditor y modificar el plan de auditoria
Situaciones de emergencia por accidentes o incendios	Reprogramar la Auditoria en coordinación con GG
Problemas logísticos	Actualizar el plan de auditoria y comunicar al CD Reprogramar auditoria
Actitud negativa del	Parar la auditoria en el área e informar

auditado	al responsable de área. Reprogramar auditoria
Actitud prepotente del Auditor	Parar la auditoria e informar a GG Reprogramar auditoria

REGISTROS


CÓDIGO	NOMBRE
SPP-SCG-PRO-01	Programa de auditorías
SPP-SCG-PL-03	Plan de auditoria interna
SPP-SGC-A-09	Acta de reunión de inicio y cierre de auditoria

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión revisada	Descripción de los Cambios	Fecha de aprobación de la nueva versión
-	Edición inicial	

Encargada del SGC	Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gerente de Aseguramiento de Calidad
Elaborado	Revisado	Aprobado



	PLAN DE AUDITORIA INTERNA	SPP-SGC-PL-03
	ANEXO 33	v.0

Ubicación:	Planta Pura Pura
Norma:	<u>ISO 9001:2015</u>
Tipo de auditoría:	Auditoria Interna al Sistema de Gestión de Calidad
Equipo Auditor:	Edith Blanco, Stefanie Romero, Lice Chura, Anai Sanjinés, Edwin Rojas, Shantten Mamani
Fecha:	

PLAN DE AUDITORIA

HORARIO	Área/Proceso	Responsable	Auditor	Criterio de Auditoria
<u>Lunes</u> <u>26/02/18</u> 08:00– 08:30	Sala de reuniones	Henry Ruiz Álvaro Pinto	Equipo Auditor	Reunión de Inicio

HORARIO	Área/Proceso	Responsable	Auditor	Criterio de Auditoria
08:30- 10:00	Producción y control de calidad planta (Pura Pura)	Lice Chura	Edith Blanco Shante Mamani Anai Sanjinés	<u>ISO 9001:2015</u> <i>6.1 – Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i> <i>7.1 – Recursos</i> <i>8.2 – Requisitos para los productos y servicios</i> <i>8.6 – Liberación de los productos y servicios</i> <i>8.7 – Control de las salidas no conformes</i> <i>9.1 – Seguimiento, medición, análisis y evaluación</i>
10:00-11:00	Gestión de Logística de Exportación	Edwin Rojas	Stefanie Romero	<u>ISO 9001:2015</u> <i>8.1 – Planificación y control operacional</i> <i>8.5 – Producción y provisión del servicio</i> <i>8.7 – Control de las salidas no conformes</i>
11:00-11:45	Recursos Humanos	Víctor Teran	Lice Chura Edith Blanco	<u>ISO 9001:2015</u> <i>7.2 – Competencia</i> <i>7.3 – Toma de conciencia</i>

HORARIO	Área/Proceso	Responsable	Auditor	Criterio de Auditoria
				7.4 - Comunicación
14:30- 15:00	Mantenimiento e Infraestructura	Raúl Elio	Anai Sanjinés	<u>ISO 9001:2015</u> 8.1 – Planificación y control operacional 8.5 – Producción y provisión del servicio
15:00- 15:30	Seguridad Industrial	Mónica Ancasi	Edwin Rojas	<u>ISO 9001:2015</u> 7.1 - Recursos
15:30- 16:00	Almacén de Materia Prima	Lice Chura	Edith Blanco	<u>ISO 9001:2015</u> 8.5 – Producción y provisión del servicio

HORARIO	Área/Proceso	Responsable	Auditor	Criterio de Auditoria
16:00– 16:30	Control de Calidad	Shante Mamani	Lice Chura	<u>ISO 9001:2015</u> 8.6 – Liberación de los productos y servicios 8.7 – Control de las salidas no conformes
16:30– 17:00	Almacén de Producto Terminado y Distribución	Ramiro Díaz	Anai Sanjinés	<u>ISO 9001:2015</u> 8.6 – Liberación de los productos y servicios
17:00– 18:00	Elaboración del Informe	Edith Blanco	Anai Sanjines	

HORARIO	Área/Proceso	Responsable	Auditor	Criterio de Auditoria
18:00	Reunión de Cierre	Consejo Directivo	Equipo Auditor	
18:30				Fin de Auditoria

Encargada de Sistemas de Gestión	Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gerente General
Elaborado	Revisado	Aprobado

	PROGRAMA DE AUDITORIAS	SPP-SGC-PRO-01
	ANEXO 34	v.0

PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS


AUDITORIA	CRONOGRAMA	OBJETIVO	ALCANCE		CRITERIOS DE AUDITORIAS Requisitos o áreas	RESPONSABLES	RECURSOS
Auditoría Interna al SGC	Febrero	Evaluar el cumplimiento con los requisitos del SGC para la norma ISO 9001:2015	Planta de Pura Pura	Todo el personal	Documentos del Sistema de gestión de Calidad ISO 9001:2015	Equipo Auditor interno	Documentación Logística del Personal

PROGRAMA DE AUDITORIAS EXTERNAS

AUDITORIA	CRONOGRAMA	OBJETIVO	ALCANCE		CRITERIOS DE AUDITORIAS Requisitos o áreas	RESPONSABLES	RECURSOS
Auditoria de certificación Etapa 1	Diciembre	Evaluación del SGC	Planta Pura Pura	Todo el personal	Documentos del SGC ISO 9001:2015	Equipo Auditor Externo	Documentación Logística de transporte, alimentación y estadía

CRONOGRAMA DE AUDITORIAS		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
AUDITORIA													
	Auditoría Interna al SGI						X						
	Auditoria de certificación: Calidad.												X

Encargada del SGC	Gerente de Aseguramiento de Calidad	Gerente General
Elaborado	Revisado	Aprobado

	INSTRUCTIVO REVISION POR LA DIRECCION	SPP-SGC-I-01
	ANEXO 35	v.0

PROPOSITO Y ALCANCE

Establecer la información de entrada y resultados esperados de la Revisión por la Dirección

DEFINICIONES

Ninguna.

RESPONSABILIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Ejecución y aplicación	Gerencia General, Consejo Directivo, Encargada del Sistema de Gestión de Calidad, Encargado de Seguridad Industrial.
Hacer cumplir el documento	Gerencia General
Difusión	Encargada del Sistema de Gestión

PROCEDIMIENTO

La Revisión por la Dirección se realiza semestralmente, tiene como resultado un informe de revisión por la Dirección elaborado por la Gerencia General y aprobado por el Consejo Directivo.

4.1 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

El CD facilita la información de entrada a la Encargada del SGC, elabora un resumen de toda la información recibida y la transmite a Gerencia General para la elaboración del informe de revisión por la dirección, que incluye:

Información de entrada	Responsable
Último informe de revisión por la dirección	ESG
Resultados de Auditorías Internas y Externas	
<i>Auditorías Internas</i>	ESG
Retroalimentación de la satisfacción del cliente	
<i>Estudio de Mercado</i>	GC
<i>Informe de satisfacción del cliente en calidad de producto y servicio por línea de producto</i>	GC
<i>Seguimiento a reclamos</i>	GAC
Desempeño de los procesos, conformidad del producto	
<i>Seguimiento al set de Indicadores por áreas</i>	ESG
<i>Conformidad de producto</i>	GAC
<i>Producto no conforme</i>	GAC
<i>Desempeño de proveedores</i>	GOL
Gestión de proyectos nuevos – Análisis de Riesgos	ESG
Seguimiento de acciones correctivas y preventivas	ESG
Seguimiento a la Gestión del Cambio	ESG
Comunicaciones con las partes interesadas internas y externas	
<i>Resultados de inspecciones</i>	GAC
Participación y consulta	GAF
Revisión de la Política Integrada	CD
Seguimiento al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos	ESG
Seguimiento al cumplimiento de Planes y Programas	

RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El resultado de la revisión por la dirección incluye las decisiones y acciones relacionadas con:

Política y objetivos del SGC

la mejora de la eficacia y eficiencia del sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos,

la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente

la necesidad de recursos

4.3 MEJORA CONTINUA

En caso de que el resultado de la revisión por la dirección deriva a la toma de acciones se define en el mismo documento, definiendo claramente la actividad, responsable y plazo. En caso de que Gerencia General define el tratamiento de algún desvío como no conformidades, estas se registran en el registro SPP-SGC-R-25 Registro de Acciones Correctivas y se define plazos y responsables para cada actividad.


REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE
SPP-SGC-R-25	REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS

HISTORIAL DE REVISIONES

Versión Revisada	Descripción de los cambios	Fecha de aprobación de la nueva versión
--	Edición inicial	

Gerente de Aseguramiento de la Calidad	Gerente General	Gerente General
Elaborado	Revisado	Aprobado

	ACTA DE INICIO Y CIERRE DE AUDITORIA	SPP-SGC-A-09
	ANEXO 37	v.0

Lugar:	Planta Pura Pura				
Norma:	<u>ISO 9001:2015</u>				
Tipo de auditoría:	Auditoria Interna al Sistema de Gestión de Calidad				
Fecha Auditoria:		Reunión de Inicio:	de 8:15	Reunión de Cierre:	8:45

ORDEN DEL DIA

Apertura:

Precisar el objetivo de la Auditoría.

Confirmar el Plan de Auditoría.

Documentación que se consultará y compromiso de confidencialidad.

Metodología para las entrevistas.

Determinación de clasificación de los hallazgos.

Del Informe de Auditoría Interna.

Cierre:

Confirmar que se haya cubierto las áreas y procesos conforme al Plan de Auditoría.

Precisar la metodología aplicada en la Auditoría.

Determinación de clasificación de los hallazgos.

Dar lectura al informe de auditoría.

Consultas

EQUIPO AUDITOR


Auditor líder:	Edith Blanco	
Grupo Auditor:	Lice Chura, Edwin Rojas, Anai Sanjinés, Shanten Mamani, Raul Elio, Alvaro Pinto, Monica Ancasi, Ramiro Diaz, Victor Teran	

ASISTENTES A LA REUNION


NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA
Edith Blanco	Gerente de Aseguramiento de Calidad	
Lice Chura	Supply Chain Manager	
Anai Sanjinés	Encargada de Sistema de Gestión	
Edwin Rojas	Subgerente de Molienda	
Shanten Mamani	Supervisor de Control de Calidad	
Raul Elio	Encargado infraestructura	



REGISTROS

	REGISTRO GESTION DE	SPP-SGC-R-02
	CAMBIOS	v.0

HOJA DEL CONTROL DE CAMBIO									
Nombre de la persona que propone el cambio:							Fecha:		
Area:									
TIPO DE CAMBIO									
Materia		Proceso		Materia Prima		Materia Prima		Insumos	
Otros	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>(Descripción)</i>							
INFORMACIÓN									
Areas Involucradas									
Descripción de la propuesta del cambio									
Propósito del cambio (Justificación):									
Observaciones:									
CAMBIO DEFINITIVO									
COMUNICADO A:	<input type="checkbox"/> GCO	<input type="checkbox"/> GOL	<input type="checkbox"/> GAC	<input type="checkbox"/> GAF	<input type="checkbox"/> I&D	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AUTORIZADO POR:									


	ENTREGA DOCUMENTOS	DE	SPP-SGC-R-04
			v.0

DOCUMENTO REGISTRO

TITULO DEL DOCUMENTO: _____

CODIGO: _____

Nº	COPIA	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

	RECOJO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS	SPP-SGC-R-05
		v.0

AREA: _____

Nº	CODIGO	VERSION	FEC HA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						

	ATENCION DE RECLAMOS	SPP-GAC-R-06
		v.0

ETAPAS	DETALLE						REFERENCIAS
DATOS DE REFERENCIA	Nombre del cliente						Nº
	Dirección						
	Zona				Teléfono		
	Fecha				Hora		
	Origen	Teléfono	Web	En oficina	Personal de simsa		
	Producto/servicio					Envase cerrado	si no
	Fecha de vencimiento				Lote		
DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO							
VERIFICACIÓN DEL RECLAMO						FECHA:	

				RESPONSABLE:	
ACCIONES DEFINIDAS	CIERRE		APROBADO POR	FIRMA:	FECHA
	CAMBIO DE PRODUCTO				RESPONSABLE
	ACCION CORRECTIVA				
	OTROS				
VERIFICACION DE LAS ACCIONES DEFINIDAS				FECHA:	
				RESPONSABLE	

	SELECCIÓN DE PROVEEDORES	SPP-GOL-R-09
		v.0

PROVEEDOR									FECHA	
PRODUCTO										
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN POR CADA ORDEN DE COMPRA								PROMEDIO
Calidad del producto o servicio	65%									
Entrega a tiempo	15%									
Compromiso con SYSO	10%									
Compromiso con el medio ambiente	10%									
TOTAL 1 (80%)	100%								SUMA	
Condiciones de Financiamiento										
Política de garantía y reclamaciones										
Asesoría técnica y servicio postventa										
TOTAL 1 (80%)	100%								SUMA	
PROMEDIO PONDERADO: (T1x0.8) + (T2x 0.2)										
1) Copia de los criterios de calificación y obtener para los criterios de calidad y entrega. 2) Analizar y calificar los criterios de política de garantía y reclamaciones, condiciones de financiamiento, asesoría técnica y servicio postventa 3) Calcular la suma total de las ponderaciones y el promedio ponderado ((total 1x0,8)+(total 2x0,2)). 4) Si la calificación final es menor a 70% el proveedor es excluido de los listados de proveedor seleccionados, suspendiéndole al menos 1 año.										
EL PROVEEDOR HA SIDO SELECCIONADO (SI o NO)										

	REGIDTRO LINEA EXTRUIDO	SPP-GOL-R-11
		v.0

Fecha:.....Hora:.....
 Producto:..... Lote M.P. :.....
 Encargado:Firma:.....

Abastecimiento: Exportación Mercado Local Otro

Proceso de Extrusado:

DETALLE	CANTIDAD	% REND
Peso Materia Prima inicial	[Kg]	-----
Peso de producto Extrusado	[Kg]	%
Merma del proceso	[Kg]	%
Merma del piso	[Kg]	%

Proceso de Envasado:

Nombre del Cliente	
Lote Asignado	
Cantidad Envasada	[u]
Peso [u] del producto	[kg]
Envases utilizados	[u]
Envases descartados	[u]
Cantidad de harina utilizada en el envasado	[kg]
Cantidad de harina sobrante del turno	[kg]

Control de Peso:

1:	[Kg]
2:	[Kg]
3:	[Kg]
4:	[Kg]
5:	[Kg]
6:	[Kg]
7:	[Kg]
8:	[Kg]

Producto pasado por el Detector de Metales: Si No

OBSERVACIONES:.....

Firma:
 Controlado por:

Fecha:.....Hora:.....
 Producto:..... Lote M.P. :.....
 Encargado:Firma:.....

Abastecimiento: Exportación Mercado Local Otro

Proceso de Extrusado:

DETALLE	CANTIDAD	% REND
Peso Materia Prima inicial	[Kg]	-----
Peso de producto Extrusado	[Kg]	%
Merma del proceso	[Kg]	%
Merma del piso	[Kg]	%

Proceso de Envasado:

Nombre del Cliente	
Lote Asignado	
Cantidad Envasada	[u]
Peso [u] del producto	[kg]
Envases utilizados	[u]
Envases descartados	[u]
Cantidad de harina utilizada en el envasado	[kg]
Cantidad de harina sobrante del turno	[kg]


Control de Peso:

1:	[Kg]
2:	[Kg]
3:	[Kg]
4:	[Kg]
5:	[Kg]
6:	[Kg]
7:	[Kg]
8:	[Kg]

Producto pasado por el Detector de Metales: Si No

OBSERVACIONES:.....

Firma:
 Controlado por:

	REGISTRO LINEA FRACCIONADO	SPP-GOL-R-13
		v.0

Fecha:..... Hora:

Producto:..... Presentación:.....

Integrantes:.....

Encargado: Firma:.....

Fecha:..... Hora:

Producto:..... Presentación:.....

Integrantes:.....

Encargado: Firma:.....

Proceso de envasado:

Lote de Materia Prima	Lote de Exportación	N° de bolsas envasadas	Peso utilizado [Kg]	Merma [Kg]	Saldo de Materia Prima [Kg]

Proceso de envasado:

Lote de Materia Prima	Lote de Exportación	N° de bolsas envasadas	Peso utilizado [Kg]	Merma [Kg]	Saldo de Materia Prima [Kg]

Control de peso :

1: Kg.	2: Kg.	3: Kg.	4: Kg.	5: Kg.	6: Kg.	7: Kg.
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

Control de peso :

1: Kg.	2: Kg.	3: Kg.	4: Kg.	5: Kg.	6: Kg.	7: Kg.
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

Envases:

Insumo	Utilizado	Descarte	Insumo	Utilizado	Descarte
Papel Kraft	[u]	[u]	Cajas	[u]	[u]
Big Bag	[u]	[u]			

Envases:

Insumo	Utilizado	Descarte	Insumo	Utilizado	Descarte
Papel Kraft	[u]	[u]	Cajas	[u]	[u]
Big Bag	[u]	[u]			

Producto pasado por el Detector de Metales: Si No

Producto pasado por el Detector de Metales: Si No

OBSERVACIONES:.....

.....

.....

OBSERVACIONES:.....

.....

.....

Firma:
Controlado por:

Firma:
Controlado por:

	REGISTRO LINEA LAMINADO	SPP-SGC-R-14
		v.0

Fecha:..... Hora de:.....a

Producto a elaborar:.....

Materia Prima:..... Lote:.....

Encargado: Firma:.....

Abastecimiento: Exportación Mercado Local Otro

Proceso de Laminado:

DETALLE	CANTIDAD	% REND
Peso Materia Prima	[Kg]	-----
Peso de Hojuela Obtenida	[Kg]	%
Merma de proceso	[Kg]	%
Merma de piso	[Kg]	%

Proceso de Envasado:

Nombre del Cliente	
Lote Asignado	
Cantidad Envasada	[u]
Peso [u] del producto	[kg]
Envases utilizados	[u]
Envases descartados	[u]
Peso de la hojuela utilizada en el envasado	[kg]
Peso de la hojuela sobrante del turno	[kg]

Control de Peso:

1:	[Kg]
2:	[Kg]
3:	[Kg]
4:	[Kg]
5:	[Kg]
6:	[Kg]
7:	[Kg]
8:	[Kg]

Producto pasado por el Detector de Metales: Si No

OBSERVACIONES:.....

.....

Firma:
Controlado por:

Fecha:..... Hora de:.....a

Producto a elaborar:.....

Materia Prima:..... Lote:.....

Encargado: Firma:.....

Abastecimiento: Exportación Mercado Local Otro

Proceso de Laminado:

DETALLE	CANTIDAD	% REND
Peso Materia Prima	[Kg]	-----
Peso de Hojuela Obtenida	[Kg]	%
Merma del proceso	[Kg]	%
Merma de piso	[Kg]	%

Proceso de Envasado:

Nombre del Cliente	
Lote Asignado	
Cantidad Envasada	[u]
Peso [u] del producto	[kg]
Envases utilizados	[u]
Envases descartados	[u]
Peso de la hojuela utilizada en el envasado	[kg]
Peso de la hojuela sobrante del turno	[kg]

Control de Peso:

1:	[Kg]
2:	[Kg]
3:	[Kg]
4:	[Kg]
5:	[Kg]
6:	[Kg]
7:	[Kg]
8:	[Kg]

Producto pasado por el Detector de Metales: Si No

OBSERVACIONES:.....

.....

Firma:
Controlado por:

	REGISTRO LINEA MOLIENDA	SPP-GOL-R-15
		v.0

Fecha:..... Hora de:..... a

Producto:..... Lote M.P. :.....

Encargado: Firma:.....

Abastecimiento: Exportación Mercado Local Otro

Proceso de Molienda :

DETALLE	CANTIDAD	% REND
Peso Materia Prima inicial	[Kg]	-----
Cantidad Molida	[Kg]	%
Merma de piso	[Kg]	%

Proceso de Envasado:

Nombre del Cliente		
Lote Asignado		
Cantidad Envasada	[u]	
Peso [u] del producto	[kg]	
Envases utilizados	[u]	
Envases descartados	[u]	
Cantidad de harina utilizada en el envasado	[kg]	
Cantidad de harina sobrante del turno	[kg]	

Control de Peso:

1:	[Kg]
2:	[Kg]
3:	[Kg]
4:	[Kg]
5:	[Kg]
6:	[Kg]
7:	[Kg]
8:	[Kg]

Producto pasado por el Detector de Metales: Si No

OBSERVACIONES:.....
.....

Firma:
Controlado por:

Fecha:..... Hora:.....

Producto:..... Lote M.P. :.....

Encargado: Firma:.....

Abastecimiento: Exportación Mercado Local Otro

Proceso de Molienda:

DETALLE	CANTIDAD	% REND
Peso Materia Prima inicial	[Kg]	-----
Cantidad Molida	[Kg]	%
Merma de piso	[Kg]	%

Proceso de Envasado:

Nombre del Cliente		
Lote Asignado		
Cantidad Envasada	[u]	
Peso [u] del producto	[kg]	
Envases utilizados	[u]	
Envases descartados	[u]	
Cantidad de harina utilizada en el envasado	[kg]	
Cantidad de harina sobrante del turno	[kg]	


Control de Peso:

1:	[Kg]
2:	[Kg]
3:	[Kg]
4:	[Kg]
5:	[Kg]
6:	[Kg]
7:	[Kg]
8:	[Kg]

Producto pasado por el Detector de Metales: Si No

OBSERVACIONES:.....
.....

Firma:
Controlado por:

	INSPECCION CONTENEDOR Y SALIDA DE PRODUCTOS	SPP-GOL-R-17
		v.0



Capacidad de 20 Tn
Capacidad de 40 Tn

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SI	NO

A) ¿Presenta daños externos e internos el contenedor?
Si su respuesta es SI, especifique donde y que es?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

B) ¿Realizando la prueba de luz, existe luminosidad?
Si su respuesta es SI, especifique donde y que es?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

C) ¿Realizando la prueba de agua, existe filtración?
Si su respuesta es SI, especifique donde y que es?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

D) ¿Existe manchas de sustancias químicas?
Si su respuesta es SI, especifique donde y que es?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

F) ¿Existe mal olor en el contenedor?
Si su respuesta es SI, especifique que es?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

F.1) Dejar abierto el contenedor durante.....minutos, para la eliminación del mal olor

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

ACTIVIDADES OBLIGATORIAS A REALIZARSE:

G) Lavar con paño humedecido con agua limpia y desinfectante

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

H) Forrarlas paredes con.....en el interior del contendor

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

Por lo tanto se **AUTORIZA** **RECHAZA**

OBSERVACIONES:.....

Inspeccionado por:

Responsable de limpieza y carguío del contendor

Firma:.....

Firma:.....

Nombre:.....

Nombre:.....

Empresa Naviera:

Nº de precinto:

Empresa Transportadora Terrestre:


Nombre del Chofer:

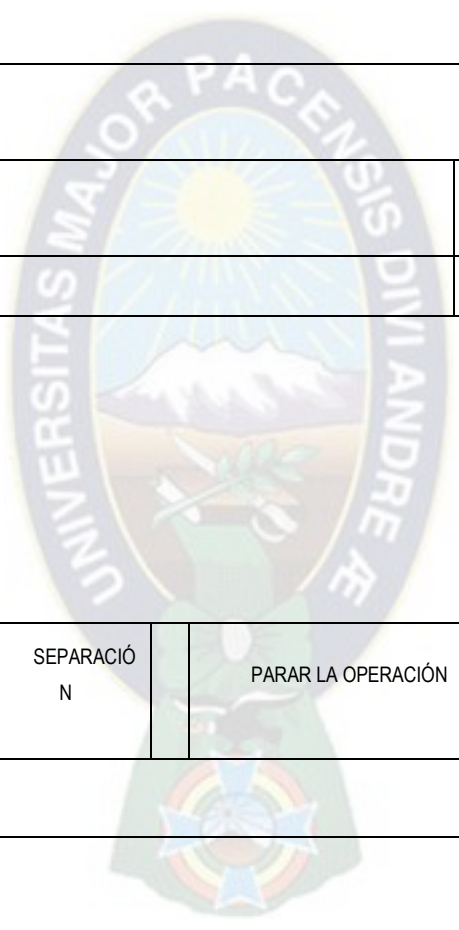
Nº de licencia de conducir:

Placa del vehículo:


PRODUCTO	GRAMAJE	# BOLSAS	CANTIDAD KG	LOTE EXPORT	LOTE M. P.
Quinua Blanca					
Quinua Roja					
Quinua Negra					
Quinua Tricolor					
Hojuela de Quinua					
Harina de Quinua					
Extrusado de Quinua					
Amaranto					
Otro:.....					

Bolsas rotas Bolsas sucias Bolsas cambiadas


	TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES	SPP-SGC-R-20
		v.0

ETAPAS	DETALLE						REFERENCIAS
DATOS DE REFERENCIA	PRODUCTO NO CONFORME						Nº
	QUIEN LO IDENTIFICO						
	LUGAR DONDE SE IDENTIFICO				LOTE		
	FECHA				HORA		
DESCRIPCIÓN							
ACCIÓN INMEDIATA	IDENTIFICACIÓN		SEPARACIÓN		PARAR LA OPERACIÓN		DEFINIDO POR
	OTROS					COMUNICADO A	
ANÁLISIS DE CAUSA							FECHA:
							REALIZADO POR:
DISPOSICIÓN DEL PRODUCTO NO	RECLASIFICACIÓN				NOMBRE	FIRMA	FECHA

CONFORME	CONCESIÓN		DEFINIDO POR			
	PERMISO DE DESVIACIÓN					
	REPROCESO		COMUNICA DO A			
	REPARACIÓN					
	DESECHO					
ACCIONES DEFINIDAS						FECHA
						DEFINIDO POR
VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES DEFINIDAS						FECHA:
						REALIZADO POR
LIBERACION DEL PRODUCTO	LIBERADO POR	NOMBRE			FIRMA	FECHA
		NECESIDAD DE COMUNICAR AL CLIENTE	NO	SI	COMUNICADO A	

	LIBERACION QUINUA EN GRANO					SPP-GAC-R-21	
						v.0	

NOMBRE DEL PRODUCTO:							
1. DATOS	Unidad	LI-LS	1	2	3	4	5
FECHA							
LOTE							
HORA							
2. ANÁLISIS DE VARIABLES	Unidad	LI-LS	1	2	3	4	5
HUMEDAD	%	máx 13,5					
DENSIDAD	g/ml	máx 0,80					
3. CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉP.		Propio					
4. CLASIFICACIÓN	Unidad	LI-LS	1	2	3	4	5
GRANOS QUEBRADOS	%	máx 2,0					
GRANO DAÑADO	%	máx 2,5					
GRANO DE COLOR	%	máx 2,0					
GRANO GERMINADO	%	máx 0,25					
GRANO INMADURO (VERDE)	%	máx 0,70					
IMPUREZAS	%	máx 0,30					
INSECTOS	%	Ausencia					
PIEDRESILLAS	u/100 g	Ausencia					
ENVASADO							
2. DATOS	Unidad	LI-LS	1	2	3	4	5
FECHA DE ENV.							
FECHA DE VEN.							
SELLADO		Completo					
PESO	g.						
			1	2	3	4	5
ANALISTA							
FIRMA							
LIBERACION							
OBSERVACIONES			1	2	3	4	5

	REGISTRO DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVAS	SPP-SGC-R-25
		v.0

		N° Correlativo		
<small>Llenado por Estg/Cac</small>				
DATOS				
No Conformidad <input type="checkbox"/>		Permiso de desviación <input type="checkbox"/>		
Area donde se detecto la No Conformidad				
Origen del Producto No Conforme				
<i>Devolución del supermercado</i>	<i>(Debe adjuntar el original de la devolución autorizado por comercialización)</i>			
<i>Merma por manipuleo en alm.</i>	<i>(La merma de manipuleo debe tener el VoBo de GOL)</i>			
<i>Nota:</i>	<i>En caso de ser importe mayor a Bs. 1000 Bs debe autorizar GG)</i>			
Detectado por		Fecha de Detección		
Producto/Servicio afectado				
Equipo o Maquina				
Nro Lote (si corresponde)		Firma resp.de Area		
DESCRIPCIÓN				
CÓDIGO	DETALLE	CANTIDAD		
CORRECCIONES (ACCIONES INMEDIATAS)				
Acción(es) a tomar		Responsables(s)	Plazo	
Revisado por:		Fecha de Detección		
CORRECCIONES (solo para Productos No Conformes)				
DISPOSICIÓN	<i>Liberación</i>		Evaluado por:	Firma:
	<i>Reproceso</i>			
	<i>Cambios de uso previsto</i>		Autorizado por:	Firma:
	<i>Baja y/o Destrucción</i>			
	<i>Devolución</i>			
	<i>Notificación al Cliente o Proveedor</i>			
ANÁLISIS DE CAUSA				
ACCIONES CORRECTIVAS				
Acción(es) a tomar		Responsables(s)	Plazo	
Liberación del producto	Liberado por:	Nombre	Firma	
		Fecha		

