



# **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**



## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS CON MENCION EN GESTIÓN DE LA CALIDAD E INOCUIDAD DE ALIMENTOS**

### **TESIS**

**Implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa de alimentos**

**Comercio Industria y Servicios G.M.V**

**Presentada para Obtener el Grado Académico de  
Maestro en Ciencias - Gestión de la  
Calidad e Inocuidad de Alimentos**

**Presentada por :**

**Gene Henry Muñoz Vásquez**

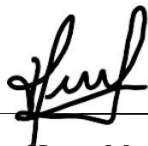
**Asesor:**

**Dr. Abraham Guillermo Ygnacio Santa Cruz**

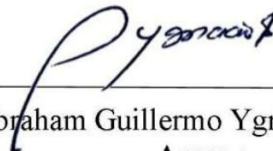
**Lambayeque – Perú  
2022**

## TESIS

Implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa de alimentos Comercio  
Industria y Servicios G.M.V



Gene Henry Muñoz Vásquez  
**Autor**



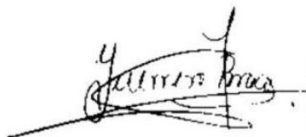
Dr. Abraham Guillermo Ygnacio Santa Cruz  
**Asesor**

Presentado a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, para optar  
el Grado Académico de Maestro en Ciencias - Gestión de la Calidad e Inocuidad  
de Alimentos.

APROBADO POR:



M. Sc. Ronald Gutierrez Moreno  
**Presidente**



M. Sc. James Jenner Guerrero Braco  
**Secretario**



Dra. Liz Amelia Juanita Flor Morales Cabrera  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a mi familia, especialmente a mi esposa e hijos, porque ellos siempre están a mi lado brindándome su apoyo, amor y comprensión.

A mi madre que desde el cielo me guía y protege.

A mi padre que con sus consejos me motivó para continuar y concluir este proyecto.

A mis hermanos quienes con su apoyo moral contribuyen a mi desarrollo personal.

El autor.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme una familia maravillosa que son el soporte principal para lograr mis metas.

Agradezco al asesor de mi tesis y demás personas de la empresa Comercio Industria y Servicios GMV EIRL que me ayudaron con sus valiosos aportes y conocimientos a concluir con esta investigación que estoy seguro servirá como un aporte a la educación.

El autor.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	14
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>14</b>
<b>ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO .....</b>	<b>15</b>
1.1    Ubicación.....	15
1.2    Misión y visión de la compañía.....	15
<b>1.3    Problema de estudio.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4    Objeto de estudio .....	16
<b>1.5    Metodología.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>17</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1    Antecedentes .....</b>	<b>17</b>
<b>2.2    Bases teóricas .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.1    Productos de panificación.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.2    Comercialización de huevos .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.2.1    Composición del huevo de gallina.....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.2.2    Inocuidad de los huevos .....</b>	<b>25</b>
<b>2.2.3    Inocuidad de empaques.....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.4    Calidad .....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.5    Sistema de gestión de calidad.....</b>	<b>28</b>
<b>2.2.6    Norma ISO 9001:2015.....</b>	<b>28</b>
<b>2.2.6.1    Principios de norma ISO 9001:2015.....</b>	<b>29</b>
<b>2.2.7    Requisitos del SGC-Sistema de gestión de calidad.....</b>	<b>30</b>
<b>2.2.8    Producción.....</b>	<b>32</b>
<b>2.2.9    Calidad en la producción .....</b>	<b>32</b>
<b>2.2.10    Proceso en producción.....</b>	<b>33</b>

	vi
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>35</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>35</b>
<b>3.1 Área de ejecución.....</b>	<b>35</b>
<b>3.2 Tipo de investigación.....</b>	<b>35</b>
<b>3.3 Población y muestra.....</b>	<b>36</b>
<b>3.3.1 Población.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.3.2 Muestra.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.4 Método y procedimiento para la recolección de datos.....</b>	<b>36</b>
<b>3.4.1 Método.....</b>	<b>36</b>
<b>3.4.2 Procedimiento para la recolección de datos.....</b>	<b>37</b>
<b>3.5 Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>38</b>
<b>3.5.1 Materiales.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.5.2 Técnicas.....</b>	<b>38</b>
<b>3.5.3 Instrumentos .....</b>	<b>39</b>
<b>3.6 Variables de estudio.....</b>	<b>39</b>
<b>3.6.1 Independiente.....</b>	<b>39</b>
<b>3.6.2 Dependiente.....</b>	<b>39</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>42</b>
<b>“ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS” .....</b>	<b>42</b>
<b>4.1 Resultados del diagnóstico situacional de la compañía.....</b>	<b>42</b>
4.1.1. Diagnóstico por campo de acción o apartado de la norma ISO 9001:2015.....	42
<b>4.2. Propuesta de un diseño de sistema de gestión de calidad para la producción de pan, elaboración de huevo sancochado basado en la Norma ISO 9001:2015.” .....</b>	<b>44</b>
<b>4.2.1 Contexto de la organización .....</b>	<b>44</b>
4.2.1.1 Comprensión de la organización y de su contexto.....	44
4.2.1.2. Requisitos de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	47
4.2.1.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	47
4.2.1.4. Sistema de la calidad y sus procesos.....	48
<b>4.2.2 Liderazgo.....</b>	<b>50</b>
4.2.2.1 Política.....	52
4.2.2.2. Política de calidad.....	52
4.2.2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	53
<b>4.2.3. Planificación.....</b>	<b>54</b>
4.2.3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....	54

	vii
4.2.3.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	58
<b>4.2.4. Apoyo.....</b>	<b>60</b>
4.2.4.1 Recursos .....	60
4.2.4.2 Competencia.....	62
4.2.4.3 Toma de conciencia.....	63
4.2.4.4. Comunicación.....	63
4.2.4.5 Información documentada .....	64
<b>4.2.5. Operación.....</b>	<b>64</b>
4.2.5.1 Planificación y control Operacional .....	64
4.2.5.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	65
4.2.5.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios .....	65
4.2.5.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	66
4.2.5.5 Producción y/o prestación del servicio.....	66
4.2.5.6. Control de salidas No Conforme.....	72
<b>4.2.6. Evaluación del desempeño .....</b>	<b>72</b>
4.2.6.1. Seguimiento, medición y análisis.....	72
4.2.6.2. Satisfacción al cliente.....	73
4.2.6.3. Análisis y medición.....	73
4.2.6.4. Auditoría Interna .....	73
4.2.6.5. Revisión por la Dirección.....	73
<b>4.2.7. Mejora.....</b>	<b>74</b>
4.2.7.1 Generalidades.....	74
4.2.7.2. No Conformidades y Acciones correctivas .....	74
4.2.7.3. <b>Mejora “continua” .....</b>	<b>75</b>
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>77</b>
<b>DISCUSIONES .....</b>	<b>77</b>
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>79</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>79</b>
<b>CAPÍTULO VII .....</b>	<b>80</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>80</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>81</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>84</b>
Estructura de la Norma ISO 9001: 2015 .....	85
 Programa de implementación del sistema de gestión de la Calidad ISO 9001- 2015 .....	 86

	viii
Términos y definiciones incluidos en la Norma Internacional 9000:2015.....	89
Manual de funciones y responsabilidades .....	92
<b>Responsable del Sistema de Gestión de calidad- Jefe de calidad.....</b>	<b>92</b>
<b>Jefe de Producción.....</b>	<b>93</b>
<b>Administrador.....</b>	<b>93</b>
<b>Análisis del Riesgo .....</b>	<b>94</b>
<b>DIAGRAMAS DE FLUJO DE ELABORACIÓN DE PAN .....</b>	<b>101</b>
<b>DIAGRAMA DE FLUJO DE ENVASADO DE HUEVO SANCOCHADO.....</b>	<b>102</b>
<b>FORMATOS .....</b>	<b>103</b>
<b>P-SIG-02-F-01. ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, FORMATOS E INSTRUCTIVOS.....</b>	<b>104</b>
.....	107
<b>P-SIG-06-F-02. CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS Y MAQUINARIAS.....</b>	<b>108</b>
PLANO DE DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA.....	109
<b>REGISTRO DE CAPACITACIÓN.....</b>	<b>110</b>
<b>P-SIG-09. PROCEDIMIENTO “PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS” .....</b>	<b>111</b>
1. INTRODUCCION.....	111
2. OBJETIVO.....	111
3. ALCANCE .....	111
4. DOCUMENTOS O NORMAS DE REFERENCIA.....	111
5. DEFINICIONES.....	112
6. RESPONSABILIDADES.....	113
7. DESARROLLO.....	113
7.1 Revisión y actualización de los documentos .....	114
7.2 Identificación de los documentos .....	114
7.3 Identificación de los documentos externos.....	114
7.4 Control de la distribución de documentos (internos y externos).....	115
7.5 Control de Documentos y Registros.....	116
7.5.1 Identificación.....	116
7.5.2 Almacenamiento.....	117
7.5.3 Protección.....	117
7.5.4 Recuperación.....	117
7.5.5 Retención.....	118

	ix
7.5.6 Disposición.....	118
7.5.7 Revisión de registros .....	118
7.5.8 Difusión.....	118
<b>P-SIG-04. PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS .....</b>	<b>119</b>
<b>P-SIG-03. PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL.....</b>	<b>126</b>
1. OBJETIVO.....	126
2. ALCANCE .....	126
3. DEFINICIONES.....	126
4. RESPONSABILIDADES.....	127
5. FRECUENCIA.....	127
6. DESCRIPCIÓN.....	128
7. REGISTROS .....	129
<b>P-SIG-05. PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTOS Y EQUIPOS</b>	
.....	130
<b>1. OBJETIVOS .....</b>	<b>130</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>130</b>
<b>3. DEFINICIONES.....</b>	<b>130</b>
<b>4. RESPONSABLES.....</b>	<b>131</b>
<b>5. FRECUENCIA.....</b>	<b>132</b>
<b>6. DESCRIPCIÓN .....</b>	<b>132</b>
<b>7. REGISTROS.....</b>	<b>133</b>
<b>P-SIG-01. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN A PROVEEDORES.....</b>	<b>134</b>
<b>1. OBJETIVO.....</b>	<b>134</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>134</b>
<b>3. DEFINICIONES.....</b>	<b>134</b>
<b>4. RESPONSABLES.....</b>	<b>135</b>
<b>5. FRECUENCIA.....</b>	<b>135</b>
<b>6. DESCRIPCIÓN .....</b>	<b>135</b>
<b>6.1 Consideraciones generales.....</b>	<b>135</b>
<b>6.2 Selección de proveedores .....</b>	<b>136</b>
<b>6.3 Proveedores de productos.....</b>	<b>136</b>
<b>6.4 Proveedores de Servicios.....</b>	<b>136</b>
<b>6.5 Evaluación y reevaluación de proveedores.....</b>	<b>137</b>
<b>CRITERIOS (Evaluación /Reevaluación) .....</b>	<b>138</b>

<b>6.6</b>	<b>APROBACIÓN DE PROVEEDORES .....</b>	<sup>x</sup> 140
<b>6.7</b>	<b>VERIFICACIÓN DE PROVEEDORES .....</b>	141
<b>6.8</b>	<b>PROVEEDORES DE EMERGENCIA.....</b>	141
<b>7.</b>	<b>REGISTROS.....</b>	142
	<b>P-SIG-07. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS .....</b>	143
	<b>RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>	
	<b>(INSITUACIONES EDUCATIVAS).....</b>	146
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla1.</b> Criterios microbiológicos para panificación, galletas y pasteles.....	22
<b>Tabla 2.</b> Criterios Físico químicos para productos de panificación, galletería y pastelería .....	23
<b>Tabla 3.</b> Frecuencia de consumo de huevo (%).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabla 4.</b> Composición de huevo de gallina para 100 gramos, parte comestible .....	25
<b>Tabla 5.</b> Encuesta.....	38
<b>Tabla 6.</b> Operacionalización de variable Independiente.....	40
<b>Tabla 7.</b> Operacionalización de variable Dependiente .....	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Diagrama de flujo del proceso de investigación.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Figura 2.</b> Frecuencia de consumo de productos comestibles.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Figura 3.</b> Interrelación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.....	31

## RESUMEN

La presente investigación se basó en el diseño e implementación del sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, para la empresa de alimentos “Comercio Industria y Servicios G.M.V”, dedicada a la elaboración de alimentos cocidos y panificación destinados al programa QALIWARMA. El problema de la investigación que se observó fue, la deficiente gestión de calidad en la empresa objeto de la investigación, ya que no cumplía en su totalidad con la norma, evidenciando solo con el 9.17% de cumplimiento. El objetivo general fue, diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa y aumentar la satisfacción de los clientes; para ello se realizó un trabajo de indagación con la colaboración del personal de la empresa, primero se realizó el diagnóstico situacional de la empresa, teniendo como resultado que se cumplía sólo con el 9.71%, en base al diagnóstico realizado, se diseñó de manera adecuada un sistema de gestión de calidad y dar cumplimiento a los requisitos de la norma, y que se ajuste a las necesidades de la empresa; finalmente se implementó la norma en la empresa Comercio Industria y Servicios GMV EIRL. Consiguiéndose la certificación en la norma ISO 9001:2015, con la cual está previsto aumentar la demanda de los productos, optimizar el desempeño de los procesos implicados en la calidad y satisfacción de los clientes; así como, excluir las brechas en la gestión de los procesos y sobre todo tener ventaja competitiva sobre los competidores en el mismo rubro.

**Palabras clave:** gestión de calidad, Norma ISO 9001:2015, satisfacción del cliente, mejora continua.

## ABSTRACT

The present investigation was based on the design and implementation of the Quality Management system based on the ISO 9001: 2015 Standard, for the food company "Comercio Industria y Servicios G.M.V", dedicated to the preparation of cooked foods and bread for the program QALIWARMA. The research problem that was observed was poor quality management in the company under investigation, since it did not fully comply with the standard, showing only 9.17% compliance. The general objective was to design and implement a quality management system based on the ISO 9001: 2015 standard in the company and increase customer satisfaction; For this, an investigation work was carried out with the collaboration of the company's staff, first the situational diagnosis of the company was carried out, having as a result that only 9.71% were fulfilled, based on the diagnosis made, it was designed in an appropriate way. a quality management system and to comply with the requirements of the standard, and that adjusts to the needs of the company; Finally, the standard was implemented in the company, obtaining certification in the ISO 9001: 2015 standard, with which it is planned to increase the demand for products, optimize the performance of the processes involved in quality and customer satisfaction; as well as, to exclude the gaps in the management of the processes and above all to have a competitive advantage over the competitors in the same area.

**Keywords:** quality management, ISO 9001:2015 standard, customer satisfaction, continuous improvement.

## INTRODUCCIÓN

La ISO 9001:2015 es una norma de sistema de Gestión de Calidad, que proporciona beneficios en cuanto a las actividades que realizan las empresas y su relación con el contexto y las partes interesadas; esta norma es aplicable a todo tipo de organización, como un instrumento para promover una cultura de calidad entre procesos y actividades de la organización. Hoy en día la gestión de calidad se ha convertido en una exigencia indispensable para poder competir en el mercado, dando prioridad al cliente y permitiéndole entregarle productos con la calidad solicitada, así como en el tiempo y lugar adecuados.

La importancia de diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad para la empresa de alimentos Comercio Industria y Servicios G.M.V, es lograr la certificación en la norma ISO:9001:2015, y que, la empresa cumpla con los requisitos de procesamiento, distribución y entrega de los productos y/o servicios. Al implementar la norma la empresa tendrá un valor añadido, ya que reflejará el compromiso de la empresa en gestión de calidad.

El método de la investigación fue descriptivo, ya que se recopiló registros y documentos mediante visualizaciones, entrevistas y encuestas en relación con el objeto de estudio de la empresa, los cuales fueron empleados en el desarrollo de la investigación; así mismo, se tomó como referencia los antecedentes de diferentes autores y la aplicación de conocimientos teóricos y prácticos adquiridos a lo largo de la formación.

Los objetivos específicos de la investigación planteados fueron: realizar el diagnóstico situacional actual de la empresa; diseñar e implementar un sistema un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa que produce raciones alimenticias destinados al programa QALIWARMA.

## **CAPÍTULO I**

### **ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO**

#### **1.1 Ubicación**

La empresa está ubicada en el Fundo San Manuel Las Pampas Km 3 carretera a la ciudad San José distrito de Pimentel, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque y con la razón Social de COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS G.M.V. E.I.R.L , comprometido con la producción y distribución de raciones, distribución y almacenamiento de suministros manufacturados para el consumo humanitario.

#### **1.2 Misión y visión de la compañía**

##### **Misión**

Desarrollar y proporcionar alimentos altamente nutritivos, calidad desarrollada y estándares de seguridad, para favorecer a las exigencias de nuestra sociedad fomentando hábitos de consumo sano.

##### **Visión**

Ser líder en el año 2024 en nuestra área dedicada al servicio de alimentos, a través de la inversión incesante en procesos y productos, se actualizan los diseños, se mejoran las políticas de calidad y eficiencia, ganando una posición clave en el desarrollo de los mercados y equipos regionales, y manteniendo un ambiente de trabajo donde se pueden alcanzar las metas. Estimular el crecimiento de los empleados de manera ética y responsable.

### **1.3 Formulación del problema de investigación.**

¿Cómo influye la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la productividad y mejora de la satisfacción de los clientes de la empresa Comercio Industria y Servicios G.M.V. E.I.R.L?

### **1.4 Objeto de estudio**

Tiene como objeto de estudio, la gestión de la calidad de las raciones alimenticias que se procesa en la empresa “Comercio, Industrias y Servicios G.M.V. E.I.R.L”, que abarca desde la compra de materias primas, producción, almacenamiento y distribución, donde la implementación del sistema de gestión de calidad diseñado en base a la Norma ISO 9001:2015 es recomendable para optimizar la calidad de los productos elaborados y procesados dentro de la compañía.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

De la cruz & Guevara (2021), en su investigación *“Diseño de un Sistema Integrado de Gestión según las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 para la compañía Fresko Perú”* nos indica que el diseño de la norma se realizó a través de un análisis tanto en el interior de la compañía como en la parte externa de la misma, determinando el nivel in situ de la compañía según el requerimiento del estándar de dicha norma, así como establecer el sistema integrado de gestión para la alta gerencia de Fresko Perú y, finalmente poder diseñar y complementar los procesos y procedimientos de la compañía para desempeñar todos los requerimientos determinados. De acuerdo a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 el estudio presentó un 30% del cumplimiento, sin embargo, en cuanto a la calidad, el nivel de con el que se cumplen los requisitos operativos alcanza un 51% y con respecto a la factibilidad económica del proyecto, se concluye que la ejecución de SIG y la posterior certificación de esta representaría una ventaja económica para Fresko Perú al tener como resultado un VAN de 24,367 PEN y un TIR del 233%. Es así, que la implementación de la propuesta de este diseño, generaría para la compañía Fresko Perú 24,367PEN de alto valor, confirmando la factibilidad del proyecto.

Vilca (2021) en su investigación *“Diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para el proceso de alimentos y bebidas de una compañía hotelera”* menciona que la situación actual de la compañía se empleó con este proyecto, en cuanto a ello se utilizó herramientas como un Check list de verificación asociada a la Norma Sanitaria RM 822:2018 y Check list de verificación cuantitativa de la Norma ISO 9001:2015, así mismo desarrollar propuestas de mejora,

para corregir las deficiencias identificadas en los procesos de la compañía BRISAS DEL MAR, dando como resultado que la culminación de la Norma ISO 9001:2015 tiene un alcance del 30% ,encontrándose cierta debilidad en algunos requisitos de Sistema Gestión de Calidad (4), mejora (10) y evaluación de desempeño (9), la cual el porcentaje que no se cumplió representa el 14%, 18% y 20% respectivamente, así mismo se durante la inspección relacionada a la Norma Sanitaria 822:2018 se obtuvo un porcentaje de 60% encontrándose como “Regular”.

Desposorio & Romero (2020), en su investigación *“Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para incrementar la productividad en la compañía Productos Nativos Peruanos, 2019”* menciona que, para determinar la productividad en compañías que elaboran productos originarios del Perú, implementando la Norma ISO 9001:2015 de gestión de calidad, se utilizó un método aplicado tipo experimental realizando encuestas a una población de 25 trabajadores con una muestra de 10 trabajadores, para ello se utilizaron registros de producción que se reflejan como producto de eficiencia y eficacia del producto en un 74%; así mismo para medir la calidad, el Director General utilizó una encuesta a los empleados encargados de la parte productiva, basadas en la escala de Likert. El resultado que se obtuvo nos indica que la asociación no implementó un sistema de gestión de calidad, ni métodos de procesamiento no estándar, tampoco se tiene el manual de calidad ni programaciones para optimizar la producción. La auditoría actual del sistema de gestión basada en la Norma ISO 9001:2015 se diagnosticó mediante un Check list, con la presencia de la alta dirección, dado que en los colaboradores se obtuvo un porcentaje bajo con el 37% de la Norma ISO 9001: 2015. Por esta razón, se han realizado mejoras, y la fabricación en el área de producción aumentó en 91%, el cumplimiento de la clasificación global "promedio" fue con el 60%, con estos resultados se pueden llegar a la conclusión que la gestión de la calidad aumenta el nivel productividad.

Añaños (2020), en el proyecto de investigación *“Aplicación de la norma ISO 9001:2015 y la mejora incesante en la compañía abastecedora Food R&R”* se desarrolló el método de encuesta, que fueron aplicados a los empleados de la compañía FOOD R&R. El resultado en porcentaje que se obtuvo fue un 69% de los colaboradores en la implementación de la Norma ISO 9001:2015 siendo un nivel alto, por otra parte, el 62.5% recibió una mejora incesante de la compañía proporcionada a un alto nivel. El estudio reveló que hay una relación muy significativa en la mejora incesante y en la aplicación de la norma de sistema de gestión de calidad, entre el liderazgo y la mejora incesante de la gestión de almacenes.

Salazar (2018), en su investigación titulada *“Estandarización del proceso de empaque en una línea de producción de palta Hass utilizando la norma ISO 9001- 2015 para optimizar la productividad de la compañía Pachamama Farms S.A.C.”* menciona que se identificaron cada una de las etapas involucradas en el empaque de palta Hass para establecer el comportamiento de la productividad, haciendo uso del proceso de estandarización de la Norma ISO 9001:2015. En base a esto se observó que las actividades del proceso sin documentación, obtuvieron un porcentaje de la norma a un 25%, pero la productividad aumentó significativamente. En la investigación este aumento representa el 11,7% y 16.7% y así mismo el cumplimiento del sistema de gestión de calidad alcanzó el 100%.

Romero & Huarcaya (2017), en su proyecto de investigación *“Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2008 para una compañía productora de yogurt”* que tuvo como objetivo final para aumentar la conciencia en toda la asociación, proveer todas las funciones adecuadas para que pueda "hacer las cosas bien en la primera" e integrar la calidad en su trabajo diario, sin embargo, todos los trabajadores deben recibir una capacitación mínima que les permita optimizar constantemente. De manera similar dicho autor indica que el documento la

norma ISO 9001:2008, está representado por tres niveles específicos presentados en la pirámide de la documentación del sistema de gestión de la calidad.

Meléndez (2017), en su proyecto de investigación “*Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015*” indica que una vez que se establece el control de calidad para maximizar a los clientes y lograr los objetivos comerciales, este control de calidad generalmente se aplica a todas las operaciones establecidas dentro de la compañía. Primero obtendrá la información necesaria sobre los requisitos de la calidad que se espera en el mercado extranjero y desde ese momento cada proceso es revisado hasta la finalización del producto y/o servicio. Esto incluye servicios posteriores como la distribución.

Justo (2016), realizó una investigación “*Implementación de la norma ISO 9001:2008 y su impacto en la eficiencia de los procesos productivos en una compañía pesquera*” con el objetivo de conocer cómo optimizar la efectividad de los procesos productivos de la compañía pesquera, implementando la Norma ISO 9001:2008, teniendo en cuenta las características del problema del estudio, utilizó el diseño experimental transversal y explicativo. Con base la implementación del modelo de la norma según ISO 9001:2008, miles de asociaciones en todo el mundo están plenamente satisfechas con la mejora incesante y una alta efectividad productiva implementando procesos eficientes y eficaces, al descubrir y eliminar los costos de operaciones que no aportan valor.

Rodríguez (2016), en el estudio “*Planificación del sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:2008 para una compañía concesionaria de alimentos*” tiene como objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para el procesamiento de alimentos SRL Food Concession Corporation, permitiéndole construir un esquema de implementación y perfeccionar la capacidad competitiva en el extranjero al enfocarse en dicho

sistema de calidad. Con un diseño de investigación descriptivo, la R.S. N° 0019-81/DVM , «Normas para el Establecimiento y Funcionamiento de Servicios de Alimentación Colectivos», designa a la concesionaria como una compañía prestadora de servicios de alimentación institucional. Los comedores, cafés e instituciones que abastecen a un conjunto de personas fuera de su asociación, es decir, se contratan para brindar esta clase de servicios a asociaciones las cuales pueden ser instituciones públicas, ministerios, compañías, universidades, guarderías, hostales, bibliotecas.

Cotera & Melgar (2017), en su investigación *“Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empacadora de camarón crimasa”* con la finalidad de diseñar un esquema de sistema de gestión de calidad para su implementación, basada en la Norma ISO 9001:2008 con el objetivo de lograr la certificación en el sistema seguridad alimentaria ISO 22000: 2005. En La optimización de los procesos, garantizando la seguridad de los alimentos procesados, la satisfacción del cliente y la implementación de procedimientos de mejora incesante, su modelo de investigación es descriptivo y no experimental, basado en el medio ambiente económico actual en el mundo, causaron la apreciación de los productos que permitían para nosotros ganar significativamente.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Productos de panificación**

Según la RM N°2010-2010/MINSA (2011) incluyen todo tipo de panes con y sin fermentación, cocinados en el horno y no cocinados, como los panes del suelo, los moldes de pan, los panes enteros, los panes especiales, entre otros.

- **Requisitos de calidad para la salud y seguridad de los productos de cocina, cookies y productos de pastelería.**

- **Uso de aditivos y/o coadyuvantes**

Se indica solo el manejo de dichos productos mencionados con tratamiento autorizados por el CODEX ALIMENTARIUS vigente, dichas categorías son mínimos. Según la legislación vigente, el uso de Bromo de potasio químico está prohibido para la producción de pan y otros pasteles, dulces, galletas y productos similares (RM N°2010-2010/MINSA, 2011).

- **Criterios microbiológicos**

**Tabla1**

*Criterios microbiológicos para alimentos que no necesitan enfriamiento con o sin relleno y/o cubiertas.*

<b>Productos que no necesitan enfriamiento, con o sin relleno y/o cubierta (pan, cookies, bocado enriquecido o fortificado, tostadas, galletas, panetón, pescado, rodamientos, prepago, otros)</b>						
Agente microbiano	Categoría	Clase	n	c	Limite por g	
					m	M
Mohos	2	3	5	2	$10^2$	$10^3$
Escherichia coli	6	3	5	1	3	20
(*)						
Staphylococcus aureus	8	3	5	1	10	$10^2$
(*)						
Clostridium perfringens	8	3	5	1	10	$10^2$
(**)						
Salmonella sp (*)	10	2	5	0	Ausencia /25g	-
Bacillus cereus (***)	8	3	5	1	$10^2$	$10^4$

**Nota.** RM N°1020-2010/MINSA (2011).

- **Criterios físico químicos**

**Tabla 2**

*Criterios Físico químicos para productos de panificación, galletería y pastelería*

PRODUCTO	PARÁMETRO	LÍMITES MÁXIMOS PERMISIBLES
Pan de molde (Productos blancos, completos y tostados)	Humedad	40% - Pan de molde
		6% - Pan tostado
	Acidez (expresada en ácido sulfúrico)	0.5% (b.s)
Pan común o de labranza (francés, baguette y similar)	Cenizas	0.5% (b.s)
	Humedad	mín. 23% – máx.35%
	Acidez (expresada en ácido sulfúrico)	≤ 0.25% calculada sobre la base de 30% de agua
Galletas	Humedad	12%
	Cenizas totales	3%
	Índice de peróxido	5 mg/kg
	Acidez (expresada en ácido láctico)	0.10%
Galletas y productos similares con y sin relleno (Panetón, chancay, pan dulce, uvas de pan, pan, pan de patata, pasteles, pasteles, pasteles y otros)	Humedad	40%
	Acidez (expresada en ácido láctico)	0.70%
	Cenizas	3%
Obleas	Humedad	4% (obleas)
		5% (obleas rellenas)
		9% (obleas tipo barquillo)
	Acidez (expresada en ácido láctico)	0.2%
	Índice de Peróxido	5mg/kg

**Nota.** RM N°1020-2010/MINSA (2011).

### **2.2.2 Comercialización de huevos**

IPSOS – Perú, citado por Davelois (2018), menciona que la clasificación de la canasta básica es abarrotes, bebidas condimento, salsas, dulces, postres y productos lácteos, por esta razón clasifica a los huevos en la categoría de abarrotes; esta categoría representa el 100% de consumo de los hogares.

#### **2.2.2.1 Composición del huevo de gallina**

El huevo se compone principalmente de clara (60%), yema representa el 30% siendo las grasas y las proteínas sus componentes principales. Principalmente el huevo contiene 163 de aporte calórico por cada 100 g. de la parte comestible.

Además, el huevo es el único alimento rico en luteína y zeaxantina, pigmentos que proporcionan el color característico de la yema y que además ayudan a proteger la visión así mismo prevenir enfermedades oculares; además reduce el riesgo de afecciones relacionadas con cataratas y degeneración macular (Rodríguez, 2021).

Los huevos tienen un alto índice de saciedad, lo que significa que satisface el apetito; así mismo son productos con bajo porcentaje carbohidratos, por lo que no aumenta los niveles de azúcar en la sangre (Davelois, 2018)

**Tabla 3**

*Composición de huevo de gallina para 100 gramos, parte comestible.*

<b>COMPONENTE</b>	<b>Cantidad</b>
Energía	163 cal
Proteínas	12.8g
Grasas Insaturadas	3.4g
Grasas Saturadas	1.6g
Carbohidratos	0.7g
Calcio	54g
Fosforo	210g
Vitamina B2	0.29g
Vitamina B1(Tiamina)	0.10g

*Nota.* Davelois (2018)

#### **2.2.2.2 Inocuidad de los huevos**

Según la FAO (2015) , en su informe publicado nos indica que el “Código de prácticas de higiene para los huevos y los productos de huevo tiene por objetivo proporcionar orientación en la producción de huevos y que estos sean inocuos, donde los controles según el código, es flexible para determinar el control en la contaminación”.

- En el interior, en el proceso de formación de huevos.
- Externo, Después del sistema de recogida de huevos.

Las afecciones en la salud pueden ocurrir debido al consumo de productos contaminado por patógenos.

### **2.2.3 Inocuidad de empaques**

Según Davelois (2018), afirma que el empaque de los huevos debe diseñarse para ser utilizado para disminuir el daño de la cáscara y evitar contaminantes en la superficie de los huevos. En cuanto al almacenamiento de los huevos, estos se conservan en condiciones de tiempo y temperatura.

Entre los procesos de entrega y el equipo, es necesario disminuir la entrada de contaminantes en el ámbito de dicho producto, el acceso a personas y vehículos.

- Los automóviles u otros equipos utilizados en el traslado de los huevos deben realizar una limpieza diaria y con ello evitar la contaminación entre las fincas o instalaciones.
- El tiempo y la temperatura utilizada durante el transporte, así como la entrega de huevos por parte del productor son factores de suma importancia, ya que se consideran condiciones higiénicas de riesgo que representan la probabilidad de uso final del producto.
- La higiene, el mantenimiento y el aseo personal de trabajadores involucrados en la producción primaria son aspectos importantes y fundamentales que se tendrán en cuenta durante la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones pudiendo tener un producto (huevos) inocuo.
- En cuanto a higiene y saneamiento que se realicen, estos deben ser verificados regularmente a través de un programa de monitoreo ambiental.

### **2.2.4 Calidad**

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática. (Palma, Merizalde, y Flores, 2018)

Rodríguez (2016) cita varias definiciones basadas en asociaciones reconocidas y expertos en calidad:

- Concepto según ISO 9000:2015 “Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”.
- Para el instituto de la Real Academia Española (RAE), calidad se delimita como un conjunto de edificios propios a algo permitiendo disfrutar de las mismas cosas, lo mejor o peor que el resto de su especie ”.
- Según Joseph Juran : “Calidad es adecuación al uso del cliente”.
- Según Armand V. Feigenbaum : “Satisfacción de las expectativas del cliente”.
- Según Genichi Taguchi : “Calidad es la pérdida (monetaria) que el producto o servicio ocasiona a la sociedad desde que es expedido”.
- Según Edwards Deming : “Calidad es satisfacción del cliente y no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora incesante”.
- Según Walter A. Shewhart : “La calidad como resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece)”.

Así mismo Vilca (2021), menciona que dicho termino, en este caso calidad, se comprende como un todo y que la intercomunicación la define por lo que ahora conocemos como control de calidad total; es importante entender que la calidad se obtiene logrando la satisfacción del consumidor a través de factores humanos, económicos, administrativos y técnicos para asegurar crecimiento y cadencioso del hombre, la sociedad y las comunidades.

### **2.2.5 Sistema de gestión de calidad**

De acuerdo con la Norma ISO 9001:2015 (2015) se fija en admitir un esquema de SGC (Sistema de Gestión de Calidad), es una determinación estratégica de una compañía que permite optimizar el rendimiento general para tener un fundamento para las actividades proyectadas a futuro

El rendimiento potencial para una compañía que implementa un esquema de la Norma ISO 9001 basado en Sistema de Gestión de Calidad son los siguientes:

- La utilidad de ofrecer consistentemente productos y/o servicios que ejecuten requisitos de los clientes así mismos las necesidades legales y reglamentarias deseables.
- Proporcionar ocasiones para incrementar complacer a los clientes.
- La capacidad de entender el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad especificado.

En resumen, el sistema de gestión de la calidad es grupo de factores y componentes para indicar y controlar una compañía en materia de calidad. Esta infraestructura incluye el cumplimiento de un sistema comercial garantizando que los productos y/o servicios se realicen según las especificaciones predeterminadas de acuerdo con las necesidades del cliente. Un sistema de gestión de calidad (SGC) se trata de evaluar cómo y por qué se realizan las cosas, escribir como se lograron y documentar los resultados para demostrar que se realizaron (Salazar, 2018).

### **2.2.6 Norma ISO 9001:2015**

Marcelo y Pettin (2015), hacen referencia que la norma ISO 9001:2015 fue creada por la ISO (Asociación Internacional de Normalización) para especificar los requisitos con los que debe contar un Sistema de Gestión de Calidad.

La 1ª edición de la norma se difundió en el año de 1987, luego se modificó en los años 1994, 2000, 2008 y en la actualidad está vigente la norma ISO 9001:2015.

Según Salazar (2018), nos indica que la norma ISO 9001:2015 es un estándar mundial aplicable al sistema de gestión de la calidad, y se enfoca principalmente en los elementos necesarios que debe tener una compañía para adoptar un sistema eficiente y con esto poder ayudar a aumentar la calidad de LOS productos y/o servicios.

#### **2.2.6.1 Principios de norma ISO 9001:2015**

Vilca (2021) nos menciona que los principios generales indican la creación, documentación, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y así como progresar incesantemente su eficiencia y eficacia, por lo tanto, es necesario precisar y aplicar cada punto para obtener un SGC. En tanto a la compañía debe tener el seguimiento e interacción de dichos procesos; para poder implementar las acciones necesarias para lograr el éxito esperado y una mejora incesante. Los principios del SGC identificados para dirigir la asociación para optimizar el rendimiento son los siguientes:

##### **Principio 1 –Enfoque en el cliente**

Todas las compañías dependen de sus clientes, es por ello, que estas asociaciones deben entender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con la satisfacción de las obligaciones para poder incrementar sus expectativas (Vilca, 2021).

##### **Principio 2 – Liderazgo**

Los líderes definen expresamente la dirección sobre compañía. Son capaces de producir y conservar un entorno adecuado, permitiendo que el equipo participe completamente en el logro de los objetivos y metas trazadas por la asociación (Vilca, 2021).

### **Principio 3 – Compromiso de las personas**

Todos, independientemente de su nivel en la asociación, son la esencia de cualquier compañía u asociación y su plena participación permite utilizar sus capacidades en preminencia de la misma (Vilca, 2021).

### **Principio 4 – Enfoque del proceso**

El resultado obtenido se logra de manera muy eficiente cuando las funciones y acciones dadas se gestionan como una transformación (Vilca, 2021).

### **Principio 5 – Mejora incesante**

En el desempeño de la mejora incesante generalmente y una compañía debe ser una meta a largo plazo. Este proceso de mejora incesante se realiza luego del ciclo de PDCA, Plan - Desarrollo - Control - Actuar, del Dr. E. Deming (Vilca, 2021).

### **Principio 6 – Toma de decisiones basada en la evidencia**

La determinación se efectúa a base de información y análisis de data (Vilca, 2021).

### **Principio 7 - Gestión de las relaciones**

La compañía y los proveedores mantienen interacciones profundas, beneficiosas e independientes capaces de crear algún valor para la compañía (Vilca, 2021).

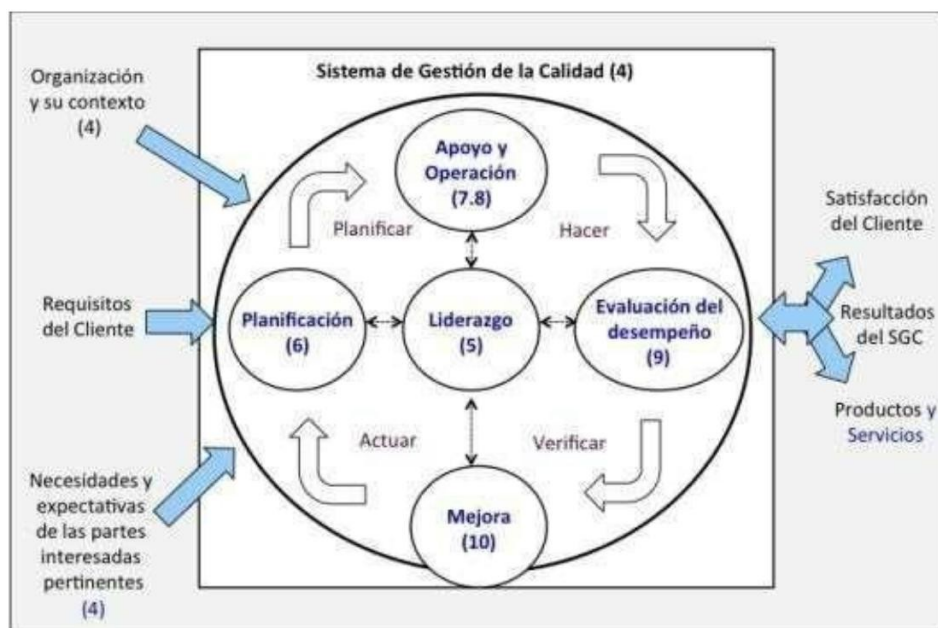
#### **2.2.7 Requisitos del Sistema de gestión de calidad**

En el Sistema de Gestión de Calidad el (liderazgo, planificación, apoyo, contexto de la asociación, operación, evaluación de desempeño y mejora) están vinculados al proceso del ciclo PHVA implicando 4 pasos: planear, hacer, verificar y actuar, que se aplica a todos los procesos en su conjunto.

- Planear: establecer metas, procesos y recursos del sistema, para producir y presentar resultados consistentes que vayan acorde a la necesidad del comprador y a la política de la compañía para poder identificar y observar los riesgos y coyunturas.
- Hacer: poner en práctica el proceso de planificación.
- Verificar: monitorear si corresponde a la medida de los procesos de los productos y/o servicios que resultan en los objetivos, requisitos, políticas y resultados que se obtengan en planificar.
- Actuar: implementar medidas para poder incrementar el rendimiento necesario. (NORMA ISO 9001, 2015, pág. 8)

**Figura 1**

*Interrelación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015*



**Nota.** Norma ISO 9001:2015 (2015).

### **2.2.8 Producción**

Existe mucha apertura a las regulaciones relacionadas con el crecimiento sostenible del sector económico, debido a que la producción ha presentado algunas limitaciones desde la antigüedad, actualmente se esfuerza por encontrar que los sistemas productivos tengan un enfoque ecológico, donde se asemeja a un valor muy importante sobre la inversión. Así mismo la I+D en los campos de la integración afecta o influye en los aspectos anteriores (Glembotzky, 2005).

La parte relacionada con la producción se considera un espacio en la cual se puede lograr una mayor ventaja competitiva debido al creciente impacto en la mejora incesante, pues además de eso se pueden hallar componentes dados como, innovación, flujo logístico e implementación de sistemas tecnológicos, simultáneamente los recursos pueden optimizarse: las materias primas, los costos y la calidad en producción (Glembotzky, 2005).

### **2.2.9 Calidad en la producción**

La productividad está estrechamente relacionada con los estándares de producción, y tiene una gran relación con la calidad, si se mejoran las reglas, se ahorrarán más recursos que reflejando el aumento de las ganancias (Parrales & Tamayo, 2012).

El inicio de la calidad fue como una herramienta para reducir los costos asociados a la fabricación de bienes y todos los incidentes presentes en esta actividad, por lo que las asociaciones han adoptado esta filosofía con el objetivo de elevar el nivel de excelencia en los procesos de fabricación. Dicho esto, es posible lograr resultados duraderos con una tendencia creciente (Parrales & Tamayo, 2012).

En términos de calidad, cada uno de los elementos existentes de las compañías son de suma importancia y que su sistema integrado de gestión puede ayudar a la productividad, una

manifestación de eficiencia y eficacia, utilizando medios de mejora. Tanto en calidad de la eficiencia externas e internas radican en la importancia de las instrucciones facilitando que conserven el contacto directo con las compañías (Parrales & Tamayo, 2012).

#### **2.2.10 Proceso en producción**

Salazar (2018), existen subsistemas que complacen la precisión de las asociaciones, que mencionaremos los siguientes:

- Labor de suministro: responsable del proceso previo a iniciar el proceso productivo, es función se relaciona con las compras, actualmente, las compañías tienen tecnología que facilita la creación de directrices para lograr el éxito, se encuentra en este subsistema cuando se toman decisiones para determinar los inputs, sus costos, calidad, tiempo, que incide directamente en los resultados de la compañía (Parrales & Tamayo, 2012).
- Función de producción: responsable de la transformación para crear bienes y servicios que satisfacen las exigencias del consumidor, pero esto llevar a tomar decisiones más amplias, tales como: ubicación, diseño, negocio, producción flexible gestión tecnológica y mantenimiento (Salazar, 2018).
- Función comercial: Aquí se sostiene un alto grado de compromiso directo con el cliente, ya que debe tener en cuenta la situación futura del mercado, el comportamiento del cliente y tratar de predecir estos requisitos, y es aquí donde se aplica los cuatro elementos de marketing, precio, aplicación del producto, publicidad y promoción (Parrales & Tamayo, 2012).
- Función financiera: Se ocupa de administrar los recursos financieros necesarios para el desarrollo de las actividades de la asociación, por lo que se pueden generar recompensas y pagos de diversas fuentes de la compañía durante la ejecución.

- Función de Investigación y desarrollo (I + D) : Esta función apunta al desarrollo y la importancia global, por supuesto, con la finalidad de entender que las cosas no se deben hacer intuitivamente, ya que generalmente se observan muchos casos donde las pérdidas y los esfuerzos fueron generados por 18 actividades que no proporcionan. Por esta razón, las compañías han intentado desarrollar esta función para sacar a la luz a la nueva generación de producción (I + D) que eligen de acuerdo con las necesidades del consumidor para crear una competitividad (Parrales & Tamayo, 2012).
- Función de recursos: expresada en el enunciado, su objetivo es la formación, la motivación y el bienestar. Esto es necesario dentro de la compañía porque los recursos humanos competentes lograrán una mayor eficiencia en las actividades productivas (Parrales & Tamayo, 2012).
- Función de gestión: tiene como objetivo conectar todos los subsistemas en línea con los objetivos de la compañía, para lograrlos de forma segura y conduce a asociaciones a generar una contribución global a todos aquellos que lo conforman.

### **2.2.11 Aseguramiento de producción**

Según Paredes (2001), argumenta que es ahí donde encontramos las funciones de planificación y control de la producción a los que hoy prestamos atención. Como se puede observar, es un sistema cuaternario, en el cuarto nivel de la jerarquía estructural en la sociedad, que en ningún momento muestra su importancia, ya que, por lo tanto, cualquier componente del sistema son vitales vital para caminar todo.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Área de ejecución

La tesis de indagación se ejecutó en la empresa de alimentos “Comercio, Industria y servicios G.M.V E.I.R.L”, ubicada en el Fundo San Manuel Las Pampas Km 3 carretera a la ciudad San José distrito de Pimentel, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque.

#### 3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue descriptiva-aplicada, según Burbano & López (2018), nos menciona que los estudios descriptivos se identifican en diferentes componentes e interrelación, cuya finalidad es delimitar hechos que conforman los problemas de búsqueda, también se aclara que los estudios de la descripción se convierten en técnicas específicas para recopilar entrevistas, cuestionarios e información las cuales se puede utilizar registros e informes preparados por diferentes autores, para poder preliminar el Sistema de Gestión de Calidad basada por la Norma ISO 9001:2015 para la compañía de alimentos Comercio, Industrias y servicios G.M.V E.I.R.L., los cuales se basaron en los siguientes puntos:

- Es necesario tener conocimientos previos, diseñar y ampliar el esquema de Sistema de Gestión de Calidad.
- Dicha investigación está basada en la compañía de alimentos Comercio, Industria y servicios G.M.V E.I.R.L., siendo muy importante saber cada uno de las zonas que están presente en la compañía y cómo funciona.
- Para poder realizar el SGC es fundamental la observación del proceso para la asociación de desarrollo que se tendrá en cuenta el análisis FODA.

### 3.3 Población y muestra

La población y muestra para realizar la investigación, fue la empresa “Comercio, Industria y servicios G.M.V E.I.R.L”, que produce alimentos para el programa QALIWARMA.

### 3.4 Método y procedimiento para la recolección de datos

#### 3.4.1 Método

El método empleado en el presente este proyecto en la Compañía Comercio Industria y Servicios GMV E.I.R.L, ubicada en el Fundo San Manuel Las Pampas Km 3 carretera a la ciudad San José distrito de Pimentel, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque.

Para la propuesta se seguirá la metodología planteada en la Norma del ISO 9001:2015.

Se desarrolló las siguientes actividades:

**a) Según el diagnóstico del estado de la compañía.** En esta actividad, la delegación visitó el interior y exterior de la fábrica para conocer las máquinas, equipos, personal, así como el proceso de producción y vio la necesidad de establecer un sistema de gestión de calidad que aplique las normas ISO 9001:2015.

**b) Recopilación de información en la cadena de producción de ingredientes**

**c) Análisis de la recopilación de datos".** Antes de consultar la investigación de diversas fuentes, en la actualidad se realizará un análisis detallado de la información requerida para diseñar el sistema de gestión de la calidad propuesta basada en la norma ISO 9001:2015.

**d) Formación del personal.** En esta actividad, el objetivo es que los participantes adquieran una comprensión profunda de los aspectos relevantes, se den cuenta del alcance de las tareas, así como de la información que debe incluirse cuando se necesite dinero, e implementen un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO. Norma 9001: 2015.

Para lograr este objetivo, trabajaremos con los empleados que laboran dentro de la compañía.

e) **Encuesta a Clientes** de la empresa “Comercio, Industria y servicios G.M.V E.I.R.L”, respecto a la satisfacción.

### **3.4.2 Procedimiento para la recolección de datos**

Para la recopilación de los datos se clasificó por área, fecha, y de nivel jerárquico, los cuales se tuvo en cuenta, lo siguiente:

- a. Se procedió a revisar la bibliografía referida a las normas ISO, estableciéndose los parámetros que debe poseer cada dependencia para haber alcanzado un nivel óptimo de calidad.
- b. Se sensibilizo al personal, mediante una comunicación clara e integradora hacia el proyecto y hacia los objetivos perseguidos.
- c. Con el documento realizado, se procedió a entregar al personal, un cuestionario basado en parámetros para conocer la situación actual de las dependencias.
- d. Con los datos logrados, se generó un primer ofrecimiento de cambios estructurales y así la evaluación mediante un diagrama de causa-efecto, para lograr obtener su asertividad al establecer el Sistema Gestión de Calidad.

Después de dicha etapa, se presentó informes sobre los datos analizados y procesados, que sirvieron para el desarrollo de propuestas de mejora.

La ponderación de la investigación se realizó por la escala Likert, para las múltiples respuestas de las opciones la cual consta de 5 niveles de satisfacción para poder evaluar posteriormente.

**Tabla 4***Encuesta de satisfacción*

ESCALA	CALIFICACIÓN
<b>Muy satisfecho</b>	5
<b>Satisfecho</b>	4
<b>Medianamente satisfecho</b>	3
<b>Insatisfecho</b>	2
<b>Muy insatisfecho</b>	1

### 3.5 Materiales

Los materiales que se emplearon fueron:

- Muestras de raciones alimenticias que se producen en la compañía Comercio, Industria y servicios G.M.V E.I.R.L.
- Insumos para poder producir raciones alimenticias.
- Norma ISO 9001:2015.

### 3.6 técnicas e instrumentos de recolección de datos:

#### 3.6.1 Técnicas

Las metodologías que se utilizarán serán:

- El análisis de la calidad de las raciones alimenticias.
- La observación de la gestión de la calidad que se da en la compañía.

- Entrevistas al gerente y jefes de áreas de la compañía.
- Encuestas enfocados a los clientes, proveedores y consumidores.
- Estudios y procesamiento de datos.

### **3.6.2 Instrumentos**

Los instrumentos que se emplearán serán:

- La ficha con preguntas para el desarrollo del cuestionario.
- Las fichas de observación.
- La ficha de la entrevista.
- La ficha de encuesta.
- Formato de diagnóstico.
- Registro de documentación y validación de la Norma ISO 9001:2015.

## **3.7 Variables de estudio**

### **3.7.1 Independiente**

- Norma ISO 9001:2015

### **3.7.2 Dependiente**

- Mejoramiento de la calidad de la compañía de alimentos Comercio, Industria y servicios G.M.V E.I.R.L.

**Tabla 5***Operacionalización de variable Independiente*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>
<b>Variable Independiente</b>	Contexto de la organización	Porcentaje de cumplimiento de requisitos del Punto 4 de la norma	Lista de verificación 4.1 - 4.2- 4.3-4-4
	Liderazgo	Porcentaje de cumplimiento de requisitos del Punto 5 de la norma	Lista de verificación 5.3-5.3
	Planificación	Porcentaje de cumplimiento de requisitos del Punto 6 de la norma	Lista de verificación 6.1-6.2-6.3
	Apoyo	Porcentaje de cumplimiento de requisitos del Punto 7 de la norma	Lista de verificación 7.3-7.4
	Operación	Porcentaje de cumplimiento de requisitos del Punto 8 de la norma	Lista de verificación 8.1-8.2-8.3-8.4-8.5-8.6
	Evaluación de desempeño	Porcentaje de cumplimiento de requisitos del Punto 9 de la norma	Lista de verificación 9.1-9.2-9.3
	Mejora	Porcentaje de cumplimiento de requisitos del Punto 10 de la norma	Lista de verificación 10.1-10.2

**Tabla 6***Operacionalización de variable Dependiente*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/ÍECNICA
<b>Variable Dependiente: Mejoramiento de gestión de la calidad de la Empresa Comercio Industria y Servicios G.M.V E.I.R.L.</b>	1.0 Comunicación	Porcentaje de cumplimiento de facilidad comunicación muy satisfactoria entre laboratorio y cliente	1.1 De acuerdo a su experiencia, cómo calificaría la facilidad de comunicación entre el laboratorio y cliente (su persona).
	2.0 Resolución de quejas	Porcentaje de cumplimiento de tiempo de resolución de inquietudes mucho más corto de lo esperado	2.1 El tiempo para resolver sus inquietudes
		Porcentaje de cumplimiento de resolución de inquietudes de manera satisfactoria.	2.2 Se resolvieron sus inquietudes de manera satisfactoria
	3.0 Infraestructura	Porcentaje de cumplimiento de instalaciones comodonas para la prestación de servicios.	3 .1 Considera que las instalaciones en las que fue atendido
	4.0Calidad de servicio	Porcentaje de servicios muy completo	4.1 El servicio que ofrece el laboratorio
		Porcentaje de cumplimiento de tiempo de entrega de resultados mucho más corto de lo esperado	4.2 El tiempo de entrega de resultados es
		Porcentaje de cumplimiento de resultados muy confiable	4.3 El nivel de confianza de nuestros resultados le parecen
		Porcentaje de cumplimiento de calidad de servicio ISO 9001:20 15	4.4 Nos tomaría en cuenta para realizar sus futuros análisis si el laboratorio no posee un sistema de calidad ISO 9001:2015
	5.0 Calidez del servicio	Porcentaje de calidez de servicio muy satisfactoria	5.1 ¿Cómo se siente con la calidez y profesionalismo de los empleados?

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS

#### 4.1 Resultados del diagnóstico situacional de la compañía

Para realizar el diagnóstico situacional de la compañía “Comercio, Industria y servicios G.M.V E.I.R.L.”, se emplearon: la observación directa, encuestas y la revisión documental lo que permitió conocer y evaluar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 – 2015.”

##### 4.1.1. Diagnóstico por campo de acción o apartado de la norma ISO 9001:2015

El resultado del diagnóstico obtenido por campo de acción o apartado de la norma ISO 9001:2015, Se detalla a continuación.

**Tabla 7**

*Diagnóstico por campo de acción o apartado de la norma ISO 9001:2015*

<b>Diagnóstico por campo de acción o apartado de la norma ISO 9001:2015.</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento</b>	<b>Porcentaje de NO cumplimiento</b>
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	2%	98%
5. LIDERAZGO	7%	93%
6. PLANIFICACIÓN	0%	100%
7. APOYO	8%	92%
8. OPERACIÓN	26%	74%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	0%	100%
10. MEJORA	25%	75%

Según el resultado de la tabla 8, la compañía cumple con el 2% del contexto de la organización, en cuanto al apartado de liderazgo cumple con el 7%, del apartado de planificación presenta un cumplimiento del 0%, del apartado de apoyo cumple con el 8%, del apartado de operación cumple con 26%, evaluación del desempeño 0% y del apartado de mejora presenta un 25% de cumplimiento.

#### 4.1.2. Porcentaje total del cumplimiento de la norma ISO 9001:2015

**Tabla 8**

*Porcentaje total del cumplimiento de la norma ISO 9001:2015*

Descripción	Porcentaje total de cumplimiento de la norma	Porcentaje total de NO cumplimiento de la norma
Promedio total del diagnóstico de la norma ISO 9001:2015	9.71%	90.29%

Según el resultado de la tabla 9, el resultado del diagnóstico del cumplimiento total de la norma ISO 9001:2015 es del 9,71 %, por lo que es un bajo indicador.

## **4.2. Propuesta de un diseño de sistema de gestión de calidad para la producción de pan, elaboración de huevo sancochado basado en la Norma ISO 9001:2015.**

Para cumplir con el Sistema de gestión de calidad en la línea de panificación, huevo sancochado de la compañía, se propone el diseño de la ISO 9001:2015, en la que se trabajó con la estructura de la Norma que se muestra en el anexo 1 y se realiza un programa de implementación con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, presentado en el anexo 2.

### **4.2.1 Contexto de la organización**

#### **4.2.1.1 Comprensión de la organización y de su contexto**

Comercio, Industria y servicios G.M.V E.I.R. L, se dedica a la producción y distribución de raciones (Panificación y Cocción de Huevo), Almacenamiento y Distribución de alimentos industrializados para Consumo Humano, se encuentra ubicado en la carretera San José, km3 Fundo San Manuel, Chiclayo, Pimentel; Incluye en sus procesos productivos en la línea de panificación productos como pan con queso y leche, pan integral, pan con aceitunas, pan dulce entre otros.

Se determinó los factores internos y externos de la compañía Comercio, Industria y servicios G.M.V E.I.R.L. que influyen positivamente y negativamente en la planificación del SGC en la consecución de los objetivos trazados.

#### **Fortalezas**

- Infraestructura y maquinaria adecuada para implementar nuevas líneas de producción y/o almacenamiento.
- Identidad corporativa.
- Personal altamente calificado en la industria alimentaria.
- Compromiso de la alta dirección.

- Buena atención al cliente.
- Experiencia específica y tiempo en el mercado.
- Calidad en logística para expandir distribución de productos a otros departamentos.
- Maquinaria de última tecnología.
- Compromiso del personal.
- Calidad de los productos y servicios.

#### Oportunidades

- Alta demanda de productos macro regionales de zonas colindantes a Lambayeque destinados al programa QALIWARMA.
- El ingreso de agroexportadores a la región.
- La alta demanda de productos lácteos.
- Alta demanda de productos sólidos industrializados.
- Transformación digital

#### Debilidades

- Ubicación de la planta en área rural.
- Baja señal de internet para las operaciones diarias.
- Depender de un solo cliente.

#### Amenazas

- Inestabilidad del gobierno
- Problemas sociales (Huelgas de maestros).
- Alerta sanitaria por un producto.
- Aparición de nuevas PANDEMIAS a nivel mundial e Incremento de casos por Covid-19

- Alza de precios de los productos a entregar.

#### ESTRATEGIA FO

- Capacitar a los trabajadores del área de aseguramiento de la calidad para controlar y mejorar la calidad de los productos.

#### ESTRATEGIA FA

- Emplear el departamento de aseguramiento de la calidad para cumplir con las normas que regulan los productos para evitar perder los permisos.

#### ESTRATEGIA DO

- Desarrollar un sistema de gestión de la calidad con base en los lineamientos de la Norma Iso 9001
- Reducir las mermas ocasionadas en la producción a través del desarrollo de un sistema de gestión de la calidad.

#### ESTRATEGIA DA

- Mejorar la comunicación en la organización para que sea más competitiva.
- Invitaciones para entregar alimentos a municipalidades y beneficencias de la región o zonas colindantes.

#### 4.2.1.2. Requisitos de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Se estableció las partes interesadas de la compañía que se encuentran involucradas en el Sistema de Gestión de calidad, considerando lo siguiente:

**Tabla 9**

*Partes interesadas y sus necesidades/ expectativas*

Partes Interesadas		Necesidades/Expectativas
Grupo	Subgrupo	
Clientes	No aplica	. Cumplimiento de los requisitos del producto .Cumplimiento de los requisitos legales .Ejecución óptima de las entregas .Facturación clara y sin errores . Disponibilidad para el cambio de modalidad
Colaboradores	Ejecutivos	.Autoridad .Independencia .Apoyo en la toma de decisiones .Orientación a la calidad, responsabilidad laboral y salud del personal
	No ejecutivos	.Pago de haberes .Línea de carrera .Organización responsable con la seguridad y salud de los trabajadores .Fortalecimiento de capacidades constante
Proveedores	Servicios	.Pago de las facturas dentro de los plazos establecidos .Pedidos continuos y claros
	Productos	
Accionista	Accionista	.Mejorar la rentabilidad de la empresa (beneficio económico).
Comunidad	Municipalidad	.Cumplir con los requisitos para el servicio .Pago de impuestos y tributos municipales
	Vecinos/población	.Responsabilidad social ética .Generación de empleo
Organismos de Certificación	Organismos de Certificación	Transparencia y sinceridad en el proceso de auditoria
Estado	Ministerio de Trabajo SUNAFIL	Cumplimiento de las leyes normativas laborales.
	MINSA	Cumplimiento de las leyes de salubridad.
	SUNAT	Cumplimiento en el Pago de impuestos.
	SANIPES	Cumplimiento de requisitos para productos Hidrobiológicos
	SENASA	Cumplimiento de requisitos para productos de procesamiento primario
	DIGESA	Cumplimiento con la INOCUIDAD alimentaria
Entidades Financieras	Bancos	.Intereses ganados por los préstamos .Mantener movimientos y cuentas bancarias importantes .Mensualidad de Cuenta
	Asegurados	.Póliza SCTR .Seguro para vehículos SOAT

**Nota.** Comercio, Industria y Servicios GMV E.I.R.L.(2022)

#### 4.2.1.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La Gerencia de la compañía Comercio, Industria y Servicios GMV E.I.R.L. ha definido su alcance de certificación para el Sistema de Gestión en la Normas ISO 9001:2015, como el siguiente:

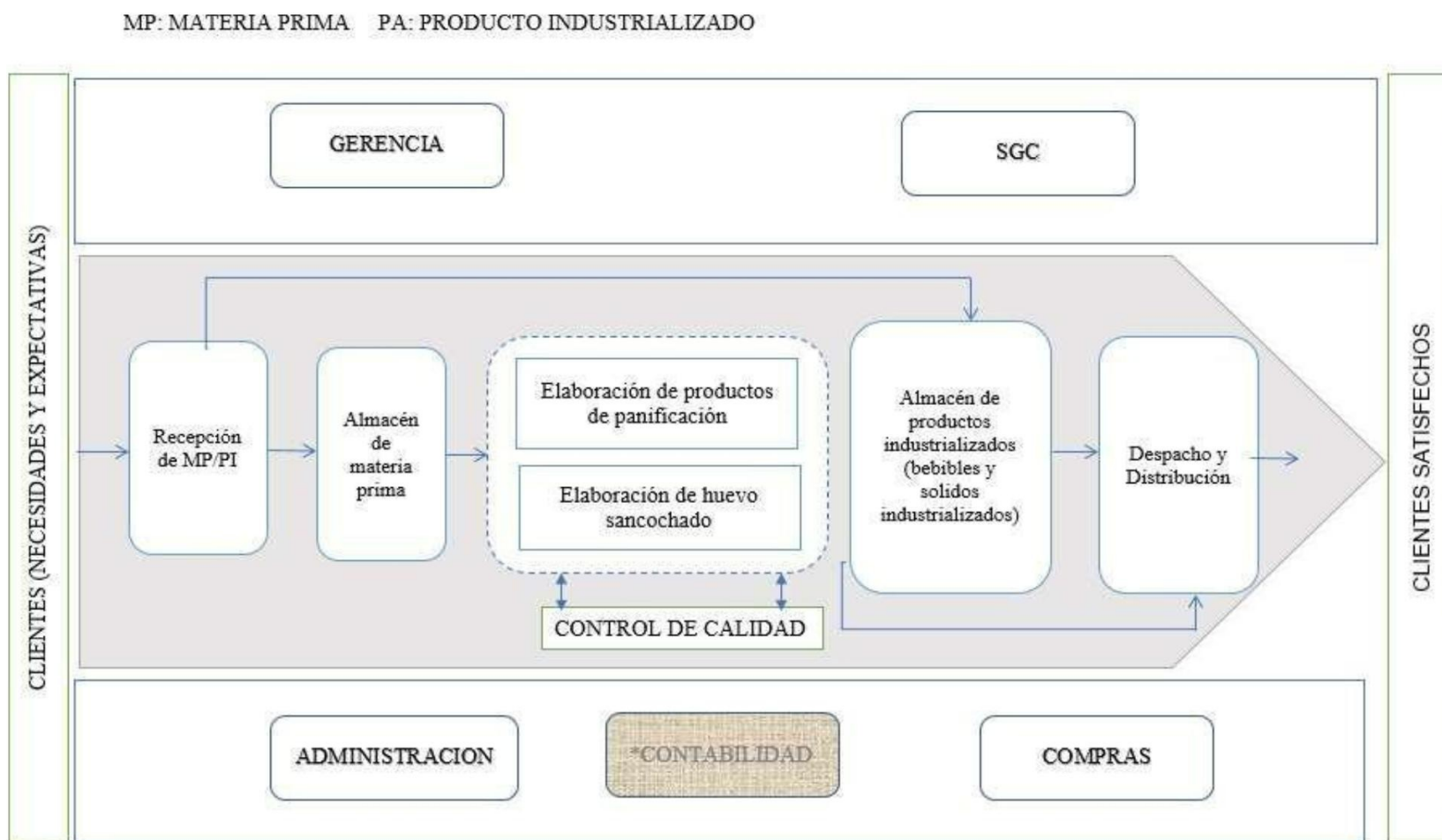
Producción y Distribución de Raciones (Panificación y Cocción de Huevo), Almacenamiento y Distribución de alimentos industrializados para Consumo Humano.

#### **4.2.1.4. Sistema de la calidad y sus procesos**

La empresa ha establecido en su sistema de gestión de calidad, procesos necesarios y sus interacciones, conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, cuyo desarrollo permitirá la satisfacción del cliente.

**Figura 2**

Mapa de Procesos de la compañía Comercio Industrias y Servicios GMV E.I.R.L



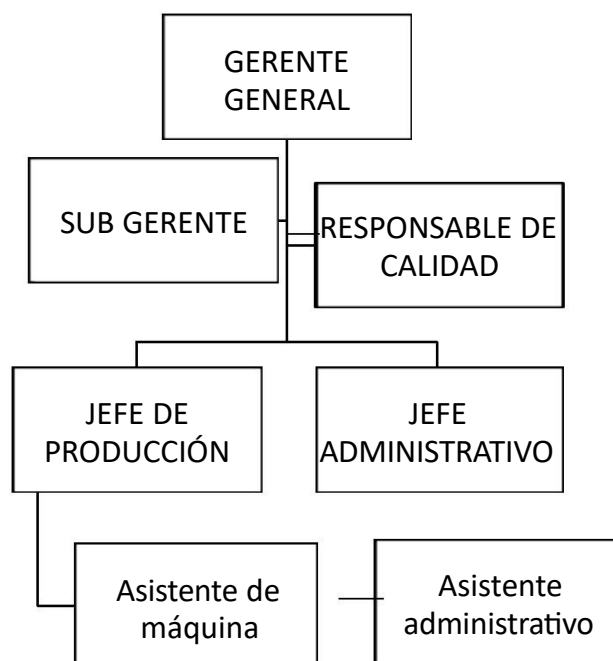
#### **4.2.2 Liderazgo**

##### **Liderazgo y compromiso**

El liderazgo y compromiso de la Gerencia tiene como objetivos:

- Informe sobre el progreso y eficacia del sistema de gestión de la calidad de la compañía, Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L.
- Promover la aplicación de la misión, visión, valores y cultura de manera concisa y comprensible para lograr la unidad de propósito.
- Crear un ambiente interno en el que todos participen y se comprometan con el logro de los imparciales de la asociación.
- Asegurar que se dispone de los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.
- Formación de los empleados para contribuir a optimizar la eficacia de la implantación del sistema de gestión de calidad de la compañía.
- La Estructura Organizacional de Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L.

se muestra a continuación:

**Figura 3***Organigrama de la empresa*

**Nota.** Comercio Industrias y Servicios GMV E.I.R.L. (2022)

#### **4.2.2.1 Política**

Se ha establecido una política que incluye compromisos con la calidad y la seguridad. Esta política ha sido implementada, documentada, mantenida y comunicada a los empleados y está disponible para las partes interesadas a través del sitio web, intranet, tablón de anuncios, memorándum, correo electrónico y referencias internas de la asociación. Esta política se revisa durante las reuniones de revisión del Sistema de gestión de calidad.

#### **4.2.2.2. Política de calidad**

La empresa “COMERCIO INDUSTRIA Y SERVICIOS GMV E.I.R.L” es una empresa dedicada a la elaboración y comercialización de productos de panadería y huevos cocidos, y al almacenamiento y distribución de alimentos cocinados industrialmente para consumo humano para programas sociales, cuya misión es la de ofrecer productos inocuos y de calidad, habiendo establecido estrictos controles desde la evaluación de proveedores hasta la distribución a las instituciones educativas.

Se compromete a:

- Descubrir la completa satisfacción de las expectativas del cliente.
- Capacitar y proporcionar recursos con la finalidad de sensibilizar y capacitar al personal, así como mantener la adecuación del sistema de gestión de calidad e inocuidad.
- Atestiguar la eficacia del Sistema de Gestión de Inocuidad y calidad, realizando revisiones periódicas, que permitan su medición.
- Revisar, mantener y comunicar la Política de Inocuidad y calidad permanentemente.
- Implementar, mantener y optimizar nuestro Sistema de Gestión de calidad e inocuidad de acuerdo con los requisitos de nuestros clientes y la legislación aplicable.

#### **4.2.2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.**

La Gerencia General es responsable de promover y mantener el Sistema de Gestión y del cumplimiento de la Política y los Objetivos, apoyando su gestión en cada una de las áreas que le reportan directamente. La Gerencia General asigna la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que el SGC se encuentra en conformidad con los requisitos de las Normas Internacionales ISO 9001:2015
- Asegurar que las operaciones produzcan y entreguen los resultados esperados.
- Afianzar la promoción de una cultura centrada en el cliente en toda la asociación, que mejore la calidad y la seguridad en todas las operaciones de la compañía.
- Velar por la integridad del sistema de gestión de contenidos en la planificación e implementación de cambios organizacionales o estratégicos.

Se establece un equipo del SGC formado por los responsables de cada uno de los procesos normados en el proceso de gestión, incluido el responsable del Sistema de Gestión de Calidad, cada programación y decisiones del equipo es reportada en el acta de reunión.

Adicionalmente, la compañía Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L. elabora el Manual de Funciones y responsabilidades, donde se establecen a nivel general las responsabilidades y autoridades de las áreas y el personal involucrado en el sistema de gestión de la calidad respectivamente. (Ver anexos).

### **4.2.3. Planificación**

#### **4.2.3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

La empresa ha planificado SGC, considerando las cuestiones referidas a los factores externos e internos, así como las partes interesadas que puedan ser afectadas por el servicio brindado, así mismo el SGC aborda los riesgos y oportunidades para:

- Asegurar el SGC logre los resultados previstos.
- Aumente los efectos deseables.
- Prevenir o reducir efectos no deseados.
- Lograr la mejora del SGC.

La organización ha planificado acciones cuando los riesgos y oportunidades son cambiantes en el SGC, estos riesgos que se desprenden de cada proceso tanto operacional, soporte y estratégico son identificados y llevados a un plan de acción para su adecuado seguimiento, así como se implementa acciones para el mejoramiento de los procesos y eficacia del SGC.

Se elabora una matriz de riesgos y oportunidades siguiendo las pautas de identificación, evaluación y control de todos los procesos, la cual se presenta en el anexo 3 y 4.

En la identificación de los riesgos se considera los siguientes aspectos:

**Tabla 10***Objetos de riesgos y sus fuentes*

<b>Objetos de Riesgo</b>	<b>Fuente</b>
Procesos y actividades estratégicos	Planes Estratégicos
	Matrices FODA
	Matriz de Identificación de Interesados
	Acciones Correctivas
	Procedimientos del SGC
	Desviaciones en el cumplimiento
	Acciones Correctivas
Procesos y actividades operativas	Matrices de Gestión de los Cambios
	Matrices Operativas
	Procedimientos Operativos
	Desviaciones en el cumplimiento
Requisitos legales	Matriz de Requisitos Legales
Otros	Situaciones de emergencia social o natural.

Para el proceso de identificación de riesgos, se toma en consideración las amenazas asociadas para poder tener finalmente la situación riesgosa sobre estos objetos de riesgo.

### **Consecuencia de la Situación Riesgosa**

- Incumplimiento de los objetivos.
- Sanción, multa, penalidad.
- Mala imagen.
- Reproceso.
- Sobrecosto.
- Interrupción de la operación.
- Insatisfacción de los clientes.
- Disminución de la capacidad operativa.
- Destrucción de los recursos naturales.
- Incremento de la contaminación.
- Accidentes / enfermedades.

### **Evaluación del Riesgo**

Los niveles SEVERO (Acción Inmediata) y ALTO (No Aceptable) son trabajados con actividades de control. Los niveles MODERADO (Tolerable), se consideran como opcionales para asociar actividades de control. Los niveles BAJO (Aceptable) son despreciables para actividades de control.

**Actividades de control**

Las actividades de control son coherentes a la magnitud del riesgo identificado.

Se establece al responsable de la implementación y ejecución de este control y el plazo asociado.

**Riesgo residual**

Con las actividades de control y la evaluación de los controles, podemos obtener un nuevo valor de nivel de riesgo que es el riesgo residual.

Se debe hacer seguimiento a la efectividad de los controles implantados.

**Gestión de las Oportunidades**

La revisión de las oportunidades (identificación de riesgos positivos) se realiza una vez al año o según corresponda ante un escenario cambiante que lo amerite.

La gestión de las oportunidades recorre la misma ruta que la de los riesgos. Se asume que las oportunidades son riesgos “positivos” o favorables a la asociación.

**Actividades de control en la gestión de las oportunidades.**

Una vez definidas las oportunidades que necesitan las actividades de control y los que no, se identifica previamente el tipo de tratamiento que debe llevarse a cabo.

**Evaluación de los controles de las oportunidades**

Se evalúa si las acciones tomadas sobre la oportunidad fueron acertadas o efectivas según el planteamiento realizado. En caso no sean acertadas se evalúa nuevas acciones de control.

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

La compañía Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L. ha establecido los objetivos integrados de gestión, los cuales se encuentran documentados en la Matriz de Objetivos y plan de acción que se muestran en el anexo 06, los mismos que son coherentes con los compromisos de la Política, e incluyen objetivos a nivel de las diferentes áreas y funciones de la compañía. Este documento es comunicado a todos los niveles de la organización mediante la red interna, memorandos o correos electrónicos internos, o inducciones.

La compañía Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L planifica cómo lograr los objetivos integrados de gestión de acuerdo con lo establecido en el documento Matriz de Planificación de los Objetivos del SGC, donde se consideran las acciones / planes, entregables, responsables, recursos y tiempos necesarios para su cumplimiento.

La revisión de esta matriz será realizada con una frecuencia anual o de acuerdo a los cambios que se den dentro del SGC.

#### **Planificación de los cambios**

Cuando “Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L” determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de la calidad, estos cambios se realizan de manera planificada; para este efecto se elabora el formato de matriz de Planificación de Cambios en el SGC, para ser registrada cuando se identifican los cambios previstos, su propósito, consecuencias potenciales, acciones / planes, responsables, tiempos y recursos necesarios.

**Tabla 11**

Tabla de identificación para gestión del cambio.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<b>Identificar la situación de cambio</b>	Identificar la necesidad del cambio que pueda afectar al Sistema de Gestión de la calidad, derivados de:	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Introducción de nuevos procesos,</li> <li>- Cambios en los métodos de trabajo</li> <li>- Ejecución de nuevos proyectos</li> <li>- Identificación de nueva legislación</li> <li>- Cambios de tecnología</li> <li>- Evento catastrófico, recuperación post contingencias</li> <li>- Infraestructura, equipos, cambios de equipos y centro de trabajo, personal, llaves, pruebas, especificaciones, requerimientos del cliente y adecuación de software.</li> </ul>	Todos los procesos
	Crear requisitos para proponer metas y Justificación de cambios y comunicación con responsables.	
<b>Diagnosticar el cambio</b>	Evalúe la viabilidad técnica, operativa y financiera, identifique riesgos, partes interesadas y cree diagnósticos que cambien sus necesidades de comunicación.	Todos los procesos

#### 4.2.4. Apoyo

##### 4.2.4.1 Recursos

- Generalidades

La compañía ha concluido que las necesidades del SIG y bajo este efecto proporcionan los recursos necesarios, considerando oportunidades y límites para los recursos y servicios internos existentes obtenidos de proveedores externos.

- Personas

La asociación ha determinado las personas necesarias para el desarrollo de sus procesos para ello cuenta con una manual de funciones y responsabilidades, donde se describe en forma detallada cada uno de los cargos de los trabajadores de la compañía y se encuentra compilado en el **Manual de Funciones**. Esto permite asegurar la calidad de la ejecución operativa.

- Infraestructura

Con el fin de proporcionar y mantener la infraestructura adecuada para dar cumplimiento a la conformidad de los requisitos del producto o servicio, Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L ha implementado y adoptado espacio de trabajo necesario, equipos e instrumentos utilizables en cada proceso y servicios de apoyo tales como transporte, comunicación o sistemas de información.

La asociación cuenta con una infraestructura adecuada para el desarrollo de sus actividades.

- Ambiente climatizado.
- Sistema de comunicaciones: central telefónica, equipos celulares.
- Computadoras personales y red de datos.
- Impresoras
- Escritorios, sillas ergonómicas.

De acuerdo con las necesidades que se vayan presentando durante el transcurso del tiempo, se desarrollan proyectos de calidad que evidencien cuales son las necesidades para asegurar la conformidad del servicio en lo que refiere a la mejora de su infraestructura.

- Ambiente para la operación de los procesos

Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L, mantiene un ambiente de trabajo óptimo y directamente relacionado con unos buenos factores físicos y ambientales, las buenas condiciones permiten lograr la conformidad del servicio.

El ambiente laboral se gestiona incesantemente para que sea óptimo para sus colaboradores. De forma permanente se lleva a cabo una evaluación que determine y establezca si el ambiente laboral es suficiente para lograr la conformidad del servicio o si es necesario implementar acciones correctivas o preventivas relacionadas con el ambiente laboral.

- Recursos de seguimiento y medición

- Se Identifican equipos y dispositivos de control, medición y prueba que puedan afectar la calidad del servicio y su estado de calibración.
- Los equipos se calibraron antes de su uso. La calibración se realiza utilizando equipos certificados que tienen una relación válida con los estándares nacionales reconocidos.
- Se conservan los registros de calibración.
- Se garantiza que el manejo, protección y almacenamiento del equipo no afecta la precisión e idoneidad del equipo.

El Procedimiento de Calibración de equipos de medición se muestra en el anexo 08

- Conocimientos de la organización

Se han determinado los conocimientos necesarios para asegurar el buen funcionamiento del proceso y la compatibilidad del producto y servicio:

- Normas legales y reglamentadas adaptables a la actividad de la compañía
- Discernimiento del mercado y de los requerimientos de clientes
- Posicionamiento de la compañía.
- Conocimientos técnicos relacionados con la actividad.
- Administrar los procesos, el riesgo de falla y las contingencias según sea necesario.

Usar la experiencia para aprender de los éxitos y fracasos.

#### **4.2.4.2 Competencia**

La administración de las actividades de reclutamiento, contratación, es responsabilidad de Administración General. Las actividades de inducción, capacitación, y entrenamiento del personal son responsabilidad del responsable SGC, como de las áreas a las cuales el personal es asignado.

En Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L, se asegura que el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio, sea competente.

Se establecerá un “Programa de capacitaciones” que recoja las necesidades formativas y de toma de conciencia detectadas por las áreas y las directrices marcadas por la Gerencia General.

Se llevará registros de la capacitación del personal realizada en cumplimiento de este plan y de la evaluación de la eficacia de las acciones realizadas.

#### **4.2.4.3 Toma de conciencia**

La alta dirección permite que las personas que trabajan bajo su control reconozcan que pueden ir acompañadas de políticas integradas, objetivos de calidad, contribuciones a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, mejoras en el desempeño o incumplimiento de los requisitos

Las actividades en curso en esta dirección incluyen la publicación de políticas de integración en lugares clave dentro de la compañía, cursos de introducción al momento de incorporarse a la compañía y la difusión a través de capacitaciones programadas y evaluadas. Las reuniones con diferentes sectores y niveles de la compañía se realizan con poca frecuencia con el mismo propósito.

#### **4.2.4.4. Comunicación**

##### **- Interna**

Entre el personal de Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L se establecen canales de comunicación para la correcta difusión de toda información relacionada con la gestión de Calidad.

En relación con los procesos relacionados con los sistemas y la efectividad de los mismos, mantiene y proporciona información en una variedad de formas.

- En auditorias.
- Estado de las acciones correctivas.
- No Conformidades (NC), acciones de mejora
- La Política
- Avance y cumplimiento de los objetivos.
- En capacitaciones
- La comunicación diaria interna puede ser vía telefónica y por correo electrónico.

- Externa

En cuanto a la comunicación con el cliente y proveedores se pueden realizar a través de la página web o de acuerdo a lo establecido en el documento Procedimiento de comunicación interna y externa.

#### **4.2.4.5 Información documentada**

- En cada uno de estos documentos consta quién lo ha elaborado, quién lo ha revisado y quien lo ha aprobado antes de su distribución.
- Cada documento lleva una codificación, así como el número de revisión en que se encuentra, y la fecha de la misma.
- Se llevará un control de la emisión y distribución de los documentos que afecten al sistema de gestión.
- Los documentos son revisados y actualizados cuando sea necesario.
- Las modificaciones que se introduzcan en los documentos quedarán identificadas y serán aprobadas por la persona que aprobó el documento original, o quien le haya sustituido en esa responsabilidad.
- Se identifica los documentos de origen externo y se controlará también su distribución.
- Se asegura que no se haga un uso indebido de los documentos anulados u obsoletos.

### **4.2.5. Operación**

#### **4.2.5.1 Planificación y control Operacional**

Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L planifica, implementa y controla procesos a través de una variedad de actividades dirigidas a determinar los requerimientos del

servicio, la operación de procesos que incluyen los recursos requeridos para las operaciones normales y los criterios para aceptar los resultados de estos procesos.

Los procesos que se ejecutan fuera de Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L (“tercerizados”) tienen el mismo grado de control y cumplen con los mismos requisitos que los procesos internos donde se realizan evaluaciones y auditorías.

#### **4.2.5.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios**

La compañía proporciona a sus clientes información clara, honesta y adecuada sobre sus servicios. Esta información está representada en un contrato escrito o una orden de servicio. Además, se consideran los requisitos legales pertinentes.

Existe un procedimiento de satisfacción del cliente para atender las solicitudes, quejas y comentarios de los clientes, tanto durante la fase de compra como después de la compra del producto.

La compañía garantiza la capacidad de cumplir con los requerimientos del servicio a través de procedimientos documentados, revisiones administrativas, gestión y auditoría interna.

De manera similar, a medida que cambian los requisitos, se registran y comunican como una adición al contrato del cliente o la orden de compra para rastrear el producto y garantizar que las partes hayan recibido el mensaje especificado.

Se detalla mayor información en los procesos de: Elaboración de pan, cocción de huevo cocido y almacenamiento de productos industrializados

#### **4.2.5.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L, determina que este requisito no se logre emplear a ninguno de los métodos dentro de la eficacia de su sistema de gestión de la calidad debido a que el negocio no implica ninguna actividad de diseño.

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

Se tiene implementado una ficha de procesos, donde se establece las actividades reaccionadas a la compra, la identificación de las necesidades de los proveedores, selección, evaluación, reevaluación y seguimiento al desempeño de los proveedores por medio del documento Evaluación y Selección de Proveedores.

El proveedor es evaluado periódicamente, cuyos documentos deben ser actualizados mínimo una vez al año.

Los proveedores son notificados previamente por el área de administración, sobre la forma de evaluación y son notificados vía email de la calificación obtenida.

#### **4.2.5.5 Producción y/o prestación del servicio**

Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L implementa procedimientos de la producción bajo condiciones controladas.

y para ello ha establecido seguir un Procedimiento de envasado en el cual se establece las características del servicio, las actividades a desempeñar.

Los procedimientos asociados al proceso de realización del producto son:

- Control T y HR de MP, insumos y PT
- Control T de insumos perecibles
- Control ingreso y salida de MP y PT
- Control y verificación etapa dosimetría, amasado, sobado y boleado
- Control diario etapa fermentación
- Control diario etapa horneado
- Control diario etapa enfriado
- Control diario etapa cocción
- Control de pesos- envasado y producto final
- Control y muestreo para liberación PT

**Tabla 12***Etapas de la elaboración de pan*

ETAPA	DESCRIPCIÓN
<b>RECEPCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se aplican los controles ya descritos durante la recepción de materias primas e insumos para elaboración de pan.</li> <li>Se aplica el formato <b>P-IN-09-F-01 RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE CALIDAD DE MATERIA PRIMA E INSUMOS PARA LA PRODUCCIÓN</b></li> </ul>
<b>DOSIFICACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se emplea balanza calibradas (certificado de calibración), baldes, cucharas, paletas, etc, limpias y desinfectadas.</li> <li>El primer pesaje se realiza de acuerdo al plan de receta y ficha técnica de la parte alimenticia, de acuerdo a la cantidad de aporte requerida para el tipo de pan a preparar. Tiempo aproximado de viaje 5-10 minutos.</li> </ul>
<b>MEZCLADO I</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza el primer mezclado de los insumos en la amasadora, con capacidad de 25 kilos de harina por batch de producción</li> </ul>
<b>MEZCLADO II</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza el segundo mezclado de los insumos con la materia prima: queso, sangre en polvo, aceitunas, harina de quinua, harina de plátano, harina integral, según receta diaria.</li> </ul>
<b>AMASADO Y SOBADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En esta etapa se refuerza el mezclado, hasta obtener una masa homogénea.</li> <li>El tiempo aproximado desde el primer mezclado hasta el sobado es de 10 a 15 minutos.</li> <li>Se aplica el formato: <b>P-IN-09-F-04 CONTROL Y VERIFICACIÓN DIARIO EN LA ETAPA DE DOSIMETRIA, AMASADO, SOBADO Y BOLEADO</b></li> </ul>
<b>PESADO Y DIVIDIDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se coloca la masa en la divisora y se obtienen 30 cortes de pan. Tiempo aproximado de esta operación es de 20 a 25 minutos.</li> </ul>
<b>BOLEADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal enrolla el pan, forma un pan homogéneo y lo coloca sobre una placa de horno prelavada y engrasada.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada bandeja contiene de 35 a 45 panes según el peso del pan.</li> <li>• Se aplica el formato: <b>P-IN-09-F-04. CONTROL Y VERIFICACIÓN DIARIO EN LA ETAPA DE DOSIMETRIA, AMASADO, SOBADO Y BOLEADO.</b></li> </ul>
<b>FERMENTADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada coche higiénico con pan es llevado a la sala de fermentación. Esta sala está equipada con un termo higrómetro para monitorear la temperatura y la humedad relativa y se encuentra en condiciones de limpieza.</li> <li>• La temperatura de fermentación oscila entre 25 a 35°C, humedad relativa de 65 a 85 %. El tiempo de fermentación aproximado es de 1 a 2 horas según la cantidad de levadura que contiene el pan y de acuerdo a los parámetros establecidos.</li> <li>• Se aplica el formato <b>P-IN-09-F-05. CONTROL DIARIO EN LA ETAPA DE FERMENTACIÓN.</b></li> </ul>
<b>HORNEADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culminado el proceso de fermentación el pan es llevado al horno rotatorio, se controla la temperatura de horneado que oscila entre 140 a 195°C, tiempo de 18 a 20 minutos.</li> <li>• Se aplica el formato <b>P-IN-09-F-06. CONTROL DIARIO EN LA ETAPA DE HORNEADO.</b></li> </ul>
<b>ENFRIADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En esta etapa el pan es trasladado al área de enfriado, controlando la temperatura del ambiente: menor e igual a 28°C, humedad relativa: 55 - 65%.</li> <li>• Con ayuda de ventiladores y un extractor en el área, se logra bajar las temperaturas del pan. El tiempo de enfriado es de aproximadamente 15 a 25 minutos.</li> <li>• Se aplica el formato <b>P-IN-09-F-07. CONTROL DIARIO EN LA ETAPA DE ENFRIADO.</b></li> </ul>
<b>ENVASADO EMPACADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pan es colocado en la faja transportadora de la máquina envasadora para luego ser envasado, sellado y cortado en presentación unitaria.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pan es colocado es un segundo envase (25 unidades por cada bolsa grande), se coloca servilleta en cantidad igual al número de panes.</li> <li>• Sellan las bolsas secundarias y es colocado es coolers, jabas, según el Item, colegio, turno de reparto y movilidad.</li> <li>• La temperatura del pan listo para envasar no debe ser mayor a 27°C.</li> </ul>
<b>ALMACENAMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pan es llevado a la zona de producto terminado colocado sobre parihuelas bases, para su liberación.</li> <li>• Se registran los controles de temperatura no mayor a 30°C y humedad relativa del ambiente no mayor a 70%.</li> <li>• Se aplica el registro <b>P-IN-09-F-09 CONTROL DE PESOS- ENVASADO Y ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO FINAL.</b></li> </ul>

---

**Nota.** Comercio Industria y Servicios GMV E.I.R.L(2022)

**Tabla 13***Etapas del cocimiento del huevo*

ETAPA	DESCRIPCION
<b>RECEPCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante la recepción se verifica las condiciones de calidad, limpieza, pesos.</li> <li>• El producto es llevado al almacén de huevos frescos, se coloca sobre parihuelas limpias.</li> </ul>
<b>LAVADO Y DESINFECCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El huevo es llevado al área del lavado por el personal colaborador. Se traslada en casilleros de acuerdo a la cantidad a requerir.</li> <li>• Para la limpieza, remoje los huevos en la solución a razón de 2,5 ml de hipoclorito de sodio por litro de agua durante 2 minutos.</li> </ul>
<b>COCCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las ollas de acero inoxidable limpias son llenadas con agua en donde serán sumergidos los huevos para su cocción.</li> <li>• La temperatura de cocción debe mantenerse entre 100 y 110 °C para asegurar la destrucción térmica del patógeno. Este proceso toma de 65 a 75 minutos para cada lote (olla).</li> <li>• Se realizan controles registrados en el <b>formato P-IN-09-F-08 CONTROL EN LA ETAPA DE COCCIÓN.</b></li> </ul>
<b>ENFRIADO ENVASADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El huevo pre enfriado es llevado a la zona de enfriado y envasado, con ventiladores se logra bajar la temperatura del mismo (hasta 25 a 27°C).</li> <li>• Luego se procede a embolsar el huevo cocido</li> </ul>
<b>SELLADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El huevo embolsado es sellado totalmente para su conservación y evitar el ingreso de algún agente contaminante, el sellado se verifica cada hora mediante muestreo aleatorio durante todo el proceso. Si hay un paquete defectuoso, vuelva a sellarlo o, en algunos casos, deseche el producto.</li> </ul>
<b>EMPACADO ENJABADO Y ALMACENAMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En esta etapa el huevo embolsado y sellado es colocado en casilleros plásticos previamente lavados y desinfectados..</li> <li>• Finalmente es colocado en jabas portahuevos plásticas limpias.</li> </ul> <p>Los controles realizados se aplican en el formato: <b>P-IN-09-F-09. CONTROL DE PESOS –ENVASADO Y ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO FINAL</b></p>

*Nota. Comercio Industrias y Servicios GMV E.I.R.L.(2022)*

**Tabla 14***Almacenamiento de productos industrializados*

ETAPA	DESCRIPCION
<b>RECEPCIÓN</b>	<p>El suministro de productos industriales lo realiza un proveedor homologado que cumple con todos los documentos exigidos para la ficha técnica QALIWARMA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de transporte debe cumplir con las Buenas Prácticas de manufactura.</li> <li>• Durante la recepción se verifica las condiciones de calidad, limpieza, pesos, el ingreso del producto solo se realiza con factura y guía de remisión, verificando el lote y fechas de vencimiento.</li> </ul>
<b>ALMACENAMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El producto es trasladado al almacén, donde se controla la temperatura y humedad relativa del ambiente</li> <li>• Se realiza una correcta rotación de productos en kardex.</li> </ul>
<b>MUESTREO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los productos son muestreados para verificar las condiciones organolépticas y si cumplen con los requisitos establecidos por el cliente.</li> </ul>
<b>DESPACHO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza la distribución a las instituciones educativas controlando el apilamiento correcto de los productos dentro de los vehículos y que estos a su vez se encuentren en buenas condiciones higiénicas.</li> </ul>

**Nota.** Comercio Industrias y Servicios GMV E.I.R.L (2022)

#### **4.2.5.6.Control de salidas No Conforme**

Se procede a la identificación, control y tratamiento satisfactorio del Servicio o trabajos cuyas características de calidad no cumplan los requisitos aplicables, Se establece por escrito la responsabilidad de las personas autorizadas para la supervisión del mismo.

El control del servicio no conforme, así como cualquier no conformidad en la aplicación del Sistema Integrado de Gestión, las reclamaciones de clientes o cualquier otro problema se gestionan a través de la Matriz de Salidas no conformes.

#### **4.2.6. Evaluación del desempeño**

##### **4.2.6.1.Seguimiento, medición y análisis**

###### **Generalidades**

Se determina qué parámetros necesitan ser medidos, sus métodos de seguimiento, análisis y evaluación para asegurar que los resultados sean válidos y contrastables con un patrón debidamente trazable, calibrado y conservado.

Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L realiza el seguimiento y medición de los procesos, evaluando la eficacia de estos en los siguientes aspectos:

- Apreciación de la opinión de los clientes
- Apreciación de los no consentimientos, quejas, incidentes y propuestas de mejora detectadas.
- Apreciación de los imparciales

Si no obtiene los resultados que espera, debe planificar las acciones correctivas necesarias para garantizar la idoneidad de su servicio.

El cumplimiento de las metas establecidas para cada proceso se mide a través de los indicadores desarrollados para esta meta establecida en la matriz de objetivos.

#### **4.2.6.2. Satisfacción al cliente**

Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L realiza seguimiento de la percepción que tiene el cliente sobre nuestra capacidad de cumplir sus requisitos y expectativas a través de encuestas de satisfacción. (Ver anexos)

#### **4.2.6.3. Análisis y medición**

La compañía determinará, recopilará y analizará los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema integrado de gestión y para evaluar dónde puede realizarse la mejora incesante del sistema.

Esto incluye información sobre niveles de satisfacción de los clientes, conformidad con los requisitos del servicio, características y tendencias de los procesos, los proveedores, y oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

#### **4.2.6.4. Auditoría Interna**

Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L lleva a cabo a intervalos planificados, de acuerdo a lo descrito en el Plan Anual de Auditorías Internas.

El plan anual de auditoría se planifica asumiendo el periodo e importancia de los procesos y áreas auditadas, así como los resultados de audiencias anteriores.

#### **4.2.6.5. Revisión por la Dirección**

La gerencia revisa anualmente el sistema de gestión de la calidad para asegurarse de que sea adecuado, efectivo y esté alineado con la dirección estratégica de la compañía. Se elabora un informe, para el cual se revisa los elementos de entrada como:

- Estado de comportamiento resultante de revisiones de gestión anteriores

- Los cambios en el argumento externo e interno
- El análisis de los datos, en particular.
- La satisfacción del cliente
- La retroalimentación de las porciones concernidas
- El acatamiento de los imparciales integrados
- El desempeño de los procesos
- Idoneidad del producto y servicio, no conformidad y acciones correctivas consiguientes.
- Los resultados del seguimiento y medición
- Los resultados de las auditorías internas y externas.
- El desempeño de los proveedores externos.

#### **4.2.7. Mejora**

##### **4.2.7.1 Generalidades**

Las organizaciones necesitan identificar y seleccionar oportunidades de mejora que ayuden a optimizar la eficacia de su SGC y mejoren la satisfacción del cliente.

Las asociaciones necesitan identificar y seleccionar oportunidades de mejora que ayuden a optimizar la eficacia de su SGC y mejoren la satisfacción del cliente.

##### **4.2.7.2. No Conformidades y Acciones correctivas**

Las no conformidades deben registrarse para su evaluación con el fin de identificar las causas y establecer acciones correctivas para controlarlas y corregirlas.

Las asociaciones deben realizar un seguimiento de estas acciones correctivas y verificar su eficacia mediante el control mensual de los registros de acciones correctivas. Los resultados de la auditoría deben ser comunicados al gerente.

### 4.2.7.3. Mejora continua

La compañía Comercio Industria y Servicios GMV E.I.RL se compromete a la mejora continua de la eficacia del sistema mediante el uso de la política del sistema de gestión de la calidad, los objetivos del sistema de la calidad de gestión, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión del sistema por la dirección.

## 4.2. Costos para la implementación de la ISO 9001:2015, estado de resultados y flujo de caja de los 3 primeros años.

**Tabla 15**

*Costos para la implementación de la ISO 9001:2015*

Resumen de Costos de Propuestas		INVERSION	COSTO ANUAL	DEPRECIACION
<b>PROPUESTA</b>	Certificación	S/4.200,00	S/1.200,00	
	Consultoría	S/5.000,00	S/3.500,00	
	Mejora de infraestructura y ambientes de la planta	S/12.000,00		
<b>TOTAL</b>		<b>S/21.200,00</b>	<b>S/4.700,00</b>	<b>S/0,00</b>

**Tabla 16**

*Estado de resultados*

Año	0	1	2	3
Ingresos		S/52.704,00	S/55.339,20	S/58.106,16
Costos operativos		S/4.700,00	S/4.935,00	S/5.181,75
Depreciación		S/0,00	S/0,00	S/0,00
GAV		S/100,00	S/105,00	S/110,25
<b>Utilidad antes de impuestos</b>		<b>S/47.904,00</b>	<b>S/50.299,20</b>	<b>S/52.814,16</b>
<b>Impuestos (29.5%)</b>		<b>S/14.131,68</b>	<b>S/14.838,26</b>	<b>S/15.580,18</b>
<b>Utilidad después de impuestos</b>		<b>S/33.772,32</b>	<b>S/35.460,94</b>	<b>S/37.233,98</b>

**Tabla 17***Flujo de caja*

<b>Año</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Utilidad después de impuestos		S/33.772,32	S/35.460,94	S/37.233,98
depreciación		S/0,00	S/0,00	S/0,00
<b>Inversión</b>	<b>S/21.200,00</b>	S/33.772,32	S/35.460,94	S/37.233,98
<b>FNE</b>	<b>-S/21.200,00</b>	<b>S/33.772,32</b>	<b>S/35.460,94</b>	<b>S/37.233,98</b>
Ingresos		S/52.704,00	S/55.339,20	S/58.106,16
Egresos	S/21.200,00	S/18.931,68	S/19.878,26	S/20.872,18

**Tabla 18***Resumen de flujo de caja*

VAN	S/66.783,11
TIR	152,9%
VAN Ingresos	S/137.303,62
VAN Egresos	S/70.520,51
B/C	1,95
TMAR	10%

Posterior de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa de alimentos comercio Industria y Servicio G.M.V., se demuestra que es viable con un indicado beneficio/costo de S/. 1,95 soles indicando que por cada S/1.00 sol invertido se obtiene una ganancia de S/. 1,95 soles.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIONES**

El diagnóstico de la empresa de alimentos comercio industria y servicio G.M.V, antes de la implementación de la norma ISO 9001:2015, cumplía con el 2% del contexto de la organización, en cuanto al apartado de liderazgo cumple con el 7%, del apartado de planificación presenta un cumplimiento del 0%, del apartado de apoyo cumple con el 8%, del apartado de operación cumple con 26%, evaluación del desempeño 0% y del apartado de mejora presenta un 25% de cumplimiento, los resultados encontrados son comparadas con el aporte de De la cruz & Guevara (2021), que señala de acuerdo a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 el estudio presentó un 30% del cumplimiento, sin embargo, en cuanto a la calidad, el nivel con el que se cumplen los requisitos operativos alcanza un 51% y con respecto a la factibilidad económica del proyecto, se concluye que la ejecución de SIG y la posterior certificación de esta representaría una ventaja económica para Fresko. Añaños (2020) obtiene un 69% de los colaboradores en la implementación de la Norma ISO 9001:2015 siendo un nivel alto, por otra parte, el 62.5% recibió una mejora incesante de la compañía proporcionada a un alto nivel.

Las características que tiene la gestión de calidad y productividad de la empresa de alimentos comercio industria y servicios GMV, con los efectos de la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015; logró desarrollar la gestión por procesos dado que asegura la eficiencia de la gestión por proceso de la empresa, como herramienta de estandarización donde la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 asegura la eficiencia a través de la estandarización de procesos, resultados que se comparan con el aporte de Vilca (2021) que con la culminación de la Norma ISO 9001:2015 tiene un alcance del 30% ,encontrándose cierta debilidad en algunos requisitos de Sistema Gestión de Calidad (4), mejora (10) y evaluación de desempeño (9), la

cual el porcentaje que no se cumplió representa el 14%, 18% y 20% respectivamente, así mismo se durante la inspección relacionada a la Norma Sanitaria 822:2018 se obtuvo un porcentaje de 60% encontrándose como “Regular”. Salazar (2018) observó que las actividades del proceso sin documentación, obtuvieron un porcentaje de la norma a un 25%, pero la productividad aumentó significativamente.

Las diferencias encontradas muestran, la gestión de calidad y productividad de la empresa de alimentos comercio industria y servicios GM?V, con y sin los efectos de la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, se obtuvo que en el diagnóstico inicial el cumplimiento de la norma se encontraba en un 9,71% considerando un bajo indicador, mientras que posterior de la implementación se logró alcanzar un 100% de la aplicación, resultados se comparan con el aporte de Desposorio & Romero (2020) realiza mejoras, y la fabricación en el área de producción aumentó en 91%, el cumplimiento de la clasificación global "promedio" fue con el 60%, con estos resultados se pueden llegar a la conclusión que la gestión de la calidad aumenta el nivel productividad. Romero & Huarcaya (2017) aumentó la conciencia en toda la asociación, proveer todas las funciones adecuadas para que pueda "hacer las cosas bien en la primera" e integrar la calidad en su trabajo diario, sin embargo, todos los trabajadores deben recibir una capacitación mínima que les permita optimizar constantemente.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES**

Al realizar el diagnóstico se pudo comprobar que, la empresa a pesar de no contar con un sistema de gestión implementado, la organización realizaba sus actividades; sin embargo, se evidencio que la organización solo cumplía con un total de 9.71% de las cláusulas de la Norma ISO 9001:2015; de los cuales, cumplía con los siguientes apartados de la norma: 2% del contexto de la organización, liderazgo con el 7%, planificación no cumplía obteniéndose un valor de 0%, de apoyo cumplía con el 8%, del apartado de operación cumplía con 26%, de la evaluación del desempeño no cumplía obteniéndose e un puntaje de 0% y de mejora presentaba un cumplimiento de 25%.

Para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad basada en la norma ISO 9001:2015 se tuvo como referencia el diagnóstico realizado en la empresa “Comercio Industria y Servicios G.M.V” el cual sirvió para establecer los procedimientos, planes de acción y registros bajo la mejora continua en base a los apartados de la norma, y de esta forma minimizar los porcentajes de no cumplimiento en los procesos y servicios

Se implementó un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, con lo que se espera la mejora de la satisfacción de sus clientes en la empresa “Comercio Industria y Servicios G.M.V”, demostrándose que es viable con un indicado beneficio/costo de S/. 1,95 soles indicando que por cada S/1.00 sol invertido se obtiene una ganancia de S/. 1,95 soles.

## **CAPÍTULO VII**

### **RECOMENDACIONES**

Se recomienda que la alta dirección de la empresa debe realizar el seguimiento constante a cada una de las actividades planteadas de acuerdo al Sistema de Gestión de la Calidad, con el propósito de garantizar la permanencia del sistema de manera que se cuente con la documentación organizada, los compromisos cuenten con un intervalo de tiempo.

Se recomienda integrar un plan de acción después que se reciben los resultados de la auditorías, para establecer un período para que se levanten las observaciones, no conformidades menores y no conformidades mayores.

Se recomienda adquirir un software para la organización de la información del sistema de gestión de calidad, con el propósito de facilitar al personal información actualizada de éste así como la generación de algunos documentos pertinentes.

## REFERENCIAS

- Añaños, W. (Octubre de 2020). *Aplicación de la norma ISO 9001:2015 y la mejora incesante en la compañía abastecedora FOOD R&R, Ayacucho, 2019*. Recuperado el Noviembre de 2021, de <http://repositorio.udaff.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11936/170/Tesis%20-%20Walter%20Ananos.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Burbano , L., y Lopez, M. A. (2018). *Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la Norma NTC ISO 9001 versión 2015 para la empresa la compañía Industrias y Servicios Serthek S.A.S. de Cota Cundinamarca* . Obtenido de [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2512&context=administracion\\_de\\_compañías](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2512&context=administracion_de_compañías)
- Cotera, M., y Melgar, M. (Mayo de 2017). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001:2015 para la empacadora de camarón crimasa*. Recuperado el Febrero de 2022, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32372/1/TESIS%20FINAL.pdf>
- Davelois, R. (23 de Enero de 2018). *Plan de negocios para la comercialización de huevos empacados abastecidos por pymes productoras de la provincia trujillo*. Recuperado el Febrero de 2022, de [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1455/2018\\_MATP-TRU\\_14-1\\_03\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1455/2018_MATP-TRU_14-1_03_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De la cruz, A., y Guevara, J.(Abril de 2021). Recuperado el diciembre de 2021, de *Diseño de un Sistema Integrado de Gestión según las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 para la compañía Fresko Perú.:* [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19639/DE\\_LA\\_CRUZ\\_ALVARADO\\_GUEVARA\\_ASENCIOS\\_TORREBLANCA\\_QUISPE\\_2021-08-01%20%281%29.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19639/DE_LA_CRUZ_ALVARADO_GUEVARA_ASENCIOS_TORREBLANCA_QUISPE_2021-08-01%20%281%29.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Desporio, J., & Romero, G.(2020). *Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para incrementar la productividad en la compañía Productos Nativos Peruanos, 2019*.

- Recuperado el 01 de enero de 2021, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54633>
- Glembotzky, M. (2005). *Población y producción de alimentos*. Recuperado el Febrero de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/118/11820075006.pdf>
- Justo, J. (2016). *Implementación de la norma iso 9001:2008 y su impacto en la eficiencia de los procesos productivos en una compañía pesquera*. Recuperado el Enero de 2022, de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4414/TESIS%20MAESTRIA%20-%20JUAN%20NU%c3%91EZ%20JUSTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marcelo, E., y Pettin, S. (2015). *Normas ISO 9001. Aplicacion pihuel S.A.* Recuperado el Febrero de 2022, de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/7528/garaffini-eliana-vanina-fce.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7528/garaffini-eliana-vanina-fce.pdf)
- Melendez , A. (2017). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015*. Recuperado el Enero de 2021, de [file:///D:/Mi%20PC/Descargas/MELENDEZ\\_ALEXANDRA\\_GESTION\\_CALIDAD\\_PESQUERA\\_ISO\\_9001\\_2015.pdf](file:///D:/Mi%20PC/Descargas/MELENDEZ_ALEXANDRA_GESTION_CALIDAD_PESQUERA_ISO_9001_2015.pdf)
- Norma ISO:2015 (2015). Disponible en: <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- ORGANIZACION PARA LAS NACIONES UNIDAS (FAO). (2015). *El huevo en cifras*. Recuperado el Enero de 2022, de <http://www.fao.org/assets/infographics/FAO-Infographic-egg-facts-es.pdf>
- Parrales , R., y Tamayo, J. (2012). *Diseño de un modelo de gestion estrategico para el mejoramiento de la productividad y calidad aplicado a una planta procesadora de alimentos balanceados*. Recuperado el Diciembre de 2021, de [https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/24849/1/Tesis\\_MOD%20GEST%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf](https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/24849/1/Tesis_MOD%20GEST%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf)

20MEJORA%20PRODUCT%20Y%20CALIDAD%20PLANTA%20BALANCEADOS  
%20J.%20TAMAYO%20-%20V.%20PARRALES.pdf

RM N°1020-2010/MINSA. (2011). *Norma Sanitaria para la Fabricación, Elaboración y Expendio de Productos de Panificación, Galletería y Pastelería*. Recuperado el 21 de 01 de 2022, de <http://www.digesa.minsa.gob.pe/orientacion/NORMA%20DE%20PANADERIAS.pdf>

Rodriguez, L. (2016). *Planificación del sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:2008 para una compañía concesionaria de alimentos*. Recuperado el Diciembre de 2021, de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/2206/E20-V372-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Roldán, J. (2001). *Planificación y control de la producción*. Recuperado el Febrero de 2022, de [http://209.177.156.169/libreria\\_cm/archivos/pdf\\_959.pdf](http://209.177.156.169/libreria_cm/archivos/pdf_959.pdf)

Romero, M., y Huarcaya, D. (2017). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la norma iso 9001:2008 para una compañía productora de yogurt*. Recuperado el Diciembre de 2021, de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/2662/Q04-C675-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salaza , R. (2018). *Estandarización del proceso de empaque en una linea de produccion de palta Hass utilizando la norma ISO 9001:2015 para optimizar la productividad de la compañía Pachamama Farms S.A.C"*. Recuperado el Enero de 2022, de <https://es.scribd.com/document/382159588/Implementacion-de-ISO-9001-2015-En-el-proceso-de-empaque-de-paltas>

Vilca, M. (2021). *Diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para el proceso de alimentos y bebidas de una compañía hotelera"*. Recuperado el 22 de 01 de 2022, de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/5160/vilca-lobos-maritza-guadalupe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# ANEXOS

**ANEXO 1.**

## Estructura de la Norma ISO 9001: 2015

<b>Apartado</b>		<b>Requisitos</b>
1.	Objeto y Campo de Aplicación	
2.	Referencias Normativas	
3.	Términos y Definiciones	
4.	Contexto de la organización	4.2 Comprensión de la organización y de su contexto 4.3 Requisitos de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.4 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad 4.5 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
5.	Liderazgo	5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6.	Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.3 Planificación de los cambios
7.	Apoyo	7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada
8.	Operación	8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes
9.	Evaluación del desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2 Auditoría interna 9.3 Revisión por la dirección
10.	Mejora	10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua





FASE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6				MES 7				MES 8			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Seguimiento y mejora del sistema	Ejecutar programa de auditoría interna.	Coordinador de Calidad																																
	Realizar revisión por la dirección	Equipo de calidad																																
	Implementar acciones correctivas y oportunidades de mejora																																	
	Ejecutar auditoría interna																																	
	Implementar acciones correctivas y oportunidades de mejora																																	
Certificación (opcional)	Ejecutar fase I y fase II de la auditoría de certificación	Equipo de calidad																																
	Levantar no conformidades y las observaciones																																	
	Certificar																																	

**Nota:** Elaboración propia (2021)

### ANEXO 03.

Términos y definiciones incluidos en la Norma Internacional 9000:2015.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria  
"Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la organización

**Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Sistema de gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

**Gestión del Riesgo:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo al riesgo.

**Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre la consecución de los objetivos.

**Plan de gestión del riesgo:** Esquema incluido en el marco de trabajo de la gestión del riesgo que especifica el enfoque, los componentes de gestión y los recursos a aplicar para la gestión del riesgo.

**Proceso de gestión del riesgo:** Aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de gestión a las actividades de comunicación, consulta, establecimiento del contexto e identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento y revisión del riesgo.

**Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, ser afectada o percibir que está afectada por una decisión o actividad.

**Identificación del riesgo:** Proceso que comprende la búsqueda, el reconocimiento y la descripción de los riesgos.

**Fuente de riesgo:** Elemento que por sí solo o en combinación con otros presenta el potencial intrínseco de engendrar un riesgo.

**Consecuencia:** Resultado de un suceso que afecta los objetivos.

**Probabilidad:** Posibilidad de que algún hecho se produzca.

**Criterios de riesgo:** Términos de referencia respecto a los que se evalúa la importancia de un riesgo.

**Nivel de riesgo:** Magnitud de un riesgo o combinación de riesgos, expresados en términos de la combinación de las consecuencias (impacto) y de su probabilidad.

**Riesgo residual:** Riesgo remanente después del tratamiento del riesgo.

**Oportunidad:** Riesgo positivo.

**Cambio:** Es la práctica formal que atiende, tramita y asegura los cambios en un producto, proceso, que se introduce e implementa de forma controlada y coordinada, con el fin de minimizar la probabilidad de interrupción, alteraciones no autorizadas y errores mediante el análisis, la implementación y el seguimiento de todos los cambios solicitados.

**Control de cambios:** Es un proceso que garantiza que los cambios sean identificados, planeados, documentados, validados. Es una decisión de la organización identificar qué cambios son lo suficientemente significativos como para activar un control de cambios en el contexto de su organización y el grado de control, teniendo en cuenta los elementos de su Sistema de Gestión de Calidad.

**Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una Auditoría.

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

**Auditoría Interna:** Auditorías realizadas por la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos, y pueden constituir la base para una auto-declaración de conformidad de una organización.

**Criterios de Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

**Hallazgos:** Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

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

**Conclusiones de la Auditoría:** Resultados de la auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

**Equipo Auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos

**Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditoría planificada para un período de tiempo determinado, y dirigidas hacia un propósito específico.

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

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

**Observaciones:** Sirven como oportunidad de mejora para la institución.

**ANEXO 04.****Manual de funciones y responsabilidades****Gerente**

Es el encargado de dirigir y evaluar la gestión general de la compañía, en el marco de la política institucional y la dirección estratégica. Es responsable de monitorear, coordinar y administrar los recursos humanos, económicos y físicos, es responsable de visitar a clientes y proveedores, y también está autorizado a recibir visitas de clientes a las fábricas.

**Sub Gerente**

Es el encargado de velar por la continuidad de la asociación con miras al crecimiento en el mercado nacional.

Además de ser el responsable de la supervisión del cumplimiento de objetivos de la planta en general, administración y finanzas de la asociación, realizar los pagos de haberes y trámites tributarios ante SUNAT, interbancarios, pago a proveedores.

Se encarga también de preparar las licitaciones anuales para la entidad y desarrollar nuevos proyectos para la sustentabilidad de la compañía, así como la adquisición de equipos y materiales de la planta.

**Responsable del Sistema de Gestión de calidad- Jefe de calidad**

El gerente de calidad será responsable del departamento de SGC. Tiene la autoridad y la responsabilidad de garantizar que se establezca, implemente y mantenga el proceso del SGC. Está a cargo de la coordinación e informa periódicamente a la alta dirección sobre el rendimiento del SGC y la necesidad de mejora.

Capacitar y evaluar el grado de avance en cada región, y en su caso, explicar a los

representantes de la compañía la corrección de las desviaciones y/o incumplimientos de las normas y políticas de calidad, y los requisitos requeridos según el programa de operación e implementación del SGC.

### **Jefe de Producción**

Es responsable de asegurar la producción en la compañía, supervisando a todos los empleados, asegurando el cumplimiento de los procedimientos, estándares de la política de calidad, insumos y materiales, y gestionando las liberaciones de productos.

Otra de sus funciones es cumplir con los objetivos trazados del área, llevar los Registros de trazabilidad de los productos despachados.

Propagar, conocer, respetar y controlar lo dispuesto en el sistema integrado de gestión (procedimientos, pedagógicos, controles operativos, higiene y saneamiento).

### **Administrador**

Es el encargado de velar por la correcta gestión de los recursos de la asociación. Es el Responsable de ejecutar las órdenes de compra de materia e insumos y de brindar información al cliente.

Realiza la recopilación de toda la información para la facturación a la entidad y Seguimiento de los pagos a la compañía.

Es el Responsable de la entrega de guías de remisión y actas de entrega de raciones a los conductores. Apoya en la gestión y elaboración para las licitaciones anuales.

También se encarga de propagar, conocer, respetar y controlar lo dispuesto en el sistema integrado de gestión (procedimientos, instructivos, controles operativos, higiene y saneamiento).

## ANEXO 05.

### Análisis del Riesgo

Una vez identificada la situación riesgosa, se deberá establecer el nivel del riesgo asociado.

El nivel del riesgo responde a la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Riesgo} = \text{Probabilidad} \times \text{Impacto}$$

- **Análisis de Probabilidad:** A cada una de las situaciones riesgosas se le deberá asignar un valor de acuerdo al cuadro de niveles de probabilidad.

<b>Probabilidad</b>	<b>Valores</b>	<b>Descripción</b>
BAJO	1	Bajo nivel de ocurrencia
MEDIO	2	Mediana probabilidad de ocurrencia
ALTO	3	Alta probabilidad de ocurrencia (>

- **Análisis de Impacto:** A cada una de las situaciones riesgosas, posteriormente, se le deberá asignar el siguiente valor de impacto de acuerdo al cuadro de niveles de impacto.

<b>Impacto</b>	<b>Valores</b>	<b>Descripción</b>
<b>BAJO</b>	<b>1</b>	Bajo nivel de impacto (despreciable)
<b>MEDIO</b>	<b>2</b>	Medio nivel de impacto
<b>ALTO</b>	<b>3</b>	Alto impacto

- Nivel de Riesgo. Una vez asignados los valores de probabilidad e impacto, se resolverá de acuerdo a la fórmula de nivel de riesgo mencionada. Se pueden obtener la siguiente matriz de valores.

<b>Probabilidad</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>9</b>
	2	4	6
	1	2	3
	<b>Impacto</b>		

- De acuerdo a los diferentes valores obtenidos en la Matriz de Valores de Riesgo, se obtiene el siguiente cuadro que describe los niveles de aceptación del nivel de riesgo obtenido.

<b>Nivel de Riesgo</b>	<b>Valores</b>	<b>Descripción</b>
<b>BAJO</b>	<b>1</b>	Aceptable
<b>BAJO</b>	<b>2</b>	Aceptable
<b>MODERADO</b>	<b>3</b>	Tolerable
<b>MODERADO</b>	<b>4</b>	Tolerable
<b>ALTO</b>	<b>6</b>	No Aceptable
<b>SEVERO</b>	<b>9</b>	Acción Inmediata

### Actividades de Control

- Una vez definidos los riesgos que necesitarán actividades de control y los que no, se deberá identificar previamente el tipo de tratamiento que se deberá llevar a cabo.

<b>Tratamiento del Riesgo (Estrategia)</b>	<b>Descripción</b>
REDUCIR	Aplicar salvaguardas o medidas que disminuya el impacto o la probabilidad de ocurrencia
TRANSFERIR	Traspasar el riesgo a un tercero (outsourcing, póliza de seguir, entre otros).
ASUMIR	Se acepta el riesgo sin aplicar medidas.
EVITAR	La prestación de un servicio supone un riesgo no asumible y la asociación decide no gestionarlo. El servicio se deja de prestar.

#### Actividades de control de las oportunidades

<b>Tratamiento de la Oportunidad (Estrategia)</b>	<b>Descripción</b>
Explotar	Realiza acciones para concretar la oportunidad.
Compartir	Aprovechar las sinergias de otra asociación para optimizar la capacidad de captura de las oportunidades del mercado.
Optimizar	Realizar acciones para aumentar la probabilidad de ocurrencia del impacto.
Aceptar	No cambia nada, se asume como está.

## ANEXO 06.



## MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS

Código : MA-SIG-04

Versión: 01

Página:01

Origen	Proceso	Descripción del Riesgo	Consecuencia	Evaluación del Riesgo			Respuesta al Riesgo u Oportunidad (Análisis)	Actividades de Control /Acciones	Responsable	Fecha de cumplimiento máximo	Evaluación del Riesgo Residual				Evaluación de Efectividad	
				Probabilidad 1-2-3	Impacto 1-2-3	Nivel de Riesgo					Probabilidad 1-2-3	Impacto 1-2-3	Nivel de Riesgo			
FODA	TODOS	· Ubicación de la planta en área rural.	Incremento de plagas en diferentes estaciones del año.	2	3	6	ALTO	REDUCIR	Fortalecer el control de plagas	Produccion	Abr-22	1	1	1	BAJO	A traves de los resultados de Los servicios de saneamiento.
FODA	TODOS	· Falta de capacitación en norma 9001	No poder aplicar los controles correctos de acuerdo a la norma	1	2	2	BAJO	REDUCIR	Brindar la capacitacion de interpretacion de norma 9001 de calidad	SGC	mayo 22	1	1	1	BAJO	A traves de los resultados de las evaluaciones
FODA	TODOS	· No contar con certificaciones de calidad.	Resolucion de contrato Perdida de mercado	1	3	3	ODERAD	REDUCIR	Implementar la Norma tecnica de calidad ISO 9001:2015	Sub Gerencia/Encargado de Calidad	Jun-22	1	2	2	BAJO	Cerficacion ISO 9001
FODA	TODOS	· No contar con unacertificación HACCP.	Perdida de mercado a futuro	1	3	3	ODERAD	REDUCIR	Implementar Haocp	Sub Gerencia/Encargado de Calidad	Abr-22	1	2	2	BAJO	Cerficacion HACCP
FODA	TODOS	Tener un solo cliente	Perder la continuidad del negocio.	2	3	6	ALTO	REDUCIR	Implementar una nueva linea de negocio	Subgerente	Ene-19	1	2	2	BAJO	Linea de negocio apertura
Organización	Compras	No solicitar la materia prima en el tiempo correcto	Penalidad Retraso en la producción Mala imagen Perdida de cliente	1	3	3	ODERAD	REDUCIR	Se encuentra establecido en la ficha proceso que los pedidosse realizan cada 15 dias como minimo.	Administracion	QUINCENAL	1	2	2	BAJO	Resultado de los indicadores de gestion
Organización	Administracion	Errores en los documentos que el conductor maneja con la entidad.	Penalidad Retraso de los pagos Mala imagen	1	2	2	BAJO	REDUCIR	Se tiene establecido una politica de revision de documentos de manera semanal.	Administracion	SEMANAL	1	1	1	BAJO	Resultado de los indicador de observaciones
Organización	Administracion	Presentacion de factura y documentos fuera de pago	Penalidad Retraso de los pagos Mala imagen	1	2	2	BAJO	REDUCIR	Se tiene establecido una politica de revision de documentos de manera semanal.	Administracion	SEMANAL	1	1	1	BAJO	revisión de documentos
Organización	Produccion	No tener determinado un espacio adecuado para el almacenamiento del material de embalaje y envase primario del pan.	Bobinas sucias Contaminacion al producto Traspaso de olores Retraso en la producción Perdidas economicas	2	3	6	ALTO	REDUCIR	Establecer un ambiente adecuado para los materiales primarios. Control al proveedor de bobinas(Certificado de Calidad)	Produccion/Gerencia General	Feb-22	1	2	2	BAJO	Verificación en la recepción de bobinas
Organización	Produccion	capacitar al personal operario pementente	Personal que incumple las BPM Personal no concientizado Errores de personal en la producción	1	2	2	BAJO	REDUCIR	Capacitar al personal según cronograma de capacitación establecido, Programa de concientizacion al personal	Produccion	de acuerdo a cronograma 2022	1	1	1	BAJO	resultado de los exámenes de las capacitaciones
FODA	TODOS	Falta capacitación en temas de SST, manejo de talento humano otros para el personal encargado de planta.	Accidentes en produccion	1	2	2	BAJO	REDUCIR	Capacitar al personal en materia de seguridad en la producción	Gerencia /Produccion	de acuerdo a cronograma 2022	1	1	1	BAJO	pendiente
Organización	Despacho y distribucion	Incumplimiento de horarios de entrega de raciones	Penalidad	3	2	6	ALTO	REDUCIR	evision permanente de vehiculo	Gerencia /Produccion	DIARIO	1	1	1	BAJO	evaluación de vehículos
FODA	NA	Problemas meteorológicos	I.E. inundadas y suspensión de actividades escolares, vías de comunicación interrumpidas,	1	2	2	BAJO	ASUMIR								
FODA	NA	Problemas sociales (Huelgas de maestros).	Perdidas económicas	1	2	2	BAJO	ASUMIR								


## ANEXO 07.

	MATRIZ DE OPORTUNIDADES	Codigo	MA- SIG- 03
		Version	01
		pagina:	1

FECHA MÁXIMA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN: 27/05/2022

N°	Origen	Proceso	Oportunidad	Estrategia	Acciones a realizar/Actividades	Area Responsable	Fecha de Ejecución	Cumplimiento de Ejecución
1	FODA	Estrategico	Alta demanda de productos sólidos industrializados.	Explotar	1.- Inicio de Construcción de una planta para la elaboración de sólidos industrializados.	Sub Gerencia	2/01/2021	SI
					2.-Termino de construccion de la planta de solidos industrializados.		2/01/2022	SI
					3.-Apertura de la planta		30/07/2022	NO
2	FODA	Estrategico	Alta demanda de productos macro regionales de zonas colindantes a Lambayeque destinados al programa QALIWARMA.	Explotar	1.- Inicio de Construcción de una planta de fraccionamiento de productos macro regionales destinados a qaliwarma.	Sub Gerencia	2/01/2021	SI
					2.-Termino de construccion de la planta fraccionamiento de productos macro regionales destinados a qaliwarma.		15/12/2021	SI
					3.-Apertura de la planta		30/06/2022	NO
3	FODA	Estrategico	Invitaciones para entregar alimentos a municipalidades y beneficencias de la región o zonas colindantes.	Explotar	Ampliación de infraestructura para almacenamiento alimentos.	Sub Gerencia	30/06/2021	SI
4	FODA	Estrategico	• Identidad corporativa y Compromiso del personal	Mejorar	1.- Realizar una encuesta para medir el clima laboral.	SGC	23/05/2022	SI
					2.- Tomar acciones en base a los resultados obtenidos en la encuesta del clima laboral.	SGC/Sub Gerencia	25/05/2022	SI
5	FODA	Estrategico	• Experiencia especifica y tiempo en el mercado	Explotar	1.- Desarrollo de nuevos productos (extruidos)	Produccion/Sub Gerencia	3/04/2020	SI
					2.-Publicitar el producto desarrollado		30/11/2021	SI
					3.- Concretar la distribucion a los distintos canales de venta.		31/12/2021	SI
6	FODA	Estrategico	Personal altamente calificado en la industria alimentaria.	Explotar	1.- Capacitar al personal para ampliar sus conocimientos en temas relacionados a la industria alimentaria.		20/05/2022	SI
7	FODA	Estrategico	buena atencion al cliente y calidad de los productos yservicios.	Mejorar	1. encuesta virtual realizada a los miembros del CAE de las IIEE	PRODUCCION/administración	25/05/2022	SI
				Mejorar	2. cumplimiento del cronograma de evaluación a proveedores de productos y servicios.		20/05/2022	SI
8	FODA	Estrategico	transformacion digital	Explotar	1. control documentario de las especificaciones tecnicas de cada alimento en el sistema SIDGEL.	administración	20/05/2022	SI
9	FODA	Estrategico	• Equipos de última tecnología	Mejorar	1.- Desarrollar un programa preventivo de mantenimiento	Produccion	23/05/2022	SI
10	FODA	Estrategico	• Infraestructura y equipos adecuada para implementar nuevas líneas de producción y/o almacenamiento	Mejorar	1.- Contar con un programa de mantenimiento de infraestructura permanente.			SI
11	FODA	Estrategico	Calidad en logística para expandir distribución de productos a otros departamentos.	Explotar	1.- preparación documentaria y mejoramiento de infraestructura para postulación a otras unidades territoriales	SGC	30/11/2022	NO
				Explotar	2.- inicio de la prestación del servicio alimentario a la unidad territorial adjudicada.	SGC	1/12/2023	SI

## ANEXO 08.

	MATRIZ DE LOS OBJETIVOS E INDICADORES DE LA CALIDAD							Codigo :MA- SIG- 05		
								Versión: 01		
								Pagina: 1		
COMERCIO INDUSTRIA Y SERVICIOS GMV EIRL empresa dedicada a la elaboración y comercialización de productos de panificación, huevos cocidos y bebidas, destinados a programas sociales, tiene como misión ofrecer productos inocuos y de calidad, habiendo establecido estrictos controles desde la evaluación de proveedores hasta la distribución a la Institución Educativa.										
Principio	Objetivo	Proceso	Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Seguimiento	Responsable	Recursos	Plan de Accion	Fecha de máxima de cumplimiento
<p>1. Buscar la completa satisfacción de las expectativas de nuestros clientes.</p> <p>2. Capacitar y proporcionar recursos con la finalidad de sensibilizar y capacitar al personal, así como mantener la adecuación del sistema de gestión de calidad e inocuidad.</p> <p>3. Asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de Inocuidad y calidad, realizando revisiones periódicas, que permitan su medición.</p> <p>4. Revisar, mantener y comunicar la Política de Inocuidad y calidad permanentemente.</p> <p>5. Implementar, mantener y mejorar nuestro Sistema de Gestión de calidad e inocuidad de acuerdo con los requisitos de nuestros clientes y la legislación aplicable.</p>	Garantizar la satisfacción al cliente	Todos	% de Instituciones educativas (I.E.) satisfechas	(n° de I.E.Muy satisfechos) / (n° de I.E. Encuestados)*100	>60%	Semestral	Administracion	Humanos Fisicos Financieros	Realizar encuestas de satisfacion Recopilacion de resultados Analisis de datos	27/05/2022
	Cumplir con los plazos de entrega establecidos en los requisitos de nuestro cliente	Despacho y distribución	% de entrega a tiempo	Total de pedidos entregados a tiempo/total de pedidos solicitados	100%	Semestral	Administracion	Humanos Fisicos Financieros	Verificación de Actas de entrega y recepcion de Raciones Analisis de Datos	1/05/2022
	Mejorar las competencias del personal	Todos	% de cumplimiento del Plan de Capacitación	%CPC: Cursos-talleres-charlas ejecutados / Cursos programados	>=70%	Semestral	Gerencia	Humanos Fisicos Financieros	Elaborar y Ejecutar cronograma de Capacitación Definir temas de capacitacion Verificación de registro de Capacitación Lista de Asistencia	2/01/2022
	Garantizar el cumplimiento de las metas de produccion	Produccion	Cumplimiento de produccion	n° de raciones solicitadas /n° de raciones producidas *100	100%	Trimestral	Producción	Humanos Fisicos Financieros	Cumplimiento del recetario establecido Verificación de registros de Producción.	27/05/2022
	Mantener comunicada la política SIGa todo nuestro personal	Todos	% de comunicación de política	n°Charlas de difusión de la política /n°Charlas programadas *100	100%	Mensual	SGC	Humanos Fisicos Financieros	Registro de Asistencia del personal a capacitacion programada Evaluacion inopinada al personal	27/05/2022
	Cumplir con los requisitos legales aplicables	Calidad /Inocuidad	% de cumplimiento de normatividad	Número total de normatividad cumplida / Número total de normatividad aplicable *100	100%	Semestral	SGC	Humanos Fisicos Financieros	Verificación de los resultados en la Aplicación de Fichas de Supervisión del PNAE QALIWARMA Visitas inopinadas de Organismos de inspección (DIGESA)	1/05/2022
	Mejorar los procesos del sistema de gestion de la calidad	Calidad	%Eficacia de las acciones correctivas	(Acciones Correctivas Eficaces / Total de Acciones Correctivas)*100	>=80%	Anual	SGC	Humanos Fisicos Financieros	Elaboracion de un Plan de Acciones correctivas Verificación del cumplimiento del Levantamiento de Observaciones aplicadas en las fichas de supervision del PNAE QALIWARMA	1/05/2022

## ANEXO 09.



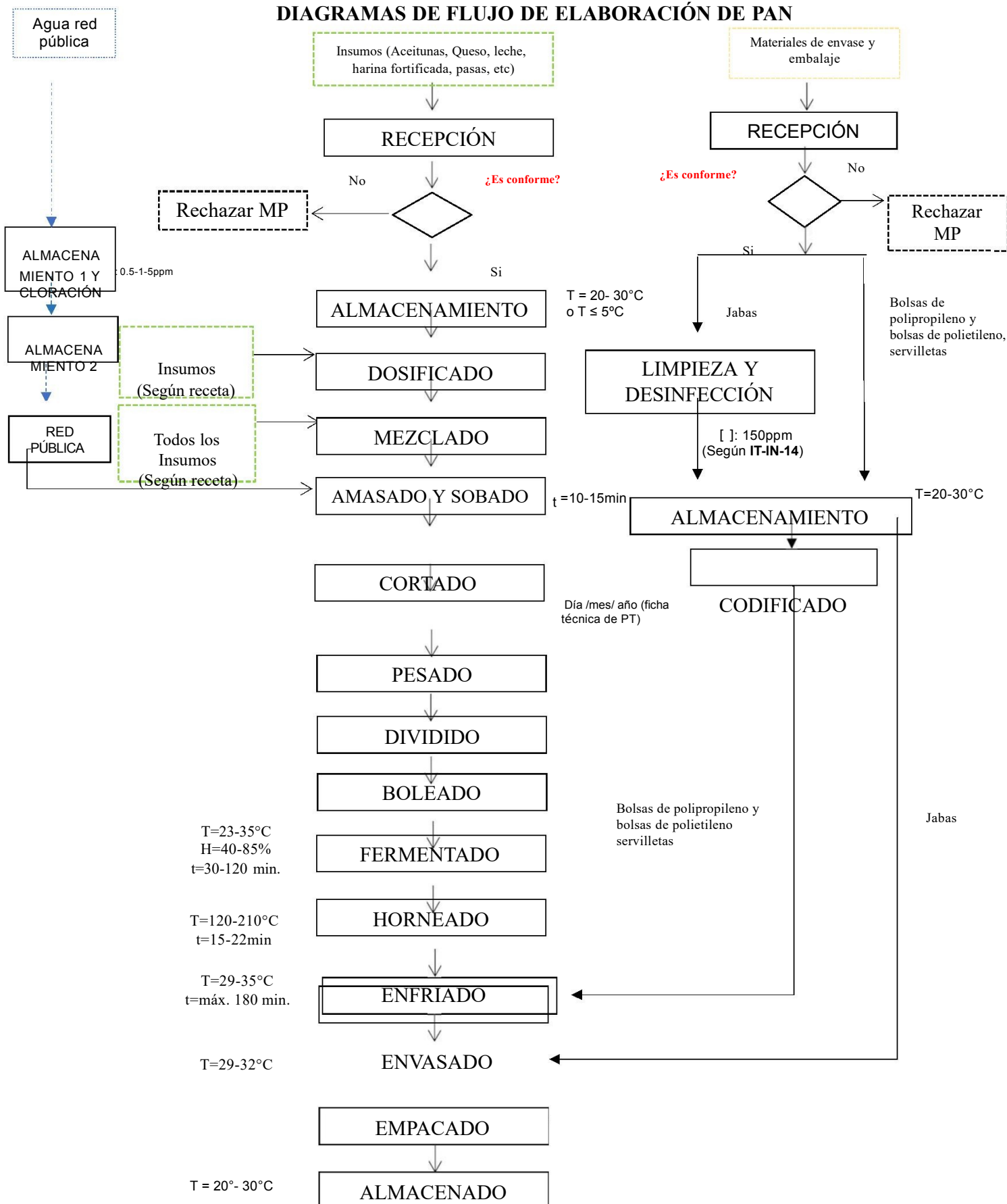
## MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Código:	MA- SIG- 07
Versión:	01
pagina:	1

N°	Tipo de Comunicación	Frecuencia de Comunicación	Grupo Emisor	Personal Objetivo (Grupo de Interesados)	N° de Personal Involucrado	Interna / Externa	Medio utilizado	Contenido
1	Avisos de Comunicaciones	A demanda / según necesidad	SGC/Produccion/	Todo Nivel	30	Interna	Correo electronico	Temas de programacion, charlas de seguridad, otros comportamiento, normas, entre otros.
2	Brochures	Según necesidad	Responsable Producción, Responsable de Calidad/Inocuidad	Miembros del equipo de inocuidad y personal relación con áreas productivas	5	Interna	Digital/correo electronico	Temas comerciales de los servicios
4	Normativas Internas	Según cooresponda	Responsable de Producción y de Calidad /inocuidad, mantenimiento	Miembros del equipo de inocuidad y personal que tenga relación con áreas productivas Responsables operativos de limpieza Supervisores	30	Interna	Fisico/digital	Normativas
5	Mensajes por correo electrónico	Según cooresponda	Lider del equipo de Inocuidad, Jefes o encargados de Area	Miembros del equipo de Inocuidad, personal operativo	5	Interna	Correo electronico	acuerdos con los provedres de servicios
6	DIGITAL	Según necesidad	ADMINISTRACIÓN	Todas las partes interesadas	todo el personal	INTERNA/EXTERNA	PAGINA WEB	información de la empresa, capacitaciones, logros, certificaciones, encuesta a los clientes.
7	Coordinaciones por grupos virtuales	Según cooresponda	Lider del equipo de Inocuidad, Jefes o encargados de Area	Miembros del equipo de Inocuidad, personal operativo	30	Interna	whatsapp, zoom. Meet	Temas de programacion, capacitaciones, otros: comportamiento, normas, entre otros.
8	Mensajes electrónicos (redes sociales) - Temas Operativos	Según cooresponda	Lider del equipo de Inocuidad, encargados de Area	Áreas involucradas	5	Externa	whatsapp	Temas operativos
9	Mensajes electrónicos comerciales	Según corresponda	Gerencia	Áreas involucradas	5	Externa	Correo electronico	Temas comerciales de los servicios
10	Comunicación telefónica	Según corresponda	Lider del equipo de Inocuidad, encargados de Area	Areas involucradas	5	Interna/Externa	telefono movil	reuniones programadas, mejoras del SGC
11	Reuniones con la gerencia	Quincenal	Gerencia	Miembros del equipo de inocuidad que tienen relación con áreas productivas Gerencia General	5	Interna	Correo electronico	acuerdos con el cliente
12	Reuniones de seguimiento inter área	Segun corresponda	SGC/PRODUCCION	Proveedores	5	Interna	Correo electronico	requerimientos, pedidos de compras
13	Mensajes de correo electronico	A solicitud	Cientes, provedores , SUNAFIL,DIGESA,QALIW ARMA,MUNICIPALIDAD entre otras.	SGC/Produccion/Gerencia	No definido	Externa/Interna	Correo electronico	Reportes/informes ,otros

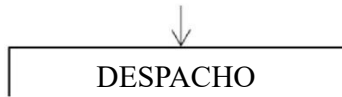
## ANEXO 10.

## DIAGRAMAS DE FLUJO DE ELABORACIÓN DE PAN

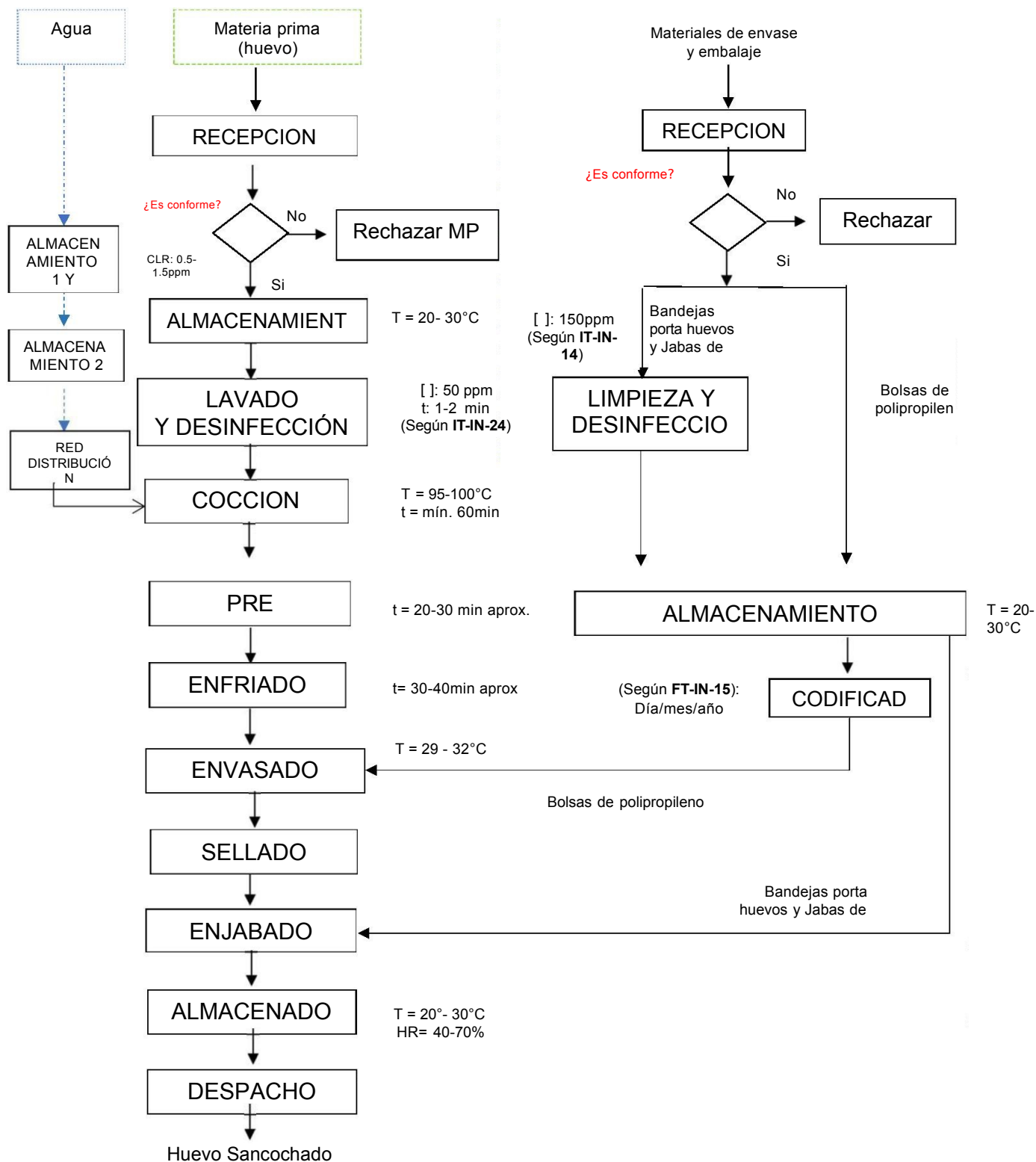


HR= 40-70%

102



## DIAGRAMA DE FLUJO DE ENVASADO DE HUEVO SANCOCHADO



# **ANEXO 11.**

## **FORMATOS**



# DOCUMENTOS DE GESTIÓN

FR.SGC. 12. CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

CODIGO: DOC-GEST

EDICIÓN: 01

105

## P-SIG-02-F-01. ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Fecha	Código del Documento	Nº de Revisión	Sección	Página	Detalles de la Actualización

V°B° SCGI

FECHA REVISIÓN:


V°B° CCGI

FECHA REVISIÓN:

Macro Proceso	Proceso	Actividad	Salida No Conforme (SNC)	Responsable de la detección de la SNC	Responsable de SNC	Acción a Tomar			Verificación			Acciones previas a la Acción Correctiva
						Actividad	Responsable	Registro	Actividad	Estado	Responsable	

<b>V°B° SCGI</b>	
FECHA REVISIÓN:	

<b>V°B° CCGI</b>	
FECHA REVISIÓN:	

	<b>DOCUMENTOS DE GESTIÓN</b>	<b>CODIGO: DOC-GEST</b>
	<b>FR. SGC. 14. ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS</b>	<b>EDICIÓN: 01</b>

## I. INFORMACION DEL HALLAZGO

<input type="checkbox"/>	PNC	<input type="checkbox"/>	Cliente
<input type="checkbox"/>	Quejas	<input type="checkbox"/>	Planta (Producción)
<input type="checkbox"/>	Auditoria Interna	<input type="checkbox"/>	Proveedor
<input type="checkbox"/>	Auditoria Externa		

### DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO

--

Identificado por:	Firma:	Cargo:	Fecha:

### ACCIÓN CORRECTORA O INMEDIATA (¿Que se hará para solucionar el problema?)

--

### ANALISIS DE CAUSA RAZ (¿Que ocurrió para que se ocasione el hallazgo mencionado?)


Responsable:	Nombre y Firma:	Cargo:	Fecha:


### ACCIÓN CORRECTIVA (¿Qué se hará para que no vuelva a ocurrir?)

#### EFFECTIVIDAD:

Responsable:	Firma:	Cargo:	Fecha:

<b>V°B°CCI</b>	
<b>Fecha de revisión:</b>	



	PROGRAMAS PRERREQUISITO	CODIGO: P-IN-01
	BUENAS PRACTICAS DE ALMACENAMIENTO	EDICIÓN: 03

**P-SIG-06-F-02. CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS Y MAQUINARIAS**

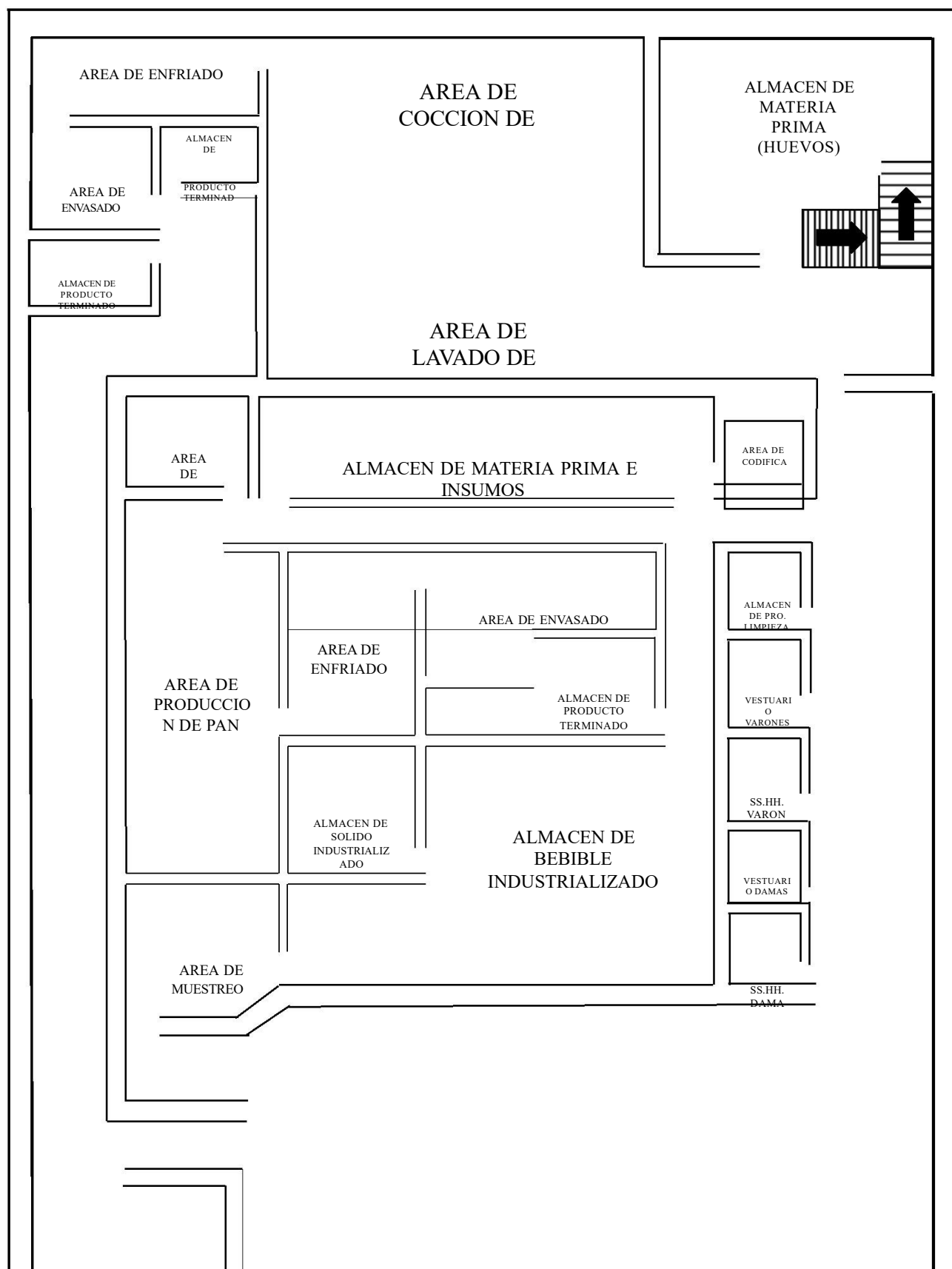
**AÑO: 2021-2022**

EQUIPOS	2021			2022											
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
EXTRACTORES	X						X						X		
VENTILADORES	X						X						X		
CORTINAS DE AIRE	X						X						X		
BALANZA	X						X						X		
AIRE ACONDICIONADO	X						X						X		
INSECTOCUTORES	X						X						X		
TERMOMETRO	X						X						X		
HORNO ELÉCTRICO	X						X						X		
AMASADORA	X						X						X		
CORTADORA	X						X						X		
ENVASADORA AUTOMÁTICA	X						X						X		
COCINAS	X						X						X		
CAMPANA EXTRACTORA	X						X						X		

- Este se realizará con personal especializado, según cronograma (semestral)
- El personal responsable de programar el mantenimiento será la Coordinador del Comité de Gestión de la Inocuidad

V°B° CCGI	
FECHA DE REVISION:	



V°B° SCGI	
FECHA DE REVISION:	

**ANEXO 12.****PLANO DE DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA**

## ANEXO 13

## REGISTRO DE CAPACITACIÓN

PLANO DE DISTRIBUCIÓN DE  
AMBIENTES

 <p>COMERCIO INDUSTRIAL Y SERVICIOS GMV</p> <p>ALMACEN DE BEBIBLE INDUSTRIALIZADO</p>		<p><b>PROGRAMAS PREREF</b></p> <p><b>BUENAS PRACTIC</b></p> <p><b>ALMACENAMIE</b></p>		 <p>COMERCIO INDUSTRIAL Y SERVICIOS GMV</p>	
<b>LISTA DE ASISTENCIA</b>					
<b>TEMA TRATADO:</b> <i>Control de plagas, ISO 9001: 2015, Auditor</i> <span style="float: right;">E.I.R.L. 2ª planta de Calidad</span>					
<b>FE OFICINA:</b> <i>05/22</i>		<b>HORA INICIO:</b> <i>08:30 a.m</i>		<b>HORA FIN:</b> <i>13:00 p.m</i>	
<b>SEDE/LUGAR:</b> <i>Sala de reuniones</i>					
<b>TIPO</b>	<input type="checkbox"/> Charla de 5 min.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Capacitación Interna	<b>TEMAS</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Higiene
	<input type="checkbox"/> Charla semanal		<input type="checkbox"/> Capacitación Externa		<input type="checkbox"/> Salud Ocupacional
	<input type="checkbox"/> Charla de Inducción		<input type="checkbox"/> Entrega Documento		<input type="checkbox"/> Medio Ambiente
	<input type="checkbox"/> Reunión de Comité		<input type="checkbox"/> Devolución Documento		<input checked="" type="checkbox"/> Calidad
	<input type="checkbox"/> Simulacro de emergencia		<input type="checkbox"/> Otro		<input type="checkbox"/> Otros
	<input type="checkbox"/> Entrenamiento				
<b>INFORMACIÓN FACILITADA POR:</b> <i>Adriana Ruiz Irujo</i> <span style="float: right;">Firma: <i>[Firma]</i></span>					
<b>DETALLE /TEMA:</b> <i>Control de plagas, ISO 9001: 2015, Formación de auditor interno</i>					
<b>PARTICIPANTE</b>					
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	ÁREA/CARGO	FIRMA/ NOTA		
1	<i>Medina Ruiz Luis M.</i>	<i>Transporte</i>	<i>[Firma]</i>		
2	<i>Llontop Vázquez César E.</i>	<i>Transporte</i>	<i>[Firma]</i>		
3	<i>Luis Díaz Flores</i>	<i>TRANSPORTES</i>	<i>[Firma]</i>		
4	<i>Muñoz Torres Marco A</i>	<i>Transporte</i>	<i>[Firma]</i>		
5	<i>Llontop Capuray Elva</i>	<i>Limpieza</i>	<i>[Firma]</i>		
6	<i>Ramírez Cueva James</i>	<i>Administración</i>	<i>[Firma]</i>		
7	<i>Gene Muñoz Vázquez</i>	<i>Sub-Gerente</i>	<i>[Firma]</i>		
8	<i>Díaz Riola Francisco</i>	<i>TRANSPORTE</i>	<i>[Firma]</i>		
9	<i>Oscar Zúñiga Sola Veda</i>	<i>TRANSPORTE</i>	<i>[Firma]</i>		
10	<i>Castro Muñoz Marión Estan</i>	<i>TRANSPORTE</i>	<i>[Firma]</i>		
11	<i>Bravo Díaz Brayon Alexander</i>	<i>TRANSPORTE</i>	<i>[Firma]</i>		
12	<i>Pablos Tello Luis Allinto</i>	<i>Transporte</i>	<i>[Firma]</i>		
13	<i>CUBA DELPADO REGULO</i>	<i>TRANSPORTE</i>	<i>[Firma]</i>		
14	<i>Pallaca Corra Javier</i>	<i>Transporte</i>	<i>[Firma]</i>		
15					
<b>RESPONSABLE DEL REGISTRO:</b>					
<b>Nombre:</b> <i>Marcelo Caluza Davis</i>		<b>Cargo:</b> <i>Jefe de Calidad</i>		<b>Fecha:</b> <i>14/05/22</i>	
				<b>Firma:</b> <i>[Firma]</i>	

<b>V°B° CCGI</b>	<i>[Firma]</i>
<b>FECHA DE REVISION:</b> <i>14/05/22</i>	

<b>V°B° SCGI</b>	<i>[Firma]</i>
<b>FECHA DE REVISION:</b> <i>14/05/22</i>	

**ANEXO 14.****P-SIG-09. PROCEDIMIENTO “PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS”****1. INTRODUCCION**

El Sistema de gestión de la calidad de acorde con la Norma ISO 9001:2015, requiere la elaboración de documentos y formatos para el registro de la información obligatoria. En este contexto, Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L elabora este procedimiento ante la necesidad de controlar la documentación y registros requeridos en su Sistema Integrado.

**2. OBJETIVO**

Definir y establecer las pautas para el control de documentos y registros requeridos por el Sistema integrado de gestión de Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L

**3. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a toda la documentación y registros de Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L  
requeridos en el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo y Calidad, hasta su aprobación, distribución y conservación.

**4. DOCUMENTOS O NORMAS DE REFERENCIA**

- Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- D.S N° 005-2012-TR. Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Norma ISO 9001:2015.

- HACCP- Programas pre requisitos
- Inocuidad alimentaria

## **5. DEFINICIONES**

- Código: corresponde a la identificación de los procesos y procedimientos dentro del Sistema de Integrado de Gestión (SIG).
- Control de cambios: parte del procedimiento en el cual se registra las modificaciones de un documento del Sistema Integrado de Gestión.
- Documento/Documentación: Conjunto de información organizada que posee datos significativos del SIG y su medio de soporte.
- Documentos Controlados: Son todos los documentos del SIG, sujetos de actualización cuando la original sufra cambios.
- Documento no Controlado: Cualquier versión impresa o fotocopia de los documentos del SIG que no se encuentre en la organizacion.
- Documentos obsoletos: Son los documentos que perdieron vigencia al cambio de revisión o a darse de baja.
- Formato: Modelo de documento específico, en el cual se registran datos de una actividad.
- Listado maestro de documentos: es la relación de los documentos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo que se encuentran vigentes
- Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Registros: Documento que presenta los resultados obtenidos y representan la evidencia objetiva del trabajo realizado.
- Versión: identificación que se le da a cada una de las formas que adopta un documento del Sistema Integrado de Gestión.

- Control de Cambios: registros de los motivos por el cual se dan los cambios de versión del documento.

## **6. RESPONSABILIDADES**

Gerente General

Aprueba o no la elaboración, modificación o eliminación de documentos del Sistema Integrado de Gestión según Ley cuyo alcance sea a toda la compañía.

Sub Gerente

Responsable de revisar que la documentación del Sistema Integrado de Gestión cumpla con los requisitos establecidos en el presente procedimiento.

Coordinación SIG

Responsables de gestionar y autorizar su preparación, definición de títulos y designación de responsables de la elaboración.

## **7. DESARROLLO**

La elaboración consiste en la generación o desarrollo de un documento borrador por las personas que intervienen en un proceso, considerando cuatro etapas principales:

Planeación, Redacción, Revisión, Edición

Asegurarse que el documento cumple los lineamientos básicos como código, fecha, versión, etc.

El documento se somete a revisión, aprobación y/o actualización.

Difusión del documento, al personal involucrado

### **7.1 Revisión y actualización de los documentos**

Cada encargado de área asegurarse de lo siguiente, cuando un documento es modificado:

- Identificación de cambios en la documentación (control de cambios de cada documento).
- Estado de la versión vigente de los documentos.
- Disponibilidad de los documentos del SIG en los puntos de uso (versiones pertinentes de cada documento y en el centro de documentación).
- Documentos legibles y fácilmente identificables.

Se considera como documento aprobado aquél que cuenta con las firmas correspondientes en la portada.

Los documentos aprobados se registran en el formato “Control de documentos internos (Lista Maestra).

### **7.2 Identificación de los documentos**

Se mantiene una lista de documentos del SIG, en la cual se identifica la siguiente información: área/proceso, código, nombre, tipo de documento, versión vigente, fecha de emisión del documento, elaborador, revisor y aprobador del documento.

### **7.3 Identificación de los documentos externos**

Cuando se utilice un documento externo en la operación, el líder del área o proyecto debe cumplir con lo siguiente:

- Notificar a la Jefatura del SIG el nombre, vigencia y usuarios del documento.

- Asegurar la entrega del documento a los usuarios.
- Recolectar los documentos obsoletos y destruirlos en su caso, o mantenerlos para referencia.
- El encargado de documentos registra la documentación en el formato el “Control de Documentos Externos” (Lista Maestra de Documentos Externos).

### **Figura 11**

*Formato Control de documentos internos*

## **7.4 Control de la distribución de documentos (internos y externos)**

La distribución de la documentación se mantiene disponible en la cuenta de correo de la asociación y para su seguridad (DRIVE) Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L. con autorización solo de lectura, para su consulta.

Cada responsable de documento, que para su aplicación maneja documentos de origen interno y/o externo, es el responsable de mantenerlos ordenados en su propia Red Digital (Laptop Personal, Computadora de Escritorio).

Para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, cada Encargado de proceso y el están facultados para destruir los documentos que ya hayan sufrido modificaciones. En caso de que algún documento deba mantenerse, deberá identificarse en una carpeta o archivo electrónico con la leyenda de “documento obsoleto”

## 7.5 Control de Documentos y Registros

### 7.5.1 Identificación

- a) Los Registros serán identificados de acuerdo a la siguiente estructura:

Datos:

X-Y-Z

En donde:

X= Indicará el Tipo de Documento

- P: Procedimiento
- MA: Matriz
- M: Manual
- IT: Instructivo
- PO: Política
- REG: Reglamento
- INF: Informe
- PL: Plan
- FP: Ficha de Proceso
- FT: Ficha Técnica
- PG: Procedimiento de gestión
- LA: Lista de asistencia
- OD: Otros Documentos

Y= Indicará el área o proyecto a que corresponda

- AD: Administración
- SIG: Sistema Integrado de Gestión
- RH: Recursos Humanos
- COM: Compras
- LG: Legal
- PRO: Producción
- IN: Inocuidad

- SGC: Sistema de Gestión de Calidad

Z= Indicaré el número del orden de creación.

Z= 01, 02, 03, ETC.

#### 7.5.2 Almacenamiento

Los registros en medios electrónicos son contenidos en los dispositivos y equipos que se requieran como son carpetas, archiveros, CD, Zip, disco duro, servidor y cualquier otro dispositivo que se requiera, de acuerdo con la tecnología utilizada.

Los registros en papel se mantienen en áreas de almacenamiento como gavetas, archiveros, cajones, debidamente identificados y organizados de acuerdo con las necesidades de cada proceso.

#### 7.5.3 Protección

Los Líderes de área o proyectos son los responsables de la integridad de los registros generados por el personal a su cargo, por lo que deben designar el lugar adecuado para la ubicación de los mismos evitando que puedan ser dañados, perdidos o deteriorados.

#### 7.5.4 Recuperación

Todos los registros del Sistema Integrado de Gestión en papel o electrónicos son clasificados por el generador (por nombre, fecha, tipo de información u otra forma conveniente para el usuario) y ubicados en sitios accesibles al personal que los requiere para el desarrollo de su trabajo, permitiendo su fácil y oportuna recuperación.

#### 7.5.5 Retención

La compañía designa 1 año de retención para todos los documentos.

#### 7.5.6 Disposición

El destino final, guarda permanente o eliminación de los registros, lo determinan los líderes de área o proyecto de acuerdo con su uso y/o a lo indicado en la ley cuando aplique. Los registros pueden ser eliminados por el responsable una vez que se cumpla el tiempo de retención.

#### 7.5.7 Revisión de registros

Los responsables de procedimientos depuran sus archivos de registros para dar disposición final a aquellos que hayan cumplido su tiempo de retención.

#### 7.5.8 Difusión

Los Líderes del Área deberán asegurarse de propagar al personal involucrado en el proceso y/o usuarios de los documentos, los cambios realizados en un lapso no mayor a 5 días hábiles posteriores a la publicación del mismo.

**ANEXO 15.****P-SIG-04. PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS****1. OBJETIVO**

Comprobar la eficacia del Sistema de Gestión de la Inocuidad implantado en **COMERCIO INDUSTRIA Y SERVICIOS GMV EIRL** y optimizar incesantemente la conformidad del mismo.

**1. ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a todo el Sistema de Gestión de la Inocuidad, Calidad y Seguridad del producto, así como al personal que es responsable de planificar, desarrollar, utilizar y mantener el sistema.

**2. DEFINICIONES**

- Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una Auditoria.
- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- Auditoría Interna: Auditorías realizadas por la propia asociación, para la revisión por la dirección y con otros fines internos, y pueden constituir la base para una auto-declaración de conformidad de una asociación.
- Hallazgos: Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoría.

- Evidencia de la Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría, y que son verificables.
- Conclusiones de la Auditoría: Resultados de la auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos
- Programa de Auditoría: Conjunto de una o más auditoría planificada para un período de tiempo determinado, y dirigidas hacia un propósito específico.
- Plan de Auditorías: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Observaciones: Sirven como oportunidad de mejora para la institución.

### **3. RESPONSABLES**

Coordinador del Comité de Gestión de la Inocuidad:

- La planificación de las auditorías internas.
- Selección de los auditores internos.
- Archivar los registros de las auditorías.

Auditor Líder:

- Dirigir al equipo de auditores, presentar los resultados de la auditoría al Coordinador del Comité de gestión de la Inocuidad, elaborar el informe de la auditoría y dirigir la reunión de apertura y de cierre.

Audidores:

- Son responsables de la ejecución de la auditoria y de presentar los resultados al Auditor Líder.

#### **4. FRECUENCIA**

Mínimo 1 vez al año.

#### **5. DESCRIPCIÓN**

- El plan de auditorías cubrirá anualmente todos los procesos del Sistema.
- Para cada auditoría se seleccionarán auditores que tengan independencia del proceso a auditar.
- Los informes de auditoría deben ser entregados con un máximo de 7 días, después de ejecutada la auditoría.

#### **6. PROCEDIMIENTO**

##### **6.1 Planeación del Ciclo Auditoría**

El coordinador del Comité de Gestión de la Inocuidad realiza el Programa Anual de Auditorías de verificación del Sistema de Gestión de la Inocuidad. Dichas auditorías pueden ser auditoría interna o auditoría externa (compañía subcontratada).

- El Gerente General revisa y aprueba el Programa Anual de Auditorías.
- Previo a la auditoría queda establecido el equipo auditor responsable de su realización, dicho equipo puede estar constituido por personal propio de la

compañía y/o personal externo al de Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L.

- El equipo auditor interno como externo, deberá tener las competencias necesarias para realizar una auditoría interna, haber participado como observador en una auditoría en el caso de auditores de la compañía, y tener experiencia en auditorías internas para el caso de auditores externos.
- Informa oportunamente a dichos integrantes, teniendo en cuenta que dicho personal no audite su propio trabajo.

## **6.2 Preparación de la auditoría**

- En caso que la Auditoría interna lo realice el Personal de Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L.
- Se realiza el Plan de Auditoría en donde se presentan los objetivos, criterios, alcance, metodología, áreas y personas a entrevistar y registros a auditarse tomando en cuenta:
- La normativa vigente aplicable
- Resultados de las auditorías previas (internas o externas).
- Estado de implementación y eficacia de los procesos y áreas a auditar (Resultados de los indicadores de gestión cuando se dispongan, quejas de cliente, producto no conforme, cambios significativos en la asociación o en sus operaciones, resultados de análisis de producto, resultados de la revisión por la dirección, entre otros).
- Importancia de los procesos y áreas a auditar, en relación al impacto en la satisfacción del cliente, y a las prioridades de la dirección.

- En caso la Auditoría interna lo realice una Compañía Subcontratada, enviará el Plan de Auditoría según el formato.

### **6.3 Desarrollo de la Auditoría**

- Reunión de Apertura

Realizar la reunión de apertura, donde se explica el objetivo, alcance y los criterios de evaluación a ser usados. Se deberá contar con la presencia del Gerente General o algún representante, demás miembros del Comité de Inocuidad y personal del área involucrada en la auditoría. Se pasará la Lista de Asistencia la cual será llenada y firmada por cada uno de los presentes.

- Auditoría de Escritorio

El auditor líder conjuntamente con las personas que conformen el equipo de auditores internos realizará un análisis preliminar de la descripción del sistema de inocuidad a través de la revisión documentaria del plan o manual y los demás documentos generados por el sistema.

- Auditoría de Campo

Elabora la Lista de Verificación y audita los procesos y/o áreas designadas; para lo cual recogerá las evidencias a través de entrevistas, examen de documentos y observaciones de las actividades de la línea involucrada con el objetivo de hallar evidencias objetivas de la existencia de un sistema establecido e implantado. Toda observación deberá ser documentada y respaldada con evidencias.

- Reunión de enlace del equipo auditor

Clasifica los hallazgos en “No Conformidad Mayor” “No Conformidad Menor” y “Observación”.

- **No Conformidad Mayor:** Cuando se evidencia que el incumplimiento afecta la inocuidad del producto.
- **No Conformidad Menor:** Cuando no se cumple con un requisito especificado en el manual, plan, etc., que afecta el funcionamiento del sistema de gestión de la inocuidad, sin afectar la inocuidad del producto. Varias No Conformidades Menores para un mismo ítem auditado puede constituir una No Conformidad Mayor.
- **Observación:** Es cuando se detecta un problema que no afecta la inocuidad ni el sistema pero genera una oportunidad de mejora.

- Reunión de Cierre

Realizar la reunión de cierre donde se dará a conocer las conclusiones de la auditoría, comunicándose a los presentes los aspectos positivos y la totalidad de las no conformidades y observaciones encontradas durante la misma. En dicha reunión deberá estar presente el Gerente General o algún representante, demás miembros del Comité de Inocuidad y personal de las áreas involucradas en la auditoría, los mismos que deberán registrarse en la Lista de Asistencia.

#### 6.4 Solución de las no conformidades

Sin demora injustificada, se analizan las causas, se determinan y ejecutan las acciones de las no conformidades abiertas, según procedimiento correspondiente.

### **6.5 Seguimiento y cierre de las no conformidades.**

Se realiza el seguimiento de las acciones hasta su completa y eficaz implementación, notificando la Coordinadora del Comité de Gestión de la Inocuidad.

### **6.6 Evaluación de la Competencia de los Auditores**

Se retroalimenta a cada auditor y se define en conjunto el plan de desarrollo.

#### **6.6.1 Evaluación del ciclo de auditoría**

Se programa reunión con los auditores para evaluar el proceso con base en los indicadores y en los conceptos del equipo auditor, y se determinan las acciones necesarias para el mejoramiento.

Con base en los resultados de auditorías, y en la evaluación del ciclo se presenta el informe del estado del Sistema para la Revisión por la Dirección.

## **7. FORMATOS**

- P-SIG-4-F-01 Programa anual de auditorias
- P-SIG-4-F-02 Plan de auditorías
- P-SIG-4-F-03Lista de asistencia
- P-SIG-4-F-04 Lista de verificación
- P-SIG-4-F-05 Observaciones.

**ANEXO 16.****P-SIG-03. PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL****1. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos a seguir para mantener al personal capacitado y entrenado adecuadamente, a fin de optimizar el desempeño en su puesto de trabajo y desarrollar sus conocimientos y competencias que contribuyan al cargo que ocupan.

Establecer los lineamientos para la educación, formación y toma de conciencia de las personas involucradas en cada uno de los aspectos del SIG.

**2. ALCANCE**

Todas las actividades y servicios realizados en el marco del sistema de gestión de calidad.

**3. DEFINICIONES**

- Capacitación: Proceso educativo a corto plazo que utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, mediante el cual el personal adquiere conocimientos y habilidades técnicas necesarias para acrecentar la eficacia en el logro de los objetivos de la compañía
- Capacitación Interna: Es aquella que se dicta por personal de la compañía con sus propios expositores, pudiendo ser en las instalaciones de la compañía o fuera de ella.
- Capacitación Externa: Se da cuando Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L contrata a una compañía o tercero para que brinde capacitación a su personal.

- Competencia: Actitud del personal en base a su formación profesional, educación, experiencia y nivel de capacitación logrado por su participación en los cursos y actividades respecto a los temas tratados.

$$\mathbf{C = CONOCIMIENTO + HABILIDAD + ACTITUD}$$

- SIG: Sistema Integrado de Gestión, que incluye Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional e Inocuidad.

#### **4. RESPONSABILIDADES**

Supervisor del Comité de Gestión de la Inocuidad: Es la responsable de proveer los recursos necesarios para realizar este procedimiento, aprueba el cronograma de actividades de capacitación anual y a los capacitadores (internos o externos).

Coordinador/Miembro del Comité de Gestión de la Inocuidad: Es responsable de elaborar y verificar el cumplimiento del cronograma de actividades de capacitación del personal anual y registrar el seguimiento de cada personal de la compañía, contacta a los capacitadores (internos o externos), además es el encargado de supervisar el cumplimiento de este procedimiento.

#### **5. FRECUENCIA**

La capacitación al personal de almacén se realiza como mínima una vez al año. y según el cronograma y/o cuando sea necesario.

## **6. DESCRIPCIÓN**

### **6.1. CAPACITACION DEL PERSONAL GENERAL**

La Coordinadora del comité de inocuidad elabora un cronograma anual de capacitación revisando el cronograma anual del año anterior y de acuerdo a las necesidades actuales del personal, sin embargo, es interactivo y de ser necesario se actualizará de manera mensual, debido a cambios, disponibilidad del personal y nuevas necesidades que surjan durante el período definido.

El cronograma debe contener los temas a tratar, fechas de las capacitaciones y sus respectivas evaluaciones.

Los temas de capacitación podrían ser los siguientes:

- La calidad sanitaria e Importancia de la inocuidad – y peligros de contaminación asociados.
  - BPM/ BPAL - Programas Prerrequisitos
  - Aplicación del programa de higiene y saneamiento
  - Lavado de mano e higiene.
  - Enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS)
  - Sistema HACCP.
  - Interpretación ISO 9001:2015
  - Formación de Auditor Interno
  - Implementación de un sistema de gestión de inocuidad alimentaria
- La compañía capacitará a su personal según cronograma.
  - Los temas y frecuencia a tratar serán de acuerdo al cronograma establecido por la compañía.

- El cronograma debe contener los temas a tratar y las fechas de las capacitaciones, los cuales se registran en el formato: cronograma de Capacitación.
- Los capacitadores deben manejar un lenguaje sencillo y de fácil comprensión.
- Los materiales a utilizar serán videos, imágenes, fotos, separatas, diapositivas, etc.
- Cada vez que ingrese un nuevo colaborador a la planta, este será capacitado de inmediato por la Jefa de Producción y/o Jefa de Calidad.
- La capacitación puede efectuarse en algún ambiente de la planta o en locales externos adecuados para tal fin. En toda la planta deben colocarse rótulos recalando la importancia de la higiene de los trabajadores.
- Al término de la capacitación se realizarán preguntas al personal sobre el tema expuesto para su evaluación o también se aplicará un examen escrito. Se registra la asistencia en el formato: Lista de Asistencia del personal.

## **7. REGISTROS**

- **P-SIG-03-F-01** Data, Capacitación y enfermedades del Personal
- **P-SIG-03-F-02** Cronograma de Capacitación
- **LA-SIG-F-01** Lista de Asistencia

## **ANEXO 17.**

### **P-SIG-05. PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTOS Y EQUIPOS**

#### **1. OBJETIVOS**

Normalizar las actividades relacionadas con la calibración de instrumentos y medios de medición para garantizar su operatividad cuando sean utilizados durante la medición de parámetros dentro de los almacenes.

#### **2. ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a todos los equipos y medios de medición, desde la calibración hasta su registro respectivo, considerando el tratamiento de equipos descalibrados y/o con calibración vencida.

#### **3. DEFINICIONES**

**Instrumento:** Es un aparato que se usa para comparar magnitudes físicas mediante un proceso de medición.

**Calibración:** Es el procedimiento de comparación entre lo que indica un instrumento y lo que "debiera indicar" de acuerdo a un patrón de referencia con valor conocido.

**Precisión:** Es la capacidad de un instrumento de dar el mismo resultado en mediciones diferentes realizadas en las mismas condiciones.

**Exactitud:** Es la capacidad de un instrumento de medir un valor cercano al valor de la magnitud real.

**Verificación:** Es la contrastación entre un instrumento calibrado o un patrón con otro instrumento que no está calibrado.

Mantenimiento: Todas aquellas acciones llevadas a cabo para mantener los materiales en una condición adecuada o los procesos para lograr esta condición. Incluyen acciones de inspección, comprobaciones, clasificación, reparación, etc.

#### **4. RESPONSABLES**

Supervisor del Comité de Gestión de la Inocuidad: Es el responsable de proveer los recursos necesarios para realizar las labores de calibración de los instrumentos y medios de medición.

El Coordinador/ Miembro del Comité de Gestión de Inocuidad (Jefe de Calidad/ Jefe de Producción): Tienen la responsabilidad superior para la implementación del presente procedimiento y de velar por el cumplimiento de las normas BPM/BPAL y HACCP, para lo cual deberá garantizar la operatividad de todos los instrumentos y medios de medición. Asimismo:

- Son los responsables de elaborar el programa anual de calibración y supervisar el cumplimiento de este procedimiento.
- Coordinan la respectiva ejecución del programa anual de calibración.

Jefe de Producción: Tienen las siguientes responsabilidades:

- Verifica la correcta utilización de los instrumentos y medios de medición por parte del personal operario.
- Coordina con el Coordinador del Comité de Gestión de Inocuidad la calibración de los instrumentos y medios de medición.
- Verifica el cumplimiento de cada una de las actividades de calibración.
- Realiza las verificaciones mensuales de cada equipo y medio de medición.

## 5. FRECUENCIA

- Calibración:
  - Balanza: Anual
  - Termohigrómetro patrón: Anual
  - Termómetro infrarrojo: Anual

Ante algún cambio de instrumentos de medición se vuelve a calibrar

- Verificación:
  - Termohigrómetros: Mensual

## 6. DESCRIPCIÓN

### 6.1. METODO DE CALIBRACIÓN

Se elabora el Programa de calibración y verificación con el listado de instrumentos.

Para el caso de termómetro, termohigrómetro y pesas patrón, estos son trasladados hacia los laboratorios de la compañía que realizará la calibración, luego del tiempo dispuesto son recogidos para su uso en planta. En el caso de pirómetros, la compañía contratada realiza la calibración en las instalaciones de la planta.

Al finalizar las actividades de calibración se archiva la copia de cada Certificado de Calibración al expediente del equipo o medio de medición calibrado, que es otorgado por la compañía o proveedor que realizó la actividad. En el caso de las verificaciones los registros son archivados por equipos.

Luego se actualiza la Calibración y Verificación de Equipos y Medios de Medición con la información contenida en los certificados.

Si el equipo y/o medio de medición tiene fecha de calibración fuera de vigencia o se encuentra descalibrado se elabora la Tarjeta para Equipos fuera de Calibración colocándola en un lugar visible del equipo.

## **6.2 METODO DE VERIFICACION**

Esta actividad es realizada mensualmente, la cual consiste en verificar el comportamiento del equipo haciendo mediciones y comparando con los equipos patrones; balanzas o pesas patrón. La desviación permitida para balanza gramera será de  $\pm 0.1$  gr y para balanza para kilaje  $\pm 20$  gr. Para termohigrómetros y termómetros, se acepta ( $\pm 1^{\circ}\text{C}$ ), otros se rechazan.

## **7. REGISTROS**

- P-SIG-05-F-01 Calibración de pesas y Verificación de balanzas
- P-SIG-05-F-02 Tarjeta para Equipos fuera de Calibración
- P-SIG-05-F-03 Programa de calibración y verificación de Instrumentos y medios de medición.
- P-SIG-05-F-05 Calibración y Verificación de termohigrómetros.

**ANEXO 18.****P-SIG-01. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN A PROVEEDORES****1. OBJETIVO**

Establecer los criterios y las actividades a seguir para la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores de productos y servicios críticos, que afecten directamente al Sistema de Inocuidad.

**2. ALCANCE**

Es aplicable a los productos y servicios que tienen impacto sobre el producto final. Se contempla las etapas de:

- Evaluación y Reevaluación: Todos los proveedores / servicios críticos.
- Selección: Todos los proveedores / servicios críticos y no críticos.

**3. DEFINICIONES**

Producto: El término producto incluye materia prima, materiales o insumos de proceso, repuestos, soporte de hardware y software, activos fijos, o una combinación de éstos.

Servicio: Incluye todo tipo de trabajo de mantenimiento, y/o reparación, o cualquier otro trabajo que incluya transformación, corrección o mejoramiento tanto de los activos, y de los trabajos de capacitación, entrenamiento, etc. del personal de Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L.

Proveedor: Persona natural o jurídica que suministra productos o servicios que deben satisfacer unas especificaciones de calidad y requisitos solicitados.

Selección: Proceso de elección de un proveedor nuevo, según criterios y puntajes.

Evaluación: Proceso de calificación de un proveedor de cartera, según criterios y puntajes.

Reevaluación: Proceso de volver a evaluar al proveedor de cartera para verificar su desempeño.

Producto o servicio crítico: Aquel que incide directamente en la calidad/Inocuidad del producto y servicio brindado al cliente.

Proveedor Aprobado: Proveedor que en la “Selección de Proveedores” y “Evaluación y Reevaluación de Proveedores”, se encuentra dentro de los rangos “Buen Proveedor” y “Proveedor en Observación”.

Proveedor Validado: Proveedores que han mantenido nexos comerciales con Comercio industria y servicios GMV E.I.R.L, antes de la implementación del SI estos proveedores se consideran seleccionado, pero – de acuerdo al presente procedimiento – (serán evaluados y reevaluados)

#### **4. RESPONSABLES**

Coordinador/ Miembro del Comité de Gestión de Inocuidad (Jefe de Calidad/ Jefe de Producción): Tienen la responsabilidad superior para la implementación y el cumplimiento del presente procedimiento.

Personal de almacén/producción: Son responsables de cumplir con todos los pasos establecidos en este procedimiento.

#### **5. FRECUENCIA**

Cada trimestre.

#### **6. DESCRIPCIÓN**

##### **6.1 Consideraciones generales**

- Todo proveedor deberá contar con la ficha Ficha del Proveedor

- La selección, evaluación y reevaluación de proveedores se realiza teniendo como base los criterios del formato Ficha del Proveedor.
- Posterior a la evaluación o reevaluación de proveedores, el responsable de la evaluación comunica los resultados.

## **6.2 Selección de proveedores**

- Los criterios para la selección de proveedores se toman sobre cada producto que abastezca el proveedor.
- Contacta al proveedor y solicita documentación exigida.

## **6.3 Proveedores de productos**

- El Área de Administración y Compras solicita al proveedor copias de Registro Sanitario, Ficha Técnica del producto u otro documento requerido según corresponda.
- El Coordinador del Sistema compara los documentos con las Especificaciones Técnicas definidas por el cliente.
- El Coordinador del Sistema Inspecciona y verifica sensorialmente (en caso se requiera se solicita otro análisis), que el producto cumpla con las especificaciones.
- El proveedor seleccionado (con uno o más productos) es incluido en la columna de relación de proveedores seleccionados registrándose en el formato Lista de Proveedores Seleccionados y Aprobados.

## **6.4 Proveedores de Servicios**

- Para la selección de las compañías de servicios se considera: Lista de clientes y años de servicio en el mercado.

- El Coordinador del comité de Gestión de la Inocuidad solicita al proveedor de servicio copias de documentos según corresponda.
- Para las diferentes compañías de servicios, el Supervisor del Comité de Gestión de Inocuidad investigará sobre las normas vigentes y solicitarán los documentos correspondientes.
- Los proveedores de servicios son seleccionados una vez entregada la documentación correspondiente y luego de culminado el servicio, el Supervisor del Comité de Gestión de Inocuidad, revisa y verifica tanto la documentación entregada como el servicio prestado.
- El proveedor seleccionado (con uno o más servicios) es incluido en la columna de relación de proveedores seleccionado registrándose en el formato Lista de Proveedores Seleccionados y Aprobados.

## 6.5 Evaluación y reevaluación de proveedores

El proveedor seleccionado será evaluado cada 3 meses, tomándose en cuenta los siguientes criterios para la evaluación de los proveedores:

Criterios para la evaluación de proveedores

CRITERIO	1	2	3	PUNTAJE
PRECIO DEL PRODUCTO/SERVICIO	Superior al promedio del mercado	Igual al promedio del mercado	Inferior al promedio del mercado	
CALIDAD DEL PRODUCTO/ SERVICIO	Deficiente	Regular	Buena	
ANTECEDENTES DE LA COMPAÑÍA *	No Confiable	Regular	De Prestigio	
SERVICIO POST VENTA	No acepta devoluciones	-----	Acepta devoluciones	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD U OTROS	Deficiente	Implementado	Certificado	
SISTEMA DE GESTIÓN INOCUIDAD	HACCP por implementar	HACCP Implementado	HACCP Certificado	
RECLAMOS/DEVOLUCIONES	No acepta devoluciones	-----	Acepta devoluciones	
INSPECCIONES HIGIENICO - SANITARIAS *	Deficiente	Regular	Buena/Muy bueno (4)	
TOTAL				

Para la evaluación y reevaluación:

CRITERIOS (Evaluación /Reevaluación)	Puntaje MAX.	1era Evaluación	REEVALUACIÓN		
			2da Evaluación	3era Evaluación	4ta Evaluación
		Fecha:	Fecha:	Fecha:	Fecha:
		Puntaje 1	Puntaje 2	Puntaje 3	Puntaje 4
a. PRECIO DEL PRODUCTO/SERVICIO	3				
b. CALIDAD PRODUCTO/SERVICIO	3				
c. ANTECEDENTES DE LA COMPAÑÍA	3		N/A	N/A	N/A
d. SERVICIO POST VENTA	3				
e. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD U OTROS	3				
f. SISTEMA DE GESTIÓN INOCUIDAD	3				
g. INSPECCIONES HIGIENICO - SANITARIAS	4	N/A			
h. RECLAMOS / DEVOLUCIONES	3	N/A			

**Nota:** Comercio Industria y servicios GMV E.R.I.L (2022)

#### A. Calidad del producto/Servicio:

La calidad de los productos se verifica en el momento de compra y durante la etapa de recepción (una vez seleccionado el proveedor y realizado el pedido). La verificación de calidad de las materias primas e insumos adquiridos se basa en características sensoriales de acuerdo a las especificaciones técnicas y comparación de las fichas técnicas (en caso tuviesen) del producto con las especificaciones técnicas definidas por el cliente (PNAEQW).

B. Antecedentes de la compañía:

Para compañías que tienen certificado HACCP, ISO 22000, BRC, SQF u otros relacionados a Inocuidad, se les colocará el máximo puntaje y no serán inspeccionadas en la reevaluación; el criterio puede variar de acuerdo al desempeño.

C. Servicio post venta

Se refiere básicamente a las facilidades para devoluciones y cambio de mercadería de forma rápida y colaborativa.

En caso de servicio, se refiere a la aplicación de refuerzos como garantía y atención oportuna a llamados extra o atención de emergencia.

D. Sistemas de Gestión de Calidad u Otros

Se considera, Si la compañía cuenta con alguna Certificación, en calidad, Medio Ambiente, u otros.

E. Sistemas de Gestión de Inocuidad

Se evalúa el Grado de implementación de sus sistemas de Inocuidad (cumplimiento legal obligatorio).

F. Reclamos / devoluciones (para reevaluación)

Se tiene en cuenta el reporte de reclamos o PNC, sobre las condiciones de entrega, calidad del Producto, u otros relacionados al desempeño.

#### G. Inspección a las instalaciones del proveedor (para reevaluación)

Cuando aplique (no aplica para proveedores de servicios) realiza inspecciones a los almacenes/plantas de los proveedores, siguiendo el Check list para la inspección de proveedores verificando los siguientes requisitos, entre otros:

- Cumplimiento mínimo de Buenas Prácticas de Manufactura/HACCP.
- Instalaciones adecuadas: Área techada, ventilación adecuada, productos apilados adecuadamente (de acuerdo a normas vigentes).
- El almacén/planta deberá presentar una constancia que acredite haber realizado fumigaciones, desinsectaciones y desratizaciones en periodos fijos.
- El almacén/planta deberá tener una autorización de funcionamiento en vigencia emitida por la autoridad correspondiente.

### 6.6 APROBACIÓN DE PROVEEDORES

- Según los resultados obtenidos de la evaluación, califica a los proveedores según la Tabla I.
- Se considerarán como proveedores aprobados a aquellos que obtengan una calificación: Bueno
- En caso de tener un calificativo de Regular, se le comunica al proveedor para que mejore la calidad del producto o servicio brindado. El tiempo de levantamiento de incumplimientos sanitariamente críticos es de 30 a 45 días.
- Si durante el segundo periodo de evaluación no presenta mejora es descalificado.
- Si la calificación es Mala, el proveedor es descalificado.
- El proveedor aprobado es registrado en formato: Lista de Proveedores Seleccionados y Aprobados, registrando el año de aprobación en la columna de proveedores aprobados.

### Puntaje para la Aprobación

Calificación	Puntaje	Conclusión
Bueno	11 - 18	Aprobado
Regular	8 - 11	Aprobado - Seguimiento
Malo	< 8	Desaprobado

**Nota:** Comercio Industria y servicios GMV E.R.I.L.

## 6.7 VERIFICACIÓN DE PROVEEDORES

- El proveedor con tres devoluciones consecutivas por deficiencias de inocuidad, calidad o servicio pasaran a observación, siendo informados sobre su condición y se les otorgará un plazo de 30 días para que mejoren.
- Anualmente los proveedores serán reevaluados y calificados, y deberán mostrar mejoras o mantenerse en sus calificativos de Bueno o Excelente para mantenerse en la lista de proveedores aprobados, de lo contrario se tomarán acciones sobre dicho proveedor que podría ser la suspensión de las compras.

## 6.8 PROVEEDORES DE EMERGENCIA

- Cuando se requiera materias primas, insumo o servicios con carácter de urgencia se puede hacer uso de proveedores que no han sido previamente seleccionados ni aprobados, sin embargo, dichas deberán ser compañías de envergadura o aquellos que posean algún sistema de calidad implantado u otra compañía de la cual ya se cuente con la documentación respectiva y posteriormente a la compra o presta del servicio se regularizara según los lineamientos antes establecidos.

## **7. REGISTROS**

- P-SIG-01-F-01 Lista de Proveedores Seleccionados y Aprobados,
- P-SIG-01-F-02 Ficha del Proveedor
- P-SIG-01-F-03 Check List para la Inspección de Proveedores

**ANEXO 19.****P-SIG-07. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS****1. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos para el control de quejas.

**2. ALCANCE**

Todas las quejas que se puedan presentar.

**3. RESPONSABILIDAD**

El responsable es el Jefe de Aseguramiento de la Calidad.

**4. PROCEDIMIENTO****1.1 Recepción e Identificación de Quejas**

El área administrativa recepciona las quejas que llegan a la compañía por cualquiera de las siguientes vías:

- Llamadas telefónicas.
- Por correos electrónico
- Personalmente
- Por escrito
- Durante el reparto.

Se toma los datos e información del cliente y de la queja.

Se realiza una evaluación inicial de la queja para determinar la (s) área (s) involucrada (s). Se comunica la queja a la (s) área (s) involucrada (s).

### **5.1 Investigación y solución de las causas**

El Jefe de Aseguramiento de la Calidad junto con el responsable de la (s) área (s) involucrada (s) tiene la responsabilidad de realizar la investigación para determinar si la queja es procedente o improcedente. De ser procedente se deben hallar las causas reales de la no conformidad y darle solución.

Se Identifica la probable causa, para ello se recopila la información necesaria.

Se realiza un análisis de la información recopilada.

Se determinan las acciones concretas necesarias para solucionar la no conformidad y para prevenir la recurrencia del problema eliminando las causas. Se genera una solicitud de acción correctiva/acción preventiva.

Deben mantenerse los registros de los resultados de la investigación.

### **5.2 Respuesta al Cliente**

El área administrativa comunica al cliente si su reclamo es procedente o improcedente y las razones por las cuales se determinó lo anterior.

Si es procedente se comunica la posible causa y la compensación respectiva.

### **5.3 Seguimiento**

Se realiza el seguimiento de la queja, comunicándose con el cliente para evaluar su satisfacción con respecto a la respuesta brindada, en el caso que aplique (Queja procedente).

**2. FRECUENCIA**

Cada vez que se presente la ocurrencia.

**3. REGISTRO**

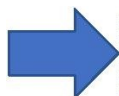
- P-SIG- 07-F-01. Control de quejas y reclamos

## ANEXO 20.

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE (INSITUACIONES EDUCATIVAS)

## PREGUNTA 1

¿Cómo califica usted el trato del personal al momento de entregar los alimentos?

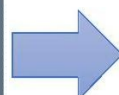


1. El 56% están muy satisfechos.
2. El 44% están satisfechos.

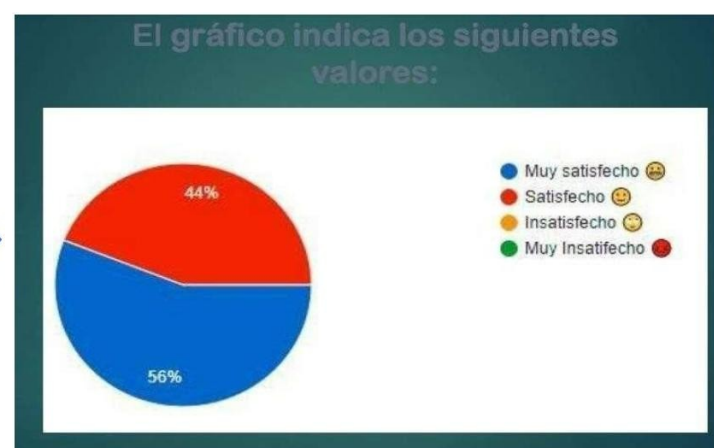


## PREGUNTA 2

¿Cómo califica usted el cumplimiento de horarios de entrega de los alimentos?

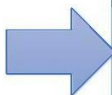


1. El 56% están muy satisfechos.
2. El 44% están satisfechos.



## PREGUNTA 3

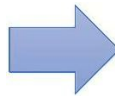
¿El alimento entregado cumple con los siguientes criterios de calidad? Marcar una, dos o las tres alternativas, según su criterio.



1. El 100% considera que hay buena protección de los alimentos.
2. El 88%, considera que los envases están limpios.
3. 68%, considera que los alimentos están bien sellados.

#### PREGUNTA 4

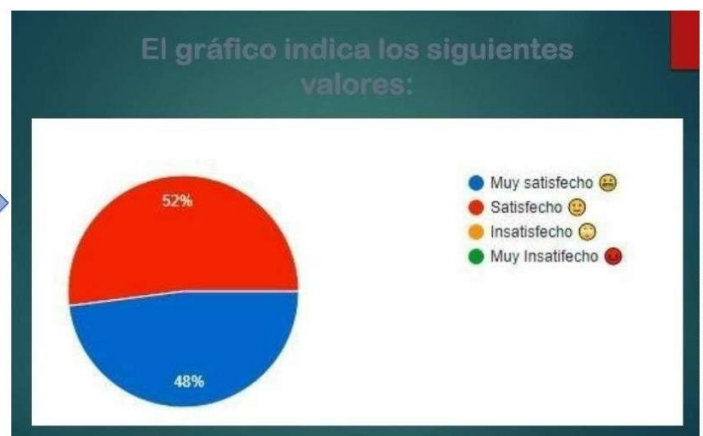
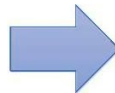
¿El personal responsable de entregar los alimentos, cumple las medidas de seguridad y uso adecuado de indumentaria?



El 92%, considera que el personal de reparto cumple con las medidas de seguridad y uso adecuado de la indumentaria.

#### PREGUNTA 5

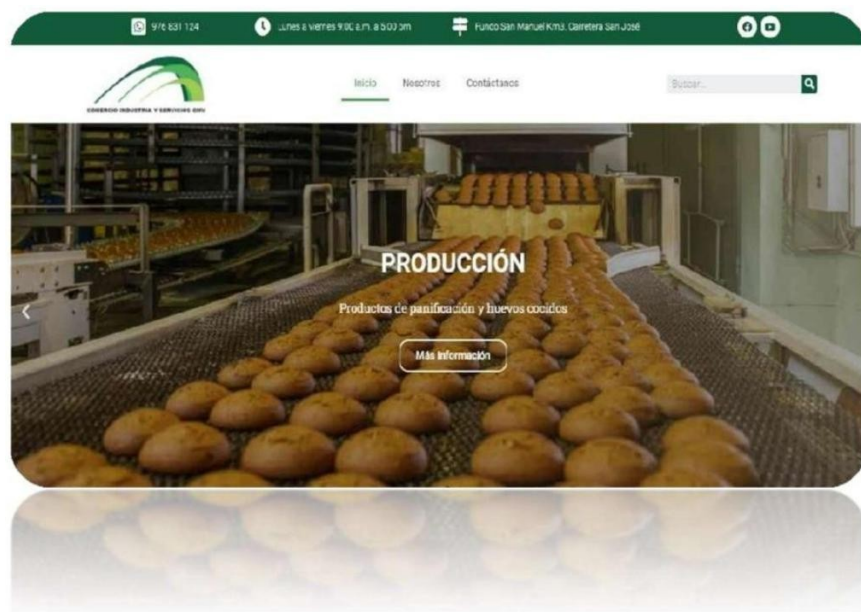
¿Cómo califica usted la rapidez con que se atendieron los requerimientos y/o quejas (si fuera el caso)?



1. El 48% están muy satisfechos.
2. El 52% están satisfechos

## ANEXO 21.

ENLACE PÁGINA WEB: <https://www.comerciogmv.com/>



## SERVICIOS



## PRODUCCIÓN

ES DIRIGIDA CON PROFESIONALES Y PERSONAL CAPACITADO DEL RUBRO ALIMENTARIO, SE MANTIENEN ESTRUCTURAS CON CONTROLES DESDE LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES Y APLICANDO LOS CONTROLES DE CALIDAD EN LA RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS, INSUMOS QUE FORMARÁN PARTE DE NUESTROS LINEAS DE PRODUCCIÓN.

ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE PANIFICACIÓN



## ALMACÉN

CONTAMOS CON LA CERTIFICACIÓN PGH, PRINCIPIOS GENERALES DE HIGIENE OTORGADA POR LA AUTORIDAD SANITARIA DISEÑA PARA NUESTROS ALMACENES, EN LOS CUALES SE MANTIENEN LOS ALIMENTOS BAJO CONDICIONES QUE ASEGURAN SU CALIDAD E HIGIENE, HASTA SER DISTRIBUIDOS A LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.



## TRANSPORTE

SE CUENTA CON VEHÍCULOS EXCLUSIVOS PARA EL TRASLADO DE LOS ALIMENTOS Y CON PERSONAL ALTAMENTE CAPACITADO PARA REALIZAR LAS LABORES DE CARGA DE ALIMENTOS A LOS VEHÍCULOS Y TRASLADO HASTA LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

**La creación de nuestra página WEB, permite la comunicación entre las partes interesadas (compañía, clientes, usuarios, operarios, entidades públicas y privadas etc).**

**ANEXO 22. IMÁGENES DE LOS PROCESOS REALIZADOS EN EL ESTABLECIMIENTO****FIGURA. MUESTREO EN LA RECEPCIÓN****FIGURA. ELABORACIÓN DE PAN****FIGURA. ELABORACIÓN DE PAN****FIGURA. CARGA DE PRODUCTOS**



**FIGURA. DISTRIBUCIÓN**



**FIGURA. DESPACHO**

*“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”*

## **INFORME DE SIMILITUD REPORTADO POR EL TURNITIN**

Por el presente documento se deja constancia, que se ha revisado el Informe de Tesis, titulado:

### **Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en la Empresa de Alimentos Comercio Industria y Servicios G.M.V**

Elaborado por el autor:

**GENE HENRY MUÑOZ VÁSQUEZ**

La revisión se realizó con el programa anti plagio TURNITIN, registrado con el identificador N° 1992551441, de fecha 04 de setiembre del 2022, dando el siguiente resultado:

**PORCENTAJE DE SIMILITUD: 15 %**

Se adjunta copia del resumen de coincidencias, y se firma dando constancia del porcentaje de similitud, y pueda ser utilizado para los fines que considere conveniente.

Lambayeque, 18 de octubre del 2022

  
Dr. Abraham Guillermo Ygnacio Santa Cruz  
Asesor

## ANEXO 23. INFORME DE SIMILITUD Y RECIBO DIGITAL - APLICATIVO TURNITIN

## IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA DE ALIMENTOS COMERCIO INDUSTRIA Y SERVICIOS G.M.V

## INFORME DE ORIGINALIDAD

**15 %**  
INDICE DE SIMILITUD

**14%**  
FUENTES DE INTERNET

**4%**  
PUBLICACIONES

**6%**  
TRABAJO DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

	<a href="http://repositorio.iamolina.edu.pe">repositorio.iamolina.edu.pe</a>	
<b>1</b>	Fuente de Internet	<b>2 %</b>
	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a>	
<b>2</b>	Fuente de Internet	<b>2 %</b>
	<a href="http://www.dspace.uce.edu.ec">www.dspace.uce.edu.ec</a>	
<b>3</b>	Fuente de Internet	<b>1 %</b>
	<a href="#">Submitted to Universidad Internacional de la Rioja</a>	
<b>4</b>	Trabajo del estudiante	<b>1 %</b>
	<a href="http://repositorio.unsaac.edu.pe">repositorio.unsaac.edu.pe</a>	
<b>5</b>	Fuente de Internet	<b>1 %</b>
	<a href="http://ri.ues.edu.sv">ri.ues.edu.sv</a>	
<b>6</b>	Fuente de Internet	<b>1 %</b>
	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a>	
<b>7</b>	Fuente de Internet	<b>1 %</b>
	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a>	
<b>8</b>	Fuente de Internet	<b>1 %</b>

*P. Y. Zorob*

9	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1%
10	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	<1%
11	dspace.untru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
12	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
13	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1%
14	Dspace.Untru.Edu.Pe Fuente de Internet	<1%
15	repositorio.unfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
16	repositorio-unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
17	Submitted to Universidad Tecnológica del Perú Trabajo del estudiante	<1%
18	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%
19	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%

*P. y zancos*

20	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1%
21	<a href="http://repositorio.utn.edu.ec">repositorio.utn.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%
22	<a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
23	<a href="http://ciencia.lasalle.edu.co">ciencia.lasalle.edu.co</a> Fuente de Internet	<1%
24	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
25	Maria Palacios Guillen. "Propuesta de un nuevo procedimiento basado en la norma ISO 9001 para la gestión conjunta de la norma ISO 31000, la filosofía Kaizen y la herramienta Lean Manufacturing en pymes industriales de la Comunidad Valenciana.", Universitat Politècnica de Valencia, 2021 Publicación	<1%
26	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	<1%
27	<a href="http://repositorio.espe.edu.ec">repositorio.espe.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%
28	<a href="http://repositorio.upic.edu.co">repositorio.upic.edu.co</a> Fuente de Internet	<1%
29	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1%

*P. y g. 2021*

30	<a href="https://repositorio.esan.edu.pe">repositorio.esan.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
31	Submitted to Universidad Pontificia Bolivariana Trabajo del estudiante	<1%
32	<a href="https://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1%
33	<a href="https://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

Excluírcitas  
Excluí coincidencias

Activo Excluí bibliografía  
< 15 words

Activo

*Pygmalion*



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Gene Henry Muñoz Vásquez
Título del ejercicio:	IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPR...
Título de la entrega:	IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPR...
Nombre del archivo:	A_DE_ALIMENTOS_COMERCIO_INDUSTRIA_Y_SERVICIOS_GMV...
Tamaño del archivo:	8.68M
Total páginas:	151
Total de palabras:	24,032
Total de caracteres:	134,451
Fecha de entrega:	04-sept.-2022 05:36p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	1892551441



*P. y gonzalez*



## **ACTA DE SUSTENTACIÓN DE MAESTRIA VIRTUAL N° 005-UINV-FIQIA**


Siendo las 7: 15 pm del día 15 de noviembre del 2022, se reunieron vía plataforma virtual,

<https://meet.google.com/twv-odno-kif>, los miembros de jurado evaluador de la Tesis Titulada: "Implementación de la Norma ISO:2015 en la empresa de Alimentos Comercio Industria y Servicios G.M.V.", designados por Resolución N° 076-2022-D-FIQIA-VIRTUAL de fecha 4 de marzo de 2022, con el propósito de evaluar y calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, conformados por los siguientes docentes:

- ✓ Msc. Ronald Alfonso Gutiérrez Moreno: Presidente
- ✓ Msc. James Jenner Guerrero Braco: Secretario
- ✓ Dra. Liz A. Juanitaflor Morales Cabrera: Vocal.

La tesis fue asesorada por el Dr. Abraham Guillermo Ygnacio Santa Cruz, nombrado por Resolución N° 044-2022-D-FIQIA-VIRTUAL de fecha 26 de enero de 2022. El acto de sustentación fue autorizado por Resolución N° 394-2022-D-FIQIA-VIRTUAL de fecha 10 de noviembre de 2022. La Tesis fue presentada y sustentada por el maestrante Gene Henry Muñoz Vásquez y tuvo una duración de 45 minutos. Después de la sustentación, y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, otorgándole el calificativo de 18 ( dieciocho ) **en la escala vigesimal, con mención de MUY BUENO, por lo que quedan APTO para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias – Gestión de la Calidad e Inocuidad de Alimentos de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la** normatividad vigente de la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias y de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Siendo las 8:35 pm se dio por concluido el presente acto académico, dándose conformidad al presente acto, con la firma de los miembros del jurado y asesor.

Firmas

  
.....  
Presidente


M.Sc. Ronald Alfonso Gutiérrez Moreno

  
.....  
Secretario

M.Sc. James Jenner Guerrero Braco:

  
.....  
.....

Dra. Liz A. Juanitaflor Morales Cabrera  
Vocal

  
.....  
.....

Dr. Abraham G. Ygnacio Santa Cruz  
Asesor