

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE  
CALIDAD EN LA EMPRESA MINIMARKET CEBU QUILICHAO EN EL MUNICIPIO  
DE SANTADER DE QUILICHAO CAUCA**

**TRABAJO BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015**

**MINIMARKET CEBU QUILICHAO**

**NIT: 10487633**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN**

**NIT. 891501835-6**

**Programa de Ingeniería Industrial.**

**MONICA LISET PRIETO GUTIERREZ**

**THALIA MARCELA CAMAYO LOPEZ**

## TABLA DE CONTENIDO

1. Planteamiento Del Problema.....	6
2. Justificación.....	7
3. Objetivos.....	8
3.1. Objetivos General.....	8
3.2. Objetivos Específicos.....	8
4. Marco Referencial.....	9
4.1 Descripción Y Localización De La Empresa.....	9
4.2 Marco Teórico.....	11
4.3 Estado Del Arte.....	16
5. Metodología.....	18
6. Cronograma.....	21
7. Presupuesto.....	22
9. Desarrollo del trabajo.....	24
9.1 Alcance.....	24
9.2 Variables.....	24
9.3 Realizar el análisis del contexto organizacional orientado a la implementación del sistema de gestión de calidad norma NTC ISO 9001:2015- Objetivo #1.....	25
<b>9.3.1 Cadena De Suministro.....</b>	<b>27</b>
<b>9.3.2 Análisis Del Contexto- Factores Internos Y Externos Y Análisis.....</b>	<b>29</b>

Matriz DOFA .....	29
9.4 Realizar Un Diagnóstico De La Empresa Frente Al Cumplimiento De Los Requisitos De La Norma ISO 9001:2005- Objetivo #2 .....	31
<b>Análisis Matriz De Cumplimiento ISO 9001 .....</b>	<b>31</b>
<b>9.4.1. Mapa De Procesos .....</b>	<b>40</b>
<b>9.4.2 Diagrama De Flujo De Procesos .....</b>	<b>41</b>
9.5 Valorar los niveles de riesgos de calidad existentes en la organización y Generar el tratamiento (solución) de los riesgos encontrado. Considerando la normatividad aplicable a la organización- Objetivo 3 .....	42
10. CONCLUSIONES .....	46
11. RECOMENDACIONES .....	47
12. Bibliografía .....	49
12. Anexos.....	52
Anexo 1 Términos y Definiciones.....	52
Anexo 2 Diagnostico NTC ISO 9001:2015.....	61
Anexo 3 Matriz de Identificación de Riesgos .....	76
Anexo 4 Evidencia Fotográfico .....	83
Anexo 5 acta de riesgos- ubicación: DVD .....	85
Anexo 6 formatos de control- ubicación: DVD .....	85

**Tabla de Ilustraciones**

Ilustración 1 ubicación cebú Quilichao .....	9
Ilustración 2 ubicación cebú Quilichao 2 .....	9
Ilustración 3 población total, cabecera municipal .....	10
Ilustración 4 la población según los rangos de edad .....	11
Ilustración 5 Variables .....	25
Ilustración 6 Cadena de Suministro .....	27
Ilustración 7 resultado gestión en calidad- ISO 9001 .....	38
Ilustración 8 Grafica resultado matriz Gestión de Calidad .....	39
Ilustración 9 Mapa de Procesos.....	40
Ilustración 10 Flujograma .....	41
Ilustración 11 Partes aprovechables de la vaca .....	60

## Lista De Tablas

Tabla 1 Objetivos .....	20
Tabla 2 Cronograma.....	21
Tabla 3 Presupuesto .....	23
Tabla 4 Actividades Objetivo 1.....	26
Tabla 5 Matriz DOFA .....	29
Tabla 6 Comparativo Partes Interesadas .....	30
Tabla 7 Matriz de Cumplimiento .....	38
Tabla 8Actividades Objetivo 3.....	42
Tabla 9 Nivel de Cumplimiento Sanitario .....	43

# **PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA MINIMARKET CEBU QUILICHAO EN EL MUNICIPIO DE SANTADER DE QUILICHAO CAUCA**

## **1. Planteamiento Del Problema**

En Colombia el Ministerio de la Protección Social está involucrado directamente a esta cultura de calidad y ha comenzado a regir normatividad específica para cada tipo de productos alimenticios y dentro de estas también resoluciones para la producción y comercialización de carne de res, cerdo y pollo con el objetivo de garantizar la calidad e inocuidad de estos productos. Para cumplir estos objetivos los productores deben buscar la implementación de sistemas de gestión que garanticen la inocuidad y calidad de los productos con la motivación de que estos sistemas pueden certificarse a nivel nacional e internacional y lograr expandir el mercado. (VÁSQUEZ CÁRDENAS & SUAREZ MUÑOZ, 2016)

Debido a la ausencia de un Sistema de Gestión de Calidad implementado en la empresa Minimarket Cebú Quilichao, no se está garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad e inocuidad que exige el mercado y no se cuenta con el reconocimiento que avale la excelencia de sus servicios y productos, esto reduce la competitividad y genera en sus clientes dudas frente a la seguridad y confianza en la calidad de estos, generando, pérdida de clientes y disminuyendo el posicionamiento de la empresa a nivel regional, por esto es necesario realizar la propuesta para una futura implementación del sistema de gestión de calidad con base a la norma técnica ISO 9001:2005 , las demás normas y leyes aplicables

## 2. Justificación

El diseño de un sistema de gestión de la calidad es un aspecto muy importante que deben considerar las empresas cárnicas para ser competitivas en su mercado, debido a que les permite aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema y el aseguramiento de la conformidad de los requisitos del cliente y los legales o reglamentarios aplicables. Para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad se tomaron como base los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y otras normas aplicables a los productos cárnicos. (Arreaga, 2016).

Para las empresas productoras de alimentos destinadas al consumo humano las estrategias de calidad, además de los elementos esenciales como los relacionados como la orientación al cliente, la mejora continua y el trabajo en equipo, incluyen el cumplimiento en su operación y procesos de los requisitos de las certificaciones higiénico sanitarias, el cual es necesaria para la utilización de las tiendas de autoservicio nacionales como canales de distribución y para la penetración a mercados internacionales (ZAMARRIPA CARRANZA, HERNANDEZ PANTOJA, & HERNANDE DE SANTIAGO).

La propuesta del sistema de gestión de calidad en la empresa Minimarket Cebú Quilichao, es importante ya que se ve beneficiada en el cumplimiento de la normatividad y los requisitos de la norma ISO 9001:2015, la cual al ser aplicada busca garantizar que los productos suministrados por la empresa cumplan con los requisitos de los clientes y con los reglamentos aplicables, con esto se persigue el aumento en la satisfacción de los clientes, por lo que se quiere asegurar y mejorar la conformidad de los productos y del servicio suministrado, así como la mejora continua en todos los procesos, además obtiene mejor imagen ante su entorno social y ante la Administración Pública, lo que garantiza preferencia de los consumidores, además que genera

mayor confianza y un gran reconocimiento por la calidad de sus productos gracias a la propuesta del sistema de gestión de la calidad

Ahora bien, nosotros los estudiantes nos vemos beneficiados ya que realizaremos de manera práctica dicha implementación, que sirven como experiencia en el manejo de la norma ISO 9001:2015 y normas y leyes aplicables en empresas de productos cárnicos

### **3. Objetivos.**

#### **3.1. Objetivos General**

Establecer una propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad, basado en la norma técnica ISO 9001:2015, realizando un diagnóstico de cada uno de los procesos, identificando los posibles riesgos y oportunidades que tenga la empresa con el fin de realizar un plan de calidad para aumentar la satisfacción de los clientes, por lo que se requiere asegurar y mejorar la conformidad de los productos y del servicio suministrado, así como la mejora continua en todos los procesos

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- Realizar el análisis del contexto organizacional orientado a la implementación del sistema de gestión de calidad
- Realizar un diagnóstico de la empresa frente al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2005,
- Valorar los niveles de riesgos de calidad existentes en la organización y Generar el tratamiento (solución) de los riesgos encontrados



## 4. Marco Referencial

### 4.1 Descripción Y Localización De La Empresa

Cebú Quilichao se encuentra ubicada en el municipio de Santander de Quilichao, República de Colombia, en el sector Norte del Departamento del Cauca, a 97 Km al norte de Popayán y a 45 Km al Sur de Santiago de Cali, Valle del Cauca.



*Ilustración 1 ubicación cebú Quilichao*

*Fuente: Google Maps*



*Ilustración 2 ubicación cebú Quilichao 2*

*Fuente: Google Maps*

Según los datos conciliados en las Proyecciones de población municipales 2005 – 2020 del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE, para el año 2013 la población es de 90.682 personas. Donde, la población está distribuida 50.297 habitantes en la zona urbana y 40.385 habitantes en la zona rural. La gráfica que se ilustra a continuación, muestra la distribución espacial de la población en donde el 55,5% de los habitantes se ubican en la zona urbana y el 44,5% en la zona rural, manteniendo un patrón predominante la ubicación en la zona urbana. en donde el 55,5% de los habitantes se ubican en la zona urbana y el 44,5% en la zona rural. (Salazar, 2011)

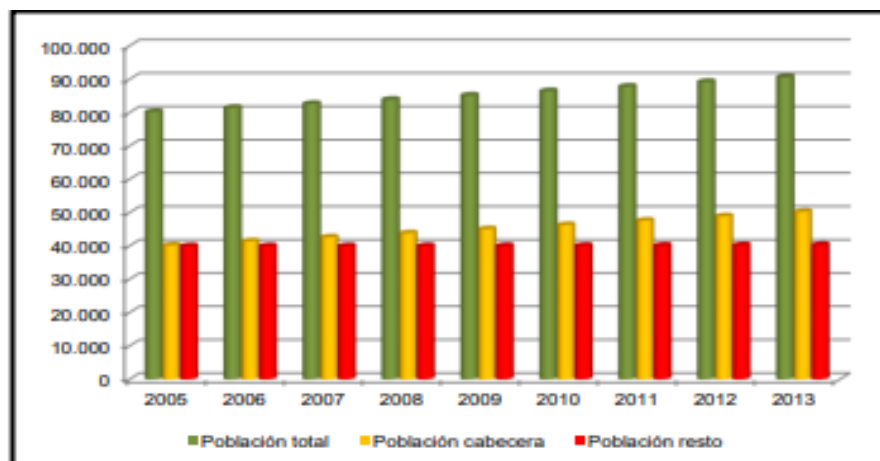


Ilustración 3 población total, cabecera municipal

Fuente: [https://www.cauca.gov.co/sites/default/files/informes/santander\\_de\\_quilichao.pdf](https://www.cauca.gov.co/sites/default/files/informes/santander_de_quilichao.pdf)

La grafica siguiente ilustra la población según los rangos de edad. Como podemos observar la mayoría de población se encuentra en las edades de 10 a 44 años.

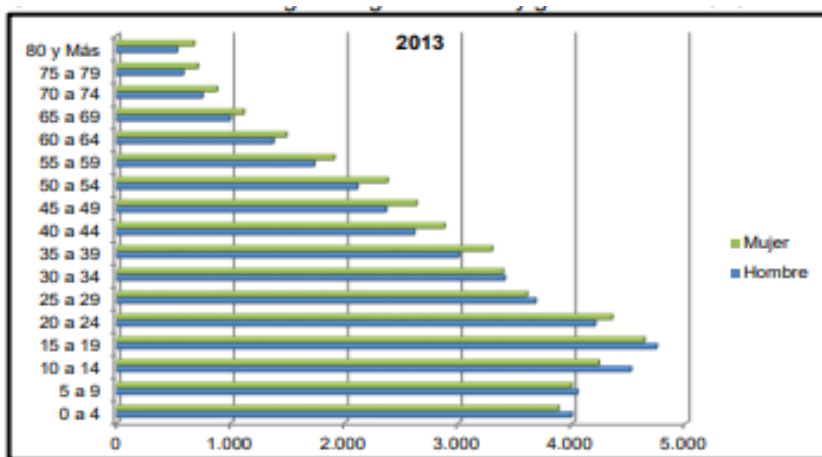


Ilustración 4 la población según los rangos de edad

Fuente: [https://www.cauca.gov.co/sites/default/files/informes/santander\\_de\\_quilichao.pdf](https://www.cauca.gov.co/sites/default/files/informes/santander_de_quilichao.pdf)

## 4.2 Marco Teórico

Como marco teórico se tomará la nueva versión de la norma ISO 9001: 2015 debido a que es el documento principal para la elaboración del proyecto. Seguido el decreto 1500 del 2007 que nos servirá como una medida necesaria para relacionar si Minimarket Cebú Quilichao aplica o garantiza los artículos correspondientes en este decreto que permiten obtener calidad de estos productos alimenticios, con el fin de proteger la salud humana y prevenir posibles daños a la misma. Por último, la herramienta HACCP que nos permite identificar peligros específicos y medidas para su control con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos.

La Organización Internacional de Estandarización, ISO, es una organización sin ánimo de lucro de carácter no gubernamental creada el 23 de febrero de 1947 que promueve el desarrollo y la implementación de normas a nivel internacional, tanto de fabricación como de servicios. El objetivo de esta organización es brindar herramientas para facilitar las transacciones a nivel internacional tanto de objetos, bienes y servicios como de desarrollos científicos, actividades intelectuales, tecnológicas y económicas. (NORMAS ISO Y SU COBERTURA, s.f.)

### **¿Qué es un sistema de gestión de calidad?**

Un sistema de gestión de calidad (SGC) comprende un conjunto de normas y estándares a nivel internacional. Éstos están interrelacionados entre sí con la finalidad de cumplir las expectativas en materia de calidad que una empresa debe tener en cuenta para satisfacer a sus clientes. Se trata de que las actividades se planeen y se controlen de modo que se logre la mayor calidad posible para satisfacer al cliente.

La norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda la organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y reglamentos que sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente (ISO 9001, 2015).

El objetivo de los estándares y las normas internacionales es simplificar los procesos de las empresas e incrementar la calidad de los servicios y productos de uso cotidiano. A través de la mejora continua de los sistemas de producción de las empresas, se asegura que, tanto las materias primas como el producto final pasando por el proceso productivo, cumplen los requisitos establecidos y son adecuados.

### **¿Cuales son los beneficios de la Norma ISO 9001?**

- Proporcionan elementos para que una organización puede alcanzar y mantener mayores niveles de calidad en el producto o servicio.
- Ayudan a satisfacer las necesidades de un cliente cada vez más exigente.
- Permite a las empresas reducir costos, conseguir más rentabilidad y aumentar los niveles de productividad.
- Constituye uno de los medios más eficaces para conseguir ventaja competitiva.

- Reducir rechazos o incidencias en la producción o en la prestación de servicios.
- Implementar procesos de mejora continua.
- Conseguir un mayor y mejor acceso a grandes clientes y administraciones y a los mercados internacionales. (ISO Tools , 2015)

### **Principios de la norma de calidad**

Todas las normas de calidad existentes están diseñadas para seguir 7 principios de gestión de calidad (según el anexo SL de la norma) que no distan significativamente de los enunciados por Crosby; dichos principios son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso y competencia del personal
- Enfoque basado en procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en evidencia
- Gestión de las relaciones.

Los anteriores principios pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño, incrementar la satisfacción del cliente y proporcionar una confianza externa sobre su capacidad para prestar un servicio que satisfaga los requisitos previamente establecidos. (ISO 9001, 2015)

### **Ministerio De La Protección Social Decreto Número 1500 De 2007**

Por el cual se establece el reglamento técnico a través del cual se crea el Sistema Oficial de Inspección, Vigilancia y Control de la Carne, Productos Cárnicos Comestibles y Derivados Cárnicos Destinados para el Consumo Humano y los requisitos sanitarios y de inocuidad que se deben cumplir en su producción primaria, beneficio, desposte, desprese, procesamiento, almacenamiento, transporte, comercialización, expendio, importación o exportación

#### **Objeto Y Campo De Aplicación**

Todas las personas naturales o jurídicas que desarrollen actividades en los eslabones de la cadena alimentaria de la carne, productos cárnicos comestibles y los derivados cárnicos destinados para el consumo humano, lo que comprende predios de producción primaria, transporte de animales a las plantas de beneficio, plantas de beneficio, plantas de desposte o desprese y plantas de derivados cárnicos procesados, transporte, almacenamiento y expendio de carne, productos cárnicos comestibles y derivados cárnicos, destinados al consumo humano

Que de conformidad con lo anterior, se hace necesario establecer un reglamento técnico que cree el Sistema Oficial de Inspección, Vigilancia y Control de la Carne, Productos Cárnicos Comestibles y Derivados Cárnicos Destinados para el Consumo Humano y los requisitos sanitarios y de inocuidad que se deben cumplir en el proceso de producción primaria, beneficio, desposte o desprese, procesamiento, almacenamiento, transporte, comercialización, expendio, importación o exportación en el país, como una medida necesaria para garantizar la calidad de estos productos alimenticios, con el fin de proteger la salud humana y prevenir posibles daños a la misma. (MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL, 2007)

## **El sistema de HACCP**

Que tiene fundamentos científicos y carácter sistemático, permite identificar peligros específicos y medidas para su control con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos. Es un instrumento para evaluar los peligros y establecer sistemas de control que se centran en la prevención en lugar de basarse principalmente en el ensayo del producto final. Todo sistema de HACCP es susceptible de cambios que pueden derivar de los avances en el diseño del equipo, los procedimientos de elaboración o el sector tecnológico.

## **Principios Del Sistema De HACCP**

El Sistema de HACCP consiste en los siete principios siguientes:

- PRINCIPIO 1 Realizar un análisis de peligros.
- PRINCIPIO 2 Determinar los puntos críticos de control (PCC).
- PRINCIPIO 3 Establecer un límite o límites críticos.
- PRINCIPIO 4 Establecer un sistema de vigilancia del control de los PCC.
- PRINCIPIO 5 Establecer las medidas correctivas que han de adoptarse cuando la vigilancia indica que un determinado PCC no está controlado.
- PRINCIPIO 6 Establecer procedimientos de comprobación para confirmar que el Sistema de HACCP funciona eficazmente.
- PRINCIPIO 7 Establecer un sistema de documentación sobre todos los procedimientos y los registros apropiados para estos principios y su aplicación. (SISTEMA DE ANÁLISIS DE PELIGROS Y DE PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP) Y DIRECTRICES PARA SU APLICACIÓN, s.f.)

### 4.3 Estado Del Arte

Las investigaciones encontradas referentes a la implementación o elaboración de propuestas de gestión de calidad en empresas cárnicas son las siguientes:

- **IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA PARA LA CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO:9000 BPM Y HACCP PARA LA EMPRESA CARNES LA SUIZA Y CIA LTDA. (MÁRQUEZ, 2007)**

Según el anteproyecto presentado como trabajo de grado para obtener el título de ingeniero de alimentos en la universidad de la Salle en la ciudad de Bogotá realizado por los estudiantes referenciados, es un documento en donde se da a conocer como se debe certificar una empresa cárnica en gestión de calidad, de acuerdo a las normas legales vigentes durante la elaboración del trabajo, las cuales fueron: ISO 9001:2000, Decreto 3075, Decreto 60, Decreto 1500), se puede encontrar que la industria cárnica debe tener una buena gestión de calidad y una estandarización de sus procesos buenas prácticas de manufactura, con el fin de lograr inocuidad y calidad en todos sus productos y procesos, en este trabajo el autor demuestra como realizo toda la documentación basado en la normas mencionadas anteriormente con el fin de poder lograr una certificación, la cual por cuestiones de adecuación de la plata y otros retrasos no se logró realizar en ese momento.



- **Según, (Marco, 2011) en el trabajo de grado; ADAPTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE UNA EMPRESA CÁRNICA DE LA VERSIÓN ISO 9002:1994 A LA VERSIÓN ISO 9001:2000:**

Según el proyecto final de carrera, volumen II el autor da el paso a paso de cómo realizar el cambio de la norma ISO 9002 a una norma ISO 9001:2000, con el fin de lograr una certificación, además da a conocer la documentación y los procedimientos a realizar para lograr tener una mejora en sus procesos y una estandarización de los mismos y así lograr una mejor calidad de sus productos y servicios

- **Según, (VÁSQUEZ CÁRDENAS & SUAREZ MUÑOZ, 2016) en su trabajo, DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD APOYADO EN HACCP EN EL PROCESO DE PRODUCCION EN UNA EMPRESA PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA DE CARNE DE CERDO.**

El trabajo de grado para lograr aprobar la especialización en gerencia integral de calidad, en la universidad de Sergio Arboleda en Bogotá, es un estudio realizado en una empresa comercializadora de carne de cerdo, donde ellos hacen un análisis e identifican las falencias que tienen en la organización y realizan acciones de mejora con el fin de lograr una certificación en gestión de calidad, en el análisis se encuentra que hay problemas en la calidad y por esto se genera muchas devoluciones por parte de los clientes, entonces el trabajo se enfoca principalmente en mejorar la calidad de sus productos

## 5. Metodología

Minimarket Cebú Quilichao es una empresa dedicada al Beneficio y comercialización de carne de res, pollo y cerdo para consumo humano, ubicada en Santander de Quilichao, Cauca. La metodología que se va a usar para realizar la propuesta de la implementación de la norma será:

Primero, se deben realizar reuniones con el gerente del Minimarket Cebú Quilichao, para poder obtener un diagnóstico de la misma; Seguido relacionar los requisitos que están en las normas con el estado actual del negocio y dar un tratamiento de estas falencias para lograr una posible implementación del sistema de gestión de calidad en la organización, Por ultimo conocer cuáles son las normas legales que le rigen a esta pyme.

Para el desarrollo de la propuesta se tendrá en cuenta materiales como, la norma ISO 9001:2015, normas y leyes aplicables a la gestión de la calidad, además de información teórica que permita realizar una comparación, también se deberá obtener información primaria para poder contextualizar y darle alcance a su aplicabilidad, luego plantear las alternativas de solución a los problemas encontrados en el diagnóstico. Por último, ejecutar revisiones de la propuesta para su posible implementación, concretar propuestas con el gerente de Minimarket Cebú Quilichao.

Presentación final y evaluación del proyecto: en esta etapa se presenta el Informe de resultados ante el empresario y la institución constituyentes del Proyecto.

Este trabajo es del tipo descriptivo, donde se busca tener un contexto de la organización y lograr dar una estructura para una futura implementación del sistema de gestión de calidad, para esto se tuvieron en cuenta pregunta como:

¿Cuáles son los elementos de la estrategia de calidad de la empresa?, ¿Cómo son sus prácticas de calidad? ¿Cómo contribuye la estrategia de calidad con la misión de la empresa? ¿Qué

métodos utilizar para contribuir con el mejoramiento de calidad? (ZAMARRIPA CARRANZA, HERNANDEZ PANTOJA, & HERNANDE DE SANTIAGO)

Para dar respuesta a estas preguntas, se utilizaron como estrategias de recolección de datos: 1. Entrevistas con el gerente y algunos trabajadores del Minimarket Cebú Quilichao. 2. Análisis de las evidencias obtenidas, tanto de las entrevistas, como de los Check List realizados para determinar la matriz de calidad.

### Objetivos

<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS (Como se ejecutan las actividades)</b>
1. Realizar el análisis del contexto organizacional orientado a la implementación del sistema de gestión de calidad	1. reunión con el gerente para determinar cuál es la razón de ser de la empresa	1. Entrevista y documentación a la vista
	2. conocer cuestiones internas y externas que afectan el logro de los objetivos en el sistema de gestión de calidad	2. Matriz DOFA
	3. determinar cuáles son las partes interesadas tanto internas como externas	3. cuadro comparativo internas y externas
2. Realizar un diagnóstico de la empresa frente al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2005,	1. identificar los procesos y procedimientos de la empresa	1. entrevista y elaboración mapa de procesos
	2. valorar el nivel de cumplimiento de los requisitos de calidad	2. Lista de chequeo de los requisitos de calidad vs cumplimiento en cada proceso (que indicadores implementan)
	3. realizar un diagnóstico donde se determine el nivel de cumplimiento	3. Análisis de los resultados y referir recomendaciones para mejorarlos

	en los procesos de calidad en cada uno de los procesos de la organización y que oportunidades tiene para mejorarlos.	
3. Valorar los niveles de riesgos de calidad existentes en la organización y Generar el tratamiento (solución) de los riesgos encontrados	1.hacer un Check List donde se determinen cuáles son los requisitos de calidad que se cumplen y los que se incumplen	1. utilización de herramienta pestel
	2.determinar y valorar los riesgos existentes	2. análisis de los datos a la estrategia antes mencionada
	3.establecer propuesta para estos riesgos, con el fin de eliminarlos	
4. Elaborar un artículo donde se establezca la propuesta de la implementación del sistema de gestión de calidad	1.recopilar la información obtenida en los objetivos anteriores	1. análisis de la información
	2. realizar un informe donde se detallen los procedimientos necesarios para obtener una mejora en los procesos de la organización	2. descripción escrita y metodológica
	3.eleborar la propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad e informar a la gerencia	3. articulación de la información

*Tabla 1 Objetivos*

## 6. Cronograma

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	E	F
1. Realizar el análisis del contexto organizacional orientado a la implementación del sistema de gestión de calidad	1. reunión con el gerente para determinar cuál es la razón de ser de la empresa	Estudiantes / gerente	X	
	2. conocer cuestiones internas y externas que afectan el logro de los objetivos en el sistema de gestión de calidad	estudiantes	X	
	3. determinar cuáles son las partes interesadas tanto internas como externas	estudiantes	X	
2. Realizar un diagnóstico de la empresa frente al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2005,	1. identificar los procesos y procedimientos de la empresa	Estudiantes / gerente	X	
	2. valorar el nivel de cumplimiento de los requisitos de calidad	Estudiantes / gerente	X	
	3. realizar un diagnóstico donde se determine el nivel de cumplimiento en los procesos de calidad en cada uno de los procesos de la organización y que oportunidades tiene para mejorarlos.	estudiantes	X	
3. Valorar los niveles de riesgos de calidad existentes en la organización y Generar el tratamiento (solución) de los riesgos encontrados	1.hacer un Check List donde se determinen cuáles son los requisitos de calidad que se cumplen y los que se incumplen	estudiantes	X	
	2.determinar y valorar los riesgos existentes	estudiantes	x	
	3.establecer propuesta para estos riesgos, con el fin de eliminarlos	estudiantes		X
4. Elaborar un artículo donde se establezca la propuesta de la implementación del sistema de gestión de calidad	1.recopilar la información obtenida en los objetivos anteriores	estudiantes		X
	2. realizar un informe donde se detallen los procedimientos necesarios para obtener una mejora en los procesos de la organización	estudiantes		X
	3.eleborar la propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad e informar a la gerencia	Estudiantes / gerente		X

*Tabla 2 Cronograma*

## 7. Presupuesto

Los recursos destinados para la elaboración de la propuesta de la implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015, en la empresa Minimarket Cebú Quilichao se establecerán en la siguiente tabla:

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN MEDIOS (MATERIALES, INSUMOS, SERVICIOS, OTROS GASTOS)	PRESUPUESTO (MONTO)
1. Realizar el análisis del contexto organizacional orientado a la implementación del sistema de gestión de calidad	1. reunión con el gerente para determinar cuál es la razón de ser de la empresa	Computador, informe detallado de avances, documentación necesaria de la empresa, refrigerio, norma ISO 9001:2005, + recurso tiempo estudiante	30000+ 40000= 70000
	2. conocer cuestiones internas y externas que afectan el logro de los objetivos en el sistema de gestión de calidad	Computador- lápiz hojas, norma ISO 9001:2005, + recurso tiempo estudiante	1000+ 50000= 51000
	3. determinar cuáles son las partes interesadas tanto internas como externas	Computador, norma ISO 9001:2005, + recurso tiempo estudiante	50000
2. Realizar un diagnóstico de la empresa frente al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2005,	1. identificar los procesos y procedimientos de la empresa	Computador, manual de procesos y procedimientos, norma ISO 9001:2005, + recurso tiempo estudiante	1500000+40000= 1900000
	2. valorar el nivel de cumplimiento de los requisitos de calidad	Check List impreso, lapicero, lápiz, borrador, norma ISO 9001:2005, + recurso tiempo estudiante	10000+60000= 70000
	3. realizar un diagnóstico donde se determine el nivel de cumplimiento en los procesos de calidad en cada uno de los procesos de la organización y que	Computador, documentación, norma ISO 9001:2005, + recurso tiempo estudiante	10000+60000= 70000

	oportunidades tiene para mejorarlos.		
3. Valorar los niveles de riesgos de calidad existentes en la organización y Generar el tratamiento (solución) de los riesgos encontrados	1.hacer un Check List donde se determinen cuáles son los requisitos de calidad que se cumplen y los que se incumplen	Check List impreso, lapicero, lápiz borrador, + recurso tiempo estudiante	1000+ 60000= 61000
	2.determinar y valorar los riesgos existentes	Computador, lápiz, hojas borrador, + recurso tiempo estudiante	60000
	3.establecer propuesta para estos riesgos, con el fin de eliminarlos	Computador, informes obtenidos en las actividades anteriores, + recurso tiempo estudiante	80000
4. Elaborar un artículo donde se establezca la propuesta de la implementación del sistema de gestión de calidad	1.recopilar la información obtenida en los objetivos anteriores	Computador, informes obtenidos en las actividades anteriores, + recurso tiempo estudiante	50000
	2. realizar un informe donde se detallen los procedimientos necesarios para obtener una mejora en los procesos de la organización	Computador, informes obtenidos en las actividades anteriores, impresiones, + recurso tiempo estudiante	5000+80000= 85000
	3.eleborar la propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad e informar a la gerencia	Computador, informes obtenidos en las actividades anteriores, impresiones, + recurso tiempo estudiante	20000+150000= 170000

*Tabla 3 Presupuesto*

Total recursos necesarios para la elaboración de la propuesta: 2`717.000

Según William Guerrero auditor interno, implementar el sistema de gestión de calidad tiene un costo de:

- Auditoria externa por ente certificador esta en 1.600.000 pesos/día aproximadamente.
- El costo de auditoria interna realizada por terceros es 1.250.000 pesos/día
- Sueldo del responsable 2.000.000 de pesos/mes

La duración del proceso y de las auditorias, dependen del tamaño de la empresa. En Minimarket Cebú Quilichao se hace en 6 meses aproximadamente, los días requeridos para auditoria son 2 días; con esto podemos determinar los costos totales para la implementación del sistema de gestión de calidad, los cuales son: \$15.200.000

## **9. Desarrollo del trabajo**

### **9.1 Alcance**

Este trabajo se enfoca en la calidad de carne de res, teniendo como base la norma NTC ISO 9001 y decreto 1500/2007, dicha calidad se lograra determinar mediante diagnósticos. esto con el fin de determinar en qué nivel de cumplimiento se encuentra la organización Mini Market Cebu Quilichao. Esto contiene; recepción de materia prima, desposte, deshuese, alistamiento, almacenamiento, despacho, atención al cliente y entrega del producto (facturación).

### **9.2 Variables**

Variables que intervienen en el diseño de un sistema de gestión de calidad en los procesos de producto terminado en una empresa comercializadora de carne de res. (Muñoz & Vasquez Cardenas, 2016). La imagen se toma con el fin de poder explicar cuáles son las variables independientes que contribuyen a tener calidad e inocuidad con el producto en nuestro caso son las propuestas de mejoramiento y como las intervinientes



(normas) pueden aportar a que se cumplan a cabalidad y regimiento esas propuestas.



*Ilustración 5 Variables*

### **9.3 Realizar el análisis del contexto organizacional orientado a la implementación del sistema de gestión de calidad norma NTC ISO 9001:2015- Objetivo #1**

Para realizar este objetivo, se hicieron reuniones con el gerente general el señor Hernán Crespo, quien nos orientó y nos dio la información necesaria para determinar el contexto y alcance en el que realizaremos este trabajo.

En el marco del desarrollo del diagnóstico se han llevado a cabo 6 visitas a la empresa (hasta la fecha), donde se recolectó información con evidencias mediante, entrevistas y observación detallada.

Este objetivo se dividió en tres actividades, las cuales fueron desarrolladas para lograr establecer el contexto, estas están contempladas de la siguiente manera:

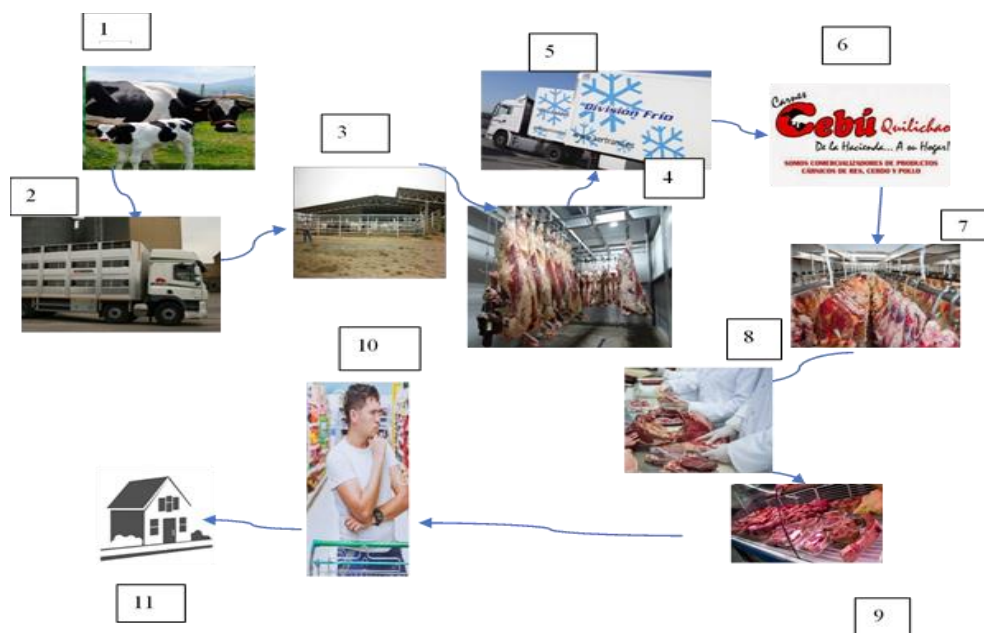
1. reunión con el gerente para determinar cuál es la razón de ser de la empresa	1. Entrevista y documentación a la vista
2. conocer cuestiones internas y externas que afectan el logro de los objetivos en el sistema de gestión de calidad	2. Matriz DOFA
3. determinar cuáles son las partes interesadas tanto internas como externas	3. cuadro comparativo internas y externas y cuáles son sus necesidades

*Tabla 4 Actividades Objetivo 1*

Cebú Quilichao, es una organización de expendio de carne de res, cerdo y pollo, ubicada en el municipio Santander de Quilichao su principal propósito es brindar un servicio de calidad e inocuidad para así tener reconocimiento y lucros.

Cebú Quilichao se preocupan por ofrecer productos y servicios de calidad, por tal motivo escogen las mejores materias primas para satisfacer las necesidades del cliente y lograr ser los líderes del municipio y alrededores, para llevarnos una idea mas precisa de su actividad económica, se muestran a continuación los procesos que forman la cadena de suministro

### 9.3.1 Cadena De Suministro



*Ilustración 6 Cadena de Suministro*

1. Ganado en las haciendas (proveedores)- reses vivas
2. Transporte de reses vivas de la hacienda a el frigorífico Quilichao
3. Recepción de reses vivas en frigorífico
4. Sacrificio de reses
5. Transportes de reses en canales
6. Recepción de canales en Cebú Quilichao
7. Deshuese y Desposte de reses
8. Procesamiento de carnes (limpieza y clasificación)
9. Exhibición en punto de venta
10. Compra por parte de clientes
11. Carne en destino final (hogares, restaurantes)

En las visitas realizadas a el Minimarket Cebú Quilichao se logró observar los procesos realizados para ofrecer un producto y ofrecer un servicio de calidad.

La planta cuenta con un procesamiento que va desde la recepción de canales de res como materias primas, hasta el despacho y comercialización de producto cárnico, este, como producto terminado. Los procedimientos llevados a cabo son: Recepción de canales (materia prima), desposte y deshuese, almacenamiento de carnes (las carnes duras se almacenan colgadas y las blandas en canastas), almacenamiento (primeros en entrar primeros en salir) exhibición en vitrina, porcionado, y entrega de producto terminado. Nos Informa el propietario, que cada paso del proceso de producción es de sumo cuidado y no menos importante que otro, pues no llevar a cabo correctamente un procedimiento puede afectar la calidad del producto.

### 9.3.2 Análisis Del Contexto- Factores Internos Y Externos Y Análisis

#### Matriz DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
AMENAZAS	1. Conocimiento en procesamiento, corte de carnes por parte del líder 2. Equipos y utensilios adecuados para los procesos (acero) 3. Rapida fluctuación del producto 4. Conocimiento en el uso de la carne por parte del líder 5. Capacitaciones en BPM-SST 6. Atracción de clientes	1. Infraestructura pequeña 2. Poco control, monitoreo, medición y registros del procesamiento de carne 3. desorden en espacios y objetos no utilizados 4. No hay acuerdos con proveedores donde se especifique obligaciones, derechos y beneficios cuando una de las partes incumple con sus servicios 5. No existe una evaluación de desempeño por funcionario
1. Cliente insatisfecho 2. Paros, que impidan que lleguen los productos a tiempo y sufran algún daño en calidad. 3. Aumento del IVA, lo cual haga que se eleven los precios de venta. 4. Problemas de sanidad por mala operatividad de funcionarios 5. cierre del frigorífico por mala operación o incumplimiento a las normas establecidas, retrasos.	<b>FA</b> <b>FIA4</b> Fortalecer las BPM para evitar sanciones	<b>DA</b> <b>D4A5.</b> Alianzas estratégicas (Mediante acuerdos pactados una de las partes deberá soportar peso económico por incumplimiento a las normas) <b>D5A4.</b> Crear evaluación de desempeño por funcionario para evidenciar causa del problema <b>D1A4-D2A4.</b> Implementación de programas o sistema que permitan llevar monitoreo al procesamiento y conservación de carne
OPORTUNIDADES	FO	DO
1. alquiler o convenios de cuartos 2. seguimiento a las normas aplicables al procesamiento y expendido de carnes 3. implementación de las 5s 4. Mercado potencial por sus factores diferenciadores en su localidad 5. Uso norma iso 9001 y demás norma aplicable	<b>F4O4.</b> crear fuente de información para el uso de carne como factor diferenciador hacia sus cliente (folletos) <b>F1O4.</b> Cultivar dentro de su organización las mejores prácticas de procesamiento y expendido de carne (sistematización en un manual de funciones) <b>F5O2.</b> Capacitaciones constantes y medir el desempeño teniendo en cuenta la normatividad de saniamineto	<b>D1O1.</b> separar área de procesamiento de carne mediante un arrendamiento <b>D2O2.</b> se debe realizar control y medición al procesamiento de carne mediante la estandarización de procesos y creación de formatos de registro bajo las normas aplicables <b>D3O3.</b> Para dar orden y aseo se recomienda implementar programa de las 5s el manejo de control en las temperaturas se puede dar una oportunidad de mejora delegando funciones como lo indica la norma iso 9001 en el numeral 5 Liderazgo. donde se ve reflejado el compromiso.

Tabla 5 Matriz DOFA

Al describir las cuestiones internas y externas se puede determinar que la organización puede sacar provecho de las oportunidades que se le presentan para poder potencializar las debilidades. Al analizar algunos de los componentes de la matriz DOFA podemos decir que la organización cuenta con carencias como inadecuada organización en el área de trabajo, esto debido a que sus espacios son reducidos; poco control en la medición de temperaturas; inseguridad en el

aseguramiento de la calidad en el producto; inspección y control de peso del producto al ser pagado por el cliente.

1. Para la inadecuada estructuración que se tiene actualmente, se puede recomendar la oportunidad de mejora, en cuanto al cumplimiento que rige el ministerio de trabajo con el decreto 1500 de 2007 art. 26 No 1.1.3 donde se mide el control de higiene en cuanto a diseño y estructuración.
2. Para el manejo de control en las temperaturas se puede dar una oportunidad de mejora delegando funciones como lo indica la norma ISO 9001 en el numeral 5 Liderazgo. donde se ve reflejado el compromiso.
3. Para darle control al peso se puede utilizar acción de mejora utilizando la tecnologías o herramientas que aporten a llevar un mejor control en la caja, para corroborar que el peso y valor generado en las vitrinas de exhibición sea correcto.

### 9.3.3 Cuadro Comparativo Partes Interesadas

INTERNAS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	INTERES DE LA EMPRESA
Gerente	Metas trazadas	Cumplimiento de metas, Resultados, Rentabilidad	Crecimineto
Coordinador operativo	Informes, Indicadores, desempeño	Cumplimineto de programas, indicadores, y evaluaciones trazadas	Cumplimineto
Operarios cárnicos (desposte, limpieza, atención y facturación)	Remuneración, desarrollo laboral, seguridad laboral	Estabilidad laboral, reconocimiento, buen clima laboral y organizacional	Buen presentacion, buen desempeño, participacion
EXTERNAS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	INTERES DE LA EMPRESA
Proveedor venta de ganado (eje cafetero); Proveedor de transporte ganado Vivo y canales; Proveedor de Beneficio (Frigorífico Quilichao)	Relaciones laborales a largo plazo	Cumplimiento de los acuerdos pactados (pedidos a tiempo, pagos oportunos, cumplimineto a requisitos definidos	Calidad concretada, abastecimineto asegurado, alianzas mediante contratos
Bancos		Pagos oportunos	Prestamos
Entes de control (CRC, invima,)	Poca contaminación, cumplimientos en inocuidad	Cumplimineto a la normatividad	Ganar reconocimineto y diferenciacion,
Cientes	(Calidad, precio, condiciones del establecimineto)	satisfacción de la necesidad	Tener buena imagen ante sus clientes, fidelizacion

Tabla 6 Comparativo Partes Interesadas

#### 9.4 Realizar Un Diagnóstico De La Empresa Frente Al Cumplimiento De Los Requisitos De La Norma ISO 9001:2005- Objetivo #2

Para realizar el objetivo #2 se tomaron en cuenta todo acerca de la reglamentación en ISO 9001, para esto se debió elaborar un diagnóstico de la empresa frente al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2005, donde se identifican los procesos y procedimientos de la empresa, además de valorar el nivel de cumplimiento de los requisitos de calidad en cada uno de los procesos de la organización y que oportunidades tiene para mejorarlos, a continuación, se muestra una tabla donde se resume la matriz de cumplimiento de la norma antes mencionada

#### Análisis Matriz De Cumplimiento ISO 9001

Numeral	Observaciones	% De Implementación
<b>4. Contexto De La Organización</b>		
<b>4.1 Comprensión De La Organización Y Su Contexto</b>	Se tienen identificadas las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito de la organización, pero no se tienen documentadas, ni se realiza el seguimiento ni las revisiones necesarias	25%
<b>4.2 Comprensión De Las Necesidades Y Expectativas De Las Partes Interesadas</b>	Se tienen identificados como partes interesadas los clientes, entidades gubernamentales no gubernamentales, trabajadores, proveedores, accionistas y aliados estratégicos, pero no se realiza seguimiento ni revisión de la información.	25%

<p><b>4.3 Determinación Del Alcance Del Sistema De Gestión De Calidad</b></p>	<p>No existe un SGC por lo tanto no se tiene identificado el alcance de la organización, no está documentado ni se ve la relación con las partes interesadas, es de aclarar que la alta gerencia tiene identificado el alcance y los procesos necesarios para levantar un sistema de gestión, pero no hay documentación alguna que respalde esto</p>	<p>0%</p>
<p><b>4.4 Sistema De Gestión De La Calidad Y Sus Procesos</b></p>	<p>Si se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización, pero no se tiene nada documentado ni se tienen establecidas las responsabilidades, procedimientos ni las medidas de control que permitan la operación y control de los mismos</p>	<p>33%</p>
<p><b>5. Liderazgo</b></p>		
<p><b>5.1 Liderazgo Y Compromiso Gerencial</b></p>	<p>La alta dirección está totalmente convencida de la necesidad del diseño e implementación del SGC en su organización, para un mejor desempeño en sus actividades y una mejora en todos sus procesos Además la gerencia garantiza el cumplimiento de los requisitos de los clientes</p>	<p>100%</p>
<p><b>5.2 Política</b></p>	<p>La empresa no cuenta con una política de calidad</p>	<p>0%</p>
<p><b>5.3 Roles, Responsabilidades Y Autoridades En La Organización</b></p>	<p>En los contratos del personal se encuentran establecidas las funciones, sus responsabilidades y roles</p>	<p>100%</p>



<b>6. Planificación</b>		
<b>6.1 Acciones Para Abordar Riesgos Y Oportunidades</b>	La empresa tiene identificados los riesgos y oportunidades latentes de la organización pero no están documentados	25%
<b>6.2 Objetivos De La Calidad Y Planificación Para Lograrlos</b>	la organización no se ha planteado objetivos para el cumplimiento de objetivos de calidad, siempre se han basado en comprar materia prima de calidad y ofrecerla a los clientes, pero ni tienen una estandarización de dicha calidad	0%
<b>6.3 Planificación De Los Cambios</b>	No existe un procedimiento para la gestión de cambios	0%
<b>7. Apoyo</b>		
<b>7.1 Recursos</b>	La empresa tiene un presupuesto destinado a mejora de maquinaria y de ampliación de la empresa, tiene como propósito poder establecer el área de desposte y limpieza en otro lugar fuera de la empresa, ya que en esta no se cuenta con el espacio requerido para poder ser adecuado ahí mismo, la nueva instalación se realizara con las adecuaciones según los requerimientos legales, pero cabe aclarar, que la gestión de los permisos aún no se ha realizado	9%

<b>7.2 Competencia</b>	Los trabajadores de Cebú Quilichao son personas que están capacitadas en cuanto a BPM y a cortes y almacenamiento de carnes. Pero no son profesionales	25%
<b>7.3 Toma De Conciencia</b>	No cuentan con una metodología para evaluar las acciones formativas emprendidas.	0%
<b>7.4 Comunicación</b>	Poseen algunos medios de comunicación como correos, app (WhatsApp), teléfonos, pero no está determinado por escrito su alcance.	50%
<b>7.5 Información Documentada</b>	La empresa no cuenta con un programa de Documentación que les permita un mejor control de la información.	0%
<b>8. Operación</b>		
<b>8.1 Planificación Y Control Operacional</b>	La empresa realiza la planeación y controles operativos pero estos no están alineados con un sistema de Gestión de Calidad, además no están documentados sus procedimientos ni estandarizados	50%

<p><b>8.2 Requisitos Para Los Productos Y Servicios</b></p>	<p>- La empresa da cumplimiento a los requisitos de los clientes, tiene comunicación con los clientes, tanto mayoritarios como de vitrina</p> <p>- La empresa da prioridad a los requisitos del cliente, se le ofrecen los tipos de corte de carne que ellos deseen y se les porcionan de acuerdo a sus requerimientos, además que las carnes son de calidad.</p> <p>- se confirman los requisitos del cliente</p>	<p>46%</p>
<p><b>8.3 Diseño Y Desarrollo De Los Productos Y Servicios</b></p>	<p>Requisito excluido debido a que no se realiza diseño ni desarrollo de nuevos productos</p>	<p>N.A.</p>
<p><b>8.4 Control De Los Procesos, Productos Y Servicios Suministrados Externamente</b></p>	<p>La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios, pero estos no se tienen documentados, si se evidencian controles en la recepción de la materia prima, pero no se tiene seguimiento. Las actividades que se realizan con los proveedores para la adquisición de la materia prima si están alineadas con el cumplimiento de calidad, las reses seleccionadas para compra, tienen estudios médicos y visuales para poder ser elegidas</p>	<p>56%</p>

<p><b>8.5 Producción Y Provisión Del Servicio</b></p>	<p>- Se cuenta con controles de temperaturas en el cuarto frío, pero el control de temperatura debe estar desde el sacrificio, es decir el Frigorífico Quilichao, que en este caso es un proveedor de servicio, debería prestar el sacrificio y entrega de canales en cadena de frío, pero no lo hacen.</p> <p>La empresa no cuenta con la caracterización de los productos y el proceso. El operario identifica por experiencia propia ciertas características como color, y limpieza adecuada, cortes entre otros, falta la estandarización de los procesos</p> <p>- Se tienen controles de despacho pero no hay un programa de trazabilidad estipulado y alineado al SGC</p> <p>- No hay un procedimiento establecido de responsabilidad y manejo de pertenencias del cliente, no hay control al ingreso de los clientes o proveedores, pero se cuenta con seguridad, toda la organización está monitoreada por cámaras seguridad</p>	<p>41%</p>
<p><b>8.6 Liberación De Los Productos Y Servicios</b></p>	<p>La empresa cuenta con procesos de liberación y trazabilidad, pero no cuenta con programas alineados al SGC</p>	<p>30%</p>

<p><b>8.7 Control De Las Salidas</b> <b>No Conformes</b></p>	<p>La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega. Pero no tienen un plan de manejo de no productos no conformes.</p>	<p>30%</p>
<p><b>9. Evaluación Del Desempeño</b></p>		
<p><b>9.1 Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación</b></p>	<p>No se tiene programas de medición y seguimientos para el sistema de gestión de calidad debido a que no cuentan con un sistema de gestión de calidad,</p> <p>No tienen definido los métodos por objetivos</p> <p>La empresa no cuenta con un programa de satisfacción al cliente, que le permita medir el grado de cumplimiento a sus necesidades y expectativas, por eso se le recomendó instalar un buzón de sugerencias para tener mayor retroalimentación por parte de los clientes</p>	<p>0%</p>
<p><b>9.2 Auditoria Interna</b></p>	<p>No hay establecido un programa de auditorías internas</p>	<p>0%</p>
<p><b>9.3 Revisión Por La Dirección</b></p>	<p>- la gerencia de la organización analiza los resultados de las operaciones, pero no tiene establecidos objetivos de satisfacción del cliente, ni de procesos determinados- La empresa no cuenta con el SGC por lo cual la alta dirección no presenta resultados y/o seguimientos a proveedores, auditorías internas cuestiones externas e internas y en general al Sistema de gestión de la calidad</p>	<p>38%</p>

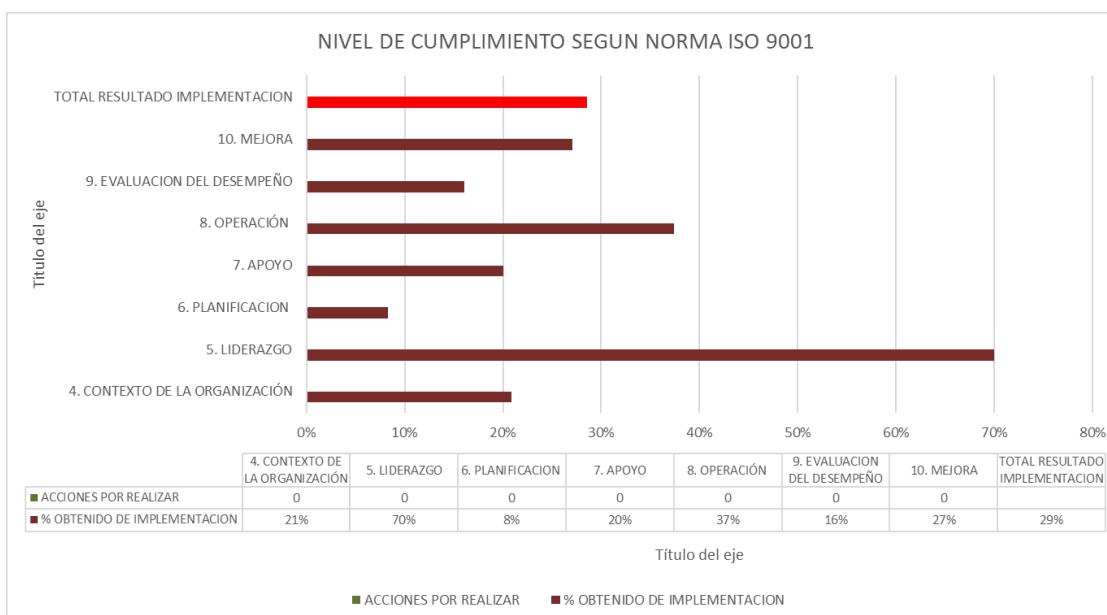
<b>10. Mejora</b>		
<b>10.1 Generalidades</b>	La organización tiene determinado oportunidades de mejora y cada que se encuentran errores en su procesos, se toman medidas para corregirlas y si se pueden mejorar los procesos, lo realizan, pero no tiene documentación de ninguna mejora realizada ni por realizar	27%
<b>10.2 No Conformidad Y Acción Correctiva</b>		
<b>10.3 Mejora Continua</b>		

Tabla 7 Matriz de Cumplimiento

Los resultado obtenidos y el nivel de cumplimiento se muestran a continuación

<b>RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD</b>		
<b>NUMERAL DE LA NORMA</b>	<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION</b>	<b>ACCIONES POR REALIZAR</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>21%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>5. LIDERAZGO</b>	<b>70%</b>	<b>MEJORAR</b>
<b>6. PLANIFICACION</b>	<b>8%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>7. APOYO</b>	<b>20%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>8. OPERACIÓN</b>	<b>37%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>	<b>16%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>10. MEJORA</b>	<b>27%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION</b>	<b>29%</b>	
<b>Calificacion global en la Gestion de Calidad</b>	<b>BAJO</b>	

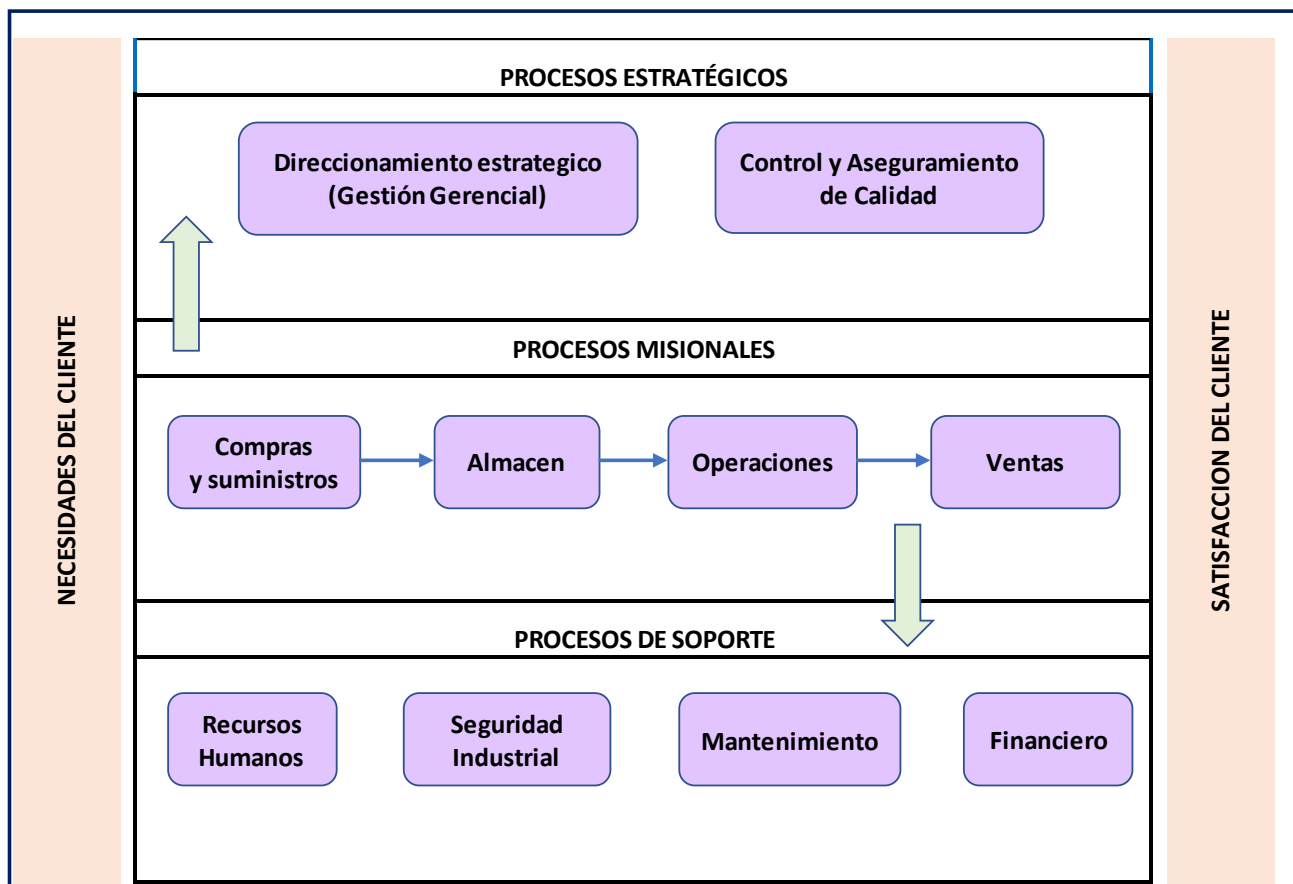
Ilustración 7 resultado gestión en calidad- ISO 9001



*Ilustración 8 Grafica resultado matriz Gestión de Calidad*

Podemos concluir que la organización Minimarket Cebú Quilichao según la normatividad y los requerimientos establecidos en la NTC ISO 9001:2005, tiene un porcentaje de cumplimiento muy bajo, estos debido a que no existen los procedimientos establecidos y no se han enfocado en el cumplimiento de la misma, por eso es recomendable empezar a realizar la documentación pertinente para tener un sistema de gestión de calidad en funcionamiento y lograr una mejora en sus productos y servicios

### 9.4.1. Mapa De Procesos



*Ilustración 9 Mapa de Procesos*

En este diagrama de procesos se tiene que los procesos estratégicos están determinados por la gerencia general, quien es la encargada de dirigir los procesos, la cual está apoyada por los procesos de soporte, que son: recursos humanos, seguridad industrial y salud en el trabajo, mantenimientos de maquinaria y recursos financieros, y los misionales, que son compras, almacén, operaciones y ventas, todos generando apoyo y siendo indispensables para un correcto funcionamiento de la empresa



### 9.4.2 Diagrama De Flujo De Procesos

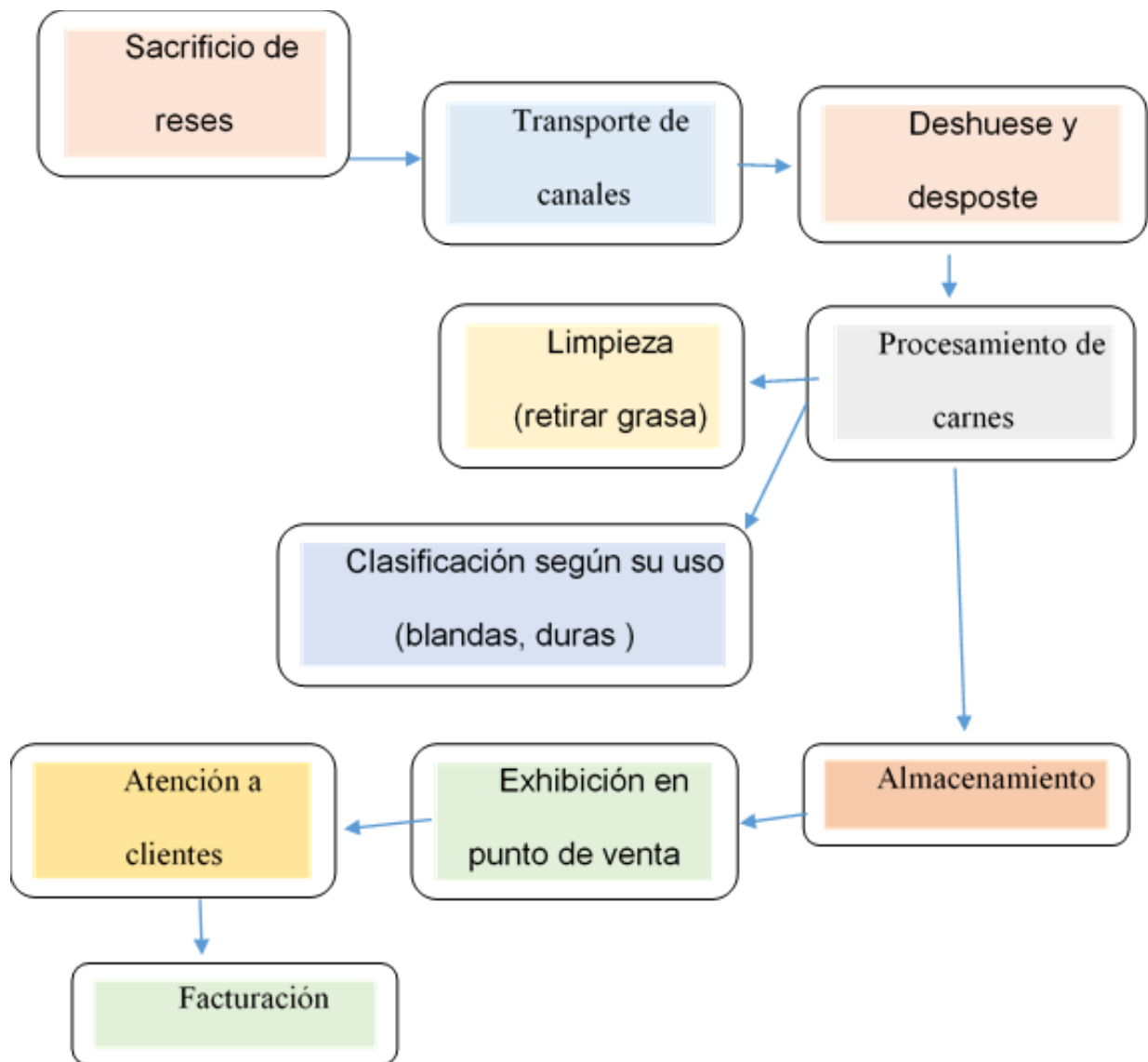


Ilustración 10 Flujograma

**9.5 Valorar los niveles de riesgos de calidad existentes en la organización y Generar el tratamiento (solución) de los riesgos encontrado. Considerando la normatividad aplicable a la organización-**

**Objetivo 3**

Para el cumplimiento de este objetivo se tuvo en cuenta lo siguiente:

1.Hacer un Check List donde se determinen cuáles son los requisitos de calidad que se cumplen y los que se incumplen	1. Utilización de acta basado en Riesgos y Oportunidades
2.Determinar y valorar los riesgos existentes	2. Análisis de los datos a la estrategia antes mencionada
3.Establecer propuesta para estos riesgos, con el fin de eliminarlos	

*Tabla 8Actividades Objetivo 3*

Para dar inicio a las posibles recomendaciones y cumplimiento de la norma numeral 6.1.1 de la Norma NTC ISO 9001:2015, se realizó un diagnostico con un acta de inspección sanitaria con enfoque de riesgo para expendios de carnes, en donde se contemplan las instalaciones físicas internas y externas, equipos y utensilios, el personal manipulador de alimentos, requisitos higiénicos, programas complementarios para cumplir con un sistema de gestión de inocuidad. Con el fin de incrementar y ampliar su mercado satisfaciendo las necesidades del cliente y de esta forma llegar a cumplir con los requisitos exigidos por la normatividad dando mayor confiabilidad al cliente.

Durante el desarrollo del acta de evaluación del nivel sanitario de instalación y proceso para la planta de desposte y comercialización Cebú, se evidencio un cumplimiento del 49%, como se observa en la siguiente tabla,

I. CONDICIONES SANITARIAS DE INSTALACIONES Y PROCESO		
EDIFICACION E INSTALACIONES	La calificación del bloque corresponde al 30% del total del acta	
EQUIPOS Y UTENSILIOS	La calificación del bloque corresponde al 50% del total del acta	
PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS	La calificación del bloque corresponde al 70% del total del acta	
REQUISITOS HIGIENICOS	La calificación del bloque corresponde al 50% del total del acta	
SANEAMIENTO	La calificación del bloque corresponde al 40% del total del acta	
ACTIVIDADES SECUNDARIAS	La calificación del bloque corresponde al 50% del total del acta	

II. CONCEPTO SANITARIO		
	<b>CONCEPTO. Seleccione con una equis (X) el concepto sanitario a emitir</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>
% DE CUMPLIMIENTO	FAVORABLE	90-100%
	PENDIENTE	60 - 89,9%
	DESFAVORABLE	< 59,9%
48%		

*Tabla 9 Nivel de Cumplimiento Sanitario*

Se puede concluir que las condiciones sanitarias de instalación y edificación se encuentran desfavorables, esto debido a que se incumple artículos de la norma aplicable para expendido de carne. Una de estas no conformidades está relacionada con el diseño y distribución de las áreas, ya que estas permiten asegurar y evitar el ingreso de cualquier objeto, personas o plaga, que contaminen las canales. Además, condiciones de pisos y paredes como: redondeadas, de fácil limpieza, sin grietas, techos sin grietas que evitan acumulación de polvo o suciedad que evitan suspensión de partículas y Por último un programa de mantenimiento que verifique y asegure las condiciones de las instalaciones.

En equipo y utensilios se encuentra desfavorable, esto debido a que no se tiene una zona de depósitos para utensilios, tampoco cuentan con programa de mantenimiento que asegure las condiciones que presentan los equipos y utensilios, para la conservación y operación de la carne.

Para las personas manipuladores se encuentra pendiente con 70%, debido a que implementan medidas preventivas como, envío de las inspecciones médicas cada 6 meses, pruebas de laboratorio, proveen de ropa blanca, brinda a sus colaboradores capacitaciones constantes en

BPM, Manipulación higiénica de los alimentos, Higiene personal, Higiene de las instalaciones, pero sus fallas aplican en lo siguiente:

En el uso de la dotación, ejemplo: prohibición para no dar uso a la dotación por fuera de sus jornadas e instalaciones laborales, no cuentan con dotación para visitantes, no tienen un área donde se conserve, no tienen sistema de desinfección para manos, no tienen avisos alusivos al cumplimiento de las buenas prácticas higiénicas, no se ha delimitado el ingreso a áreas, no se realizan capacitaciones acorde a la tarea que ejerce cada trabajador ejemplo, comprender y manejar el control de los puntos críticos que están bajo su responsabilidad y la importancia de su vigilancia o monitoreo, además, debe conocer los límites críticos y las acciones correctivas a tomar cuando existan desviaciones en dichos límites.

En los requisitos higiénicos se encuentra desfavorable, con los documentos soportes (factura de compra que permiten establecer que las canales, o productos cárnicos comestibles provienen de establecimientos autorizados, sus fallas radican en lo siguiente: no verificar las condiciones higiénicas sanitarias del sistema de transporte durante la recepción de canales, no verifican las condiciones de la carne olor, color, textura. No avalan el APROBADO, no desarrollan e implementan procedimientos operativos estandarizados de saneamiento, no cuenta con termómetros calibrados, no cuentan con formatos donde especifique la que temperatura que debe mantenerse el cuarto frío y demás equipos utilizados para la conservación del frío ni que secuencia debe realizarse la inspección.

Saneamiento, se encuentra desfavorable, el establecimiento dispone de suministro de agua potable en cantidad suficiente para las actividades que se realizan en limpieza y desinfección. También cuenta con suministro de energía, con los sistemas de desagüe que permiten la evacuación rápida y eficiente de los residuos líquidos, evitando acumular los mismos, utilizan

costales para la disposición temporal de los residuos sólidos, debidamente tapados y se encuentran alejados del lugar donde se manipulen los alimentos.

sus falencias encontradas radican en: tener como único suministro de energía a la compañía energética, no cuenta con otra opción que sirva como plan para contingencias, la organización no cuenta con soporte o documentación que permitan dar aseguramiento, seguimiento y control a las medidas de sanidad, disposición o almacenamiento de residuos (no tienen área de disposición de residuos), no cuentan con un programa permanente para prevenir el refugio y la cría de plagas.

A partir del diagnóstico inicial, se establecieron acciones graduales de cumplimiento acordadas y relacionadas en la matriz de riesgos. Véala como anexo 3. Con el fin de incrementar y ampliar su mercado satisfaciendo las necesidades del cliente y de esta forma llegar a cumplir con los requisitos exigidos por la normatividad dando mayor confiabilidad al cliente.

## 10. CONCLUSIONES

Podemos concluir que la organización Minimarket Cebú Quilichao según la normatividad y los requerimientos establecidos en la matriz de riesgos NTC ISO 9001:2005, representada en la Tabla2, tiene un porcentaje de cumplimiento muy bajo de tan solo el 29%, esto debido a que no existen los procedimientos establecidos y no se han enfocado en el cumplimiento de la misma, por eso es recomendable empezar a realizar la documentación pertinente para tener un sistema de gestión de calidad en funcionamiento y lograr una mejora en sus productos y servicios.

En la tabla 3 se muestran los resultados de la matriz de riesgo, donde se determinó que las condiciones sanitarias de instalación y edificación se encuentran desfavorables, esto debido a que se incumple artículos de la norma aplicable para expendido de carne. Una de estas no conformidades está relacionada con el diseño y distribución de las áreas evitando el ingreso de cualquier objeto, personas o plaga, que contaminen las canales.

Otra no conformidad está relacionada con las personas manipuladoras de la carne; debido a que: no se prohíbe el uso de la dotación por fuera de sus jornadas e instalaciones laborales, no cuentan con dotación para visitantes, no tienen un área donde se conserve, no tienen sistema de desinfección para manos, no tienen avisos alusivos al cumplimiento de las buenas prácticas higiénicas, no se ha delimitado el ingreso a áreas, no se realizan capacitaciones acorde a la tarea que ejerce cada trabajador ejemplo (comprender y manejar el control de los puntos críticos que están bajo su responsabilidad y la importancia de su vigilancia o monitoreo). Además, debe conocer los límites críticos y las acciones correctivas a tomar cuando existan ocurran un evento.

En los requisitos higiénicos se encuentra desfavorable debido a que sus fallas radican en lo siguiente: no verificar las condiciones higiénicas sanitarias del sistema de transporte durante la

recepción de canales, no verifican las condiciones de la carne olor, color, textura. No avalan el APROBADO, no desarrollan e implementan procedimientos operativos estandarizados de saneamiento, no cuenta con termómetros calibrados, no cuentan con formatos donde especifique la que temperatura que debe mantenerse el cuarto frio y demás equipos utilizados para la conservación del frio ni que secuencia debe realizarse la inspección.

Por otra parte saneamiento, se encuentra desfavorable, debido a que sus falencias encontradas radican en: tener como único suministro de energía a la compañía energética, no cuenta con otra opción que sirva como plan para contingencias, la organización no cuenta con soporte o documentación que permitan dar aseguramiento, seguimiento y control a las medidas de sanidad, no cuentan con un cuarto de disposición o almacenamiento de residuos, no cuentan con un programa permanente de limpieza y desinfección.

## **11. RECOMENDACIONES**

de acuerdo a el análisis realizado y los datos encontrados damos las siguientes recomendaciones generales:

1. crear formatos de control, inspección y monitoreo en equipos y procesos de operación.
2. reestructurar, acondicionar o trasladar la planta de trabajo
3. En pisos y paredes se recomienda ser redondeadas sin grietas, techos sin grietas que evitan acumulación de polvo o suciedad que evitan suspensión de partículas.
4. Se debe estandarizar y documentar todos los procesos (manual de funciones)
5. Calibrar los equipos de medición de temperatura

6. Tener una alternativa diferente a la energía suministrada por la compañía energética.
7. Se requiere crear zona de desinfección, disposición para utensilios disposición y residuos solidos
8. implementar reglamentos, normas o políticas de calidad e inocuidad
9. programa orden y aseo
10. A partir del diagnóstico inicial, se establecieron acciones graduales de cumplimiento acordadas y relacionadas con la la matriz de riesgos. Se deben tener a consideración estas recomendaciones con el fin de incrementar y ampliar su mercado satisfaciendo las necesidades del cliente y de esta forma llegar a cumplir con los requisitos exigidos por la normatividad dando mayor confiabilidad al cliente.



## 12. Bibliografía

Arreaga, L. E. (NOVIEMBRE de 2016). *SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS LACTEOS*. Obtenido de

<http://www.repositorio.usac.edu.gt/5899/1/Luis%20Enrique%20Luna%20Arreaga.pdf>

ISO 9001. (15 de 09 de 2015). *Sistemas de gestion de calidad*. Recuperado el 12 de 2019, de

[https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/NORMA\\_ISO9001\\_2015.pdf](https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/NORMA_ISO9001_2015.pdf)

ISO Tools . (3 de 2015). *Que son las normas ISO y cuál es su finalidad*. Recuperado el 12 de

2019, de <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/#>

Marco, E. G. (12 de enero de 2011). Obtenido de ADAPTACION DEL SISTEMA DE

GESTION DE CALIDAD DE UNA EMPRESA CARNICA DE LA VERSION ISO 9002:1994 A LA VERSION ISO 9001:2000:

[https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/11043/Volum\\_II.pdf](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/11043/Volum_II.pdf)

MÁRQUEZ, R. A. (2007). *IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA PARA LA*

*CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9000, BPM Y HACCP PARA LA EMPRESA CARNES LA SUIZA Y CIA LTDA*. Obtenido

de

<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/15687/T43.08%20L963i.pdf;jsessionid=FEF01DB54B49AA318ED8DB9052308CE4?sequence=1>

MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL. (4 de 5 de 2007). *DECRETO NÚMERO 1500 DE 2007*. Recuperado el 12 de 2019, de

[http://www.minambiente.gov.co/images/normativa/decretos/2007/dec\\_1500\\_2007.pdf](http://www.minambiente.gov.co/images/normativa/decretos/2007/dec_1500_2007.pdf)

Muñoz, S., & Vasquez Cardenas. (2016).

*NORMAS ISO Y SU COBERTURA*. (s.f.). Obtenido de

<http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/publicaciones/panorama-contable/actualidad/Documents/Boletin-1-NORMAS-ISO-Y-SU-COBERTURA.pdf>

Orea, D. G. (s.f.).

perez, j. (2019). *Sostemibilidad*. Popayán: Editorial Marquez.

Salazar, D. L. (5 de 10 de 2011). *Informacion Demografica 2011*. Recuperado el 12 de 2019, de

<http://santanderdequilichao-cauca.gov.co/Transparencia/ControlyRendiciondeCuentas2/Informaci%C3%B3n%20Demogr%C3%A1fica%20de%202011.pdf>

*SISTEMA DE ANÁLISIS DE PELIGROS Y DE PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP) Y DIRECTRICES PARA SU APLICACIÓN*. (s.f.). Obtenido de

<http://www.fao.org/3/y1579s/y1579s03.htm>

URQUIJO, A. P. (2017). *PLAN DE INTEGRACION DE LOS SISTEMAS DE GESTION DE LA INOCUIDAD*. Recuperado el 10 de 2019, de PLAN DE INTEGRACION DE LOS SISTEMAS DE GESTION DE LA INOCUIDAD:

<http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7011/1/5102507-2017-II-GC.pdf>

VÁSQUEZ CÁRDENAS, J. A., & SUAREZ MUÑOZ, D. C. (2016). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD APOYADO EN HACCP EN EL PROCESO DE*

*PRODUCCION EN UNA EMPRESA PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA DE*

*CARNE DE CERDO*. Obtenido de

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/738/Dise%C3%B1o%20de%20un%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20apoyado%20en%20HACCP%20en%20el%20proceso%20de%20producci%C3%B3n%20en%20una%20empresa%20productora%20y%20comercializad>

ZAMARRIPA CARRANZA, D., HERNANDEZ PANTOJA, R., & HERNANDE DE

SANTIAGO, R. A. (s.f.). *La gestión de la calidad en una empresa líder del sector cárnico*. Obtenido de

[http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/01\\_PF512\\_Gesti\\_\\_n\\_de\\_la\\_Calidad.pdf](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/01_PF512_Gesti__n_de_la_Calidad.pdf)

## 12. Anexos

### Anexo 1 Términos y Definiciones

**Acción correctiva:** Cualquier tipo de acción que deba ser tomada cuando el resultado del monitoreo o vigilancia de un punto de control crítico esté por fuera de los límites establecidos.

**Adulterado:** Se considera que la carne, productos cárnicos comestibles y derivados cárnicos están adulterados, siempre que:

1. Lleven o contengan cualquier sustancia tóxica o nociva que haya sido intencionalmente adicionada en cualquier etapa de la cadena alimentaria y que sea perjudicial para la salud.
2. Contengan residuos químicos no autorizados o que excedan los límites máximos permitidos.
3. Lleven o contengan cualquier aditivo alimentario no autorizado.
4. Estén compuestos en su totalidad o en parte, por cualquier sustancia poluta, pútrida o descompuesta, o si por cualquier otra razón resulta poco saludable, malsano, insalubre o de cualquier otra manera no sea apto para el consumo humano.
5. Hayan sido preparados, empacados o mantenidos bajo condiciones insalubres que puedan afectar su inocuidad.
6. Hayan sido obtenidos total o parcialmente de un animal que haya muerto por causas diferentes al sacrificio autorizado.
7. El empaque primario o secundario esté compuesto total o parcialmente por cualquier sustancia tóxica o nociva que pueda contaminar su contenido, haciéndolo perjudicial para la salud.

8. De manera intencional hayan sido expuestos a radiación, a menos que el uso de dicha radiación estuviera de acuerdo con la regulación nacional vigente.

9. Algún elemento esencial haya sido omitido o sustraído de los mismos de manera total o parcial; o si han sido reemplazados por cualquier sustancia de uso no permitido, de manera total o parcial; o si el daño o la sustracción ha sido ocultada de cualquier manera.

10. Se les haya agregado cualquier sustancia de uso no permitido a los productos, o combinado o empacado con el mismo de manera que aumenten su volumen o peso, o se reduzca su calidad fuerza, o para hacer que aparezca mejor o de mayor valor de lo que realmente es.

**Alterado:** Aquella carne, producto cárnico comestible y derivado cárnico que sufre modificación o degradación parcial o total, de los constituyentes que le son propios, por agentes físicos, químicos o biológicos, que le impiden ser apto para consumo humano.

**Análisis de peligros y puntos críticos de control:** (APPCC-HACCP, por sus siglas en español e inglés). Es un procedimiento sistemático y preventivo de aseguramiento de inocuidad, aceptado internacionalmente, el cual enfoca la prevención y control de los peligros químicos, biológicos y físicos en la producción de alimentos.

**Autoridad competente:** Son las autoridades oficiales designadas por la ley para efectuar el control del Sistema Oficial de Inspección Vigilancia Y Control en los predios de producción primaria, el transporte de animales en pie, las plantas de beneficio, de desposte o desprese, de derivados cárnicos, el transporte, el almacenamiento y el expendio de carne, productos cárnicos comestibles y los derivados cárnicos destinados para el consumo humano, de acuerdo con la asignación de competencias y responsabilidades de ley.

**Autorización Sanitaria:** Procedimiento administrativo mediante el cual la autoridad sanitaria competente habilita a una persona natural o jurídica responsable de un predio, establecimiento o

vehículo para ejercer las actividades de producción primaria, beneficio, desposte o desprese, procesamiento, almacenamiento, comercialización, expendio o transporte bajo unas condiciones sanitarias.

**Beneficio de animales:** Conjunto de actividades que comprenden el sacrificio y faenado de animales para consumo humano.

**Bioseguridad:** Son todas aquellas medidas sanitarias, procedimientos técnicos y normas de manejo que se aplican de forma permanente, con el propósito de prevenir la entrada y salida de agentes infectocontagiosos en la unidad producción primaria, en plantas de sacrificio y plantas de derivados cárnicos.

**Buenas Prácticas de Higiene (BPH):** Todas las prácticas referentes a las condiciones y medidas necesarias para garantizar la inocuidad y salubridad de los alimentos en todas las etapas de la cadena alimentaria.

**Buenas Prácticas de Manufactura (BPM):** Son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, procesamiento, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para el consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

**Canal:** El cuerpo de un animal después de sacrificado, degollado, deshuellado, eviscerado quedando sólo la estructura ósea y la carne adherida a la misma sin extremidades.

**Carne:** Es la parte muscular y tejidos blandos que rodean al esqueleto de los animales de las diferentes especies, incluyendo su cobertura de grasa, tendones, vasos, nervios, aponeurosis y que ha sido declarada inocua y apta para el consumo humano.

**Carne fresca:** La carne que no ha sido sometida a procesos de conservación distintos de la refrigeración, incluida la carne envasada al vacío o envasada en atmósferas controladas.

**Carne molida:** Carne fresca sometida a proceso de molienda que contiene máximo un 30% de grasa.

**Contaminante:** Agente biológico, químico o físico que no se haya agregado intencionalmente al alimento, que pueda poner en peligro la inocuidad y su aptitud para el consumo.

**Establecimiento:** Lugar donde personas naturales o jurídicas desarrollan una o algunas de las siguientes actividades: beneficio, desposte, desprese, procesamiento de derivados cárnicos, almacenamiento, empaque y venta de carne, productos cárnicos comestibles y derivados cárnicos destinados para el consumo humano.

**Estándares de ejecución sanitaria:** Condiciones generales de infraestructura y funcionamiento alrededor y dentro del establecimiento.

**Expendio:** Establecimiento donde se efectúan actividades relacionadas con la comercialización de la carne, productos cárnicos comestibles y los derivados cárnicos destinados para el consumo humano, que ha sido registrado y autorizado por las entidades sanitarias competentes para tal fin.

**Faenado:** Procedimiento de separación progresiva del cuerpo de un animal en canal y otras partes comestibles y no comestibles.

**Higiene de la carne:** Son todas las condiciones y medidas necesarias para garantizar la inocuidad y aptitud de la carne en todas las etapas de la cadena alimentaria.

**Inscripción:** Procedimiento administrativo mediante el cual la persona natural o jurídica responsable de un predio, establecimiento o vehículo se identifica ante la autoridad sanitaria competente.

**Inspección oficial:** Función esencial asociada a la responsabilidad estatal para la protección de la salud animal y humana, consistente en el proceso sistemático y constante de inspección, vigilancia y control en el cumplimiento de normas y procesos para asegurar una adecuada situación sanitaria y de seguridad en todas las actividades que tienen relación con la cadena alimentaria, que es ejercida por las autoridades sanitarias competentes.

**Inspección ante-mortem:** Todo procedimiento o prueba efectuada por un Inspector oficial a todos los animales o lotes de animales vivos que van a ingresar al sacrificio, con el propósito de emitir un dictamen sobre su salubridad y destino.

**Inspección organoléptica:** Todo procedimiento o prueba efectuada para la identificación de enfermedades, defectos de los animales, alteraciones de los tejidos y órganos de los animales, a través de la utilización de los órganos de los sentidos.

**Inspección post-mortem:** Todo procedimiento o análisis efectuado por un inspector oficial a todas las partes pertinentes de animales sacrificados, con el propósito de emitir dictamen sobre su inocuidad, salubridad y destino.

**Inspector oficial:** Médico veterinario designado, acreditado o reconocido por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA -, para desempeñar actividades oficiales relacionadas con la higiene de la carne.

**Medida preventiva:** Medida o actividad que se realiza con el propósito de evitar, eliminar o reducir a un nivel aceptable, cualquier peligro para la inocuidad de los alimentos.



**Planta de beneficio animal (matadero):** Todo establecimiento en donde se benefician las especies de animales que han sido declarados como aptas para el consumo humano y que ha sido registrado y autorizado para este fin.

**Plan Gradual de cumplimiento:** Documento técnico presentado por los propietarios, tenedores u operadores de predios de producción primaria, plantas de beneficio, desposte o desprese y de derivados cárnicos, en el cual se especifica el nivel sanitario actual de cumplimiento frente a las disposiciones de este decreto y sus reglamentaciones y los compromisos para realizar acciones que permitan lograr el cumplimiento total de la normatividad sanitaria durante el período de transición. Este documento debe ser presentado siguiendo los lineamientos que establece el Instituto Colombiano Agropecuario - ICA - y el Instituto Nacional de Vigilancia de Alimentos y Medicamentos - INVIMA - según su competencia, el cual debe ser aprobado por éstas y será utilizado como instrumento de seguimiento para vigilancia y control.

**Planta de desposte:** Establecimiento en el cual se realiza el deshuese, la separación de la carne del tejido óseo y la separación de la carne en cortes o postas.

**Planta de desprese:** Establecimiento en el cual se efectúa el fraccionamiento mecánico de la canal.

**Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES):** Todo procedimiento que un establecimiento lleva a cabo diariamente, antes y durante las operaciones para prevenir la contaminación directa del alimento.

**Producto cárnico comestible:** Es cualquier parte del animal diferente de la carne y dictaminada como inocua y apta para el consumo humano.

**Producto cárnico no comestible.** Son aquellas materias que se obtienen de los animales de beneficio y que no están comprendidos en los conceptos de carne y productos cárnicos comestibles.

**Producto inocuo:** Aquel que no presenta peligros físicos, químicos o biológicos que sean nocivos para la salud humana y que es apto para el consumo humano.

**Registro:** Acto administrativo emitido por la autoridad sanitaria competente, en reconocimiento a las condiciones sanitarias verificadas a través de la autorización sanitaria, que permite el ingreso a las listas oficiales.

**Residuo químico:** Son sustancias o sus metabolitos que se almacenan en los tejidos animales, como consecuencia del uso de los medicamentos veterinarios, plaguicidas agrícolas y pecuarios y otras sustancias empleadas en el tratamiento y control de las enfermedades, en el mejoramiento del desempeño productivo o aquellas provenientes de contaminación ambiental.

**Riesgo:** Es la probabilidad de que un peligro ocurra.

**Riesgo a la inocuidad de los alimentos:** Es la probabilidad de que exista un peligro biológico, químico o físico que ocasione que el alimento no sea inocuo.

**Sacrificio:** Procedimiento que se realiza en un animal destinado para el consumo humano con el fin de darle muerte, el cual comprende desde la insensibilización hasta la sangría, mediante la sección de los grandes vasos.

**Sala de desposte:** Área de una planta de beneficio donde se efectúa el despiece de la canal y la limpieza de los diferentes cortes para su posterior empaque y comercialización. Esta área puede encontrarse dentro de las instalaciones de la planta de beneficio o fuera de ella.

**Trazabilidad:** Es la posibilidad de encontrar y seguir el rastro a través de todas las etapas de producción, transformación y distribución de un alimento, un alimento para los animales, un

animal destinado a la producción de alimentos o una sustancia destinada a ser incorporada en alimento o un alimento para los animales o con probabilidad de serlo.

**Unidad de frío:** Equipo que mantiene en forma controlada la temperatura de un contenedor o de la unidad de transporte para productos que requieren refrigeración o congelación.

**Unidad de transporte:** Es el espacio destinado en un vehículo para la carga a transportar. En el caso de los vehículos rígidos, se refiere a la carrocería y en de los articulados, al remolque o al semi-remolque.

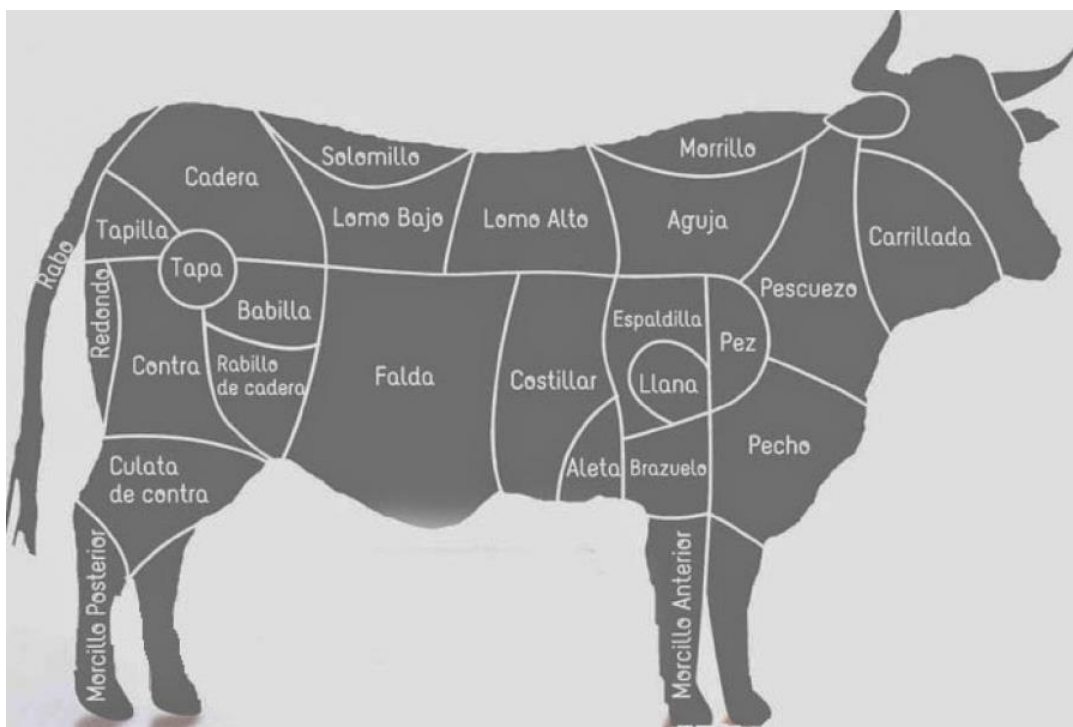
**Validación:** Constatación de que los elementos del plan HACCP son efectivos.

**Vehículo isoterma:** Vehículo en el que la unidad de transporte está construida con paredes aislantes, incluyendo puertas, piso y techo, que permiten limitar los intercambios de calor entre el interior y el exterior de la unidad de transporte.

**Vehículo refrigerado:** Vehículo isoterma que posee una unidad de frío, la cual permite reducir la temperatura del interior de la unidad de transporte o contenedor hasta  $-20^{\circ}\text{C}$  y de mantenerla inclusive, para una temperatura ambiental exterior media de  $30^{\circ}\text{C}$ .

**Verificación:** Aplicación de métodos, procedimientos, ensayos y otras evaluaciones, además de la vigilancia, para constatar el cumplimiento del plan HACCP.

Las canales y partes de una res se describen a continuación



*Ilustración 11 Partes aprovechables de la vaca*

*Fuente: <https://www.google.com/search?q=partes+de+la+vaca+carniceria&tbm=isch&ved=2ahUK>*

*EwiLqv\_EydLnAhVVBFMKHQAuD3cQ2cCegQIABAA&oq=partes&*

## Anexo 2 Diagnostico NTC ISO 9001:2015

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015				
<b>CRITERIOS DE CALIFICACION:</b> A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).				
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION		
		COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
<b>4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>		<b>25%</b>		
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.		x	
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			x
		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>		<b>25%</b>		
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.		x	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			x
		0	1	1
<b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>				
<b>Primer Párrafo</b> <b>Se tiene determinado el alcance según:</b> <b>Procesos operativos, productos y servicios,</b> <b>instalaciones físicas, ubicación geográfica.</b>  <b>Debe estar documentado y disponible.</b>		<b>0%</b>		

5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica			x
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?			x
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestion.			x
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestion?			x
		0	0	4
<b>4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>		<b>33%</b>		
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización	x		
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			x
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			x
		1	0	2
<b>5. LIDERAZGO</b>		<b>100%</b>		
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>		<b>100%</b>		
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	x		
		1	0	0
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>		<b>100%</b>		
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.	x		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	x		
		2	0	0

<b>5.2 POLITICA</b>		<b>0%</b>		
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA</b>				
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.		x	
		0	0	1
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>		<b>50%</b>		
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.		x	x
		0	1	1
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>100%</b>		
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	x		
		1	0	0
<b>6. PLANIFICACION</b>				
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>		<b>25%</b>		
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.		x	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.			x
		0	1	1
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>		<b>0%</b>		
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestion?			x
4	Se manatiene informacion documentada sobre estos objetivos			x
		0	0	2
<b>6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>		<b>0%</b>		
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?			x
		0	0	1

<b>7. APOYO</b>				
<b>7.1 RECURSOS</b>		<b>50%</b>		
<b>7.1.1 Generalidades</b>				
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, mediambientales y de infraestructura)		x	
		0	1	0
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>		<b>0%</b>		
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>				
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			x
		0	0	1
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>		<b>0%</b>		
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.			x
		0	0	1
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>		<b>50%</b>		
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.		x	
		0	1	0
<b>7.2 COMPETENCIA</b>		<b>50%</b>		
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria		x	
		0	1	0



<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>		<b>0%</b>		
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			x
		0	0	1
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>		<b>50%</b>		
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.		x	
		0	1	0
<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>		<b>0%</b>		
<b>7.5.1 Generalidades</b>		<b>0%</b>		
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			x
		0	0	1
<b>7.5.2 Creacion y actualizacion</b>		<b>0%</b>		
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			x
		0	0	1
<b>7.5.3 Control de la informacion documentada</b>		<b>0%</b>		
10	Se tiene un procedimiento para el control de la informacion documentada requerida por el SGC.			x
		0	0	1
<b>8. OPERACIÓN</b>		<b>50%</b>		
<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>		<b>50%</b>		
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provision de servicios.		x	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		x	
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		x	
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		x	
		0	4	0
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		<b>83%</b>		
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>		<b>83%</b>		
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y	x		

	servicios.			
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	x		
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		x	
		2	1	0
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>		<b>50%</b>		
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.		x	
		0	1	0
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>		<b>50%</b>		
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		x	
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	x		
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.		x	
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		x	
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			x
		1	3	1
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>		<b>0%</b>		
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.			x
		0	0	1
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		<b>0%</b>		
<b>8.3.1 Generalidades</b>				

15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.			x
		0	0	1
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>		<b>50%</b>		
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.		x	
		0	1	0
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>		<b>33%</b>		
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.		x	
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.		x	
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.			x
		0	2	1
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>		<b>20%</b>		
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.			x
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.		x	
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.		x	
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación			x
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			x
		0	2	3
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>		<b>30%</b>		
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas		x	

26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios		x	
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación		x	
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			x
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			x
		0	3	2
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>		<b>0%</b>		
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios			x
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			x
		0	0	2
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>		<b>67%</b>		
<b>8.4.1 Generalidades</b>				
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.		x	
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		x	
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	x		
35	Se conserva información documentada de estas actividades			x
		1	2	1
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>		<b>50%</b>		
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y		x	

	servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.			
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		x	
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		x	
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.		x	
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		x	
		0	5	0
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>		<b>50%</b>		
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.	x		
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		x	
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		x	
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.		x	
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			x
		1	3	1
<b>8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>		<b>30%</b>		
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>		<b>30%</b>		
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		x	
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.			x
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.			x
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición		x	

	adecuados			
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.		x	
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.			x
52	Se controla la designación de personas competentes.		x	
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		x	
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		x	
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			x
		0	6	4
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>		<b>33%</b>		
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		x	
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		x	
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.			x
		0	2	1
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>		<b>0%</b>		
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.			x
60	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.			x
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algun otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.			x
		0	0	3

<b>8.5.4 Preservacion</b>		<b>100%</b>		
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	x		
		1	0	0
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>		<b>58%</b>		
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	x		
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	x		
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.	x		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.			x
67	Considera los requisitos del cliente.	x		
68	Considera la retroalimentación del cliente.	x		
		2	3	1
<b>8.5.6 Control de cambios</b>		<b>25%</b>		
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	x		
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			x
		0	1	1
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		<b>13%</b>		
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		x	
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			x
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			x
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			x
		0	1	3

<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>		<b>30%</b>		
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		x	
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		x	
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		x	
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras			x
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			x
<b>SUBTOTAL</b>		0	3	2
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION 9.1.1 Generalidades</b>		<b>0%</b>		
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			x
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos.			x
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.			x
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.			x
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.			x
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			x
		0	0	6
<b>9.1.2 Satisfaccion del cliente</b>		<b>0%</b>		
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			x
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			x
		0	0	2



<b>9.1.3 Analisis y evaluacion</b>		<b>0%</b>		
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.			x
		0	0	1
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>		<b>0%</b>		
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.			x
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.			x
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.			x
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.			x
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.			x
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.			x
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.			x
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.			x
		0	0	8
<b>9.3 REVISION POR LA DIRECCION</b>		<b>50%</b>		
<b>9.3.1 Generalidades</b>				
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.		x	
		0	1	0
<b>9.3.2 Entradas de la revision por la direccion</b>		<b>38%</b>		
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.		x	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.		x	
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.			x

22	Considera los resultados de las auditorías.			x
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.		x	
24	Considera la adecuación de los recursos.		x	
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.		x	
26	Se considera las oportunidades de mejora.		x	
		0	6	2
<b>9.3.3 Salidas de la revision por la direccion</b>		<b>25%</b>		
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.		x	
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.			x
29	Incluye las necesidades de recursos.		x	
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.			x
<b>SUBTOTAL</b>		0	2	2
<b>10. MEJORA 10.1 Generalidades</b>		<b>50%</b>		
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.		x	
		0	1	0
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>		<b>31%</b>		
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		x	
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		x	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		x	
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.		x	
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.			x
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.			x

8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		x	
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.			x
		0	5	3
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>		<b>0%</b>		
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.			x
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			x
		0	0	2
<b>RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD</b>				
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR		
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	21%	IMPLEMENTAR		
5. LIDERAZGO	70%	MEJORAR		
6. PLANIFICACION	8%	IMPLEMENTAR		
7. APOYO	20%	IMPLEMENTAR		
8. OPERACIÓN	37%	IMPLEMENTAR		
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	16%	IMPLEMENTAR		
10. MEJORA	27%	IMPLEMENTAR		
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION</b>	<b>29%</b>			
<b>Calificación global en la Gestión de Calidad</b>	<b>BAJO</b>			

## Anexo 3 Matriz de Identificación de Riesgos

MATRIZ IDENTIFICACION DE RIESGOS				Medida Preventiva O Correctiva
Factor	Riesgos			
Edificación E Instalaciones	Biológico	Químico	Físico	
Localización y diseño	Bacterias o virus que afectan el producto			Reubicar el área de desposte, Reestructurar, o separar áreas con paredes falsas
Condiciones de pisos y paredes.	Afectación del producto por propagación de hongos y bacterias			Remodelar los pisos que sean de fácil limpieza en el área de deshuese, almacenamiento, o donde se haga necesario, para evitar acumulaciones de bacterias y hongos. instalar paredes falsas como panel sanitario, en los lugares que sean requeridos, ejemplo separación del áreas
Techos, iluminación y ventilación			caída de partículas en el producto	se recomienda instalar techos falsos ejemplo cielo rasos en pvc, panelchock
Instalaciones sanitarias	Enfermedades biológicas en trabajadores, infecciones y contaminación al producto			se requiere dar reubicación al baño sanitario o en su defecto realizar separación del área de desposte. se debe crear área de desinfección, e instalar vestier o

				casilleros, para el almacenamiento de la dotación.
Programa de Mantenimiento de Instalaciones	perdida en calidad del producto por condiciones de instalación no adecuadas			Se recomienda realizar programas de mantenimiento preventivo, en cada una de las instalaciones, para disminuir los riesgos asociados para las canales
<b>EQUIPOS Y UTENSILIOS</b>				
Condiciones de equipos y utensilios	contaminación de los utensilios		accidentes laborales	Se requiere crear zona de disposición para utensilios y utilizar estibas que permitan dar la separación de suelo y canastas
Condiciones de los equipos de conservación	putrefacción del producto, propagación de virus, microbios		perdida de temperatura por encima de lo establecido en la norma, pérdida de nutrientes	Se recomienda crear responsabilidades para el manejo de muestras en las temperaturas y asegurar que se cumpla ya que el formato se encuentra creado pero sin seguimiento constante

Programa de Mantenimiento de Equipos y Utensilios			Daños técnicos en equipos de alto requerimiento para conservación del producto, Perdida en el aseguramiento de la calidad del producto.	se recomienda crear un programa de mantenimiento que asegure las condiciones que presentan los equipos y utensilios utilizados para la operación almacenamiento y comercialización de carne. (usar formatos de monitoreo, registro, e inspección) y 5s
<b>PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS</b>				
Prácticas higiénicas	contaminación en el producto, bacterias patógenas	incorrecta utilización de detergentes o implementos requeridos para limpieza y desinfección, realizar limpieza sin antes ser almacenado el producto	No realicen las actividades con mayor cuidado e inocuidad	implementar reglamentos, normas o políticas de calidad e inocuidad, programa orden y aseo, diagramas de flujo para cada área de trabajo donde se especifique operaciones a cursar y EPP a utilizar. llevar un registro de las capacitaciones que se realizaran en el año, fomentar las BPM mediante incentivos, crear roles responsabilidades (manuales de función)

Dotación personal			incumplimiento al código sustantivo de trabajo, terminación del contrato	se recomienda llevar control a la dotación, entregar en los periodos establecidos por la legislación, dar reconocimiento al trabajador incentivo al mejor presentado y más limpio.
Educación y Capacitación	que el personal no realice su labor con las condiciones especificadas en la norma, con mayor inocuidad.			se recomienda realizar capacitaciones acordes a la labor que haga cada trabajador o grupo (procesamiento de la carne) esto debido a que el manipulador de carne debe ser entrenado, para comprender y manejar el control de los puntos críticos que están bajo su responsabilidad y la importancia de su vigilancia o monitoreo, además, debe conocer los límites críticos y las acciones correctivas a tomar cuando existan desviaciones en dichos límites. su importancia radica en la elaboración de un manual de funciones

REQUISITOS HIGIENICOS				
Recepción de materia prima	Que ingresen canales infectadas, enfermas			se recomienda realizar formato donde especifique olor color textura temperatura para el ingreso de materia prima que sea aprobado por cebú.
Trazabilidad			no se logre identificar que día se realizó la compra de una res contaminada, no identificar en que momento la res pudo ser contaminada	identificación de reses según el día de ingreso hasta fecha de venta
Manejo de temperaturas	Proliferación microbiana por condiciones de temperatura			se recomienda realizar un constante seguimiento a la temperatura y contar con registros constantes de este
SANEAMIENTO				
Suministro y calidad de agua potable	Proliferación microbiana por condiciones de temperatura		perdida de frio en canales	Contar con otro suministro de energía en tal caso que se presente contingencia,



Residuos Solidos	que se ingrese residuos sólidos en el cuarto frio donde están las canales de res y haya contaminación cruzada			realizar manual de funciones donde especifique modo de separación, recolección, conducción, transporte y disposición final de los mismos. También crear cuarto frio o área para el depósito de los mismos
Control integral de plagas	anidamiento de plagas, hongos, bacteria que causen daño a la calidad e inocuidad del producto			Incorporar un proceso de capacitación continuo incluyendo aspectos como morfología de las plagas, factores de anidamiento y multiplicación, bioseguridad, manejo de registros y análisis de la información con el objeto de generar indicadores de desempeño, eliminación de los sitios donde los insectos, roedores y otras plagas, puedan anidar y/o alimentarse
Limpieza y desinfección de áreas, equipos y utensilios	no quede en las mejores condiciones la desinfección		accidentes laborales	se recomienda crear plan de limpieza y desinfección donde especifique los días a realizarlo, responsable, implementos

				necesarios para realizar la actividad y Concentración requerida del desinfectante, las 5s ,
soporte documental			Sanciones por no tener registros de actividades establecidas en la norma	se recomienda crear todos los soportes documentados
<b>ACTIVIDADES SECUNDARIAS</b>				
Condiciones del área				se recomienda tener cada área en las mejores condiciones, separadas, señaladas

**Anexo 4 Evidencia Fotográfico**







**Anexo 5 acta de riesgos- ubicación: DVD**

**Anexo 6 formatos de control- ubicación: DVD**