

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL**



**“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001:2008
EN LA PLANTA CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OBTENER
EL TÍTULO DE
INGENIERO AGROINDUSTRIAL**

PRESENTADO POR:

Bach. MORENO SÁNCHEZ SULLY RUBÍ

NUEVO CHIMBOTE – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL



HOJA DE AVAL DEL JURADO EVALUADOR

El presente trabajo de suficiencia profesional titulado: **“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001:2008 EN LA PLANTA CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.”**, para obtener el título profesional de Ingeniero Agroindustrial, presentado por el Bachiller SULLY RUBÍ MORENO SÁNCHEZ, que tienen como asesor al docente Dr. DANIEL ANGEL SANCHEZ VACA designado por Resolución Decanal N° 355-2018-UNS-FI. Ha sido revisado y aprobado el día 22 de marzo del 2019 por el siguiente jurado evaluador, designado mediante Resolución N° 453-2018-UNS-CFI:

Dr. Gilbert Rodríguez Paucar
Presidente

Ms. Pedro Gamarra Leiva
Secretaria

Dr. Daniel Sánchez Vaca
Integrante



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Siendo las **once** horas del **veintidós** de **marzo** del **dos mil diecinueve** se instaló en el Auditorio de la Escuela Académica Profesional de Ingeniería Agroindustrial el Jurado Evaluador, designado mediante Resolución N°453-2018-UNS-CFI, integrado por los docentes:

- **Dr. Gilbert Rodríguez Paucar** (Presidente)
- **Ms. Pedro Gamarra Leiva** (Secretario)
- **Dr. Daniel Sánchez Vaca** (Integrante); para dar inicio a la Sustentación y Evaluación de Trabajo **DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.**, elaborada por la Bachiller en Ingeniería Agroindustrial:
- **SULLY RUBÍ MMORENO SÁNCHEZ** con código de matrícula N° 201012012.

Asimismo, tiene como Asesor al docente: **Dr. Daniel Sánchez Vaca**

Finalizada la sustentación, la tesista respondió las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y el Público presente.

El Jurado después de deliberar sobre los aspectos relacionados con el trabajo, contenido y sustentación del mismo, y con las sugerencias pertinentes y en concordancia con el Artículo 39° y 40° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Santa, declaran:

BACHILLER	PROMEDIO VIGESIMAL	PONDERACIÓN
SULLY RUBÍ MORENO SÁNCHEZ	19	EXCELENTE

Siendo las **12:00 p.m.** horas del mismo día, se dio por terminada dicha sustentación, firmando en señal de conformidad el presente jurado.

Nuevo Chimbote, 22 de marzo del 2019

Dr. Gilbert Rodríguez Paucar
Presidente

Ms. Pedro Gamarra Leiva
Secretaria

Dr. Daniel Sánchez Vaca
Integrante

DEDICATORIA

“A DIOS, quien siempre me acompaña en los buenos y malos momentos, dándome la fortaleza necesaria para continuar luchando día tras día y seguir adelante rompiendo todas las barreras que se me presenten.”

“Con mucho amor a mis padres, quienes me dieron la vida. Gracias padre, Antonio Félix Moreno Villanueva, por alimentar diariamente mi alma de éxito y superación. Gracias a ti madre, Lucía Leonor Sánchez Chamache, por tu ternura y comprensión. Por brindarme todo su amor, este pequeño logro es por ustedes y para ustedes.”

“Mi hermana Lucero y Luciana Moreno Sánchez, que a pesar de ser las menores de la familia, he aprendido mucho de ellas, ya que la inocencia de niñas que tienen, me dan lecciones diarias para mi desarrollo personal y profesional.”

AGREDICIMIENTO

En el transcurso de la realización de este informe he recibido ayuda y apoyo de muchas personas a las cuales quiero expresar mi sincero agradecimiento:

Principalmente a ti Dios, por estar siempre conmigo y permitirme realizar mis más grandes sueños por eso y muchas cosas más te doy gracias mi Señor.

Mi más profundo agradecimiento a mis padres, quienes siempre me han dado fuerzas para seguir adelante y con sus sacrificios han logrado que tenga una carrera profesional.

A todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido en mi desarrollo profesional.

A mi asesor Dr. Ángel Daniel Sánchez Vaca, que tuvo la gentileza de asesorarme en el presente informe, que con su experiencia y conocimiento supo ayudarme en todo momento.

A todos los docentes de la Escuela Académica de Ingeniería Agroindustrial por todo el conocimiento impartido durante mi vida universitaria, forjando así la base de mi formación profesional.

A la empresa CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. por darme la oportunidad de aplicar mis conocimientos y permitirme formarme en el ámbito laboral.

RESUMEN

En el presente informe de suficiencia profesional, describe las labores encomendadas en la Implementación del Sistema de Gestión ISO 9001:2008 en la empresa CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C., tiene como tema principal la investigación aplicada al sistema HACCP describiendo la necesidad de gestionar, plantear y aplicar el sistema de control de calidad estableciendo los aspectos generales para el desarrollo de la vigilancia y la supervisión del monitoreo cumpliendo con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008; y a la vez describir los diferentes procedimientos de Aseguramiento de la Calidad en la Industria Pesquera.

El objetivo de este informe es establecer aspectos de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad que permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente garantizando la calidad de los productos.

El presente informe comienza con un marco referencial en dónde se detallan los conceptos que se van a usar, las herramientas que se emplearán para la norma ISO 9001:2008 y lo concerniente al proceso de certificación. Luego, se describirá a la empresa, los productos que ofrece, los procesos involucrados para la producción de conserva pescado, así como las maquinarias y los puestos de trabajos involucrados.

La correcta implementación de la norma ISO 9001:2008 ofrecerá beneficios a nivel de procesos, de esta manera se aumentará la productividad, se tendrán ahorros en el consumo de agua, electricidad y se incrementará la eficiencia de la producción.

Se redacta el sustento teórico y la ubicación de la experiencia laboral en el área de Aseguramiento de la Calidad de una Planta de Conservas de Pescado, describiendo las responsabilidades, actividades de monitoreo de todo el proceso productivo del área de aseguramiento de la calidad.

También se menciona los aportes logrados para el desarrollo del centro laboral y para la formación profesional, finalmente se expondrán las conclusiones de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad acorde a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y las recomendaciones para el mantenimiento del sistema en la producción de conserva de pescado en la empresa CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.

Palabras Claves: Sistema de Gestión ISO 9001:2008, monitoreo, certificación, conserva de pescado.

ABSTRACT

In this professional proficiency report, he describes the tasks entrusted to the implementation of the ISO 9001: 2008 Management System in the company CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. Its main topics are to establish the general aspects for the development of monitoring and supervision of monitoring that complies with the requirements established in ISO 9001: 2008; and at the same time describe different types of monitoring of the Head of Quality Assurance in the Fishing Industry.

The objective of this report is to establish aspects of the Implementation of the Quality Management System that will improve competitiveness and achieve a high degree of customer satisfaction by guaranteeing the quality of the products.

This report begins with a reference framework where the concepts that are going to be used are detailed, the tools that will be used for the ISO 9001: 2008 standard and what concerns the certification process. Then, the company will be described, the products it offers, the processes involved in the production of fish, as well as the machinery and jobs involved.

The correct implementation of the ISO 9001: 2008 standard will offer benefits at the process level, in this way productivity will be increased, savings will be obtained in the consumption of water, electricity and production efficiency will be increased.

The theoretical support and location of the work experience in the area of Quality Assurance of a Fish Preserves Plant is written, describing the responsibilities, monitoring activities of the entire production process of the Area Manager.

It also mentions the contributions made for the development of the work center and for the professional training, finally the conclusions of the implementation of the Quality Management System according to the requirements of the ISO 9001: 2008 standard and the recommendations for the maintenance of the system in the production of fish preserves in the company CONSERVERA SAN LUCAS SAC

Key Words: Management System ISO 9001: 2008, monitoring, certification, fish preserves.

INDICE

	Pag.
ABSTRACT.....	ix
PRESENTACION.....	1
I. TEMA ESPECIFICO ABORDADO.....	3
II. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL	3
III. IMPORTANCIA PARA EL EJERCICIO DE LA CARRERA PROFESIONAL.....	3
IV. OBJETIVOS PLANEADOS Y LOGRADOS	5
V. SUSTENTO TEORICO DEL TEMA ABORDADO.....	5
5.1 RESEÑA HISTORIA DE LA PESCA	5
5.2 DEFINICIONES PREVIAS PARA EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2008	6
5.3 SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001	10
5.4 APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA IMPLEMENTACION DE LA EMPRESA CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.....	11
5.5 IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001:2008 DE LA EMPRESA CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.	14
5.5.1 Presentación de la Empresa.....	15
5.5.2 Organización.....	16
5.5.3 POLITICA DE CALIDAD	17
5.5.4 DEFINICIONES Y TERMINOLOGIA.....	18
5.5.5 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DE CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.	18
5.5.6. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.....	23
5.5.7. Planificación	26
5.5.8. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	27
5.5.9. GESTION DE RECURSOS.....	31
5.5.10. Infraestructura	33
5.5.11. Ambiente de Trabajo	33
5.5.12. REALIZACION DEL PRODUCTO.....	34
5.5.13. Procesos relacionados con el Cliente	35

5.5.14.	Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto	35
5.5.15.	Comunicación con el Cliente	36
5.5.16.	Diseño y Desarrollo.....	36
5.5.17.	Compras	36
5.5.18.	Producción y Prestación del Servicio.....	37
5.5.19.	Validación de los Procesos de Producción	38
5.5.20.	Identificación y Trazabilidad	38
5.5.21.	Propiedad del Cliente.....	39
5.5.22.	Preservación del Producto.....	39
5.5.23.	Control de los Equipos de Seguimiento y Medición	39
5.5.24.	MEDICION ANALISIS Y MEJORA.....	41
5.5.25.	Seguimiento y Medición	42
5.5.26.	Control del Producto No Conforme.....	46
5.5.27.	Análisis de Datos.....	47
5.5.28.	Mejora	47
5.6.	PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.	49
5.6.1.	ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS – PR-SL-001.....	49
5.6.2.	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS – PR-SL-002	55
5.6.3.	PROCEDIMIENTOS DE ACCIONES CORRECTIVAS – PR-SL-003	59
5.6.4.	PROCEDIMIENTO DE EVALUACION Y APROBACION DE PORVEEDORES – PR-SL-004	62
5.6.5.	PROCEDIIENTO DE TRAZABILIDAD – PR-SL-005.....	68
5.6.6.	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES ...	74
5.6.7.	PROCEDIMIENTO PARA LA LIBERACIÓN DE LOTE DEL PRODUCTO – PR-SL 007.....	78
5.6.8.	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DE LOS CLIENTES – PR-SL-012	79
5.6.9.	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – PR- SL-015	80
VI.	ORGANIZACIÓN Y SISTEMATIZACION DE LAS EXPERIENCIAS LOGRADAS	84
VII.	UBICACIÓN DE LAS EXPERIENCIAS EN EL MARCO DEL SUSTENTO TEÒRICO	85
7.1.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	85
7.2.	ALCANCE, MISION Y VISION DE LA EMPRESA	86
7.3.	POLITICA DE CALIDAD DE LA EMPRESA	86
7.4.	LISTA DE PRODUCTOS DE LOS PRODUCTOS Y EL USO PREVISTO.....	87
7.4.1.	LISTA DE PRODUCTOS.....	87
7.4.2.	DESCRIPCIÓN Y USO PREVISTO DE LOS PRODUCTOS	89

7.5.	FLUJOGRAMA Y DESCRIPCION DEL PROCESO PRODUCTIVO DE LA ELABORACION DE CONSERVA DE PESCADO	96
7.6.	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.	97
7.7.	COSTOS DE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD	99
7.7.1.	COSTOS PARA IMPLEMENTACIÓN POR LA CERTIFICADORA LMS - CERT	102
7.8.	MEDICION ANALISIS Y MEJORA	103
7.8.1.	Generalidades	103
7.9.	Seguimiento y Medición	104
7.9.1.	Satisfacción del cliente.....	104
7.9.2.	Auditoria Interna.....	104
7.9.3.	Seguimiento y medición de los procesos	105
7.9.4.	Seguimiento y Medición del Producto.....	106
7.10.	Control del Producto No Conforme.....	107
7.11.	Análisis de Datos.....	108
7.12.	Mejora	109
7.12.1.	Mejora Continua.....	109
7.12.2.	Acción Correctiva	109
7.12.3.	Acción Preventiva	110
VIII.	APORTES LOGRADOS PARA EL DESARROLLO DEL CENTRO LABORAL	111
IX.	APORTES PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL	112
X.	CONCLUSIONES	1133
XI.	RECOMENDACIONES	1144
XII.	REFERENCIAS BIVLIOGRÁFICAS	1155
XIII.	ANEXOS	1166

TABLA DE CONTENIDOS

Tabla 1 : Comparación entre los enfoques de gestión de la calidad.....	9
Tabla 2 : Relación de los productos que se producen en Conservera San Lucas S.A.C. según la especie y presentación – Línea Crudo.	87
Tabla 3 : Relación de los productos que se producen en Conservera San Lucas S.A.C. según la especie y presentación – Línea Cocido.....	88
Tabla 4 : Descripción de Entero en Salsa de Tomate.....	89
Tabla 5 : Descripción de Entero en Agua y Sal.	90
Tabla 6 : Descripción de Entero en Aceite Vegetal.....	91
Tabla 7 : Descripción de Trozos en Salsa de Tomate con Verdura	92
Tabla 8 : Descripción de Filete y Trozos de pescado en Aceite Vegetal.	93
Tabla 9 : Descripción de Grated (desmenuzado) de pescado en Aceite Vegetal.	94
Tabla 10 : Adición de Verduras (líquido de gobierno)...	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 11 : Resumen Anual de Producción 2017.....	¡Error! Marcador no definido.

TABLA DE CONTENIDOS DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 : Organización y sistematización de las experiencias logradas..... 84

Ilustración 2: Flujograma del proceso productivo. 96

PRESENTACION

El presente informe de trabajo por suficiencia profesional tiene como propósito describir el trabajo realizado en la empresa CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. por el Área de Aseguramiento de la Calidad en la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. es una empresa privada con más de 7 años de experiencia ofreciendo productos inocuos y de buena calidad, servicio que se brinda con el respaldo técnico del seguimiento y la vigilancia del sistema de gestión de calidad; logrando así posicionarse en el mercado extranjero (BOLIVIA) como proveedor líder de conserva de pescado, el cual cuenta con clientes exigentes.

Para el desarrollo del proceso productivo, CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. cuenta con un área de Aseguramiento de Calidad.

Durante la última década, ha habido una demanda creciente por el aseguramiento de la calidad, antes de llevarse a cabo cualquier actividad o negocio. Esto no es del todo un concepto nuevo, ya que la calidad siempre ha jugado un papel importante en el aseguramiento de nuevos mercados, así como la retención de aquellos mercados ya existentes, pero sin duda alguna, en estos tiempos de mercados competitivos, el aseguramiento de la calidad y los sistemas de gestión de la calidad se han vuelto aún más relevantes.

Cuando los países se integran en la dinámica de la globalización, los integrantes de las empresas deben tomar la decisión de continuar haciendo el trabajo como siempre se ha hecho o modificar las estrategias para lograr ser competitivos.

Para cumplir con este requisito, los productores y proveedores han tenido que reconocer la importancia de la calidad, y el hecho de que solo puede llegarse a alcanzar mediante una organización eficiente de las empresas y un compromiso

por parte de la gerencia para resolver las distintas características de calidad requeridas por sus clientes potenciales.

Para esto se tomó la opción de implantar el Sistema de Gestión e Calidad en la empresa que le permitirá tener beneficios que le den un valor agregado con respecto a la competencia. Cabe hacer la aclaración de que los sistemas no tienen la capacidad por si solos de asegurar su éxito comercial, aunque ayudan a conocer mediante los propios sistemas, procedimientos, su medición, el manejo de la información, el estado que guardan sus procesos y su traslado a los objetivos con el fin de ser competitiva.

La empresa busca obtener un producto competitivo para lo cual se tiene una gestión adecuada de control de calidad basada en la norma ISO 9001, con el fin de satisfacer a los clientes.

Es por tal situación que se implementó el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, y se llegó a obtener una certificación de la calidad, haciendo que la organización se enfoque en la satisfacción de las necesidades de los clientes y en la mejora continua para poder mantenerse como líderes en el negocio de la distribución y comercialización de productos de conserva de pescado, y así mismo, llegar a ser más competitivos y lograr ser los líderes del mercado exportador.

La finalidad de la empresa es garantizar la satisfacción del cliente brindándoles productos inocuos y de calidad.

Para la ejecución de este sistema de gestión, se cumplió con los requisitos indicados en la norma **ISO 9001:2008**.

I. TEMA ESPECIFICO ABORDADO

El tema abordado es describir el monitoreo, inspección y verificación en la planta de conserva de pescado basado en la norma ISO 9001:2008.

Se implementa el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. para obtener un producto adecuado para su venta en el mercado competitivo, lo cual permitirá una gestión adecuada del control de calidad para la empresa.

II. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

El desarrollo de la experiencia laboral se realizó durante 2 años y 6 meses en la empresa **CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.** en el Área de Aseguramiento de Calidad.

El desarrollo de las actividades se realizó desde recepción de materia prima hasta producto terminado.

III. IMPORTANCIA PARA EL EJERCICIO DE LA CARRERA PROFESIONAL

En 1946 en Ginebra, Suiza se crea la organización internacional para la estandarización (ISO), la cual fue integrada por comités técnicos responsables de normalizar, a nivel internacional, todos los aspectos relacionados con la gestión y el aseguramiento de la calidad. A finales de la década de 1950, se da un nuevo enfoque con una perspectiva de “inspeccionar” y “asegurar la calidad”.

Chimbote es uno de los principales puertos pesqueros del Perú. Como es de conocimiento de Chimbote lo que prima como actividad principal es el sector pesca, y como Ingeniero Agroindustrial no estamos ajenos a este sector, tenemos que laborar en las plantas conserveras; también en la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 que se ha ejecutado en la empresa

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. con la finalidad de brindar valor a su dirección estratégica, de manera que se tenga en cuenta los aspectos internos y externos, así como los requisitos de las partes interesadas.

La importancia para el ejercicio de la carrera profesional, son lo siguiente:

- Lo principal es la necesidad de adquirir nuevos conocimientos para ser más competitiva, de esto la empresa prioriza la capacitación constante, basado en un sistema de entrenamiento documentado, que permite el fortalecimiento y mejora de las competencias técnicas profesionales de forma personal y de grupo, promoviendo el compromiso de sus actividades y su contribución con el logro de metas de la empresa.
- Amplio conocimiento en monitoreo y verificación en el proceso productivo en la planta de procesamiento de productos pesqueros de consumo humano directo teniendo como base la normativa legal.
- Conocimiento en la parte de proceso de producción de la elaboración de conserva de pescado para consumo humano directo, se reforzó nuestra carrera profesional al tener el cargo de Jefe de Aseguramiento de la Calidad, la cual nos da la potestad de verificar y realizar el seguimiento de monitoreo de procedimientos e instructivos según estipula la norma.
- Adquirir nuevos conocimientos como los de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, que es una norma para certificación de calidad de los alimentos que toda empresa está sujeta a implementar. Y a su vez ser partícipe de las auditorías internas y externas.

IV. OBJETIVOS PLANEADOS Y LOGRADOS

- Establecer los aspectos generales para el desarrollo de la planificación y supervisión del monitoreo dentro del marco legal que establece el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.
- Mejorar el proceso productivo de CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C., durante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para el procesamiento de conservas de pescado.
- Aumentar la eficiencia del proceso productivo aplicando el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

V. SUSTENTO TEORICO DEL TEMA ABORDADO

5.1 RESEÑA HISTORIA DE LA PESCA

La pesca aparece como una necesidad de los pueblos antiguos para su alimentación y ha sido practicada por miles de años. En 1936 se formó la "Compañía Nacional de Pesca" en el Callao. Dedicada a la comercialización local de pescado, preservación en hielo, transporte y consumo, la CNP inicia así la actividad industrial pesquera en el Perú. Lamentablemente esta compañía pionera quebró antes del fin de la década.

En la década de los 50 la industria pesquera se orienta a la producción de aceite y harina de pescado. La captura de anchoveta fue la actividad principal de las embarcaciones las cuales en 1955 ya eran más de mil.

La producción pesquera fue creciendo y en 1956 el Perú se convierte en el primer país en Sudamérica en producción pesquera.

En 1957, es el primero en Latinoamérica; 1958, primero en Hispanoamérica; 1959, quinto en el mundo; 1960, tercero en el mundo. En 1963, el Perú se convirtió en el primer país en el mundo en producción pesquera.

El "Boom" pesquero y el establecimiento de numerosas plantas de procesamiento en diversos puertos del litoral trajo muchos beneficios a la población y economía nacional. El auge de la pesca benefició también a otras industrias como astilleros, envases y etiquetas, botas y ropa de agua por mencionar a algunas solamente. Además del Callao, otros puertos también progresaron.

El puerto de Chimbote se convirtió en la década de los 60 en el primer puerto pesquero del Perú y del mundo.

Chimbote es una ciudad peruana, capital de la provincia del Santa, ubicada en el departamento de Áncash. Se sitúa a orillas del océano Pacífico en la bahía El Ferrol, en la desembocadura del río Lacramarca.

Chimbote es conocido por la actividad portuaria que en esta se lleva a cabo, así como por ser sede importante de la industria pesquera y siderúrgica del país, además de eje comercial de esta parte del Perú. A mediados del siglo XX, el puerto de Chimbote llegó a ser el puerto pesquero con mayor producción en el planeta.

La pesca es un sector de vital importancia para el Perú. Esta actividad no solo permite nuestro posicionamiento entre los líderes exportadores de harina de pescado -pues producimos el 30% de la harina de pescado a nivel mundial gracias a que ocupamos el segundo puesto en la captura de recursos hidrobiológicos-; sino que es al mismo tiempo la segunda fuente de divisas para el país, únicamente detrás del sector minería y petróleo.

5.2 DEFINICIONES PREVIAS PARA EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2008

La calidad tiene diferentes perspectivas y definiciones que han ido evolucionando con el transcurso del tiempo. En primera instancia, una visión general de la calidad es como un proceso que comienza por el conocimiento de las necesidades de los clientes, consiguiéndose a través de la puesta a

disposición de los productos y/o servicios para la satisfacción de estas necesidades y se prolonga hasta la asistencia y el servicio después de la venta.

Sin embargo, como se mencionó anteriormente existen diferentes definiciones para el concepto de calidad. A continuación se presentan algunas de estas definiciones:

a) Inspección: El desarrollo de la gestión de la calidad comienza con la inspección, cuyo único propósito es conseguir medir ciertas características o identificar defectos del producto. Este enfoque apuesta por una inspección al 100% del producto final, desechando aquellos productos no conformes a las especificaciones, pero sin ningún tipo de actividad de prevención ni planes de mejora, según (Miranda, 2007).

b) Control de Calidad: Miranda (2007) menciona que a medida que el volumen de producción y el grado de complejidad de los productos se incrementaba, la inspección al 100% de los productos resultaba más complicada y mucho más costosa. Esto condujo a la aparición de un nuevo enfoque: el control de la calidad, en el que se recurrió a técnicas estadísticas basadas en el muestreo.

c) Aseguramiento de la calidad: A principios de los años cincuenta Juran impulsó el concepto del aseguramiento de la calidad que se fundamentaba en que el proceso de manufactura requiere de servicios de soporte de calidad, por lo que se debían coordinar esfuerzos entre las áreas de producción y diseño de producto, ingeniería de proceso, abastecimiento, laboratorio, entre otras. Según Cantú, H. (2006).

Según James, P. (1997), el aseguramiento de la calidad es el desarrollo de un sistema interno que con el tiempo genera datos que indicarán que el producto ha sido fabricado según las especificaciones, detectando cualquier error y eliminándolo del sistema.

d) Gestión de la Calidad Total: El concepto de gestión de calidad total o TQM (*Total Quality Management*) nació en los años cincuenta cuando un grupo de expertos, encabezado por W. Edwards Deming, lo introdujo. Es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales y su base está en reducir los errores producidos durante el proceso de fabricación o de servicios, incrementar la satisfacción del cliente, agilizar la gestión de la cadena de suministro, la modernización de los equipos y asegurar que los trabajadores tengan el mayor nivel de formación.

e) Gestión de la Calidad Total: Díaz (1998) sostiene que la gestión de la calidad total es una manera de mejorar constantemente el rendimiento en todos los niveles operativos en cada área funcional de una organización, utilizando todos los recursos humanos y de capital disponibles

Un sistema de calidad se puede entender como un método planificado y sistemático de medios y acciones para gestionar una empresa. Una gestión que introduce una serie de innovaciones y asegure la conformidad de los productos o servicios con los requisitos especificados.

Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por la cuales se hacen, precisando por escrito el cómo y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.

Tabla 1 : Comparación entre los enfoques de gestión de la calidad

Enfoques de la Gestión de la Calidad				
	Inspección	Control	Aseguramiento	Gestión de la Calidad Total
Objetivo	Detección de defectos	Control de productos y procesos	Organización y coordinación	Impacto estratégico de la calidad
Visión de la Calidad	Problema a resolver	Problema a resolver	Problema a resolver de forma activa	Oportunidad para alcanzar una ventaja competitiva
Énfasis	En el suministro uniforme de componentes	En el suministro uniforme de componentes	En la totalidad de la cadena de valor añadido	En el mercado y en las necesidades del cliente
Métodos	Fijación de estándares y medición	Muestreo y técnicas estadísticas	Programas y sistemas. Planificación estratégica	Planificación estratégica
Responsabilidad	Departamento de inspección	Departamento de producción	Todos los departamentos	La dirección de forma activa y con ella, el resto de la organización
Orientación	Producto	Proceso	Sistema	Personas
Enfoque	La calidad se comprueba	La calidad se comprueba	La calidad se produce	La calidad se gestiona

Fuente: Miranda (2007)

Acorde con lo que dice Miranda, F. (2007), el concepto de calidad ha ido evolucionando a través de los años. Hoy en día todas las organizaciones que buscan la excelencia se tropiezan con la calidad. Los objetivos de una empresa excelente son satisfacer las necesidades de los clientes, proveedores, accionistas, empleados y de la sociedad en pro de búsqueda de la mejora continua con el compromiso de todos los miembros de la organización.

5.3 SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001

Las familia de normas ISO 9000 se definen como una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados .

Este Sistema de Gestión de Calidad está compuesto por los siguientes aspectos:

1. Procedimientos: responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
2. Procesos: responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico que permite satisfacer las necesidades de los clientes.
3. Recursos: no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial.

Según su definición, la norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de Calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos y servicios

que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios, ya sea sobre la totalidad de sus procesos o sobre un área o producto en particular; también es aplicada con el fin de incrementar la satisfacción de sus clientes por medio de la correcta aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se implementa y mejora la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.4 APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA IMPLEMENTACION DE LA EMPRESA CONSERVERA SAN LUCAS SA.C.

Siguiendo lo definido, todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta norma internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

PRINCIPIOS DE GESTION DE CALIDAD

Un principio de gestión de la calidad es un patrón fundamental para guiar y dirigir de forma exitosa a una organización encaminada a la mejora continua de su desempeño considerando las necesidades de todas las partes interesadas.

Acorde con la norma ISO 9001:2008, se presentan a continuación los ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

Principio 1: Enfoque al Cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

Principio 2: Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. El rol del líder en este caso implica el mantener a las personas comprometidas en la labor desarrollada.

Principio 3: Participación del personal

El personal en todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de ésta.

Es por ello que la organización debe preocuparse por mantener a su personal satisfecho y enfocado en la obtención de resultados.

Principio 4: Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Es indispensable identificar tales procesos y la interacción que existe entre ellos.

Un proceso es considerado como tal cuando una actividad o conjunto de actividades utilizan una serie de recursos para poder transformar las entradas en salidas, las cuales con frecuencia representan la entrada del siguiente proceso.

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Principio 6: Mejora Continua

La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta. Esto se refiere a que dentro de la organización siempre se debe buscar alguna oportunidad para seguir mejorando.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Se debe impedir la toma de decisiones a partir de supuestos o repentinas opiniones.

Principio 8: Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de una organización y sus proveedores para crear valor, dado que estos son interdependientes.

Estos ocho principios de gestión de la calidad deberían ser aplicados de forma conjunta con el propósito de contribuir en la satisfacción de las necesidades del cliente y el cumplimiento de cada uno de los objetivos de la organización.

5.5 IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001:2008 DE LA EMPRESA CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.

La implementación del Sistema de Gestión de la calidad contiene los aspectos fundamentales del sistema de gestión, en el cual, la calidad es el objetivo fundamental de todas las actividades de la empresa.

En él, se resume la estructura y experiencias de **CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C**, que la han llevado a contar con la confianza de sus clientes desde hace tiempo. Desde sus inicios, la empresa ha ido constantemente, adaptándose a la par con sus clientes, a los requerimientos cambiantes de una sociedad cada día más exigente, lo que ha conducido a tener que estructurar el propio sistema funcional para garantizar la continua satisfacción de estas relaciones.

Las nuevas exigencias del mercado y la disponibilidad actual de unas directrices profesionales en esta materia, han facilitado el trabajo de recogida de experiencias en este documento, el cual, está estructurado de acuerdo con la norma internacional **ISO 9001:2008**. “**Sistema de gestión de la calidad. Requisitos**” a partir de esta norma se ha desarrollado un sistema propio de gestión de la calidad.

El **alcance** del presente sistema de gestión de calidad es para la **Producción de Conserva de Pescado desde la Recepción de materia prima hasta la comercialización de dicho producto.**

Este sistema, es documentado en el cual, se trata de mostrar a los clientes, organizaciones, y también de recordar a todo el personal de la empresa, el grado de compromiso de toda la organización, para facilitar un servicio global de calidad, al tiempo que permite recoger el mejor, hacer en las

prácticas y métodos de trabajo como punto inicial del compromiso de mejora continua.

El sistema de gestión de la calidad requiere fundamentalmente la participación de:

Clientes: facilitando sus requerimientos definidos y completos.

Proveedores: suministrando productos y servicios de calidad establecida y documentada.

Empleados: realizando las funciones asignadas de acuerdo a lo establecido, con profesionalidad y dedicación.

5.5.1 Presentación de la Empresa

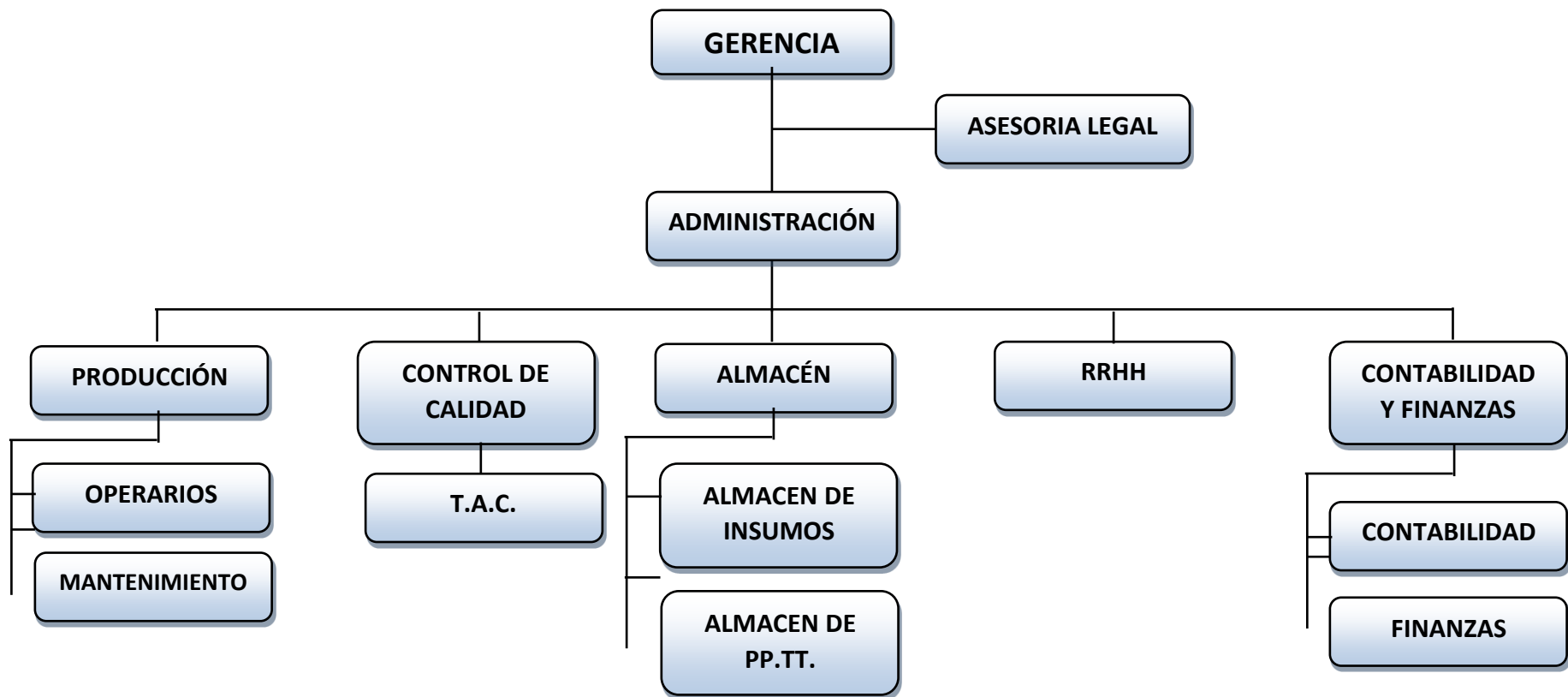
Conservera San Lucas S.A.C. fue creada el 22 de noviembre del 2011, empresa privada ubicada Jr. Piura con Av. Brasil Mz "O" lotes 4 y 5 Zona Industrial - Villa María - Distrito Nvo. Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Ancash, con una capacidad de 3495 cajas de conserva por turno.

La empresa cuenta con la Resolución Directoral N° 109-2016-PRODUCE/DGCHD de Licencia de Operación de la Planta de Conservas de Productos Hidrobiológicos, con el Protocolo Técnico de Habilitación Sanitaria N° PTH-039-16 SANIPES, el Protocolo Técnico de Habilitación Sanitaria N° PTH-030-16-BR SANIPES y Sistema de Codificación de las conservas aprobado por el Ministerio de la Producción.

5.5.2 Organización

Para el desarrollo de sus actividades, **CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.**, está estructurada según el organigrama del Sistema de Gestión de Calidad.


FLUJOGRAMA N°1: Organigrama de la Empresa.



5.5.3 POLITICA DE CALIDAD

La Dirección General de **CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.**, asume el compromiso de la implementación de un **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**, siendo consciente de que la calidad abarca todas las actividades de la empresa, y para ello, realiza una declaración de "**Política y Objetivos Generales del Sistema de Gestión de la Inocuidad y Calidad**" y se compromete a difundirlos, hacerlos cumplir y vigilar su cumplimiento en toda la empresa y en lo que proceda a sus proveedores y sus clientes, dicha política se encuentra registrada en el del Manual de Gestión de Calidad.

ILUSTRACIÓN N° 1: Política de Conservera San Lucas S.A.C.



POLITICA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA INOCUIDAD Y CALIDAD

Recepcionar recursos hidrobiológicos para transformarlos en alimentos inocuos de alta calidad nutritiva que satisfagan las exigencias técnicas de nuestros clientes en concordancia con las normas nacionales e internacionales vigentes.


A través de la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión se garantizará la inocuidad y calidad de nuestros productos.

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. tiene como objetivo la satisfacción total del cliente según nuestra implementación, desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión de calidad basada en HACCP.

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. bajo la dirección de la Gerencia General se compromete a brindar los recursos necesarios para la puesta en marcha de este sistema de calidad así como la mejora continua del sistema de gestión.

Nuevo Chimbote, 25 de Febrero 2016

Versión 01



CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.
Liliana V. Alfaro Valencia
GERENTE

5.5.4 DEFINICIONES Y TERMINOLOGIA

En la documentación de Sistema de **CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.** se ha utilizado el vocabulario establecido por la norma ISO 9000:2005, asumiendo la misma definición de los distintos términos.

También usaremos en el presente Manual, las siguientes abreviaturas:

SGC : Sistema de Gestión de la Calidad

PR : Procedimiento Documentado

IN : Instrucción de Técnica de Trabajo

DOC : Documento

MA : Manual de la Calidad

FR : Formato

5.5.5 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DE CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.

En el Sistema de Gestión de Calidad, se indica como **CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.** estructura su **Sistema** y como cumple con los requisitos indicados en la norma **ISO 9001:2008**.

A. Requisitos Generales

La organización ha establecido, documentado, implantado y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO. 9001, de modo que **CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.** ha:

- Determinado los procesos necesarios para el sistema de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinado la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinado los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces.
- Asegurado la disponibilidad de recursos y la información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizado el seguimiento, la medición (cuando sea aplicable) y el análisis de estos procesos.
- Implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

Los procesos incluirán los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto y la medición, el análisis y la mejora.

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. ha gestionado estos procesos de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001. Estos procesos han sido plasmados en el **MAPA DE PROCESOS**

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, nuestra organización se asegura de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente estará identificado y definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

B. Requisitos de la Documentación

Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad de **CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.** ha sido documentado y es mantenido eficazmente para asegurar los controles suficientes de nuestro sistema y la conformidad a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad es distribuida a nivel de División y a nivel de Departamento en cinco distintos niveles:

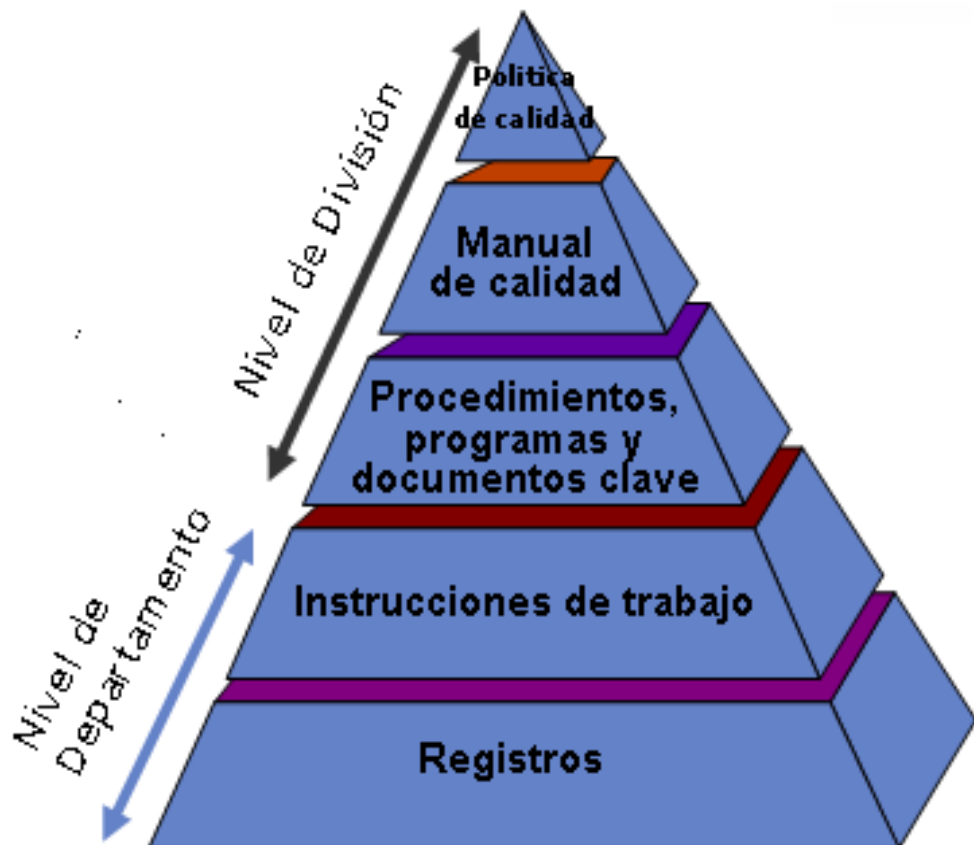


Ilustración N° 2: Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

Nivel de División

Nivel 1: La Política de Calidad, que abarca un compromiso con el cumplimiento de los requisitos, la mejora continua de la eficacia del sistema y la satisfacción del cliente.

Nivel 2: Este Manual de la Calidad, que describe nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, perfila las autoridades, las interrelaciones, los deberes del personal responsable del desempeño dentro del sistema, los procedimientos y/o referencias de todas las actividades que conforman el **Sistema de Gestión de la Calidad**.

Nivel 3: Los procedimientos requeridos por la norma, los programas de auditorías internas y externas, acciones correctivas y preventivas, Revisión de la Dirección y los documentos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos.

Nivel de Departamento

Nivel 4: Instrucciones de trabajo.

Nivel 5: Los registros de calidad requeridos por la norma y los registros necesarios a la organización para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz de nuestro **Sistema de Gestión de la Calidad**.

C. Manual de Calidad

El Manual de la Calidad ha sido preparado con el nivel más alto de atención a los detalles por la Dirección General y los Jefes de cada Área. El manual describe con exactitud nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

El alcance y las exclusiones aceptables del Sistema de Gestión de la Calidad se detallan en la sección uno de este manual. Cada sección del manual hace referencia a los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados con los requisitos delineados en esa sección.

D. Control de los Documentos

Todos los documentos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad son controlados de acuerdo con el Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos (PR-SL-001). Este procedimiento define el proceso para:

- Aprobar la idoneidad de los documentos antes de su emisión.
- Revisar y actualizar según necesidad y re-aprobar los documentos.
- Garantizar que se identifiquen los cambios y el estado actual de revisión de los documentos.
- Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos apropiados se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- Asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- Garantizar que los documentos de origen externo sean identificados y que su distribución sea controlada.

- Evitar el uso indebido de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente si se conservan con algún fin.

E. Control de Registros de Calidad

Los registros de calidad se conservan para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Los registros son conservados de acuerdo con el Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos (PR-SL-001).

Este procedimiento exige que los registros de calidad permanezcan legibles, fácilmente identificables y disponibles.

5.5.6. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.5.6.1. Compromiso de la Dirección

La Dirección General ha estado activamente comprometida con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y ha proporcionado la visión y la Dirección estratégica para el crecimiento de dicho sistema estableciendo los objetivos de calidad y la política de calidad.

Para seguir ofreciendo el liderazgo y demostrar el compromiso con la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, la Dirección General:

- Comunica a los empleados la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los requisitos de la ley.

- Establece los objetivos de calidad en los niveles y en las funciones correspondientes dentro de la empresa.
- Revisa la Política de Calidad para determinar la continua idoneidad durante las reuniones de Revisión de la Dirección.
- Realiza reuniones mensuales para evaluar la idoneidad del sistema, su adecuación y eficacia.
- Identifica las oportunidades de mejora y los cambios necesarios.
- Finalmente, garantiza la disponibilidad de recursos necesarios para la efectiva operación y el control de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.6.2. Enfoque al Cliente

La satisfacción del cliente, es la que posibilita y asegura la existencia de **CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.** y por esa razón, la Dirección General se ha asegurado que los requisitos de nuestros clientes se determinan y se cumplen y que su opinión y sus intereses se tengan en cuenta en todas las áreas de la empresa a través de toda la cadena de procesos con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente, tal y como se encuentra reflejado en el Procedimiento de Quejas de los Clientes (PR-SL-012) y en sus correspondientes actas de reunión.

5.5.6.3. Política de la Calidad

La Dirección General estableció la Política de Calidad en febrero de 2016.

La Política de Calidad es apropiada al propósito de la organización y expresa las metas y las aspiraciones que deben ser alcanzadas por la organización. Además, ésta proporciona el alcance necesario para determinar objetivos específicos de calidad y ofrece el compromiso para el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de la eficiencia de nuestro sistema.

La Política de Calidad ha sido comunicada a todos los empleados y está incluida en el proceso de orientación de los empleados nuevos y en la capacitación sobre el Sistema de Gestión de la Calidad. Se encuentra ubicado en la entrada de la planta haciendo fácil su visibilidad para todo el personal para mantener altos niveles dentro de nuestra organización.

La Dirección General examina la Política de Calidad en cada una de las reuniones de Revisión de la Dirección para determinar la idoneidad continua.

5.5.7. Planificación

5.5.7.1. Objetivos de Calidad

La Dirección General, ha planificado unos objetivos coherentes con la política de la calidad, y que cumplen con los requisitos establecidos, (ya sea por parte de la empresa como externamente) medibles y conocidos por los miembros de la empresa directamente implicados en su consecución.

Los objetivos de la Calidad, se encuentran registrados junto con la política de la calidad.

5.5.7.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Calidad se implementa para satisfacer nuestros objetivos de calidad. Su planificación se realiza (además de sobre los objetivos de calidad), sobre:

- Los indicadores de proceso.
- La formación del personal.
- El mantenimiento de los equipos.
- Las auditorías internas.
- La revisión por la dirección.

Cualquier cambio significativo del sistema de gestión de calidad es detectado y planificado, dando lugar a las modificaciones pertinentes del Mapa de procesos y de los documentos del sistema correspondientes.

5.5.8. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.8.1. Responsabilidad y Autoridad

La Dirección General, ha definido las responsabilidades y autoridades dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, y las ha comunicado dentro de la organización.

ACTIVIDAD en relación al Sistema de la Calidad	RESPONSABLE
Establecimiento y difusión de la Política de Calidad y Objetivos de la Calidad.	Gerente General
Provisión de los recursos	Gerente General
Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad	Gerente General
Implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad	Jefe de Aseguramiento de Calidad
Redacción del Manual de Calidad y Procedimientos	Jefe de Aseguramiento de Calidad
Detección y Análisis de los requisitos del Cliente	Responsable ventas (Administración)
Desarrollo de Productos	Jefe de Aseguramiento de Calidad
Planificación de la producción / servicio y pedido de materiales.	Producción
Análisis de Datos e Indicadores de Gestión	Jefe de Aseguramiento de Calidad
Medición de Satisfacción del Cliente	Jefe de Aseguramiento de Calidad
Compras de Materias Primas	Administración
Evaluación de Proveedores	Responsable de Compras / Calidad
Capacitación	Producción / Calidad
Control de los Procesos Operativos	Producción / Calidad
Mantenimiento de las instalaciones y equipos	Producción / Calidad
Control de las operaciones de almacenamiento	Jefe de Aseguramiento de Calidad
Auditorías Internas al Sistema de Gestión	Jefe de Aseguramiento de Calidad
Administración de la documentación	Jefe de Aseguramiento de Calidad

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. tiene establecido un organigrama con las interrelaciones del personal. Las descripciones de cada puesto de trabajo definen las responsabilidades de cada uno de ellos.

El organigrama de la empresa, se encuentra definido en el manual de la calidad; y las responsabilidades y funciones de los distintos miembros de la empresa se identifican en:

- Documentos del sistema (Procedimientos, Instrucciones)
- Manual de Organización y Funciones, donde se describen las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, así como las personas que ocupan ese puesto de trabajo.
- Esta documentación se revisa y aprueba por la dirección, estando disponible para conocimiento de todos los empleados, para que puedan conocer su dependencia organizativa y sus responsabilidades.

5.5.8.2. Representante de la Dirección

La Dirección General ha nombrado a un miembro de la dirección de la organización como Jefe de Aseguramiento de la Calidad / Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, el cual, independientemente de otras responsabilidades tiene la responsabilidad y autoridad que incluye:

- Asegurarse de que se establezcan, implementen y que se mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.

- Comprobar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.
- Ser el nexo de la organización con las entidades de auditoría externa o de certificación, clientes y proveedores (cuando proceda).

5.5.8.3. Comunicación Interna

La Dirección General, se ha asegurado que, por medio de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, se establecen los canales de comunicación necesarios para el desarrollo de los trabajos y la comunicación de los datos necesarios para los mismos y de disponer de los medios necesarios para que, los miembros del personal CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C., comuniquen sus impresiones u opiniones acerca del funcionamiento de la empresa y del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se han establecido mecanismos eficaces para la comunicación interna, como las reuniones entre los distintos departamentos y la dirección, quedando registradas en actas de reunión.

También se realizan otras acciones para potenciar la comunicación interna, a través de un sistema de comunicados internos.

5.5.8.4. Revisión por la Dirección

La revisión del Sistema de Gestión de Calidad, es efectuada por la Dirección General y por el Representante de la Dirección (Jefe de Aseguramiento de la Calidad), con la periodicidad establecida por los mismos, tal y como se indica en el Procedimiento de Revisión del Sistema de Gestión, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

Dicha revisión, incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:

- Los resultados de las auditorías.
- La retroalimentación del cliente.
- El desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección.
- Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Las recomendaciones para la mejora.

Los resultados de la revisión de la dirección, incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de sus procesos.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.

5.5.9. GESTION DE RECURSOS

5.5.9.1. Provisión de los Recursos

La empresa ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con la norma ISO 9001:2008. Esta implementación se logró con el compromiso de la Dirección y con los recursos suficientes para realizarla.

Para mantener eficazmente el proceso y mejorarlo continuamente, la Dirección establece y proporciona los recursos necesarios.

5.5.9.2. Recursos Humanos

5.5.9.2.1. Generalidades

Para garantizar la competencia de nuestro personal, se han preparado descripciones del puesto de trabajo que identifican la cualificación requerida para cada uno de los cargos que afectan la calidad del producto.

Dentro de esta cualificación se incluyen los requisitos de educación, habilidades y

experiencia. Las cualificaciones apropiadas, junto con la capacitación necesaria, proporcionan la capacidad requerida en cada cargo.

5.5.9.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

La cualificación se revisa durante la contratación, cuando un empleado cambia de cargo o cuando se modifican los requisitos para un cargo. Recursos Humanos mantiene registros de las cualificaciones de los empleados.

Si se encuentran discrepancias entre la cualificación del empleado y los requisitos del puesto, se decide dar capacitación o se emprende otra acción para brindar al empleado la capacidad necesaria para su tarea. En este último caso se evalúan los resultados para determinar si fueron eficaces. La formación y la evaluación se llevan a cabo de acuerdo con el Manual de Organización y Funciones.

Todos los empleados reciben capacitación sobre la importancia y la trascendencia de sus actividades y sobre la manera en que contribuyen al logro de los objetivos de calidad.

5.5.10. Infraestructura

Para satisfacer los objetivos de calidad y los requisitos del producto CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. ha determinado la infraestructura necesaria.

La infraestructura ha sido proporcionada e incluye edificios, área de trabajo, elementos utilitarios, equipo de proceso y servicios de apoyo. A medida que surgen nuevas necesidades de infraestructura, se documentarán en proyectos de calidad. Se da mantenimiento a la infraestructura existente para asegurar la conformidad del producto.

Los requisitos de mantenimiento se documentan en:

- Planes de mantenimiento preventivo.
- Planes de mantenimiento de edificios.

5.5.11. Ambiente de Trabajo

Se mantiene un ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad del producto. Los requisitos se determinan durante la planificación de calidad y se documentan en el proyecto de calidad.

El ambiente laboral se administra para que constantemente sea el adecuado. Se evalúan los datos del sistema de calidad para establecer si el ambiente laboral es suficiente para lograr la conformidad del producto o si es necesario emprender acciones correctivas o preventivas relacionadas con el ambiente laboral.

5.5.12. REALIZACION DEL PRODUCTO

5.5.12.1. Planificación de la Realización del Producto

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización del servicio. Dicha planificación es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de Gestión de la Calidad.

Durante la planificación de la realización del servicio, la Dirección General y el Responsable de Calidad, han determinado:

- Los objetivos a seguir tanto en calidad como en los requisitos del producto o servicio, y transmitidos a todas las áreas implicadas.
- La realización de los documentos necesarios para llevar a cabo la producción, servicio y su inspección, establecidos en los diferentes procedimientos e instrucciones, así como establecer los recursos y procesos apropiados.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos.

5.5.13. Procesos relacionados con el Cliente

5.5.13.1. Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C .determina los requisitos relacionados con el producto determinando:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos necesarios para las actividades de entrega y posteriores. Esta sistemática de recepción y entrega viene expresada en el Procedimiento de Liberación de Producto (PR-SL-007).
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto o servicio, los cuales son recabados, revisados, actualizados y archivados en la empresa según el Procedimiento de Elaboración y Control de documentación (PR-SL-001)".
- Cualquier otro requisito no establecido por el cliente o adicional, el cual, establece CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. en las diferentes instrucciones técnicas de trabajo (IN).

5.5.14. Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. una vez determinados los puntos anteriores, se dispone a la revisión, aceptación y modificación de los pedidos, de forma que, se consigue que el pedido siga su curso de la manera más satisfactoria para el cliente y para nuestra organización según el Procedimiento de Quejas del Cliente (PR-SL-012)

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambian los requisitos del producto, se aseguran que se modifique la documentación pertinente y que el personal que corresponda tenga conocimiento de los requisitos modificados.

5.5.15. Comunicación con el Cliente

Para conseguir que lo anteriormente citado sea efectivo, CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. establece los canales de comunicación hacia el cliente para cualquier consulta, información, quejas, con el Procedimiento de quejas de los clientes (PR-SL-012): Control de las no conformidades, así como los responsables de su atención.

5.5.16. Diseño y Desarrollo

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. ha excluido este punto (Diseño y Desarrollo), por lo considerado en el punto 4 “Sistema de Gestión de Calidad” del presente Manual de la Calidad.

5.5.17. Compras

5.5.17.1. Proceso de Compras.

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. evalúa y selecciona a sus proveedores así como mantiene una evaluación continua de los mismos durante el transcurso del servicio a la empresa según el Procedimiento de Evaluación y Aprobación de Proveedores (PR-SL-004).

5.5.17.2. Información de las compras

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. realiza las compras especificando en los pedidos los requisitos necesarios, procediéndose a su aprobación antes de su emisión, por parte del responsable. Así mismo, CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. se asegura de la adecuación de los requisitos de compras especificados antes de comunicárselos a los proveedores según lo descrito en el Procedimiento de Evaluación y Aprobación de Proveedores (PR-SL-004).

5.5.17.3. Verificación de los productos Comprados

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C ha establecido e implementado la inspección para asegurarse de que el producto comprado o los servicios contratados cumplen con los requisitos de compra especificados según el Procedimiento de Evaluación y Aprobación de Proveedores (PR-SL-004) y la Instrucción Técnica de Trabajo (IN).

5.5.18. Producción y Prestación del Servicio

5.5.18.1. Control de la Producción.

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. ha planificado y llevado a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Estas condiciones controladas incluyen:

- La disponibilidad de información que describe las características de nuestros productos.

- La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando es necesario.
 - Análisis de Seguridad del Trabajo (AST) y procedimientos de trabajo seguro (PTS) para aquellas actividades que por su complejidad técnica y física, presenten riesgos que puedan afectar la salud del personal. (Evaluar si es aplicable a nuestra empresa).
- Uso de equipos apropiados
 - Disponibilidad de equipos de seguimiento y medición
 - Implementación del seguimiento y la medición
- Mediante el seguimiento del proceso de producción y el control de los procesos, según el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura línea Crudo y Cocido y Manual del Plan HACCP Línea Crudo y Cocido

5.5.19. Validación de los Procesos de Producción

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. Valida los procesos de producción, una vez que se le ha entregado al cliente su pedido y éste lo ha verificado.

5.5.20. Identificación y Trazabilidad

La oportuna identificación de los productos en el almacén, se realiza según lo establecido en el Procedimiento de Trazabilidad (PR-SL-005), CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. proporciona un orden preestablecido que facilita la búsqueda y circulación con la

mayor eficacia, así como establece la trazabilidad del producto o servicio (cuando proceda).

5.5.21. Propiedad del Cliente

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. excluye este requisito de su sistema por lo expresado en el apartado 4 del presente Manual de Calidad.

5.5.22. Preservación del Producto

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. preserva la conformidad de los productos durante el almacenamiento y entrega al cliente, según lo expresado en Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Procedimiento de Liberación de Producto (PR-SL-007), respectivamente.

5.5.23. Control de los Equipos de Seguimiento y Medición

El sistema de la calidad de CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. tiene establecido una serie de controles para evaluar las características de sus servicios y productos y de sus instalaciones y de esta forma asegurar la obtención de la calidad requerida.

Para ello se determina el seguimiento y medición que se debe realizar y los equipos de seguimiento y medición que se requieren para dar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados, evitando el uso inadvertido de equipos de inspección, medición y ensayo inadecuados o en mal estado, ya que pueden

darnos una información errónea de la realidad y conducirnos a decisiones equivocadas sobre la conformidad o no conformidad de los productos.

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. controla que los equipos de medida, sean aptos para la exactitud y precisión necesarias y que la incertidumbre de medida sea conocida y compatible con la capacidad de medida requerida. Para asegurar que estos equipos miden correctamente, se han establecido (y se aplican) las oportunas acciones de control:

- Mantenimiento programado, cuando proceda.
- Calibración y/o verificación programada, metódica y evaluable.
- Estado de calibración o verificación identificable y resultados de calibración documentados
- Acciones previstas en caso de resultados de calibración o verificación no satisfactoria; evaluación de resultados anteriores en caso que se compruebe que no están bien calibrados.
- Uso, manipulación y conservación en condiciones adecuadas que no alteren su estado de idoneidad.

Además, CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. Evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecta que el equipo no está conforme con los requisitos, tomando acciones sobre el equipo o servicio afectado. Se mantienen registros de los resultados de la Verificación de instrumentos de medición, según FR-SL-046 y Procedimiento de verificación de instrumentos de medición, según el PR-SL-008.

Asimismo, se confirma la capacidad del software computacional para satisfacer la aplicación prevista, cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados, esto se hace antes del uso inicial y es confirmado de nuevo cuando es necesario.

En el Programa de Mantenimiento de Equipos e Instalaciones, se define cuáles son las medidas para asegurar y vigilar el estado de los equipos de inspección, medición y ensayo: recepción, identificación, puesta en servicio y verificaciones periódicas.

5.5.24. MEDICION ANALISIS Y MEJORA

5.5.24.1 Generalidades

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. pone los medios para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de:

- La política de la Calidad.
- Objetivos de la calidad.
- Resultados de la auditoria.
- Análisis de datos.
- Las acciones correctivas y preventivas.
- La revisión por la dirección.

De todo esto, quedará constancia en las actas de reunión realizadas como **mínimo anualmente** derivadas de la revisión del sistema por la dirección, (FR-SL-006).

5.5.25. Seguimiento y Medición

5.5.25.1. Satisfacción del cliente

En CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Dichos métodos para obtener esta información y utilizarla son:

- Quejas y reclamaciones según el Procedimiento de Quejas de los Clientes (PR-SL-012).
- Tratamiento y resolución de las no conformidades según el Procedimiento de Producto No Conforme (PR-SL-006).

5.5.25.2. Auditoria Interna

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. Lleva a cabo a intervalos planificados de auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001 y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. planifica el programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar. Así como los resultados de auditorías previas. Se define el criterio y alcance de la misma y frecuencia. La selección

de los auditores y la realización aseguran la objetividad e imparcialidad de la misma ya que son independientes de la parte a auditar.

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. ha definido en el Procedimiento de Auditorías Internas (PR-SL-002), las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de las auditorías, informar de los resultados y mantener los registros adecuados, así como, las acciones necesarias para eliminar las no conformidades detectadas.

Los responsables del área auditada, se aseguran que se toman las acciones necesarias para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas **y el informe de las actividades de verificación.**

5.5.25.3. Seguimiento y medición de los procesos

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. Establece según el Manual de Plan HACCP, que, con una periodicidad no superior a un año, en la revisión por la dirección, se realiza un seguimiento y medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad, para asegurar que se alcanzan los resultados planificados, en cuanto a los indicadores expuestos en las diferentes encuestas y

fichas de indicadores según la IN: “Análisis de datos de los procesos”.

Estos indicadores ofrecen información acerca de:

- No conformidades
- Formación interna
- Compras y proveedores

Cuando los resultados planificados, no se alcanzan, se llevan a cabo acciones correctivas, según el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-SL-003), según sea conveniente, para asegurar la conformidad del producto.

5.5.25.4. Seguimiento y Medición del Producto

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. mide y hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.

Esto, se realiza en las etapas apropiadas del proceso de la realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas, manteniendo evidencias de la conformidad de los criterios de aceptación, según los diferentes procedimientos, instrucciones y formatos utilizados en las diferentes partes del proceso.

a) Inspección Inicial

Las inspecciones en recepción realizadas a los productos por el encargado de un Técnico de Aseguramiento de la Calidad.

Si no se cumplieran las especificaciones definidas para el pedido se procederá de acuerdo al Procedimiento de Producto No Conforme (PR-SL-006).

b) Inspección en el Proceso

En CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. se han definido procedimientos e instrucciones de trabajo para establecer los controles de calidad necesarios en cada una de las fases de la realización del servicio, así como una vez finalizado el servicio y las diferentes instrucciones de trabajo.

c) Inspección Final

Como inspección final se contempla la elaboración de una encuesta por parte del cliente en donde se contempla todos los puntos críticos del proceso. Dichas encuestas, serán analizadas por el Responsable de Calidad al menos anualmente, y se presentaran en forma de gráficos. La Dirección General, las revisará y analizará anualmente en base a un informe realizado por el Responsable de Calidad, esto quedará registrado en un acta de reunión.

Si durante dicho análisis o a partir de cualquier inspección anteriormente citada se detectan no conformidades se procederá según el Procedimiento de un Producto No Conforme (PR-SL-006) y el Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas (PR-SL-003).

5.5.26. Control del Producto No Conforme

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. se ha asegurado, que el producto y/o servicio que sea no conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir su uso.

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. mediante Procedimiento de un Producto No Conforme (PR-SL-006), define los controles, las responsabilidades y las autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme.

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. trata los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.
- Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. mantiene registros con informes de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

Cuando se corrige un producto no conforme, CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. lo somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

5.5.27. Análisis de Datos

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión y evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del producto.
- Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Los proveedores.

5.5.28. Mejora

5.5.28.1. Mejora Continua

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. pone los medios para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de:

- La política de la Calidad.
- Objetivos de la calidad.
- Resultados de la auditoria.
- Análisis de datos.
- Las acciones correctivas y preventivas.
- La revisión por la dirección.

De todo esto, quedará constancia en las actas de reunión (FR-SL-006) realizadas como mínimo anualmente derivadas de la revisión del sistema por la dirección.

5.5.28.2. Acción Correctiva

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. toma las acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, estas acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

CONSERVERASAN LUCAS S.A.C. mediante el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-SL-003), ha definido los requisitos para:

- La revisión de las no conformidades (Incluyendo las quejas de los clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

5.5.28.3. Acción Preventiva

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. establece las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. mediante el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PR-SL-003), ha definido los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

5.6. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.

5.6.1. ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS – PR-SL-001

OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el desarrollo y control en la elaboración de documentos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad de **CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.**

RESPONSABILIDAD:

El Jefe de Aseguramiento de la Calidad es responsable del presente procedimiento, así como de vigilar su implementación y control respectivo.

ALCANCE:

Se aplica a todos los documentos que conforman el sistema de gestión de la calidad de la empresa (Manuales, procedimientos, instrucciones, formatos, cartillas y documentos de procedencia externa a la empresa).

Incluye las actividades de elaboración, aprobación, distribución, revisión, modificación, retiro de los documentos y control del uso de los documentos obsoletos, así como el cuidado de la integridad y resguardo de los registros.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

IN-SL-001: Elaboración de Documentos

FR-SL-001: Lista Maestra

DEFINICIONES:**a) Documento.**

Es la información y su soporte de la información. Un documento puede ser:

Documentos escritos (manuales, procedimientos, instructivos, etc.), fotografías, archivos de audio o videos, etc.

b) Formalizar un documento.

Actividades que se realizan para que un documento pase a formar parte del sistema de gestión de la calidad, que consiste en identificarlo, redactar el original, aprobación del documento, ingresarlo en la "Lista Maestra", publicarlo en la carpeta oficial de la red de trabajo e informar oficialmente a todas las jefaturas relevantes, que se cuenta con un nuevo documento o una nueva versión del mismo.

PROCEDIMIENTO:

APROBACIÓN, REVISIÓN, CONTROL DE CAMBIOS Y CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS:

Elaboración o modificación de documentos:

Cualquier trabajador puede elaborar un nuevo documento o modificar uno ya existente, para mejorarlo (en una copia simple del documento vigente, impreso), según la instrucción: "PR-SL-001: Elaboración de Documentos" y justificando el motivo del mismo. Lo entrega al jefe o responsable de área al que pertenece o ejecuta el documento, quien revisa la conformidad o adecuación del mismo a la realidad del proceso de su área.

El jefe o responsable de área entrega el documento (nuevo o modificado) en físico o haciendo uso de la vía más adecuada (fax, e-mail, etc) al Jefe de Aseguramiento de la Calidad, para su revisión. Si no existen correcciones, el Jefe de Aseguramiento de la Calidad da V°B°, de lo contrario, corrige y remite el documento al jefe o responsable de área para que realice las modificaciones respectivas.

Dado el V°B° el Jefe de Control de Aseguramiento de la Calidad formaliza el documento, identificándolo, ingresándolo a la "FR-SL-001:

Lista Maestra” e imprime el documento, registra en el formato “FR-SL-002: Control de Distribución de Documentos”, y los receptores, a su vez, firman como responsables de la implementación, aceptación y conocimiento del documento en la misma lista.

El jefe o responsable de área o responsable involucrado, implementa el documento y su contenido.

El Jefe de Aseguramiento de la Calidad, verifica el cumplimiento del objetivo del documento en su adecuación al Sistema de Gestión de la Calidad luego de un máximo de dos semanas de implementado. Así determina si el documento cumple con el objetivo o si requiere nuevos cambios y sólo en este último caso comunica y remite el documento al jefe o responsable de área para su modificación.

Aprobación y revisión de documentos.

Los documentos del sistema de gestión de la calidad (SGC), serán aprobados por los jefes de área al cual pertenece o se aplica el documento; la política, manual de calidad y documentos de gestión de calidad serán aprobados por la Gerencia General. La revisión de los documentos está asignada sólo al Jefe de Aseguramiento de la Calidad, el cual verifica que el documento cumple con el objetivo para el cual fue diseñado, la estructura del mismo y la implicancia de las modificaciones del documento en el sistema de gestión de la calidad, y si es un documento nuevo, le asignará un código, revisión y la inclusión en la lista maestra.

NIVELES DE APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

TIPO DE DOCUMENTO	APROBADO POR:
Manual de Calidad Manual de organización y Funciones Plan HACCP Política de Calidad	Gerente de General
Objetivos Manuales, BPM y POES Manuales, procedimientos, Instrucciones, especificaciones, Cartillas de trabajo, programas y Planes específicos de cada área	

Identificación de cambios y revisiones vigentes.

Para identificar los cambios realizados en las nuevas versiones, estos se indicarán en el cuadro “control de cambios” al final de cada documento.

Documentos de procedencia externa

Cuando sea necesario mantener documentos de procedencia externa (manuales, normas técnicas, etc.) el Jefe de Aseguramiento de la Calidad lo colocará en una carpeta con denominación “DOCUMENTOS EXTERNOS” y será responsable de adquirir la nueva revisión en el

caso de que sea necesario para su proceso o actividad, procediendo a retirar la versión anterior. El Jefe de Aseguramiento de la Calidad, registrará los documentos de procedencia externa que se utilizan en toda la empresa en una lista “FR-SL-001: Lista Maestra” y se controlará su distribución, de igual forma que los demás documentos con “FR-SL-002: Control de Distribución de Documentos”.

Gestión de documentos vigentes y retiro de obsoletos:

La gestión de los documentos del sistema de gestión de la calidad, son de responsabilidad del Jefe de Aseguramiento de la Calidad, el cual verificará que los documentos que se encuentran distribuidos, son los actualmente vigentes. Para ello corrobora que los documentos entregados, corresponden a la última versión y correlaciona con la “Lista Maestra”, la correspondencia de documentos y versiones.

Cuando se genera una nueva versión o un nuevo documento, el Jefe de Control de Calidad, realiza las gestiones para su aprobación respectiva, lo incluye en la “Lista Maestra”, y distribuye a las áreas correspondientes. De tratarse de una nueva versión, se debe asegurar de retirar los documentos con la versión anterior, de los puntos donde se encontraban los documento.

El retiro de versiones obsoletas y la distribución de nuevas versiones, se realiza haciendo constar con la firma en el formato “FR-SL-002: Control de Distribución de Documentos”

Mantenimiento de los registros:

Los registros de producción y calidad, son almacenados en sus respectivas áreas. Los jefes de cada área son los responsables de cuidar la integridad de los registros, verificando que estos no hayan sufrido cambios sin autorización, en el llenado de los datos. Por ningún motivo se permite el uso de correctores líquidos, borradores, o sobre

escrituras en los registros que sustentan la seguridad, legalidad o calidad de los productos. Los cambios sólo se realizarán con autorización del jefe de área, dando su conformidad con su firma, al costado del registro que fue cambiado, el cambio se realizará rayando el dato erróneo y escribiendo el dato correcto al costado del registro que estaba mal.

Los registros que sustenten la legalidad, inocuidad y/o calidad del producto, se deberán guardar por un período de 12 meses más, que el declarado de vida útil del producto.

FRECUENCIA:

La revisión de documentos será revisada por lo menos una vez al año o cuando sea necesario

CAMBIOS INCLUIDOS EN ESTA VERSIÓN:

Pág.	Descripción del contenido anterior	Cambio respecto a la versión anterior

5.6.2. PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS – PR-SL-002

OBJETIVO

- Desarrollar los pasos necesarios para llevar a cabo las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Verificar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y establecer las acciones necesarias para su mejora continua.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo proceso de CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C., que se desarrolle bajo el Sistema de Gestión de Calidad.

RESPONSABILIDAD

El Jefe de Aseguramiento de la Calidad (JAC) es responsable de la planificación de las auditorías y del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento, así como de la vigilancia y control respectivo en todas las áreas.

Los Jefes de Área serán los responsables del cumplimiento del presente procedimiento cuando éste involucre su área.

El Gerente General, es responsable de revisar las auditorías, y de asegurar que se ejecuten las acciones correctivas pertinentes.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- FR-SL-008: Lista de Auditores Internos
- FR-SL-009: Plan de Auditoria.
- FR-SL-007: Solicitud de Acción Correctiva

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

Las auditorías internas al SGC se realizarán por lo menos una vez al año, o cada vez que se identifiquen desviaciones de políticas y procedimientos que pongan en duda la eficacia del SGC.

Para definir la frecuencia de los procesos a ser auditados, en primera instancia, se ha realizado un análisis de riesgos, con el propósito de identificar los procesos o áreas que son más críticas para la seguridad de los productos que elaboramos. Ese análisis de riesgo, se actualiza cada vez que existan cambios en las áreas

auditadas, aumentando o disminuyendo la frecuencia producto de su desempeño o riesgo asociado. Por lo menos una vez al año se debe actualizar el análisis de riesgos.

Las auditorías internas se pueden realizar con personal de la empresa, al cual se ha capacitado previamente en auditorías internas y el sistema de calidad, o puede contratarse personal externo.

Los requisitos para que un trabajador de CONSERVERA SAN LUCAS SAC sea auditor interno, es haber completado la capacitación de “auditor interno” descrito en el cuadro siguiente:

Auditor:	Competencia:	Facultad:	Duración
En capacitación	Recibe capacitación de auditor interno	---	8 horas auditor interno
En formación	Capacitación durante las auditorías internas.	Acompaña a las auditorías	Mínimo 1 auditoría interna
Capacitado	Capacitado y acompañar auditoría interna	Puede realizar auditorías internas	-

Ningún auditor interno puede auditar el área donde trabaja, para ello el JGC determinará a que área auditará y proporcionará aspectos relevantes a auditar.

DESARROLLO DEL DOCUMENTO:

De acuerdo a disposiciones del presente procedimiento el JAC coordina las actividades para el desarrollo de la auditoría. Para ello

consulta el “FR-SL-003: Cronograma Anual de Actividades”, y verifica que área o proceso de la empresa toca ser auditada.

El JAC, designa al auditor(es) luego de revisar la lista “FR-SL-008: Lista de Auditores”. La selección del auditor o equipo auditor estará sujeta a los requisitos establecidos en las disposiciones del procedimiento y del alcance de la auditoría.

El JAC, coordina con los responsables de área o proceso, la fecha para la ejecución de la auditoría y los auditores elaboran el Plan de Auditoría, según formato “FR-SL-009: Plan de Auditoria” o en su defecto lo solicita al auditor externo contratado. En él, se describen los elementos específicos a auditar, las personas que serán entrevistadas y las horas de la auditoría. Se comunica o reúne con auditores para informar el objetivo de la auditoría, definir el plan de auditoría, relación de la documentación, criterios y actividades a evaluar y formatos de la auditoría. Se envía copia del plan al responsable del área(s) a auditar.

El día de la auditoría, el auditor(es) se reúne con el responsable(s) de área y personal involucrado, y elaboran el acta de reunión de apertura de la auditoría. Se da libertad al auditor a elaborar y manejar el formato guía que él crea conveniente para apoyarse durante la auditoría.

Luego realiza la auditoría registrando los hallazgos (acorde al alcance de la auditoría).

Durante la auditoría el auditor deberá verificar, identificar y registrar las conformidades y no conformidades de los requisitos de la norma.

Finalizada la auditoría, el auditor informa los resultados en la reunión de cierre a los auditados y elaboran el acta de reunión de cierre.

El auditor(es) redacta el Informe de auditoría interna con los hallazgos evidenciados y éste es entregado al JAC, éste informe es luego derivado al responsable del área auditada por el JAC.

En caso de detectarse “No Conformidades” se procede según los siguientes pasos:

- El JAC, con el informe de auditoría, procede según procedimiento “PR-SL-007: “Solicitud de Acción Correctiva” para proponer las acciones correctivas, las cuales serán elaboradas con el responsable del área auditada. En esta reunión se le informa al responsable del área, sobre los Hallazgos, la implicancia de estas no conformidades y las acciones a tomar para que no se repitan. Las acciones preventivas siguen el mismo tratamiento para ser levantadas.
- El JAC es el encargado de la verificación de la aplicación de la acción correctiva y/o preventiva en la fecha propuesta en formato “FR-SL-007: Solicitud de Acción Correctiva” y registra el seguimiento en dicho formato. El formato queda bajo custodia del Área de Aseg. De la Calidad.
- El JAC programa la verificación de la eficacia de las actividades propuestas para levantar las “no conformidades” y minimizar o eliminar así la recurrencia de las éstas.

5.6.3. PROCEDIMIENTOS DE ACCIONES CORRECTIVAS – PR-SL-003

OBJETIVO

Dar las pautas necesarias para identificar y desarrollar las Acciones Correctivas y Preventivas ante la evidencia de no conformidades o potenciales no conformidades, producto de hallazgos durante el desarrollo de actividades, quejas de clientes y/o auditorías.

ALCANCE

El presente procedimiento se aplica en todas las no conformidades que se detecten, durante las actividades de todas las áreas de la empresa (productos fuera de especificación, procesos fuera de control, hallazgos durante las auditorias o inspecciones, quejas de clientes).

RESPONSABILIDAD

El Jefe de Aseg. de la Calidad (JAC) es responsable del presente procedimiento, así como de vigilar su implementación y control respectivo.

DEFINICIONES:

- a) No Conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito o especificación
- b) No Conformidad Potencial:** Condición o proceso que si no se controla puede generar un producto no conforme.
- c) Acción Correctiva (AC):** Acción tomada **para corregir la causa** de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

FR-SL-007: Solicitud de Acción Correctiva

DESARROLLO DEL DOCUMENTO:

PROCEDIMIENTO:

Cualquier trabajador, puede detectar la “**No Conformidad**” y debe comunicar al Jefe de Área (JA). El JA deberá documentar claramente la no conformidad, detallando en el formato “FR-SL-007: Solicitud de Acción Correctiva” la situación del hallazgo.

Estas situaciones de no conformidad, pueden originarse por:

- Productos fuera de especificaciones
- Procesos fuera de control
- Quejas y reclamos de clientes
- Resultados de las auditorias.
- Resultado de la supervisión rutinaria de los procesos productivos.

El JA llama a reunión a responsables del área, proceso o producto afectado y al Jefe de Aseg. de la Calidad (JAC), para evaluar las consecuencias del desvío del proceso, determinando, si aplica, los lotes que fueron afectados, procesos, áreas y personal a los que afecta esta condición, este análisis debe quedar registrado en el formato de solicitud de acción correctiva.

El JA y los responsables de áreas, determinan las acciones inmediatas para corregir el problema, de tal forma que el producto o los procesos estén nuevamente bajo control, estas acciones igualmente deben ser documentadas en el mismo formato de acciones correctivas.

El JA y responsables del proceso, hacen un análisis de los motivos que generaron la condición de no conformidad del proceso o producto, con la finalidad de que esta situación no se vuelva a repetir, este análisis deberá ser basado en métodos de análisis de causas y proponen las acciones correctivas, estas deben indicar:

- Actividades a realizar, con la finalidad de eliminar los motivos que originaron la no conformidad.
- Plazos adecuados para ejecutar estas medidas propuestas.
- Personal responsable de la ejecución

El JAC determina la aceptación del plan de acción correctiva propuesta. Si es afirmativo, da su V°B° en el formato “FR-SL-007: Solicitud de Acción Correctiva”, de lo contrario (si es NO), registra los

comentarios para esta decisión y lo devuelve al JA para que replantee su propuesta de acción correctiva” o la fecha de su aplicación.

El JA organiza y ejecuta las acciones correctivas propuestas y el los plazos planteados el JAC realiza la verificación de la eficacia de la implementación de las medidas tomadas mediante un seguimiento al programa de actividades propuesto.

Si al verificar que las medidas tomadas son eficaces para eliminar o minimizar el riesgo de que se repita el hecho, el JAC concluye dando su conformidad en el formato “FR-SL-007: Solicitud de Acción Correctiva”, y concluyen la solución a la “No Conformidad”, de lo contrario origina un nuevo registro en un nuevo formato “FR-SL-007: Solicitud de Acción Correctiva”.

Si se resuelve la no conformidad, se da por concluido el procedimiento de Acción Correctiva, archivando los reportes, resultados del análisis, para su posterior discusión en revisiones por la gerencia o una auditoria futura.

5.6.4. PROCEDIMIENTO DE EVALUACION Y APROBACION DE PORVEEDORES – PR-SL-004

OBJETIVO

- Garantizar que los riesgos asociados a las materias primas, insumos y material de empaque, han sido evaluados y se controlan antes de la compra, para que ello no represente un riesgo de seguridad o calidad para el producto.
- Establecer los procedimientos a seguir para realizar la selección de proveedores potenciales de tal manera que nos brinde las garantías suficientes sobre la calidad, seguridad, legalidad y autenticidad de la materia prima que nos proveen y transportan.

ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a los proveedores que abastecen materias primas, pescados, insumos, materiales de envasado y empaque del producto y proveedores de servicios

RESPONSABILIDADES

- Jefe Administrativo: Es responsable de buscar proveedores del producto o servicio, conforme a lo solicitado por el área que lo requiera.
- Bahía: Es responsable de captar los proveedores y mantener comunicación con ellos para futuras compras.
- Jefe de Gestión de la Calidad: Es el responsable de evaluar los riesgos asociados al proveedor y definir las medidas a tomar para controlar los riesgos identificados.
- Técnicos de Aseg. de la Calidad: evalúa, inspecciona y registra resultados de su evaluación en la recepción de las materias primas, insumos o materiales de empaque.
- Jefe de Producción: verifica y constata los datos personales y comerciales de los proveedores declarados por la bahía, así como del transportista e ingresa al sistema los datos del proveedor (es).

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- a) **PROVEEDOR**: Son las personas naturales y/o jurídicas a la que la empresa dirige el pedido de un suministro.
- b) **MATERIAS PRIMAS**: Insumos e ingredientes alimentarios, que se transforma en un producto final según las especificaciones del cliente.

c) MATERIAL DE ENVASADO Y EMPAQUE: Material que constituye el recubrimiento primario y secundario del producto, respectivamente.

d) ANALISIS DE RIESGOS: Proceso que consiste en identificar los peligros asociados a la actividad/proceso/material, y que consta de tres componentes: evaluación, gestión, y comunicación de riesgos.

REGISTRO

FR-SL-011: Matriz de Valoración de Riesgos

FR-SL-012: Evaluación a Proveedores – Hidrobiológicos

FR-SL-013: Evaluación a Proveedores – Insumos y Materiales de Envasado

FR-SL-014: Proveedores Aprobados

DESCRIPCIÓN

EVALUACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS A LOS PROVEEDORES (MATERIAS PRIMAS, INSUMOS, MATERIAL DE EMPAQUE O PROVEEDOR DE SERVICIO)

La evaluación de los riesgos asociados a los proveedores, se debe realizar en el formato “FR-SL-011: Matriz de Valoración de Riesgos”, en donde se listarán todos los proveedores potenciales para la empresa (insumos y materiales de empaque o proveedores de servicio), el análisis de riesgos para los proveedores de materias primas, se describirá en el plan HACCP y las medidas definidas, serán implementadas para el control de los riesgos identificados.

Estos pueden ser agrupados, en función de tipo de producto que proveen y ser analizados en conjunto, para identificar los riesgos

potenciales que puedan afectar la seguridad, legalidad, calidad o autenticidad de nuestros productos elaborados.

La evaluación de los riesgos se hace, conforme al instructivo “IN-SL-002: Evaluación de Riesgos”.

Los riesgos identificados y las medidas, deben ser considerados e implementados, para tener bajo control los peligros asociados al proveedor.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Realizada la evaluación de riesgos, se procederá a la evaluación de los proveedores, en función de los riesgos identificados en la matriz de valoración de los riesgos.

La evaluación, dependiendo del riesgo que implique el proveedor o su producto, podrá ser:

- Una inspección a su establecimiento, para verificar las condiciones en que se elaboran los productos y cumplimiento de requisitos básicos como BPM, programas de higiene y saneamiento, gestión de los alérgenos y medidas para evitar el fraude.
- Medidas que aseguren, que, al momento de la entrega de los productos, los peligros han sido controlados y pueden demostrarse.
- Cuestionarios, donde el proveedor declare la forma de cómo está gestionando los peligros identificados en la etapa inicial de valoración de los riesgos.
- En el caso de que sea un **proveedor de servicios**, se tendrá que firmar acuerdos formales, donde se definan claramente, las medidas que se deben tomar para minimizar los riesgos identificados en el análisis de riesgos, y los detalles del servicio que se espera tener de este proveedor.

APROBACIÓN DE PROVEEDORES

Los proveedores, que fueron evaluados con cualquiera de los procedimientos mencionados anteriormente, para ser considerados aprobados, cuando:

- Si realizándoles una inspección a su establecimiento (fabrica u operaciones), obtienen un resultado mínimo del 51% de aprobación (según el formato “FR-SL-012: Evaluación a Proveedores - Hidrobiológicos” y “FR-SL-013: Evaluación a Proveedores – Insumos y Materiales de Envasado”, que se describe en la tabla siguiente:

Tabla N° 1

PUNTAJES PARA APROBACIÓN DE PROVEEDORES

GRADO	CALIFICACIÓN	PUNTAJE
A	EXELENTE	≥80%
	BUENO	≥70%
B	ACEPTABLE	≥ 51%
C	INACEPTABLE	≤ 50%

- Cuando el proveedor, entrega evidencia de que los riesgos identificados, han sido controlados por su parte, con medidas que aseguran que los peligros están bajo control.
- Cuando el proveedor, al responder un cuestionario obtiene un resultado satisfactorio de mayor o igual al 51% de los riesgos identificados, y demuestra como los gestiona.
- Cuando se trate de la aceptación de proveedores de servicios, este se determinará por análisis de la propuesta económica y beneficios del servicio. Estos deberán quedar documentados en los acuerdos formales con el proveedor.

Los proveedores que hayan sido aprobados, son aptos para poder proveer productos, materiales y/o servicios a la empresa, por lo que pasan a conformar la lista “FR-SL-014: Proveedores Aprobados”

GESTIÓN DE EXCEPCIONES A PROVEEDORES

Si un proveedor, no ha sido evaluado y no se encuentra en la lista de proveedores aprobados, y siendo necesario que sus productos o materiales tengan que ser recibidos en la empresa, este tendrá una aceptación excepcional y por única vez, con las siguientes consideraciones:

El producto o material, si ingresa al proceso productivo, se cuidará que no se confunda y pierda la identidad, durante el proceso, de tal manera que el producto al final, sea segregado e inmovilizado y tratado como un producto observado, según el procedimiento “PR-SL-006: Control de Productos no Conforme”, y ser liberado para su comercialización, siguiendo el procedimiento “PR-SL-007: Liberación de Productos”

ACEPTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS MATERIAS PRIMAS Y MATERIAL DE ENVASADO

Cada vez que se procede con la recepción de materias primas o materiales de envasado, estos deberán ser inspeccionados en la recepción, con la finalidad de asegurar que se está cumpliendo con controlar los riesgos identificados.

Para ello está dispuesto que cuando se recepciona materias primas (hidrobiológicos), estos son inspeccionados en el momento de la descarga, por los Técnicos de Aseguramiento de la Calidad (TAC), siguiendo las disposiciones e instrucciones descritos en los planes HACCP, y cuando se trate de materiales de empaque e insumos,

igualmente se inspeccionan en la recepción de los almacenes, haciendo uso de los formatos para el control de estos.

La liberación de los productos para su uso en el proceso, es automático, dependiendo de los resultados que se obtienen y cumplen al momento de la inspección en la recepción. Si los requisitos evaluados, no satisfacen a los requerimientos mínimos establecidos por la empresa, estos son rechazados o manejados como productos no conformes, hasta que la Jefatura de Aseg. de la Calidad, determine su liberación o disposición.

Los resultados de las evaluaciones de la recepción de insumos y materias primas, son evaluados por la Jefatura de Aseg. de la Calidad, para evaluar el comportamiento en el tiempo de estos proveedores y hacer un seguimiento a sus medidas adoptadas para controlar los riesgos asociados a su producto o proceso.

5.6.5. PROCEDIMIENTO DE TRAZABILIDAD – PR-SL-005

OBJETIVO

Establecer las acciones a seguir para asegurar la identificación de los productos desde la recepción hasta la exportación, de tal forma que se pueda reconstruir documentalmente el historial del producto para comprobar las verificaciones a que ha sido sometido.

ALCANCE

Este procedimiento es aplicable desde la recepción de materias primas, insumos y materiales de empaque, producto en proceso hasta el despacho del producto.

RESPONSABILIDAD

- **Jefe de Aseg. de la Calidad**, es responsable de la ejecución del presente procedimiento.
- **Jefe de Producción**; responsable de la lotización del producto desde la recepción, identificación de los productos durante el proceso y reporte de las cantidades por lote que ingresan al almacén de producto terminado.
- **Responsable de Productos Terminados**; responsable de conservar la trazabilidad de los lotes durante el almacenamiento y despacho de productos.
- **Responsable de almacén insumos y materiales**; responsable del lotizado de los insumos y materiales de envasado que ingresan al almacén, identificar los materiales en los almacenes y conservar la trazabilidad durante el abastecimiento de los insumos y materiales.
- **Jefe de Comercio Exterior**; **responsable** de conservar la trazabilidad de los productos despachados, identificando los lotes y cantidades de los productos enviados a los clientes.

DEFINICIONES

Trazabilidad:

La habilidad de detectar, rastrear y seguir un producto destinado o que se espera sea incorporada a un alimento, para determinar su origen en cualquier etapa de la cadena alimentaria.

Lote de producción:

Producto obtenido en circunstancias prácticamente idénticas, en un mismo día de proceso.

Lote de exportación: Cantidad de producto enviado a uno o varios clientes del país de destino y expedido en un único medio de transporte.

Sistema de codificación pescados y productos

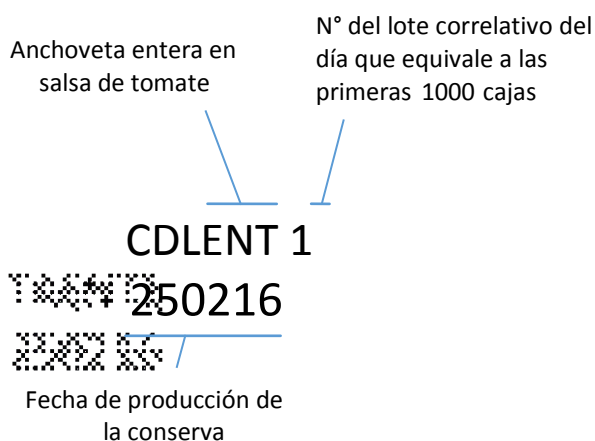
Cada unidad de producto (lata de conserva) está identificado con un código y fecha de producción, el cual se genera siguiendo la descripción de la siguiente tabla.

Generación de los códigos de producción (trazabilidad):

La generación de los códigos de trazabilidad, comienzan desde la recepción de las materias primas, en donde a todo el producto que se recibe en un mismo día se le asigna un número que es la fecha de ingreso de la materia prima. Esta fecha constituye el código para reconstruir el historial del proceso del producto, ya que en todos los registros se consigna la fecha de producción y el tipo de envase que se va a utilizar para el producto (Ejm. Tinapón).

Los códigos que se imprime en los envases, son generados automáticamente, conforme a la tabla N° 2, descrita arriba. Esta operación se realiza después del cerrado de las latas y antes del autoclavado.

EL código de trazabilidad que se imprime en los envases, consta de los siguientes dígitos y números:



Este código generado es conservado durante todas las etapas productivas posteriores y se registran en los formatos de producción y control de calidad (cerrado, autoclavado).

Procedimiento

- Cuando sea necesario contar con la trazabilidad del producto el Jefe de Aseguramiento de la Calidad identifica el lote del producto observado.
- Se verifica en los registros de control de proceso la(s) fecha(s) de producción de lote en cuestión.
- Se verifica los registros del control de las etapas de proceso, con el fin de determinar si fue un proceso normal desde la recepción de la materia prima hasta el despacho del producto.
- En el caso de la materia prima e insumos es posible acceder a los siguientes registros:
 - Nombres y direcciones de los proveedores de materias primas entrantes, los aditivos y ayudas de proceso utilizados.
 - Tipo y cantidad de materias primas e insumos entrantes, y cuando corresponda las fechas respectivas de fabricación y el número de lote recibido.
 - Identificación del medio de transporte de las materias primas entrantes.
- Si la trazabilidad es necesaria como consecuencia de un reclamo del cliente, el Jefe de Aseguramiento de la Calidad emitirá un informe, el cual incluye el Resumen de Trazabilidad además de una conclusión respecto al reclamo. Este informe es enviado a la Gerencia General quien a su vez lo remitirá a la Jefatura del Departamento de Comercialización para que coordine la acción a tomar.
- Una copia del Informe de trazabilidad y de los Resúmenes de Trazabilidad será conservado en forma cronológica por el Área de Aseguramiento de la Calidad y Departamento de Comercialización.

- **Secuencia de registros**

ETAPA	CARACTERISTICA	NOMBRE DEL REGISTRO
MATERIA PRIMA	Describe la calidad y análisis de la materia prima	- Recepción de Materia Prima – Análisis físico organolépticos
PROCESO	Parámetros operacionales	- Recepcion de matéria prima. - Control de envasado y peso neto. - Control de deshidratado. - Control de líquido de gobierno. - control de cierres - Control de esterilizado
ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO TERMINADO	Reporta, cantidades de lotes ingresados	- Reporte de Productos Terminados.
	Reporta la cantidad de lotes almacenados	- Reporte de Productos Terminados.
	Detalla cantidad de producto terminado por lotes que se entrega al momento del embarque	- Control de lotes de conservas.
EMBARQUE (COMERCIALIZACION)	Detalla lote de conserva para embarque	- Resumen de Embarque.

Correlación de trazabilidad de producto terminado vs insumos y materiales utilizados:

Todo insumo y material de envasado (envase y cuerpo) utilizado para la producción de las conservas, son correlacionados en el momento de la salida de los insumos del almacén. Para ello el área de producción hará requerimientos de insumos y materiales, con el formato “FR-SL-015: Requerimiento de Materiales”.

El encargado del almacén, registra estos movimientos en la hoja Excel de Trazabilidad de Insumos, y guarda estos movimientos, para ser filtrados en el momento que se requiera hacer trazabilidad a los insumos utilizados.

Conservación del lote de trazabilidad

Todo el historial de la producción y los productos, son registrados en los diferentes formatos de control del proceso, ya sean de calidad o de producción y se conservan en físico en sus respectivos archivadores.

Para control resumido del historial y que permita una rápida identificación de los lotes producidos y los insumos utilizados, diariamente se registra en una hoja Excel los productos y cantidades elaborados, por cada lote de materia prima, y los insumos utilizados en estos productos.

Si se necesitara identificar un lote en específico para determinar el historial, se recurrirá a esta hoja y se filtrará el atributo que se requiera conocer más detalles.

Frecuencia

Se realiza la trazabilidad del producto cuando sea necesario o exista un reclamo por algún cliente.

Si no existiese algún reclamo se procederá a realizar semestralmente un ejercicio de trazabilidad de un producto al azar.

5.6.6. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

OBJETIVO

Establecer procedimientos para separar, segregar y controlar productos en proceso y productos terminados no conformes, (productos que no cumplen con las especificaciones y/o requisitos establecidos) y evitar que dichos productos sean liberados accidentalmente e ingresen a la cadena de distribución.

ALCANCE

Este procedimiento abarca los productos en proceso, los productos recientemente terminados, los almacenados y los distribuidos.

RESPONSABILIDAD

La responsabilidad para asegurar que este procedimiento se cumpla depende de las siguientes personas:

- Gerente de General: responsable de la disposición final del producto.
- Jefe de Planta: responsable de evaluar la magnitud y consecuencias del producto no conforme (Cuantificar e identificar los lotes afectados por la no conformidad)
- Jefe de Aseg. de Calidad: responsable de tomar todas la medidas para la liberación del producto
- Jefe de Productos terminados: Responsable de resguardar los productos observados.

DEFINICIONES:

Productos no conformes (PNC): Producto que no cumple un requisito relativo a la seguridad, legalidad o calidad establecida.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

PR-SL-003: Acciones Correctivas y Preventivas

FR-SL-006: Producto Observado

FR-SL-007: Solicitud de Acción Correctiva

CRITERIOS PARA IDENTIFICAR PRODUCTOS NO CONFORMES:

Todos los lotes de productos que puedan haber sido afectados por una situación no conforme se mantendrán bajo control (retenidos) e identificados con el formato “FR-SL-006: Producto Observado” y forrados con stretch film hasta que hayan sido evaluados, para determinar cuál es el destino final del producto.

Los criterios para determinar que un producto no es conforme, se describen en el cuadro siguiente, así como los pasos y medidas a seguir para su cuidado, liberación o disposición final.

Es preciso mencionar que, el personal de la planta (desde supervisores de producción, inspectores de calidad y jefes), cuentan con la competencia para reportar productos no conformes.

TABLA DE NO CONFORMIDADES MÁS FRECUENTES Y TRATAMIENTOS DE LAS NO CONFORMIDADES

NO CONFORMIDAD	CORRECCIÓN		LIBERACION		ELIMINACIÓN	
	ACCION	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	ACCION	RESPONSABLE
Fallas en el cierre	Lote retenido y aislado en el área de PNC por 7 días	Jefe de almacén PT	Segregar productos defectuosos	Jefe de Aseguramiento de la Calidad	Destrucción del producto	Jefe de Planta
			Muestreo interno del lote recuperado			
Producto con tiempo excesivo de espera antes del esterilizado	Lote retenido y aislado en el área de PNC		Muestreo y control de esterilidad comercial	Jefe de Aseguramiento de la Calidad		
Producto con niveles altos de histamina			Muestreo y Análisis químico de Histamina.			
Producto con proceso térmico insuficiente			Muestreo y control de esterilidad comercial	Jefe de Aseguramiento de la Calidad		
Producto con alta carga microbiana						
Producto con falta de peso neto y peso drenado						
Producto con presencia de restos de vísceras o excesiva cantidad de escamas.	Muestreo y evaluación sensorial		Comunicación al cliente y solicitar la aceptación del producto. De lo contrario ofrecerlo a otro cliente	Responsable de ventas		

NO CONFORMIDAD	MEDIDA INMEDIATA		LIBERACION		ELIMINACIÓN	
	ACCION	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	ACCION	RESPONSABLE
Producto con diferente especificación que el cliente requiere	Evaluación de los lotes afectados	Jefe de Producción y Jefe de Control de Calidad	Muestreo para definir el porcentaje de afectados. Si es falta de peso, reprocesar. Liberación del producto con la aceptación del cliente.	Jefe de Producción. Jefe de control de calidad	Comunicación al cliente y solicitar la aceptación del producto. De lo contrario ofrecerlo a otro cliente	Responsable de ventas
	Identificación de los productos.	Inspector de Calidad				
	Almacenamiento y segregación de los lotes.	Jefe de productos terminados				
		Inspector de Calidad Jefe de productos terminados				

5.6.7. PROCEDIMIENTO PARA LA LIBERACIÓN DE LOTE DEL PRODUCTO – PR-SL 007

Cada lote de producto afectado por la no conformidad debe ser liberado como inocuo solamente cuando se aplique cualquiera de las condiciones siguientes:

- a) Cualquier otra evidencia, aparte del sistema de seguimiento demuestra que las medidas de control han sido eficaces;
- b) Los resultados del muestreo, análisis y de otras actividades de verificación que demuestran que el lote de productos afectado cumple con los niveles aceptables.

OBJETIVO

Establecer las pautas a seguir para la liberación de lotes inmovilizados de conservas

ALCANCE

En el almacén de Productos Terminados.

RESPONSABILIDAD

Jefe de Aseguramiento de la calidad

Jefe de Almacén y Productos Terminados

PROCEDIMIENTO

Pasado el tiempo de inmovilización (Max. 30 días) dictaminado por la Autoridad Sanitaria se procede a solicitar la Liberación del Lote inmovilizado previo el resultados de las muestras analizadas por el laboratorio acreditado ante INACAL:

- 1.- Carta solicitando el resultado de las muestras del lote inmovilizado
- 2.- Carta u oficio de la entidad que inmovilizo el lote para su liberación.
- 3.- Se espera la llegada de los inspectores a liberar el lote para luego incorporarlo al stock del almacén.

REGISTRO

FR-SL-052 Registro de Liberación de Lotes Inmovilizados.

FRECUENCIA

Cada vez que se inmovilice un lote.

5.6.8. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DE LOS CLIENTES – PR-SL-012

OBJETIVO

Atender las quejas y/o sugerencias de los clientes para seguir mejorando

ALCANCE

Abarca desde el recamo del cliente hasta el área de Aseguramiento de la Calidad pasando por todas las áreas involucradas

PROCEDIMIENTO

Todas las quejas de los clientes no necesariamente son legítimas, pero si necesitan un procedimiento documentado que las quejas que han existido y han sido atendidas apropiadamente; para ello, el gerente de producción las recibe y comunica al jefe de aseguramiento de la calidad mediante documento escrito.

Seguidamente este último anota e investiga al respecto dentro de un esquema de **trazabilidad**, valiéndose de los códigos de producción y los registros implicados; emitiendo un informe sustentatorio en la que se comunica los resultados y hallazgos encontrados. Estos documentos se archivarán en la oficina de aseguramiento de la calidad en forma ordenada con copia de los registros y documentos que sustente la investigación.

RESPONSABILIDAD:

Jefe de aseguramiento de la calidad

Área de ventas

FRECUENCIA:

De acuerdo a la participación de los clientes al respecto.

REGISTRO:

Información que se registra en el formato FR-SL-047 **Registro de Quejas y /o Sugerencias del Consumidor.**

5.6.9. PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – PR- SL-015

Objetivo:

- Diseñar un procedimiento en el marco del sistema de gestión de la calidad que garantice un mejor desempeño en las necesidades y expectativas de los clientes.
- Describir las actividades y responsabilidades en el proceso de medición de la satisfacción del cliente, con el fin de satisfacer sus necesidades.

Alcance

Este procedimiento aplica al área comercial o logística, Responsables de Área.

Para evaluar la satisfacción de nuestros clientes se puede obtener con la información de dos maneras diferentes: directa o indirectamente.

- Con la medición directa de la satisfacción se obtiene desde la percepción del cliente acerca del cumplimiento de sus requisitos por parte de la empresa.
- A través de la medición indirecta se consigue con la información relacionada con el cumplimiento de los requisitos que solicita el cliente.

Definiciones

a) **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** es un término que se utiliza con frecuencia en marketing. Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del **cliente**

b) **ENFOQUE AL CLIENTE:** La empresa depende de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

c) **PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL:** El personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

d) **ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

f) MEJORA CONTINUA: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Responsabilidades

- a. **Jefe de producción y Jefe de Aseguramiento de la Calidad**, responsables de que el procedimiento se cumpla según los requerimientos del cliente.
- b.
- c. **Administración**, responsable de la interacción comercial con el cliente.

Procedimiento

El desarrollo de este procedimiento ha considerado la incorporación de dos tipos de clientes, el primero de ellos corresponde al cliente intermediario, es decir, principalmente a los clientes en el extranjero, quienes compran directamente los productos o servicios que ofrecemos, y que a su vez, son vendidos ya sea a supermercados o bien a los clientes usuarios. Este último corresponde efectivamente a los usuarios finales, es decir a los clientes que consumen el producto ofrecido. Por tal motivo, la medición de la satisfacción del cliente, considera la retroalimentación de ambos tipos de clientes, sólo cuando esta relación es posible.

Para la metodología de descripción de este procedimiento se han definido las siguientes dos etapas.

- a) Aplicación de herramientas de medición de satisfacción de clientes.
- b) Tratamiento de reclamos y sugerencias.

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Para evaluar la satisfacción de los clientes, se utiliza la siguiente herramienta de medición

Encuestas de satisfacción a clientes intermediarios: Una vez al año, la gerencia envía una encuesta a los clientes que representan el 80% de la venta de los productos (últimos 12 meses de venta al momento del envío de la encuesta, (ver anexo 1), a fin de conocer la percepción del cliente en diversos ámbitos. Esta información es factible de ser recuperada ya sea directamente por la gerencia, o bien, a través del área comercial, y permite tener una visión general de los ítems evaluados, a fin de tener claridad sobre cuáles son los puntos que el cliente desea que sean mejorados. Para esto, los resultados son traspasados al área Comercial o logística a fin de planificar las acciones a seguir que permitan mejorar los resultados obtenidos. Como excepción, no se envía la encuesta a clientes que ya no trabajen con la empresa.

TRATAMIENTO DE CONTINGENCIAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Confirmación de servicios al cliente intermediario: Al momento que el área comercial o logística confirma los servicios solicitados a cliente, dicho documento incorpora el contacto para poder hacer llegar alguna sugerencia, solicitud de cambio y/o comentario (positivo o negativo).

FRECUENCIA

Por lo menos una vez al año.

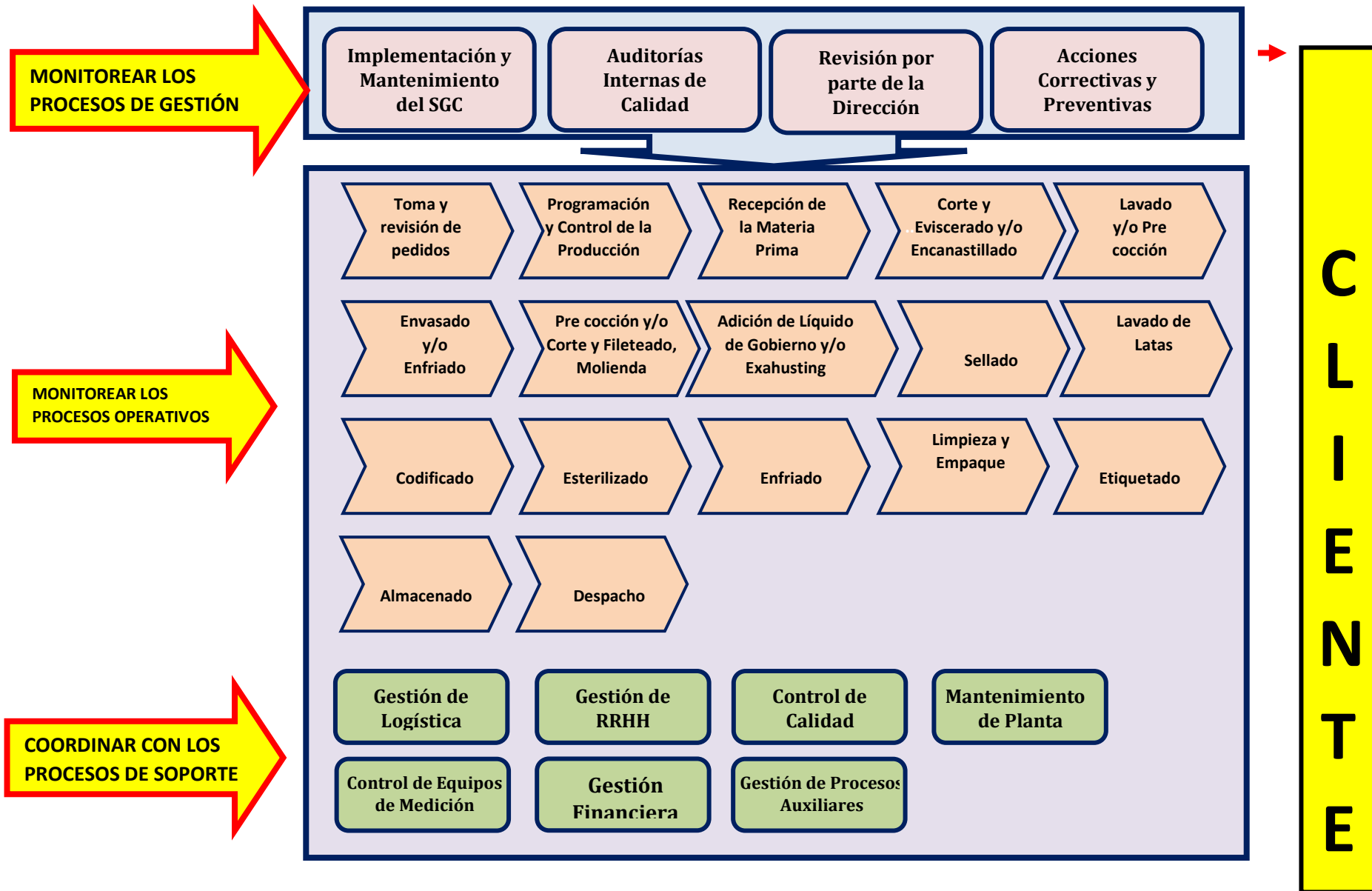
REGISTRO

Información que se registra en el formato **FR-SL-051**

VI. ORGANIZACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LAS EXPERIENCIAS LOGRADAS

Las experiencias logradas en la empresa CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. se detallan en la siguiente:

Ilustración 2 : Organización y sistematización de las experiencias logradas



VII. UBICACIÓN DE LAS EXPERIENCIAS EN EL MARCO DEL SUSTENTO TEÒRICO

7.1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. es una empresa privada creada el 22 de noviembre del 2011, empresa privada ubicada Jr. Piura con Av. Brasil Mz "O" lotes 4 y 5 Zona Industrial - Villa María - Distrito Nvo. Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Ancash, con una capacidad de 3495 cajas de conserva por turno.

La empresa cuenta con la Resolución Directoral N° 109-2016-PRODUCE/DGCHD de Licencia de Operación de la Planta de Conservas de Productos Hidrobiológicos, con el Protocolo Técnico de Habilitación Sanitaria N° PTH-039-16 SANIPES, el Protocolo Técnico de Habilitación Sanitaria N° PTH-030-16-BR SANIPES y Sistema de Codificación de las conservas aprobado por el Ministerio de la Producción.

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. ofrece productos de conservas de pescado de calidad garantizada con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.

Para el desarrollo del monitoreo del proceso de conservas, CONSERVERA SAN LUCAS cuenta con un Área de Aseguramiento de la Calidad y de personal calificado de acuerdo a las necesidades del mercado.

CONSERVERA SAN LUCAS, mantiene una posición importante en el sector pesca siendo una de las empresas reconocidas a nivel Nacional e Internacional.

El manual del sistema de gestión de calidad de CONSERVERA SAN LUCAS, es el documento de mayor jerarquía dentro del sistema, es aprobado por la gerencia y en estas se describe la forma como se da cumplimiento a los requisitos de todas las normas aplicables al sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008.

7.2. ALCANCE, MISION Y VISION DE LA EMPRESA

El alcance del sistema de gestión abarca desde la recepción de la Recepción de Materia Prima hasta su despacho de los productos terminados. Las líneas de proceso y los productos elaborados que se encuentran dentro del alcance del presente sistema.

Tiene como **VISION** ser una empresa líder y de reconocido prestigio en el sector conservero contribuyendo a suplir las necesidades nutricionales de la población.

Tiene como **MISION** elaborar conservas de pescado de calidad e inocuidad en base a los estándares de calidad.

7.3. POLITICA DE CALIDAD DE LA EMPRESA

La Dirección General estableció la Política de Calidad en febrero de 2016.

La Política de Calidad es apropiada al propósito de la organización y expresa las metas y las aspiraciones que deben ser alcanzadas por la organización.

Además, ésta proporciona el alcance necesario para determinar objetivos específicos de calidad y ofrece el compromiso para el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de la eficiencia de nuestro sistema.

La Política de Calidad ha sido comunicada a todos los empleados y está incluida en el proceso de orientación de los empleados nuevos y en la capacitación sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.

Se encuentra ubicado en la entrada de la planta haciendo fácil su visibilidad para todo el personal para mantener altos niveles dentro de nuestra organización.

La Dirección General examina la Política de Calidad en cada una de las reuniones de Revisión de la Dirección para determinar la idoneidad continua.

7.4. LISTA DE PRODUCTOS DE LOS PRODUCTOS Y EL USO PREVISTO

7.4.1. LISTA DE PRODUCTOS

Tabla 2 : Relación de los productos que se producen en Conservera San Lucas S.A.C. según la especie y presentación – Línea Crudo.

ESPECIE	PRODUCTO	PRESENTACIÓN	PESO NETO (g)
		1 Libra Tall	425
		1 Libra Oval	425
		Buffet 8 onzas	230
	Entero en Salsa de Tomate	½ Lb. Tuna	170
		Tinapa 202 x 308	170
		Tinapón 202 x 403	200
		¼ Club 403 x 207 x 102	125
		Tinapa 7 Onzas	170
	Entero en Salsa de Tomate Picante	Tinapón 202 x 403	200
		1 Libra Tall	430
		1 Lb. Oval	430
ANCHOVETA	Trozos en Salsa de Tomate con Verduras	½ Libra Tuna	170
		½ Libra Tuna	170
		1 Libra Oval	425
	Entero en Aceite Vegetal	Tinapón 202 x 403	200
		¼ Club 403 x 207 x 102	125
	Entero en Agua y Sal	½ Libra Tuna	190
		1 Libra Tall	430
	Entero en Salsa de Tomate	1 Libra Oval	430
JUREL	Entero en Agua y Sal	1 Libra Tall	430
		1 Libra Tall	430

	Entero en Agua y Sal	1 Libra Tall	425
		1 Libra Tall	430
	Entero en Salsa de tomate	1 Libra Tall	425
CABALLA	Entero en Aceite vegetal	1 Libra Tall	430
		1 Libra Tall	425

Tabla 3 : Relación de los productos que se producen en Conservera San Lucas S.A.C. según la especie y presentación – Línea Cocido.

ESPECIE	PRODUCTO	PRESENTACIÓN	PESO NETO (g)
		½ lb Tuna 307 x 109	170
	Grated en agua y sal	½ lb Tuna 307 x108	165
		1 lb Tall 300 x 407	430
	Grated en aceite vegetal	½ lb Tuna 307 x 109	170
	Grated con verduras en salsa de tomate	½ lb Tuna 307 x 109	170
ANCHOVETA	Lomo desmenuzado en aceite vegetal	½ lb Tuna 307 x 109	170
		1 lb Tall 300 x 407	430
	Trozos con verduras en salsa de tomate	½ lb Tuna 307 x 109	170
	Grated en agua y sal	½ lb Tuna 307 x 109	170
		1 lb Tall 300 x 407	430
JUREL	Grated en aceite vegetal	½ lb Tuna 307 x 109	170
		1 lb Tall 300 x 407	430
	Chunk en aceite vegetal	½ lb Tuna 307 x 109	170
CABALLA	Filete en aceite vegetal	½ lb Tuna 307 x 109	170
		RO – 80 52X35	80
	Grated en agua y sal	½ lb Tuna 307 x 109	170
ATUN	Grated en agua y sal	½ lb Tuna 307 x 109	170

	Grated en aceite vegetal	½ lb Tuna 307 x 109	170
MACHETE	Grated en agua y sal	½ lb Tuna 307 x 109	170

7.4.2. DESCRIPCIÓN Y USO PREVISTO DE LOS PRODUCTOS

La descripción de los productos está referida solo a aquellos que se procesan bajo: **LINEA CRUDO**

Tabla 4 : Descripción de Entero en Salsa de Tomate.

CARACTERÍSTICAS	ENTERO EN SALSA DE TOMATE
DESCRIPCIÓN	Conserva de la especie anchoveta, jurel o caballa. Es un producto enlatado, elaborado a partir de anchoveta o jurel. Corte tipo tubo, sin cabeza y sin vísceras cocida, drenada y envasada con líquido de gobierno de salsa de tomate, sellados herméticamente en envases de hojalata y sometidos a un proceso de esterilización comercial que le confiere larga vida útil a temperatura ambiente.
INGREDIENTES	Las principales materias primas son: Anchoveta (<i>Engraulis Ringens</i>), jurel (<i>Trachurus picturatus murphyi</i>) o Caballa (<i>Scomber japonicus</i>) pasta de tomate, agua, sal y espesante.
SENSORIALES	<p>Apariencia Troncos con piel brillante e integra</p> <p>Liq. de Gobierno Salsa de tomate hecha de pasta de tomate, sal y espesantes de origen natural.</p> <p>Apariencia de la salsa Rojo brillante y consistente. Consistencia 8° Brix mínimo</p> <p>Olor Característico a pescado entomatado.</p> <p>Textura Firme</p>
QUIMICAS (Cont. En 100g)	<ul style="list-style-type: none"> • Proteínas: 13 g • Grasas: 2 g • Calcio : 85 mg • Hierro : 1 mg • Valor calórico: 125 Kcal • Aceites insaturados : 7 g • Fosforo 106 mg • Comercialmente estéril.
MICROBIOLÓGICOS	
EMPAQUE Y PRESENTACIÓN	<p>Cajas de cartón corrugado :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buffet 8 onzas (212 x 300) x 48 latas, peso neto de 230g • 1 Lb. Oval (607 x 406 x 108) x 24 latas, peso neto de 425g • 1 Lb. Tall (300 x 407) x 24 latas, peso neto de 425g • ½” Libra Tuna (307 x 109) x 48 latas, peso neto de 170g • Tinapa (202 x 308) x 50 latas, peso neto de 170g • Tinapón (202 x 403) x 48 latas, peso neto de 200g • ¼” Club (403 x 207 x 102) x 48 latas, peso neto de 125g
VIDA UTIL	Hasta 04 años a temperatura ambiente
FORMA DE CONSUMO Y CONSUMIDORES POTENCIALES	<p>Producto de consumo sin ser necesario una preparación o tratamiento térmico (cocimiento), con o sin adición de condimentos o cualquiera de los dos casos. Público en general, adultos y niños mayores de 3 años.</p> <p>Consumir con moderación a las personas sensibles a los alérgenos.</p>

ETIQUETA	<p>Especie y tipo de producto</p> <p>Peso neto</p> <p>Peso Drenado</p> <p>Nombre o razón social y dirección de la empresa, productora importadora o distribuidora.</p> <p>Ingredientes y aditivos en orden decreciente.</p> <p>Identificación del lote</p> <p>Registro sanitario y Registro de Planta</p> <p>Condiciones de almacenamiento</p> <p>Instrucciones para su uso</p> <p>Código de barras</p>
CONTROLES ESPECIALIZADOS EN LA COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN	Almacenar el proceso en áreas higiénicas, a temperatura ambiente, seca, protegido de la contaminación, evitando exposición directa del sol.

Tabla 5 : Descripción de Entero en Agua y Sal.

CARACTERISTICAS	ENTERO EN AGUA Y SAL
DESCRIPCIÓN	Es un producto enlatado, elaborado a partir de anchoveta, jurel o caballa. Se realiza un corte formando piezas según el tamaño del envase, sin cabeza y sin vísceras, cocida, drenada y envasada con líquido de gobierno agua y sal, sellados herméticamente en envases de hojalata y sometidos a un proceso de esterilización comercial que le confiere larga vida útil a temperatura ambiente.
INGREDIENTES	Las principales materias primas son: Anchoveta (<i>Engraulis Ringens</i>), jurel (<i>Trachurus picturatus murphyi</i>) o Caballa (<i>Scomber japonicus</i>) agua, sal.
SENSORIALES	<p>Apariencia Troncos con piel brillante e integra</p> <p>Líquido de Gobierno Agua y sal.</p> <p>Apariencia del líquido Líquido transparente</p> <p>Olor Característico a pescado.</p> <p>Textura Firme</p>
QUIMICAS (Cont. En 100g)	<ul style="list-style-type: none"> • Proteínas: 13 g • Grasas: 2 g • Calcio : 85 mg • Hierro : 1 mg • Valor calórico: 125 Kcal • Aceites insaturados : 7 g • Fosforo 106 mg
MICROBIOLÓGICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Comercialmente estéril.
EMPAQUE Y PRESENTACIÓN	<p>Cajas de cartón corrugado :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 Lb. Oval (607 x 406 x 108) x 24 latas, peso neto de 430g • 1 Lb. Tall (300 x 407) x 24 latas, peso neto de 430g • 1/2 Lb. Tuna (307 x 109) x 48 latas, peso neto de 190g

VIDA UTIL	Hasta 04 años a temperatura ambiente
FORMA DE CONSUMO Y CONSUMIDORES POTENCIALES	Producto de consumo sin ser necesario una preparación o tratamiento térmico (cocimiento), con o sin adición de condimentos o cualquiera de los dos casos. Público en general, adultos y niños mayores de 3 años. Consumir con moderación a las personas sensibles a los alérgenos.
ETIQUETA	Especie y tipo de producto Peso neto Peso Drenado Nombre o razón social y dirección de la empresa, productora importadora o distribuidora. Ingredientes y aditivos en orden decreciente. Identificación del lote Registro sanitario y Registro de Planta Condiciones de almacenamiento Instrucciones para su uso
CONTROLES ESPECIALIZADOS EN LA COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN	Almacenar el proceso en áreas higiénicas, a temperatura ambiente, seca, protegido de la contaminación, evitando exposición directa del sol.

Tabla 6 : Descripción de Entero en Aceite Vegetal

CARACTERISTICAS	ENTERO EN ACEITE VEGETAL
DESCRIPCIÓN	Es un producto enlatado, elaborado a partir de Anchoveta, jurel o caballa. Se realiza un corte formando piezas según el tamaño del envase, sin cabeza y sin vísceras, cocida, drenada y envasada con líquido de gobierno aceite vegetal, sellados herméticamente en envases de hojalata y sometidos a un proceso de esterilización comercial que le confiere larga vida útil a temperatura ambiente.
INGREDIENTES	Las materias primas son Anchoveta (<i>Engraulis ringens</i>), jurel (<i>Trachurus picturatus murphyi</i>) o caballa (<i>Scomber japonicus peruanus</i>) aceite vegetal y sal.
SENSORIALES	<p>Apariencia Troncos con piel brillante e integra</p> <p>Líquido de Gobierno Aceite vegetal</p> <p>Apariencia del líquido Líquido transparente</p> <p>Olor Característico a pescado.</p> <p>Textura Firme</p>
QUIMICAS (Cont. En 100g)	<ul style="list-style-type: none"> • Proteínas: 13 – 19.3 g • Calcio: 85 - 255 mg • Hierro: 1 – 1.3 mg • Fosforo: 106 – 298 mg • Aceites insaturados: 7 g • Grasas: 2 – 4 g • Calorías totales: 125 kcal.
MICROBIOLÓGICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Comercialmente estéril.

EMPAQUE Y PRESENTACIÓN	<p>Cajas de cartón corrugado :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 Lb. Oval (607 x 406 x 108) x 24 latas, peso neto de 430g • Tinapón (202 x 403) x 48 latas, peso neto de 200g • ½" Libra Tuna (307 x 109) x 48 latas, peso neto de 170g • ¼" Club (403 x 207 x 102) x 48 latas, peso neto de 125g
VIDA UTIL	Hasta 04 años a temperatura ambiente
FORMA DE CONSUMO Y CONSUMIDORES POTENCIALES	<p>Producto de consumo sin ser necesario una preparación o tratamiento térmico (cocimiento), con o sin adición de condimentos o cualquiera de los dos casos. Público en general, adultos y niños mayores de 3 años. Consumir con moderación a las personas sensibles a los alérgenos.</p>
ETIQUETA	<p>Especie y tipo de producto Peso neto Peso Drenado Nombre o razón social y dirección de la empresa, productora importadora o distribuidora. Ingredientes y aditivos en orden decreciente. Identificación del lote Registro sanitario y Registro de Planta Condiciones de almacenamiento Instrucciones para su uso</p>
CONTROLES ESPECIALIZADOS EN LA COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN	Almacenar el proceso en áreas higiénicas, a temperatura ambiente, seca, protegido de la contaminación, evitando exposición directa del sol.

LINEA COCIDO

Tabla 7 : Descripción de Trozos en Salsa de Tomate con Verdura

CARACTERISTICAS	TROZOS EN SALSA DE TOMATE CON VERDURA
DESCRIPCIÓN	Es un producto enlatado, elaborado a partir de Anchoveta. Se realiza un corte formando piezas según el tamaño del envase, sin cabeza y sin vísceras, cocida, drenada y envasada con líquido de gobierno salsa de tomate y verduras, sellados herméticamente en envases de hojalata y sometidos a un proceso de esterilización comercial que le confiere larga vida útil a temperatura ambiente.
INGREDIENTES	Las materias prima es Anchoveta (<i>Engraulis ringens</i>), salsa de tomate y verduras.
SENSORIALES	<p>Apariencia Troncos con piel brillante e integra</p> <p>Líquido de Gobierno Salsa de tomate, verduras.</p> <p>Apariencia del líquido Líquido acuoso</p> <p>Olor Característico a pescado.</p> <p>Textura Firme</p>
FISICO QUIMICAS (Cont. En 100g)	<ul style="list-style-type: none"> • Proteínas: 13 g • Grasas: 2 g • Calcio : 85 mg • Hierro : 1 mg

	<ul style="list-style-type: none"> • Valor calórico: 125 Kcal • Aceites insaturados : 7 g • Fosforo 106 mg
MICROBIOLOGICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Comercialmente estéril.
EMPAQUE Y PRESENTACIÓN	<p>Cajas de cartón corrugado :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ½” Libra Tuna (307 x 109) x 48 latas, peso neto de 170g <p>Hasta 04 años a temperatura ambiente</p>
VIDA UTIL	
FORMA DE CONSUMO Y CONSUMIDORES POTENCIALES	<p>Producto de consumo sin ser necesario una preparación o tratamiento térmico (cocimiento), con o sin adición de condimentos o cualquiera de los dos casos. Público en general, adultos y niños mayores de 3 años.</p> <p>Consumir con moderación a las personas sensibles a los alérgenos.</p>
ETIQUETA	<p>Especie y tipo de producto</p> <p>Peso neto</p> <p>Peso Drenado</p> <p>Nombre o razón social y dirección de la empresa, productora importadora o distribuidora.</p> <p>Ingredientes y aditivos en orden decreciente.</p> <p>Identificación del lote</p> <p>Registro sanitario y Registro de Planta</p> <p>Condiciones de almacenamiento</p> <p>Instrucciones para su uso</p>
CONTROLES ESPECIALIZADOS EN LA COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN	<p>Almacenar el proceso en áreas higiénicas, a temperatura ambiente, seca, protegido de la contaminación, evitando exposición directa del sol.</p>

Tabla 8 : Descripción de Filete y Trozos de pescado en Aceite Vegetal.

CARACTERISTICAS	FILETE Y TROZOS EN ACEITE VEGETAL
DESCRIPCIÓN	<p>Conservas de “Filete, Chunk de Caballa”, formato ½ lb Tuna; es un producto obtenido a partir de caballa fresca seleccionada, a la que se somete a cocción por vapor directo y luego enfriada, de modo tal que pueda facilitarse la extracción íntegra de su carne tanto en la parte dorsal como ventral con el debido cuidado de preservar la integridad de sus piezas, pero exenta de piel, espinas y materias extrañas, para posteriormente envasar, acomodar y compactar uniformemente los filetes en forma horizontal a la base del envase antes de adicionarle agua y/o aceite, sal, sellarlo herméticamente y esterilizarlo comercialmente.</p>
INGREDIENTES	<p>Pescado, , aceite vegetal y sal.</p>
SENSORIALES	<p>Apariencia Musculo del pescado adecuado, filetes con piezas íntegras, acomodadas homogéneas y horizontales.</p>
	<p>Líquido de Gobierno Líquido no turbio</p>
	<p>Apariencia del líquido Líquido acuoso.</p>

	Olor	Característico a pescado.
	Textura	Firme.
	FISICO QUIMICAS (Cont. En 100g)	<ul style="list-style-type: none"> • Humedad: 62 % • Proteinas : 24.8 % • Hierro: 1 – 1.3 mg • Grasas: 14 % • Sales minerales : 1.2 % • Valor calórico : 272 kcal/100 g • Comercialmente estéril.
	MICROBIOLOGICOS	
	EMPAQUE Y PRESENTACIÓN	<p>Cajas de cartón corrugado :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ½” Libra Tuna (307 x 109) x 48 latas, peso neto de 170g • 1 Lb. Tall (300 x 407) x 24 latas, peso neto de 430g <p>Hasta 04 años a temperatura ambiente</p>
	VIDA UTIL	
	FORMA DE CONSUMO Y CONSUMIDORES POTENCIALES	<p>Producto de consumo sin ser necesario una preparación o tratamiento térmico (cocimiento), con o sin adición de condimentos o cualquiera de los dos casos. Público en general, adultos y niños mayores de 3 años. Consumir con moderación a las personas sensibles a los alérgenos.</p>
	ETIQUETA	<p>Especie y tipo de producto Peso neto Peso Drenado Nombre o razón social y dirección de la empresa, productora importadora o distribuidora. Ingredientes y aditivos en orden decreciente. Identificación del lote Registro sanitario y Registro de Planta Condiciones de almacenamiento Instrucciones para su uso</p>
	CONTROLES ESPECIALIZADOS EN LA COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN	Almacenar el proceso en áreas higiénicas, a temperatura ambiente, seca, protegido de la contaminación, evitando exposición directa del sol.

Tabla 9 : Descripción de Grated (desmenuzado) de pescado en Aceite Vegetal.

CARACTERISTICAS	GRATED EN ACEITE VEGETAL
DESCRIPCIÓN	<p>Conservas de “Grated de jurel, caballa, machete, atún o anchoveta”, formato ½ lb Tuna y 1 lb Tall; son productos obtenidos a partir de pescado (jurel, caballa, machete, atún o anchoveta) fresco seleccionado, al que se somete a cocción por vapor directo y luego enfriado, de modo tal que pueda facilitarse la extracción íntegra de su carne tanto en la parte dorsal como ventral con el debido cuidado de preservar su integridad, pero exenta de piel, espinas y materias extrañas, para posteriormente desmenuzarla y envasarla compactamente en envases de hojalata, adicionarle líquido de gobierno (agua y/o aceite y sal), sellarlo herméticamente y esterilizarlo comercialmente.</p>

INGREDIENTES	Pescado, aceite vegetal. agua y sal.
SENSORIALES	<p>Apariencia Pescado desmenuzado homogéneo con textura adecuada.</p> <p>Líquido de Gobierno Líquido no turbio</p> <p>Apariencia del líquido Líquido acuoso.</p> <p>Olor Característico a pescado.</p> <p>Textura Firme.</p>
FISICO QUIMICAS (Cont. En 100g)	<ul style="list-style-type: none"> • Proteínas: 13 – 19.3 g • Calcio: 85 - 255 mg • Hierro: 1 – 1.3 mg • Fosforo: 106 – 298 mg • Aceites insaturados: 7 g • Grasas: 2 – 4 g • Calorías totales: 125 kcal.
MICROBIOLOGICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Comercialmente estéril.
EMPAQUE Y PRESENTACIÓN	<p>Cajas de cartón corrugado :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ½” Libra Tuna (307 x 109) x 48 latas, peso neto de 170g • 1 Lb. Tall (300 x 407) x 24 latas, peso neto de 430g
VIDA UTIL	Hasta 04 años a temperatura ambiente
FORMA DE CONSUMO Y CONSUMIDORES POTENCIALES	<p>Producto de consumo sin ser necesario una preparación o tratamiento térmico (cocimiento), con o sin adición de condimentos o cualquiera de los dos casos.</p> <p>Público en general, adultos y niños mayores de 3 años.</p> <p>Consumir con moderación a las personas sensibles a los alérgenos.</p>

ETIQUETA

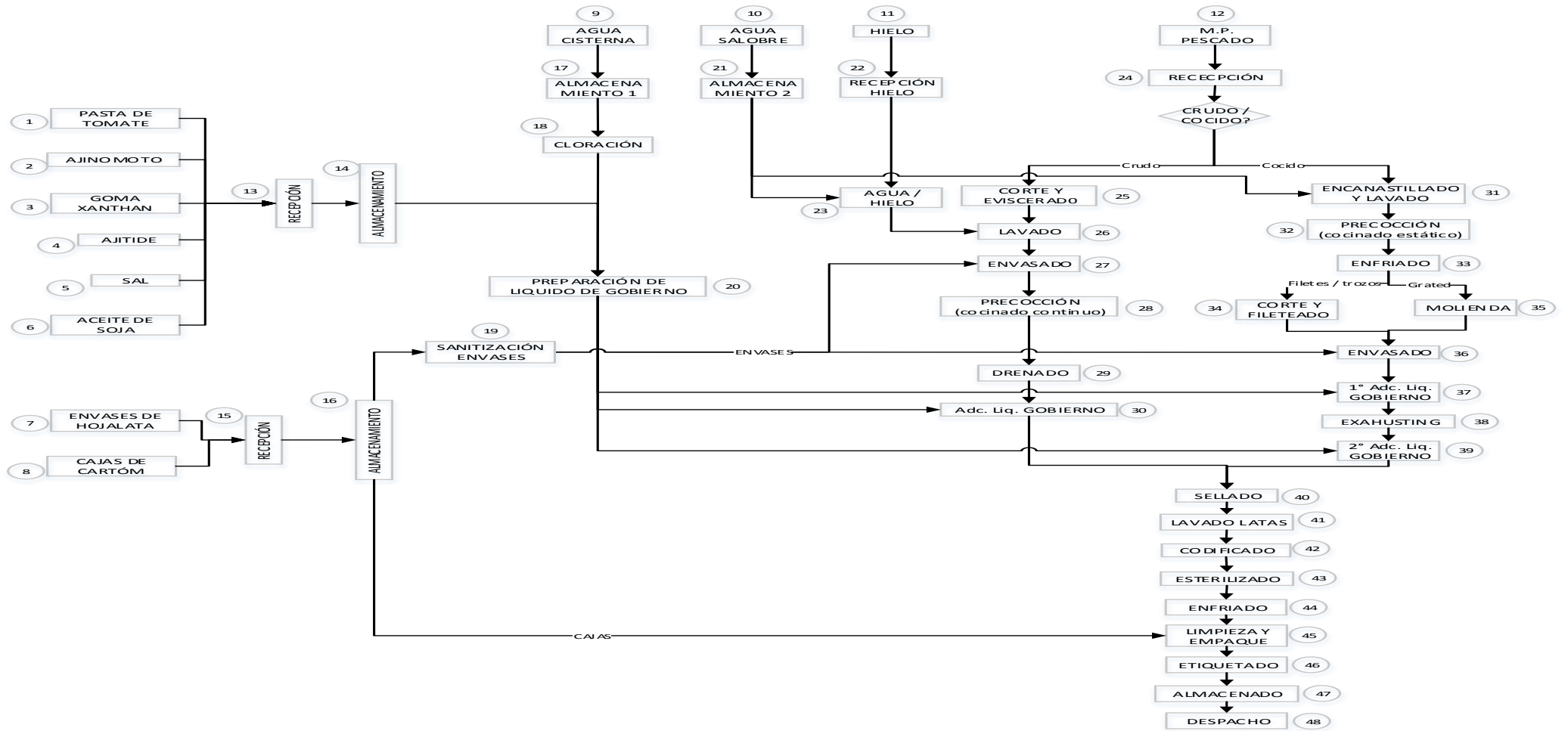
Especie y tipo de producto
Peso neto
Peso Drenado
Nombre o razón social y dirección de la empresa, productora importadora o distribuidora.
Ingredientes y aditivos en orden decreciente.
Identificación del lote
Registro sanitario y Registro de Planta
Condiciones de almacenamiento
Instrucciones para su uso

**CONTROLES
ESPECIALIZADOS EN LA
COMERCIALIZACIÓN Y
DISTRIBUCIÓN**

Almacenar el proceso en áreas higiénicas, a temperatura ambiente, seca, protegido de la contaminación, evitando exposición directa del sol.

7.5. FLUJOGRAMA Y DESCRIPCION DEL PROCESO PRODUCTIVO DE LA ELABORACION DE CONSERVA DE PESCADO

Ilustración 3: Flujoograma del proceso productivo.



7.6. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C.

El diagnóstico abarca las áreas y departamentos involucrados en la elaboración del producto final: **CONSERVA DE PESCADO**; es decir, todos aquellos que participan de la trazabilidad del producto desde la recepción de materia prima hasta su distribución final.

El diagnóstico debe estar orientado a proveer una ayuda a los miembros de la organización directamente relacionados con la implementación del sistema de calidad. También este diagnóstico debe ser capaz de brindar conocimiento acerca del estado de alineación del sistema actual con respecto al modelo de gestión que propone la norma internacional ISO 9001:2008.

Se deben desarrollar estrategias para mejorar los resultados en el corto, mediano y largo plazo, focalizando los esfuerzos y recursos para fortalecer las características menos desarrolladas, según los criterios de la norma.

La metodología de este diagnóstico consiste en evaluar cada uno de los puntos de los capítulos 4, 5, 6, 7 y 8 de la norma ISO 9001:2008, ya que los tres primeros capítulos son de carácter introductorio (alcance, referencias, definiciones).

En la tabla se muestra la leyenda de las opciones que aparecen en cada una de las seis casillas del cuestionario que incluye también su porcentaje en peso.

CODIGO	DESCRIPCIÓN	PESO
NA	Requisito no aplicable de ISO 9001:2008	0%
RA	Requisito aplicable, pero no diseñado, ni implementado	10%
RPE	Requisito en proceso o desarrollado como especificación	25%
DM	Requisito implementado, con evidencias	50%
IM	Requisito implementado y auditado con resultados conformes	75%
RIM	Requisito implementado, auditado en proceso de mejoramiento	100%

Cabe resaltar que cada peso en porcentaje se ha definido con respecto al avance o cumplimiento del requisito. Así tenemos que el 0% es cuando el requisito de la norma ISO 9001:2008 no es aplicable y el 100% cuando el requisito está completamente desarrollado: implementado, auditado y en mejora continua. Un 50% de avance representa solamente el requisito documentado, mientras que un 25% significa que el requisito se encuentra en proceso de desarrollo, y un 75% cuando dicho requisito es auditado. Por último se eligió el peso de 10% de avance para representar un requisito que es aplicable, que ha sido identificado pero aún no ha sido desarrollado.

Para realizar la evaluación se toma un check list para poder realizar seguimiento y así obtener el cumplimiento de la implementación.

De esta manera se obtendrán los porcentajes de cumplimiento por inciso y a nivel general (por capítulo), y mediante el gráfico de perfil generado se podrá analizar, identificar y tener una mejor visualización del estado de avance del Sistema de Gestión de Calidad.

Análisis de resultados de la evaluación

CAPITULO	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	%DEL CUMPLIMIENTO
4	Sistema de gestión de calidad	50%
5	Responsabilidad de la dirección	70%
6	Gestión de recursos	70%
7	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	75%
8	Seguimiento y medicion	70%
PROMEDIO		67%

El porcentaje de cumplimiento promedio o general de la empresa es de 67%, lo que significa que la empresa se encuentra casi totalmente alineada con la ISO 9001:2008. A continuación se detalla capítulo por capítulo lo que se ha encontrado durante el análisis de la situación actual de la empresa. Como ya se mencionó anteriormente los tres primeros capítulos de la

norma ISO 9001:2008 son de carácter introductorio ya que abarcan: objeto y campo de aplicación, referencias normativas, términos y definiciones, lo cual no es evaluado en una auditoría regular.

7.7.COSTOS DE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD

Los costos de la calidad, como “el esfuerzo económico que debe realizar la organización para **satisfacer las expectativas del cliente**.

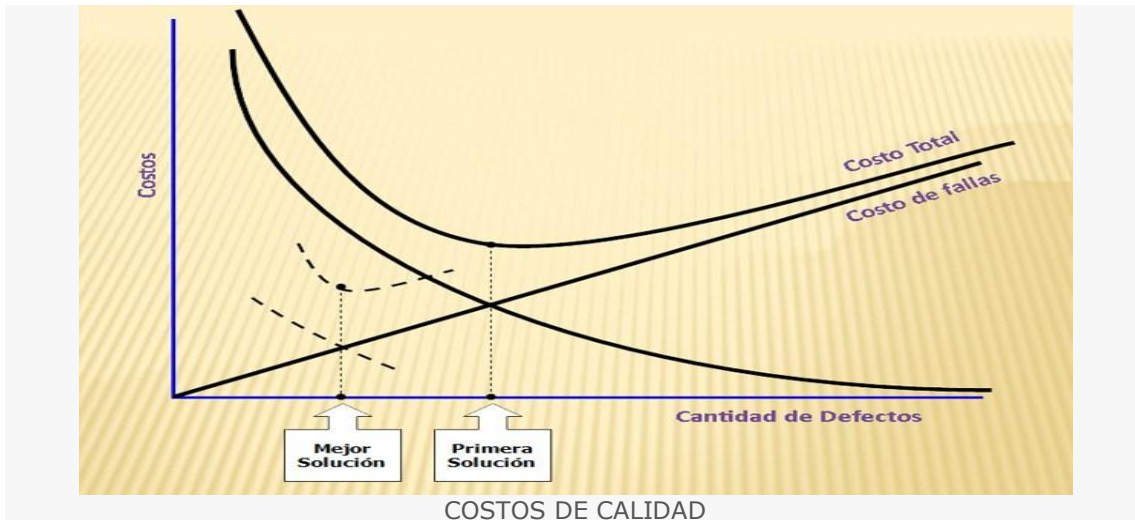
El costo de la calidad incluye **categorías de prevención; evaluación y falla**. Al asignar un costo a la calidad, éste puede ser administrado y controlado como cualquier otro costo. Al poner la calidad en términos de costo se ofrece un medio muy poderoso de comunicación y control.

BENEFICIOS DE MEDIR LOS COSTOS DE LA CALIDAD

Medir los **costos de la calidad** le permite a una organización disponer de información detallada y oportuna acerca de los principales recursos que destina a **satisfacer las expectativas del cliente**, y también facilita ejecutar eventuales mejoras tendientes a su reducción y verificar el progreso obtenido como consecuencia de dichas acciones dirigidas a la mejora continua.

Algunos **ejemplos de beneficios tangibles** de esto son:

- Reducción de costos de fabricación
- Mejora de la gestión administrativa
- Aumento de la utilidad o beneficio
- Disminución de desperdicios
- Mejora en el planeamiento y la programación de actividades
- Mejora de la productividad



COMPONENTES DE COSTO DE LA CALIDAD

El costo de la calidad se puede dividir en **dos componentes: costos de control y costos de falla**. Los costos de control están relacionados a las actividades que eliminan defectos de producción. Esto puede hacerse en dos formas: **mediante la prevención y la evaluación**.

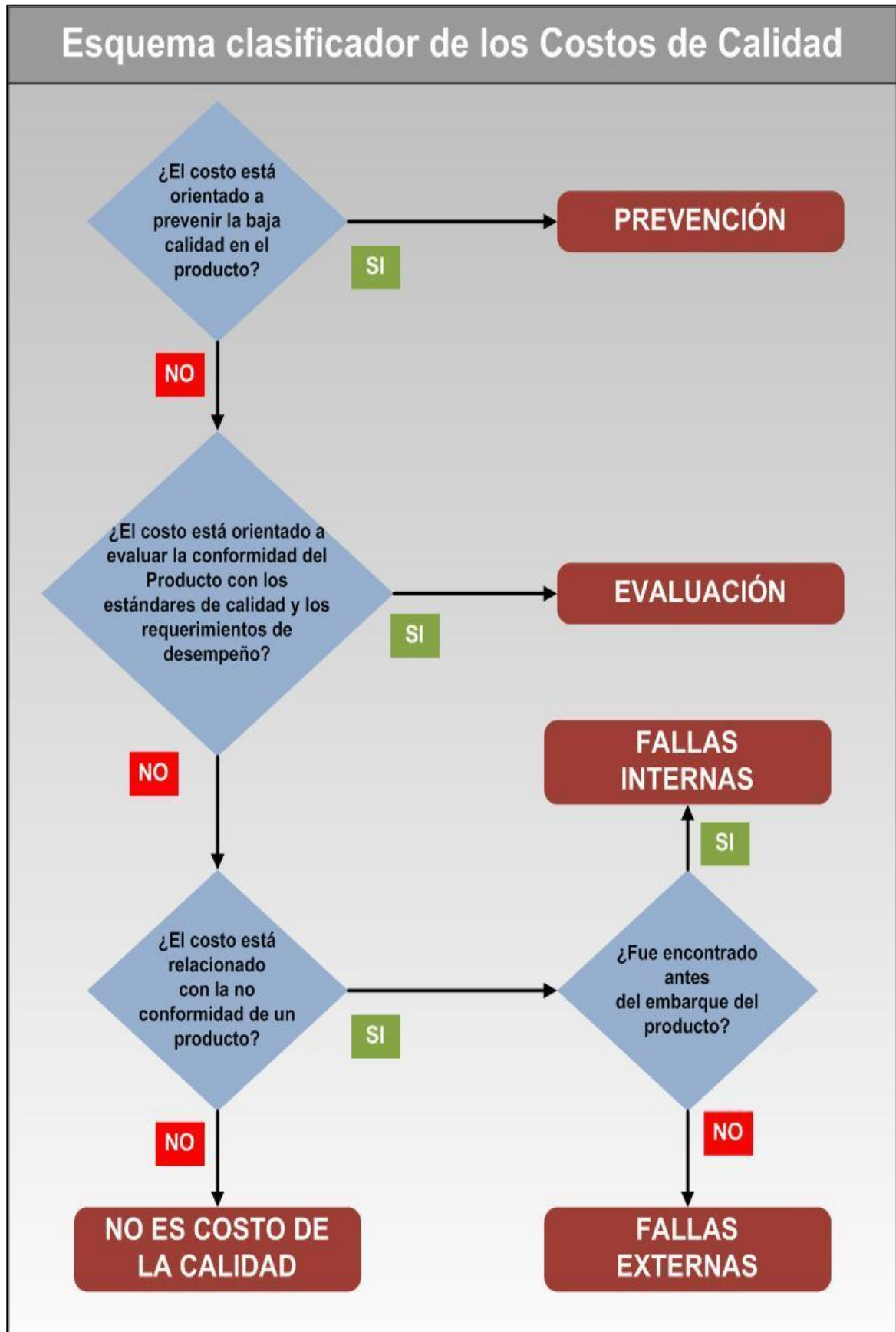
Los costos de prevención incluyen actividades tales como planificación de la calidad, revisiones de nuevos productos, capacitación y estudios de ingeniería. Estas actividades anteceden a la producción y se llevan a cabo para prevenir defectos antes de que ocurran. La otra categoría de los costos de control comprende la evaluación o inspección con objeto de eliminar defectos después de que ocurren pero antes de que los productos lleguen al cliente.

Se incurre en los **costos de falla** ya sea durante el proceso de producción (internos) o después de que el producto se embarca (externos).

El **costo total de la calidad** puede entonces expresarse como una suma de los siguientes costos:

$$\text{Costo de la calidad} = (\text{costos de control}) + (\text{costos de falla})$$

CLASIFICACIÓN DE COSTOS DE LA CALIDAD



**7.7.1. COSTOS PARA IMPLEMENTACIÓN POR LA CERTIFICADORA
LMS - CERT**

EMPRESA CERTIFICADORA: LMS CERTIFICATIONS
DURACION: 2 AÑOS
AREAS QUE PARTICIPAN: CALIDAD
 PRODUCCION
 ALMACEN PPTT
 ADMINISTRACION
LIDERAZGO: ALTA DIRECCION (GERENCIA)

A:	COSTOS POR IMPLEMENTACION	S/.
	21/02/2019	6900.00
	SEGUNDA AUDITORIA(6 MESES)	6900.00
	PRIMERA SUPERVISION(12 MESES)	3900.00
	SEGUNDA SUPERVISION(24 MESES)	3900.00
	SUB TOTAL	21600.00

B:	COSTOS FIJOS			
	IMPLEMENTACION	SEMANAL	MENSUAL	ANUAL
	MSNTENIMIENTO (1 % DE LA INPLEMETACION)	216.00	864.00	10368.00

C:	COSTOS VARIABLES			
	CAPACITACION INTERNA(CADA 3 MESES) 20 PERSONAS		PRIMER AÑO	SEGUNDO AÑO(INCREMENTO 5%)
	FOTOCOPIAS	10.00	40.00	42.00
	LAPICEROS	20.00	80.00	84.00
	PLUMONES	5.00	20.00	21.00
	BREAK	50.00	200.00	210.00
	SUB TOTAL		340.00	357.00

COSTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN DOS AÑOS

CAPACITACION EXTERNA (CADA 6 MESES)	CAPACITADOR (S/.)	MATERIALES (S/.)	BREAK (S/.)	TOTAL (S/.)
1º SEMESTRE	1500,00	40	50	1590,00
2º SEMESTRE	1500,00	40	50	1590,00
3º SEMESTRE	1800,00	40	50	1890,00
4º SEMESTRE	1800,00	40	50	1890,00
SUB TOTAL				6960,00

SUBTOTAL (S/.)	29257,00
IGV (18%)	5266,26
TOTAL (S/.)	34523,26

7.8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

7.8.1. Generalidades

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. pone los medios para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de:

- La política de la Calidad.
- Objetivos de la calidad.
- Resultados de la auditoría.
- Análisis de datos.
- Las acciones correctivas y preventivas.
- La revisión por la dirección.

De todo esto, quedará constancia en las actas de reunión realizadas como **mínimo anualmente** derivadas de la revisión del sistema por la dirección, (FR-SL-006).

7.9. Seguimiento y Medición

7.9.1. Satisfacción del cliente

En CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Dichos métodos para obtener esta información y utilizarla son:

- Quejas y reclamaciones según el Procedimiento de Quejas de los Clientes (PR-SL-012)".
- Tratamiento y resolución de las no conformidades según el Procedimiento de Producto No Conforme (PR-SL-006).

7.9.2. Auditoria Interna

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. Lleva a cabo a intervalos planificados de auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001 y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. planifica el programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar. Así como los resultados de

auditorías previas. Se define el criterio y alcance de la misma y frecuencia. La selección de los auditores y la realización aseguran la objetividad e imparcialidad de la misma ya que son independientes de la parte a auditar.

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. ha definido en el Procedimiento de Auditorías Internas, las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de las auditorías, informar de los resultados y mantener los registros adecuados, así como, las acciones necesarias para eliminar las no conformidades detectadas.

Los responsables del área auditada, se aseguran que se toman las acciones necesarias para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas **y el informe de las actividades de verificación.**

7.9.3. Seguimiento y medición de los procesos

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. Establece según el Manual de Plan HACCP, que con una periodicidad no superior a un año, en la revisión por la dirección, se realiza un seguimiento y medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad, para asegurar que se alcanzan los resultados planificados, en cuanto a los indicadores expuestos en las diferentes encuestas y fichas de indicadores según la IN: “Análisis de datos de los procesos”.

Estos indicadores ofrecen información acerca de:

- No conformidades
- Formación interna
- Compras y proveedores

Cuando los resultados planificados, no se alcanzan, se llevan a cabo acciones correctivas, según el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del producto.

7.9.4. Seguimiento y Medición del Producto

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. mide y hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.

Esto, se realiza en las etapas apropiadas del proceso de la realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas, manteniendo evidencias de la conformidad de los criterios de aceptación, según los diferentes procedimientos, instrucciones y formatos utilizados en las diferentes partes del proceso.

c) Inspección Inicial

Las inspecciones en recepción realizadas a los productos por el encargado de un Técnico de Aseguramiento de la Calidad.

Si no se cumplieran las especificaciones definidas para el pedido se procederá de acuerdo al Procedimiento de Producto No Conforme (PR-SL-006).

d) Inspección en el Proceso

En CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. se han definido procedimientos e instrucciones de trabajo para establecer los

controles de calidad necesarios en cada una de las fases de la realización del servicio, así como una vez finalizado el servicio y las diferentes instrucciones de trabajo.

e) Inspección Final

Como inspección final se contempla la elaboración de una encuesta por parte del cliente en donde se contempla todos los puntos críticos del proceso. Dichas encuestas, serán analizadas por el Responsable de Calidad al menos anualmente, y se presentaran en forma de gráficos. La Dirección General, las revisará y analizará anualmente en base a un informe realizado por el Responsable de Calidad, esto quedará registrado en un acta de reunión.

Si durante dicho análisis o a partir de cualquier inspección anteriormente citada se detectan no conformidades se procederá según el Procedimiento de un Producto No Conforme (PR-SL-006) y el Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas.

7.10. Control del Producto No Conforme

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. se ha asegurado, que el producto y/o servicio que sea no conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir su uso.

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. mediante Procedimiento de un Producto No Conforme, define los controles, las responsabilidades y las autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme.

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. trata los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.
- Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. mantiene registros con informes de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

Cuando se corrige un producto no conforme, CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. lo somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

7.11. Análisis de Datos

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión y evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del producto.
- Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Los proveedores.

7.12. Mejora

7.12.1. Mejora Continua

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. pone los medios para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de:

- La política de la Calidad.
- Objetivos de la calidad.
- Resultados de la auditoria.
- Análisis de datos.
- Las acciones correctivas y preventivas.
- La revisión por la dirección.

De todo esto, quedará constancia en las actas de reunión (FR-SL-006) realizadas como mínimo anualmente derivadas de la revisión del sistema por la dirección.

7.12.2. Acción Correctiva

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. toma las acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, estas acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

CONSERVERASAN LUCAS S.A.C. mediante el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas, ha definido los requisitos para:

- La revisión de las no conformidades (Incluyendo las quejas de los clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.

- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

7.12.3. Acción Preventiva

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. establece las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. mediante el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas, ha definido los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

VIII. APORTES LOGRADOS PARA EL DESARROLLO DEL CENTRO LABORAL

- a)** El aporte principal logrado fue de monitorear, vigilar los procedimientos de control del sistema de gestión de calidad para así evitar sanciones por parte de las entidades fiscalizadoras.
- b)** Ser partícipe de la realización del manual del sistema de gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008. En la cual me permitió:
- Determinar los procesos necesarios para el sistema de la calidad y su aplicación a través de la organización.
 - Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
 - Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de los procesos eran eficaces.
 - Asegurar la disponibilidad de recursos y la información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
 - Realizar el seguimiento, la medición (cuando sea aplicable) y el análisis de los procesos.
 - Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.
- c)** Gestionar los procesos de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001.

IX. APORTES PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL

- El aporte principal es de dirigir el perfil profesional siendo estas la flexibilidad, iniciativa, habilidad de liderazgo, facilidad de relacionamiento, correcta gestión del tiempo, capacidad de trabajar en equipo, capacidad de trabajo bajo presión en función de logros y objetivos proactivos, mantener responsabilidad y puntualidad en nuestra jornada de trabajo.
- La correcta implementación de un sistema de gestión de calidad depende en cierto grado de un profesional encargado de dicha implementación, de manera que este profesional posea las siguientes cualidades: autoridad, conocimiento del negocio, experiencia gerencial de proyectos, conocimiento de la familia de normas ISO 9000 y tiempo disponible para dedicarlo a la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Fortalecer las características personales como valores, humildad, compromiso, optimismo y organización.

X. CONCLUSIONES

- Con la implementación de un Sistema ISO 9001 2008 Se crearon herramientas de gestión, que le permitirá a la gerencia general tener otro instrumento para la toma de decisiones y así poder planificar con más certidumbre los procesos de la organización.
- El manual de calidad confeccionado servirá como guía para orientar a los trabajadores de la empresa sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso productivo para asegurar que el producto final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente, las normas vigentes y de seguridad interna.
- El establecimiento y estandarización de los procesos de trabajo a través de procedimientos, instructivos y registros bajo el enfoque de mejora continua, asegurará y mejorará la satisfacción de los usuarios o clientes internos y externos. Teniendo los procesos claves mejor organizados y estandarizados se traducirá en un incremento del ritmo de producción, disminuyendo el tiempo de las operaciones y permitiendo a la empresa atender a una mayor demanda de productos.
- La implementación del Sistema de Gestión de Calidad permitió a la empresa CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. demostrar su compromiso hacia todas las partes interesadas en la misma, desde la calidad del producto y el servicio al cliente.
- La documentación diseñada para el sistema de gestión de la calidad cubre el 100% de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008 e incluye el manual de calidad. El manual de calidad explica la manera como cada uno de los procesos debe funcionar y cuál es su objetivo básico en la organización.
- La implementación nos permitió a mejorar el desempeño global de la empresa, logrando una base sólida para las iniciativas del desarrollo sostenible, logrando así la certificación de calidad.

XI. RECOMENDACIONES

- Una vez implementado el Sistema de Gestión de Calidad, deberá estar en permanente monitoreo, según la metodología planteada y a través de auditorías internas, con el fin de confirmar que los documentos y registros se encuentren organizados y correctos, las actividades se planifiquen, los compromisos asumidos se cumplan y las acciones tomadas sean eficientes.
- Revisar continuamente los resultados de auditoría, inspeccionando que las no conformidades sean corregidas, sugerir planes de mejoras cuando sea necesario e involucrar la participación activa del personal de la empresa.
- Mantener el compromiso de la organización con el sistema a través de capacitaciones, charlas, asesorías, campañas de sugerencias de mejoras y actividades de involucramiento para hacer sentir al personal valorado, escuchado, y sobre todo motivado a seguir adelante.
- Implementar un Software de calidad como es el ISOTools que aporta resultados a corto plazo, optimizando el tiempo y minimizando los costos aumentando el rendimiento implicando a los trabajadores al sistema.
- Destinar partidas económicas para poder mantener y actualizar el sistema en el tiempo con el fin de asegurar la satisfacción de los clientes.
- Mantener siempre la constante relación con los clientes mediante encuestas para saber si estamos cumpliendo con los objetivos trazados del sistema para poder mejorar nuestro servicio de elaboración de conservas.
- Todos los colaboradores de CONSERVERA SAN LUCAS S.A.C. deben conocer y entender las necesidades de sus clientes tanto externos como internos, y los medios de comunicación para interactuar con estos, de forma que se orienten las acciones de la dirección hacia la satisfacción de sus clientes con los servicios y productos entregado

XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CANTÚ, H. 2006. “Desarrollo de una Cultura de Calidad”. México, D.F: McGraw-Hill.
- CUATRECASAS, L. 2001. “Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación”. 2da. Edición. Barcelona: Gestión 2000.
- JAMES, P. 1997. “Gestión de la Calidad Total: un texto introductorio”. Madrid: Prentice Hall.
- MIRANDA F. 2007. “Introducción a la Gestión de la Calidad”. Madrid: Delta Publicaciones.
- ISO 9001: 2008 “Normas y Requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad”
- Manual de Indicadores Sanitarios y de Inocuidad para los productos pesqueros y acuícolas para mercado Nacional y de Exportación – SANIPES.
- Manual HACCP de Conservera San Lucas S.A.C.

PAGINAS WEB

- www.cdi.org.pe/asistencia_iso9000.htm
- cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2009/bmfcim672i/doc/bmfcim672i.pdf
- www.lrq.es/normas-y-esquemas/normas/103640-iso-9001.aspx
- www.inlac.org/Doc/Doc_ISO-TS-176_04_11/Alcance_rev.pdf
- www.isotools.cl/normas/nch-iso-9001/

XIII. ANEXOS



REGISTRO DE RECEPCION DE MATERIA PRIMA

Código: FR-SL-042
Versión: 01
Vigente desde: Enero 2018

Especie:
Fecha de recepción:
Fecha de Inspección:
Hora de Inspección:
Cantidad (Tn):
Tamaño de lote (N):
Tamaño de Muestra:
Nº de aceptación:
Línea de Proceso:

Zona de Pesca:
Nombre de embarcación:
Matrícula:
Guía de Remisión:
Placa de cámara:
Usuario:

TOMA DE MUESTRA	
% Pescado con desprendimiento de piel	
% Pescado destrozado:	
% Pescado entero:	
% Fauna incidental:	
% Fauna acompañante:	

T.A.C. RESPONSABLE: _____

Muestreo	CATEGORIA DE FRESCURA	PUNTUACION	TOTAL	Grado de Frescura	Almacenamiento a Bordo	TAMAÑO	PESO
PIEL	Colores vivos y brillantes clara diferencia entre superficie dorsal y ventral.	9			Con Frio		
	Perdida de resplandor y de brillo colores más apagados; menor diferencia entre dorsal y ventral	8,7			Sin Frio		
	Apagada, sin brillo colores diluidos; piel doblada cuando se curva el pez	6,5					
	Pigmentación muy apagada; la piel se desprende de la carne	4,3,2,1				Transporte	
MUCOSIDAD CUTANEA	Acuosa transparente	9			Con Frio		
	Ligeramente turbia	8,7			Sin Frio		
	Lechosa	6,5					
	Mucosidad gris amarillenta, opaca	4,3,2,1					
TEXTURA CONSISTENCIA DE LA CARNE	Muy Firme, Rígida	9				Conservación	
	Bastante rígida, firme	8,7			Con Hielo		
	Un poco blanda (recupera su forma al presionar)	6,5			Sin Hielo		
	Blanda (flácida)	4,3,2,1				Cubetas	
OPERCULOS	Plateados	9			Kg.		
	Plateados ligeramente teñidos de rojo o marrón	8,7			Ton.		
	Parduscos y con derrames sanguíneos amplios	6,5			Nº		
	Amarillentos	4,3,2,1					
OJO	Convexo, abombado pupila azul negruzca brillante, "parpado" transparente	9					
	Convexo y ligeramente hundido, pupila oscura; cornea ligeramente opalescente	8,7					
	Plano, pupila borrosa, derrames sanguíneos alrededor del ojo	6,5					
	Cóncavo en el centro, pupila gris; cornea lechosa	4,3,2,1					
BRANQUIAS	Color rojo vivo a púrpura uniforme, sin mucosidad	9				Temperatura promedio (°C)	
	Color menos vivo, mas pálido en los bordes, mucosidad transparente	8,7				Histamina (ppm)	
	Engrosándose decolorándose, mucosidad opaca	6,5				Aceptar	Rechazar
	Amarillentas; mucosidad lechosa	4,3,2,1					
OLOR DE BRANQUIAS	Fresco a algas marinas, a yodo	9				CONTROL DE PARÁSITOS	
	Ausencia de olor a algas; olor neutro	8,7				() PRESENCIA	() NO PRESENCIA
	Olor grasoso un poco sulfuroso a tocino rancio o fruta descompuesta	6,5				CONTROL DE HIDROCARBUROS	
	Agrio descompuesto	4,3,2,1				() PRESENCIA	() NO PRESENCIA

Fuente de Análisis sensorial: Tabla 4 criterios Físico Organolépticos de los pescados grasos de acuerdo a la categoría de frescura (Manual Indicadores o criterios de seguridad alimentaria e higiene para alimentos y piensos de origen pesquero acuícola, ITP 2010).
 Muestras a tomar según Tabla I Plan de toma de muestras I nivel de inspección I, NCA=6,5 NTP 700.002 2012 lineamientos y procedimientos muestreo del pescado y productos pesqueros para inspección.

FRESCURA DEL PESCADO			
Excelente: 9	Buena: 8, 7	Regular: 6, 5	No apto: 4, 3, 2, 1
T			

CONTROL DE HIDROCARBUROS	
() PRESENCIA	() NO PRESENCIA

Comentarios Recomendaciones y/o Acciones Tomadas:.....

T.A.C.

J.A.C.



**REGISTRO DE ACCIONES
CORRECTIVAS**

Código:	FR-SL-044
Versión:	01
Vigente desde:	Enero 2018

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SAC)

N°:

Fecha:

Área:

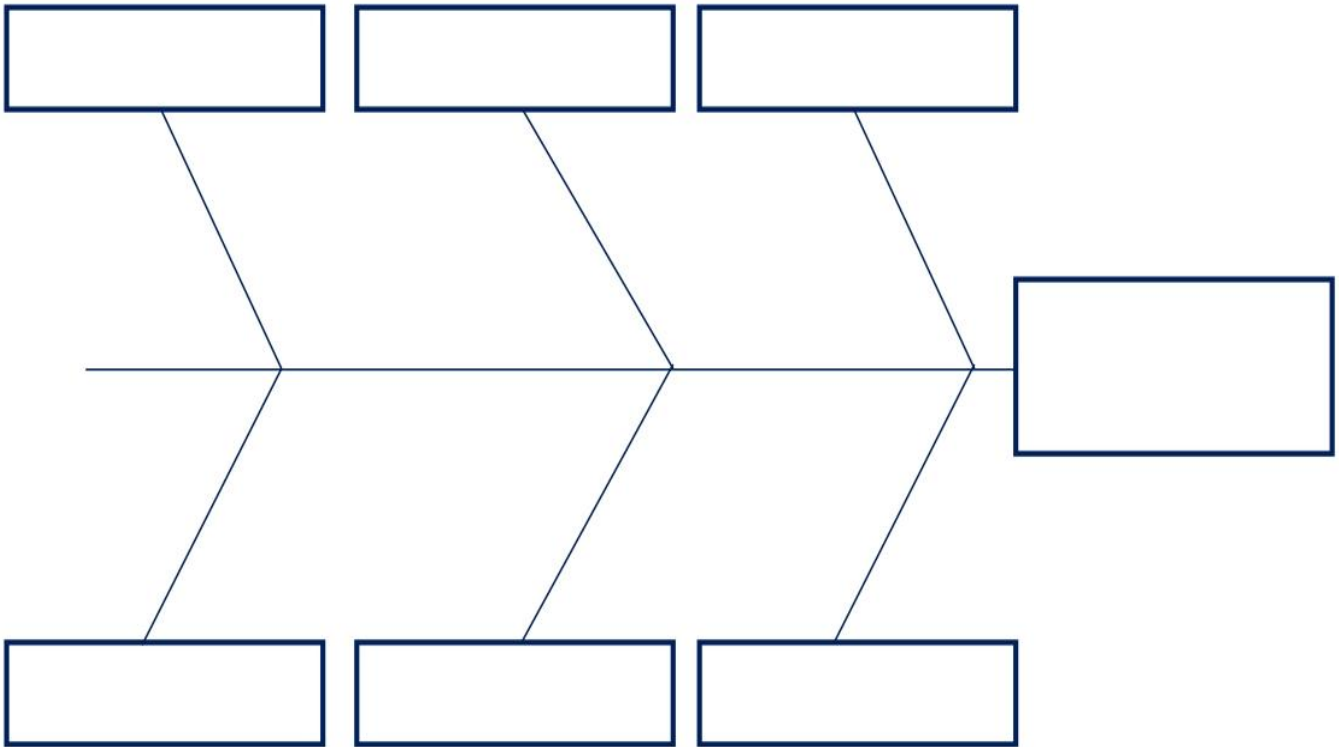
Descripción de No Conformidad:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Acción Inmediata

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Análisis de Causa:



Planes de Acción Correctiva:

	<u>Responsables</u>	<u>Fecha</u>
.....
.....
.....
.....
.....

Verificación

Abierto	Cerrado
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

...../...../.....



**REGISTRO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS
DEL CONSUMIDOR**

Código: FR-SL-047
Versión: 01
Vigente desde: Feb 2016

FECHA DE RECEPCIÓN DE QUEJA
CLIENTE
PRODUCTO
FECHA DE PRODUCCIÓN
MOTIVO DE LA QUEJA
ACCIÓN EJECUTADA

OBSERVACIONES:
.....
.....

Gerente General

J.A.C.



**REGISTRO DE CONTROL DE
RECOLECCIÓN DEL PRODUCTO**

Código: FR-SL-048
Versión: 01
Vigente desde: Feb 2016

FECHA :

CLIENTE :

PRODUCTO :

FECHA DE PRODUCCIÓN:

MOTIVO DE RECOLECCIÓN:

ACCIÓN EJECUTADA:

Gerente General

J.A.C.



**REGISTRO DE TRAZABILIDAD
DEL PRODUCTO**

Código: FR-SL-049
Versión: 01
Vigente desde: Feb 2016

Responsable:

Fecha:...../...../.....

ETAPA	DESCRIPCIÓN		
RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA	Especie:		
	Guía de remisión		
	Lote /cantidad		
	Proveedor Embarcación pesquera		
	Fecha y hora de ingreso:		
	Destino:		
EN PROCESO	Hora:		
	Materias primas:		
	Producto		
	Tipo de envase		
	Codificación interna:		
	Cerradora y N° de cabezales:		
	Código de producto:		
	Formatos de cada etapa con toda la información requerida		
	N° de carro (s) y hora de cerrado		
	Autoclave en que fue procesado o en proceso (1, 2, 3 y 4)		
	Tiempo y temperatura de proceso de esterilizado, según Fo		
PRODUCTO TERMINADO	Producto:		
	Registro sanitario de producto:		
	Destino:		
	Cantidad:		
	Codificación (lote):		
	Fecha de vencimiento:		
	Datos del cliente:		
	Fecha y hora de expedición:		
	Factura:		
	Datos del transporte:		

Observaciones:

Gerente General

J.A.C.

	REGISTRO DE CONTROL DE ETIQUETADO	Código: FR-SL-024 Versión: 01 Vigente desde: Enero 2018
---	--	--

TAC: Usuario:.....

FECHA DE ETIQUETADO	FECHA PRODUCCIÓN	PRODUCTO	ENVASE	ETIQUETADO					CODIFICADO		OBSERVACIONES	
				CALIDAD DE LA ETIQUETA	LIMPIEZA	TAMAÑO DE LA ETIQUETA	FLOJA	DESNIVELADA	EXCESO DE GOMA	CODIGO		

CALIFICACIÓN: ✓ :ACEPTABLE: X : NO ACEPTABLE

OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES Y/O ACCIONES CORRECTIVAS:

_____ T.A.C _____ Jefe Aseg. de la Calidad



CONTROL DE CALIDAD SANITARIA DEL AGUA

Código: FR-SL-027
Versión: 01
Vigente desde: Enero 2018

TAC:

FECHA: /..... /.....

HORA DE CONTROL	PUNTOS DE CONTROL	CONCENTRACIÓN (ppm)
	LAVADO DE PESCADO	
	SALA DE MARMITAS	
	AREA DE ENVASADO	
	SALA DE DESINFECCIÓN (PEDILUVIOS)	
	SS.HH.	
	RODALUVIOS	
	LAVADO DE PESCADO	
	SALA DE MARMITAS	
	AREA DE ENVASADO	
	SALA DE DESINFECCIÓN (PEDILUVIOS)	
	SS.HH.	
	RODALUVIOS	
	LAVADO DE PESCADO	
	SALA DE MARMITAS	
	AREA DE ENVASADO	
	SALA DE DESINFECCIÓN (PEDILUVIOS)	
	SS.HH.	
	RODALUVIOS	
	LAVADO DE PESCADO	
	SALA DE MARMITAS	
	AREA DE ENVASADO	
	SALA DE DESINFECCIÓN (PEDILUVIOS)	
	SS.HH.	
	RODALUVIOS	
LIMITES DE CONTROL: Lavado de pescado, Sala de marmitas, Sala de envase y SS.HH.: 0.5 – 2 ppm Pediluvio: 80 – 100 ppm y Rodaluvios: 150 -200 ppm FRECUENCIA: CADA 4 HORAS		

OBSERVACIONES:

TAC

JAC



**CONTROL FISICO ORGANOLEPTICO
DEL AGUA DE PROCESO**

Código: FR-SL-028
Versión: 01
Vigente desde: Enero 2018

TAC:

FECHA: / /

PUNTO DE MUESTREO	CARACTERISTICA	PARAMETRO	Hora		Hora		Hora		Hora		OBSERVACIONES
			C	NC	C	NC	C	NC	C	NC	
Sala de desinfección	COLOR	Incoloro									
	OLOR	Inodoro									
	SABOR	Sin Sabor									
	TURBIDEZ	Transparente									
Área de lavado de pescado	COLOR	Incoloro									
	OLOR	Inodoro									
	SABOR	Sin Sabor									
	TURBIDEZ	Transparente									
Área de marmitas	COLOR	Incoloro									
	OLOR	Inodoro									
	SABOR	Sin Sabor									
	TURBIDEZ	Transparente									
Área de autoclaves	COLOR	Incoloro									
	OLOR	Inodoro									
	SABOR	Sin Sabor									
	TURBIDEZ	Transparente									
Area de envasado	COLOR	Incoloro									
	OLOR	Inodoro									
	SABOR	Sin Sabor									
	TURBIDEZ	Transparente									
Laboratorio	COLOR	Incoloro									
	OLOR	Inodoro									
	SABOR	Sin Sabor									
	TURBIDEZ	Transparente									
Área de servicios higiénicos	COLOR	Incoloro									
	OLOR	Inodoro									
	SABOR	Sin Sabor									
	TURBIDEZ	Transparente									

SI C = CUMPLE O NC = NO CUMPLE SE DENOTARA CON: ✓ Aceptable X No aceptable, requiere corregir

FRECUENCIA: CADA 4 HORAS

OBSERVACIONES:

.....

.....

T.A.C.

J.A.C.



**CONTROL FISICO ORGANOLEPTICO
DEL AGUA DE CISTERNA**

Código: FR-SL-029
Versión: 01
Vigente desde: Enero 2018

TAC:

FECHA: / /

N° CISTERNA/ HORA	CARACTERISTICA	PARAMETRO	CUMPLE		OBSERVACIONES	N° CISTERNA/ HORA	CARACTERISTICA	PARAMETRO	CUMPLE		OBSERVACIONES
				NO CUMPLE						NO CUMPLE	
1	COLOR	Incoloro				9	COLOR	Incoloro			
	OLOR	Inodoro					OLOR	Inodoro			
	SABOR	Sin Sabor					SABOR	Sin Sabor			
	TURBIDEZ	Transparente					TURBIDEZ	Transparente			
2	COLOR	Incoloro				10	COLOR	Incoloro			
	OLOR	Inodoro					OLOR	Inodoro			
	SABOR	Sin Sabor					SABOR	Sin Sabor			
	TURBIDEZ	Transparente					TURBIDEZ	Transparente			
3	COLOR	Incoloro				11	COLOR	Incoloro			
	OLOR	Inodoro					OLOR	Inodoro			
	SABOR	Sin Sabor					SABOR	Sin Sabor			
	TURBIDEZ	Transparente					TURBIDEZ	Transparente			
4	COLOR	Incoloro				12	COLOR	Incoloro			
	OLOR	Inodoro					OLOR	Inodoro			
	SABOR	Sin Sabor					SABOR	Sin Sabor			
	TURBIDEZ	Transparente					TURBIDEZ	Transparente			
5	COLOR	Incoloro				13	COLOR	Incoloro			
	OLOR	Inodoro					OLOR	Inodoro			
	SABOR	Sin Sabor					SABOR	Sin Sabor			
	TURBIDEZ	Transparente					TURBIDEZ	Transparente			
6	COLOR	Incoloro				14	COLOR	Incoloro			
	OLOR	Inodoro					OLOR	Inodoro			
	SABOR	Sin Sabor					SABOR	Sin Sabor			
	TURBIDEZ	Transparente					TURBIDEZ	Transparente			
7	COLOR	Incoloro				15	COLOR	Incoloro			
	OLOR	Inodoro					OLOR	Inodoro			
	SABOR	Sin Sabor					SABOR	Sin Sabor			
	TURBIDEZ	Transparente					TURBIDEZ	Transparente			
8	COLOR	Incoloro				16	COLOR	Incoloro			
	OLOR	Inodoro					OLOR	Inodoro			
	SABOR	Sin Sabor					SABOR	Sin Sabor			
	TURBIDEZ	Transparente					TURBIDEZ	Transparente			

FRECUENCIA: CADA DESCARGA DE AGUA.

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

TAC

JAC

Fecha: / /

Hora Inicio:

Hora fin:

- Agenda: 1) _____
 2) _____
 3) _____
 4) _____
 5) _____

Acuerdos:

Firma de los asistentes:

Nombre

Firma



PLAN DE AUDITORIA

Código: FR-SL-009
 Versión: 01
 Vigente desde: Feb 2016

Fecha y hora de la auditoría:

Área/Proceso auditar:

Alcance de la auditoría:

Criterios de auditoría:

Auditor (es):

Entrevistado (s):	Nombres y Apellidos	Fecha / hora
1)		
2)		
3)		
4)		
5)		

- Elementos a auditar:
- 1.- Revisión del cumplimiento de:
 - a) APPCC
 - b) NORMA BRC (Ítems)
 - c) BPM
 - d) PHS
 - 2.- Revisión de infraestructura
 - 3.- Revisión de procesos

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

Actividades	Intervienen	Hora	Lugar

Documentos de referencia:

AUDITOR (ES)

Gerente General

