



TEMA:

“Diseño para implementación de un sistema de gestión de la calidad, en la empresa Deli Crak S.A de la ciudad de Manta, basada en las normas ISO 9001:2015.

Autor:

ING. JONATHAN ANDRÉS VERA VILLAVICENCIO

Dirección de Posgrado, Cooperación y Relaciones Internacionales. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Trabajo de Titulación, presentado como requisito para la obtención del grado de Magíster en Ingeniería Industrial con Mención en Sistemas Integrados de Gestión.

Tutor:

Ing. Angélica Indacochea Vásquez Mg.

Manta - Manabí - Ecuador

2023

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
DIRECCIÓN DE POSTGRADO, COOPERACIÓN Y RELACIONES
INTERNACIONALES**



DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Jonathan Andres Vera Villavicencio, con cedula de ciudadanía Nro. 230023902-3, por medio del presente documento, incluyendo mi firma personal certifico y aseguro que mi proyecto de investigación: **Diseño para implementación de un sistema de gestión de la calidad, en la empresa Deli Crak S.A de la ciudad de Manta, basada en las normas ISO 9001:2015**, es completamente responsabilidad y resultado de mi propio trabajo, cumpliendo a carta cabal con los requisitos teóricos, científicos, metodológicos y legales determinados por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, además he citado todas las fuentes que he usado en el documento y en todos los casos he indicado su origen.

Todo el contenido de la presente investigación es auténtico y de fuentes fidedignas.

Ing. Jonathan Andres Vera Villavicencio

C.C 230023902-3

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
DIRECCIÓN DE POSTGRADO, COOPERACIÓN Y RELACIONES
INTERNACIONALES**



APROBACIÓN DE TRIBUNAL

Los miembros del tribunal examinador aprueban el proyecto de investigación con el tema: **Diseño para implementación de un sistema de gestión de la calidad, en la empresa Deli Crak S.A de la ciudad de Manta, basada en las normas ISO 9001:2015**, presentado por el Ing. Jonathan Andres Vera Villavicencio.

Cumpliendo así con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, para títulos de postgrado, el presente proyecto de investigación queda **APROBADO**.

Manta, Mayo del 2023.

Para dar testimonio y autenticidad firman:

Aprobado por el Tribunal Examinador:

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios por permitirme un día más de vida, a mi Madre, Floricelda Villavicencio Zambrano y en honor a la memoria de mi Padre, John José Vera Pazmiño por el apoyo incondicional durante toda mi vida y en todas las metas de superación propuestas.

A mi esposa Carmen Mendieta Soledispa por el gran amor y apoyo durante toda mi carrera profesional.

A la empresa Deli Crak S.A, en especial al gerente propietario Sr. Carlos Merino quien me dio la apertura en su empresa para desarrollar el presente trabajo de titulación.

A toda mi familia que han incentivado y celebrado conmigo los logros alcanzados en mi vida.

A mis docentes y compañeros que me acompañaron e incentivaron a seguir con mis estudios.

INDICE

RESUMEN.....	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Formulación del Problema.....	1
OBJETIVOS.....	2
Objetivo General	2
Objetivos Específicos	2
JUSTIFICACION	3
I. CAPÍTULO	4
I.1 FUNDAMENTACIÓN TEORICA	Error! Bookmark not defined.
I.1.1 Antecedentes Investigativos.....	4
I.1.2 Bases Teóricas	5
I.1.3 Marco Conceptual.....	7
I.1.4 Marco Legal y Ambiental	7
I.1.5 Hipótesis y Variables	9
I.1.6 Marco Metodológico.....	11
II. CAPÍTULO	12
II.1 DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	12
II.1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	17
II.1.3 ORGANIGRAMA DE PLANTA.....	19
II.1.4 FLUJO GRAMA DE PROCESO	20
II.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO FLUJO PRODUCTIVO	21
II.3 ANALISIS DE LOS PROBLEMAS EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS	
24	
II.3.1 DETERMINACIÓN Y ANALISIS DE PROBLEMAS CRÍTICOS	14
III. CAPÍTULO	2
III.1 PROPUESTA DE MEJORA.....	
III.2 ELABORACION DEL MANUAL DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	
BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001-2015	2

III.2.2	LANZAMIENTO DEL PROGRAMA	2
III.2.3	PLANIFICACIÓN.....	3
III.3	METODOLOGÍA DE TRABAJO	3
III.4	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4
III.4.1	CONCLUSIONES.....	36
III.4.2	RECOMENDACIONES	36
III.5	BIBLIOGRAFÍA.....	Error! Bookmark not defined.
III.6	ANEXOS	40

INDICE DE TABLAS

Tabla1. Identificación de Variables 9.....	11
Tabla2. Etapas del proceso productivo 21.....	19
Tabla3. Análisis HACCP.....	24
Tabla 4. Análisis de los PCC 21.....	33
Tabla 5. Cronograma de actividades para posterior implementación	46

INDICE DE FIGURAS

Figura1.Pirámide de Kelsen.....	7
Figura2.Resultados del Check List.....	15
Figura3.Contexto de la Organización.....	16
Figura4.Liderazgo.....	16
Figura5.Planificación.....	17
Figura6.Apoyo.....	17
Figura7.Operación.....	17
Figura8.Evaluación del Desempeño	17
Figura9.Mejora	19
Figura10.Ubicación GPS.....	20
Figura 11. Organigrama.....	22
Figura 12. Flujograma proceso	23
Figura 13 .Árbol de Decisión	33

RESUMEN

Este proyecto se desarrolló en la planta de la empresa "Deli Crak S.A", su principal actividad es producir y comercializar snacks de papas fritas sabor natural. La empresa siempre en busca la calidad y excelencia en sus procesos, fabrica productos inocuos y seguros para el consumo, cumple con los estándares de calidad y desea asegura el sistema de gestión de calidad para la satisfacción de sus clientes, asumiendo la responsabilidad frente a los mismos.

La empresa apuesta siempre por la mejora continua, se adapta al diseño de un Sistema de Gestión de Calidad con base en la norma ISO 9001:2015, tiene la determinación de elevar siempre los patrones de calidad de sus productos y/o servicios y la atención al cliente, cumpliendo también con los tiempos de entrega de sus productos y dando siempre un valor agregado que permita la satisfacción de sus clientes.

SUMMARY

This project was developed in the plant of the company "Deli Crak S.A", its main activity is to produce and market snacks of natural flavored chips. This company always in search of quality and excellence in its processes, manufactures safe and safe products for consumption, complies with quality standards and ensures the quality management system for the satisfaction of its customers, assuming responsibility for them

The company is always committed to Continuous Improvement, adapts to the design of a Quality Management System based on ISO 9001: 2015, and for this purpose, has the determination to always raise the quality standards of its products and / or services and its customer service, also complying with the delivery times of its products and always giving an added value that allows the satisfaction of its customers.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La falta de una adecuada Gestión de la Calidad que existe en la planta se pudo determinar que intercede negativamente al producto final ocasionando retrasos en los procesos y en algunas ocasiones no se obtiene la calidad del producto deseado.

Para determinar los problemas, se realizó un análisis en conjunto con varios jefes a cargo de la planta y de la organización, surgieron varias problemáticas de reclamos por parte de los clientes.

Formulación del Problema

¿ La falta de una adecuada Gestión de la Calidad conlleva a diseñar y posterior a eso la aplicación de un sistema de gestión de la calidad, en la empresa Deli Crak S.A. utilizando un manual basado en las normas ISO 9001:2015?

- ¿Es importante la implementación para lograr la máxima calidad del producto final y la satisfacción del cliente?
- ¿Se cuenta con la documentación necesaria para implementar y dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015?
- ¿Qué información se tiene del contexto de la empresa que permita establecer un análisis real de los problemas e identificar los puntos a mejorar?
- ¿Cuáles son los criterios que tiene la empresa con lo que respecta a los principios basados en la norma ISO 9001:2015?
- ¿De qué forma se puede detallar los indicadores de evaluación que permitan cuantificar y posterior su implementación del sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:2015 cada uno de los procesos que se aplique?

OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar la metodología para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, en la empresa Deli Crak S.A de la ciudad de Manta, basada en la norma ISO 9001:2015.

Objetivos Específicos

- Obtener información mediante un Check List que permita un análisis real de la situación actual de la empresa Deli Crak S.A.
- Establecer los problemas que afectan directa e indirectamente al proceso productivo para la mejora de la calidad del producto final.
- Levantar la información documentada de los procesos de la empresa Deli Crak S.A para el cumplimiento a la norma ISO 9001:2015.
- Crear un manual del sistema de gestión de la calidad que sirva de guía para la futura implementación, mantenimiento y mejora continua basada en las normas ISO 9001:2015.

JUSTIFICACION

La empresa Deli Crak S.A pretenden alcanzar un nivel óptimo con los mayores estándares de calidad en el cual está la mayoría de las empresas dedicadas a esta actividad, actualmente se continúan utilizando técnicas y métodos tradicionales lo cual no les permite un desarrollo competitivo, de allí nace el punto de partida para desarrollar el diseño para implementación de un sistema de gestión de la calidad utilizando un manual basado en la norma ISO 9001:2015.

En la actualidad el ingreso de nuevas empresas, la innovación y el constate crecimiento, ha hecho necesario implementar mejoras no solo en los procesos productivos, sino en todo lo largo de la cadena de valor de las empresas para así ganar competitividad en el actual mercado exigente.

Este diseño es para implementar un sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:2015, ayuda a crear a una cultura única para promover, el enfoque a los clientes, liderazgo, compromiso, enfoque de procesos, toma de decisiones y la mejora continua, algunas las empresas pequeñas en sus inicios no creen conveniente implementar sistemas de gestión de la calidad por su complejidad y recursos económicos, sin embargo una vez aplicada refleja la magnitud del método y su gran importancia, así la empresa se convertirá en una empresa óptima para atraer nuevos clientes, además de la notable mejora en sus procesos productivos y la calidad del producto, porque al producir con menos errores de optimizan los tiempos.

Este proyecto de diseño es factible a la implementación porque así aseguran sus procesos y brindaran un producto de mejor calidad para ser competitivos logrando una mayor satisfacción para el cliente; es por eso que la empresa se ve obligada a mejorar su sistema de gestión de la calidad mediante una implementación posterior a su diseño.

I. CAPÍTULO

I.1.1 Antecedentes Investigativos

En referente al autor Jorge Benzaquen de las Casas (2018) en el estudio realizado en Perú se analizó diversos factores de acuerdo con el sistema de gestión de la calidad, como base de 211 empresas certificadas y no certificadas esta estableció una comparación entre si con la finalidad de analizar los factores que impactan positivamente como resultado se obtuvo que el 3,55 en las empresas sin ISO 9001 y 3,91 para las empresas con ISO 9001:2015.

“Sistema de Gestión de Calidad (SGC) promueve la creatividad, adaptación, nuevos procesos o productos y el descubrimiento de nuevos mercados o clientes. Aunque, también hay quienes aseguran que el SGC solo genera pequeñas mejoras, satisface necesidades momentáneas o incrementa la burocracia.” (Reyes, éadena, & López, 2022)

“Se observó la eficiente implementación de las normas de estandarización ISO 9001/21001, en la que se palpó que una de las actividades más difíciles fue la estandarización de los contenidos del prospecto de los estudiantes, el plan de estudios del programa” (Quimi, 2019).

Con referencia al estudio realizado por (Vinces & Rodríguez, 2022) nos hablan del snack en la provincia de Manabí, los nuevos emprendedores y empresas ingresando a este mercado por su demanda de consumo y las facilidades del sector por la accesibilidad de sus materias primas resulta viable.

El Estudio de (Trejo, Cortés, & Mejía, 2018) nos hablan de los cultivos de papas y su transformación y de la importancia que tiene a nivel mundial como local en Colombia específicamente de una especie de tubérculos denominada *Solanum tuberosum* por su alta genética, propiedades físicas y su alto contenido de almidón hacen que sea idónea para su transformación y comercialización.

Las autoras (Chávez Navarro, 2018) en su trabajo de diseño de un sistema de gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para una planta procesadora de snacks andinos fue publicado por la Universidad Nacional Agraria La Molina encontraron que en los objetivos principales de la investigación es mejorar la eficiencia de los procesos y diseñaron un sistema de Gestión de Calidad, para incrementar la satisfacción del usuario y la calidad del producto final, el tipo de investigación que implementa es de carácter descriptiva y de tipo cualitativa, las Principales fuentes de información fueron las normativas vigentes y

formatos para la validación de datos, identificaron los puntos deficientes de la empresa como problema principal es la falta de un sistema de gestión, por lo tanto recomendaron que es necesario la implantación de un sistema de gestión de calidad e identificar plenamente cada uno de los procedimientos.

El trabajo de investigación (Castro & Rodríguez, 2017) menciona con respecto a la muestra tomada en empresas colombianas del departamento de Boyacá que logran la certificación ISO 9001:2015 provoca resultados de impacto positivo en el desempeño de las empresas específicamente en el área de la mejora continua, planificación y el diseño de productos esto conlleva a dar un buen ejemplo de las buenas prácticas en el sector de manufactura en general.

Podemos acotar que los aportes enunciados con anterioridad todos hacen relevancia a la calidad de un producto o servicio, en referencia a la gestión de la calidad y otros estudios están basados en las normas ISO 9001:2015, por lo consiguiente el presente estudio y su aplicación a la empresa Deli Crak se fundamenta en este antecedente en estas investigaciones para su futura implementación de un sistema.

I.1.2 Bases Teóricas

I.1.2.1 Sistema de Gestión Calidad

En el trabajo de (Díaz & Salazar, 2021) menciona que el sistema de gestión de la calidad es una herramienta estratégica de gestión para las empresas ya que es fundamental entender que las necesidades de los clientes se van actualizando y cambiando con el paso de los años, por ello la implantación del SGC es importante por brindar mejores beneficios en su contexto empresarial facilitando el aprovechamiento de las oportunidades y mitigando los riesgos.

El presente estudio de (Vilar, Velazco, & Puente, 2009) indican que basados en las normas ISO 9001:2000 el sistema de gestión de la calidad, que produce y responde a los problemas que se presentan a diario de igual exigencia se muestra positivamente en la calidad final del producto pues trata en relación de la casualidad en la implementación de esta Norma.

En el artículo publicado en Cuba por (León & Menéndez, 2018) dice que el Sistema de Gestión de la Calidad se convierte en una decisión estratégica para las empresas para así

mejorar su rendimiento, estandarizando las bases sólidas del sistema promoviendo el desarrollo continuo en todos sus componentes como institución que se involucran.

1.1.2.2 Normas ISO 9001:2015

La organización internacional de Estandarización (Navarro, 2016) integra la gestión de la calidad de empresas privadas o públicas independientemente de sus actividades empresariales, recurre a métodos de excelente trabajo para mejorar la calidad de productos, servicios y la satisfacción final de cliente y consumidor.

1.1.2.3 Satisfacción del cliente

En el artículo publicado por (Gerardo Romero, 2016) para lograr a los clientes estén contentos es necesario que la empresa ofrezca una excelente calidad tanto en sus productos o servicios, la relación de la variable de la calidad es igual a la satisfacción del cliente entra mayor sea la calidad mayor será la satisfacción.

1.1.2.4 Innovación

El estudio de (Robayo, 2017) nos dice que la innovación es clave en el crecimiento de una empresa en la mayoría de sus actividades los beneficios impactan directamente a la calidad de un producto o Servicio, es por ello que las empresas hacen el esfuerzo de invertir en la innovación para posicionarse en el mercado Nacional como e internacional.

1.1.2.5 Calidad

La actualización constante y la competencia (Camargo, 2015) no hace referencia que las empresas hoy en día no pueden considerar la innovación como una actividad ocasional porque no sería competitiva, si no es capaz de innovar la gran mayoría no sobrevivirá, es recomendable la permanente actualización e innovación de sus procesos y productos.

1.1.2.6 Liderazgo

En estudio de (Rodríguez, 2011) es la influencia que tiene un individuo sobre una persona o grupo de personal que lo correcto es que sean eficiente, ve la soluciones a los problemas de la organización, desarrollan y evalúan las soluciones, además planean e implementan las decisiones para resolver los problemas.

1.1.2.7 Gestión por procesos

Los autores (Medina, Nogueira, & Hernández, 2019) en su artículo nos hablan que la gestión por proceso que la aplicación de este método deberá cumplir los principios de compromiso

de los altos niveles, crear procesos que respondan a la realidad de las actividades de la empresa, que el personal involucrado esté alineado a su competencia, crear una cultura de gestión de procesos.

1.1.2.8 Mejora continua

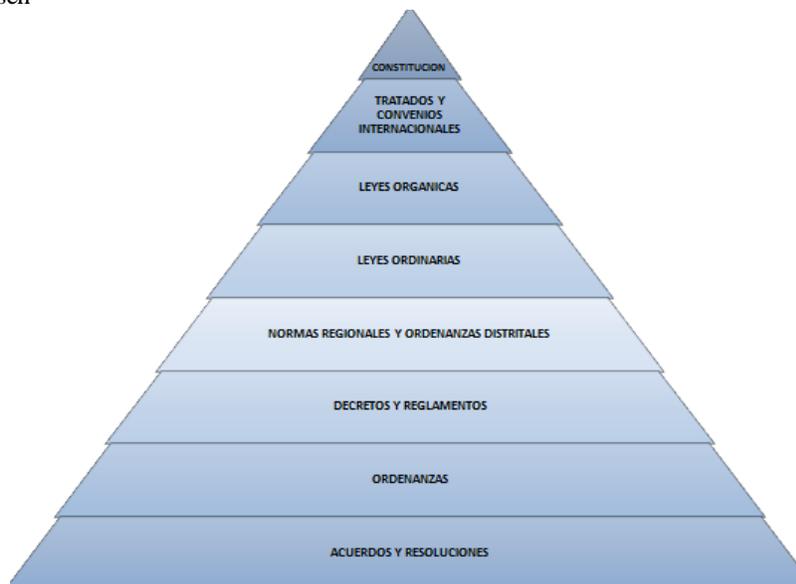
En el artículo de (Esquivel, 2017) menciona que la mejora continua está basada en las buenas prácticas y técnicas ya que depende del conocimiento en el momento actual y las proyecciones en donde está la empresa la clave de un buen manejo de la mejora continua son los recursos de creación, conocimiento y combinaciones de nuevas capacidades para la generación de ideas y así sustentan la mejora continua y la gestión estratégica del conocimiento.

1.1.3 Marco Legal y Ambiental

El marco legal en nuestro país utiliza la pirámide de Kelsen en lo que establece de la siguiente manera:

Figura 1. Pirámide de Kelsen

Fuente: Kelsen



I.1.3.1 CÓDIGO DE PRÁCTICAS INTERNACIONALES RECOMENDADAS PARA LOS PRINCIPIOS GENERALES DE HIGIENE DE LOS ALIMENTOS

No dice que el (Alimentarius, 2018) “Código de Prácticas Internacionales Recomendadas para los Principios Generales de Higiene de los Alimentos” (CAC/RCP 1-1969, rev. 1997, ad. 1999) es mundialmente reconocido como fundamental para garantizar la inocuidad y seguridad de los alimentos consumidos. Su adopción se recomienda a los gobernantes, a las industrias y a los consumidores, y se lo considera un requisito previo para la elaboración de un sistema basado en el HACCP.

Los objetivos de los Principios Generales de Higiene de los alimentos del Codex (Alimentarius, 2018) es Identificar los preceptos esenciales de higiene de los alimentos aplicables en el proceso que va desde la producción primaria hasta el consumidor final, Recomendar un abordaje basado en el sistema HACCP como un medio de aumentar la seguridad de los alimentos, indicar cómo implementar esos principios. Proveer orientación para códigos específicos, que pueda ser necesaria en sectores de la cadena alimentaria, procesos o productos.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

I.1.3.2 LEY ORGÁNICA DEL RÉGIMEN DE LA SOBERANÍA ALIMENTARIA

Art.1 Del capítulo I y principios generales nos dice que esta Ley tiene por objeto establecer los mecanismos mediante los cuales el Estado cumpla con su obligación y objetivo estratégico de garantizar a las personas, comunidades y pueblos la autosuficiencia de alimentos sanos, nutritivos y culturalmente apropiados de forma permanente. (LORSA, 2014)

Art. 24 Por lo consiguiente en el capítulo IV de sanidad e inocuidad alimentaria. Finalidad de la sanidad. Nos dice que la sanidad e inocuidad alimentarias tienen por objeto promover una adecuada nutrición y protección de la salud de las personas; y prevenir, eliminar o reducir la incidencia de enfermedades que se puedan causar o agravar por el consumo de alimentos contaminados. (LORSA, 2014)

I.1.3.3 NORMATIVA TECNICA SANITARIA PARA ALIMENTOS PROCESADOS

Art.132 Nos dice que, (ARCSA, 2021) la Ley Orgánica de Salud, establece que: "Las actividades de vigilancia y control sanitario incluyen las de control de calidad, inocuidad y seguridad de los productos procesados de uso y consumo humano, así como la verificación del cumplimiento de los requisitos técnicos y sanitarios en los establecimientos dedicados a la producción, almacenamiento, distribución, comercialización, importación y exportación de los productos señalados.

I.1.4 Identificación de las Variables

Variable Independiente: Calidad del Producto

Variable Dependiente: Satisfacción del Cliente

I.1.4.1 Operacionalización de las Variables

Tabla1. Identificación de Variables

Fuente: (Propia)

Variable	Dimensión	indicador	Escala de medición
Biológico y Físico	Recepción y almacenamiento de materia prima	Presencia de microorganismos patógenos debido a insuficiente higiene durante la cosecha y transporte de la papa. Están microorganismos (mohos y bacterias) Al receptor la materia prima, la papa puede presentar estos cuerpos extraños que perjudican la inocuidad del producto	Ordinal
Biológico y Físico	Clasificación y selección de la papa	Puede presentar el Estafilococos Áureo que puede producir una amplia gama de enfermedades, que van	Ordinal

			desde infecciones cutáneas y de las mucosas relativamente benignas. presentan residuos de tierra y restos de plagas e insectos, lo cual pueden proliferar microorganismos	
Físico	Lavado de la papa rebanada		Las cerdas del cepillo que se utiliza para la limpieza profunda de las papas pueden desprenderse.	Ordinal
Biológico y Físico	Fritura		Se eliminan los microorganismos. Se presenta el riesgo de aceite quemado, exceso de grasa en las papas y papas quemadas debido al mal control del tiempo y la temperatura de la fritura	Ordinal
Biológico y Físico	Clasificación y/o selección de las hojuelas		El producto puede contaminarse con microorganismos provenientes del ambiente, insectos, superficies mal lavadas; también, como esta etapa del proceso es abierta puede haber la presencia de partículas extrañas como polvo.	Ordinal

I.1.5 Marco Metodológico

I.1.5.1 Modalidad Básica de la Investigación

En la metodología utilizada para el presente trabajo de investigación es Cualitativa –No experimental, se combinarán la modalidad Descriptiva – Exploratoria.

I.1.5.2 Enfoque

El estudio de Enrique y Mary (2016) nos indican que la metodología se respalda en el enfoque cualitativo que se enfrentan a partir de los problemas encontrados en una organización y las sustentas con variables de mejoramiento de procesos enfocados a la ISO 9001:2015.

Se empleará un método inductivo debido que la empresa no tiene establecido un sistema de gestión de la calidad y así llegar a la evaluación, para que finalmente se direccionen los procesos y procedimientos donde se genere la satisfacción de los ciudadanos como consumidores finales, el personal que labora en la empresa y en todo el contexto en donde se implemente esta propuesta.

I.1.5.3 Nivel de Investigación

Se tomaron como referencia los lineamientos de calidad en las normas ISO 9001-2015 y utilizando el método de Exploración por observación con listados de verificación y encuestas como herramienta de investigación para la recopilar la información, en este caso se identificarán descriptivamente los problemas presentes en los procesos.

I.1.5.4 Técnicas de recolección de datos

De campo: Se realiza en el lugar donde se desarrollan las actividades Productivas de la empresa Deli Crak S.A.

Observación directa: Técnica usada en la investigación de campo para tomar información y su posterior análisis necesarios para el correcto desarrollo del trabajo, utilizando entrevistas de observación al personal de nivel gerencial y aplicando un listado de Check list basado con parámetros basados en principios de la normativa ISO 9001:2015 como método de constatación para diagnóstico de la situación real en empresa.

II. CAPÍTULO

II.1 DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El presente diagnóstico esta alineado a las normas ISO 9001:2015 se identificaron los problemas en base a los requisitos de la norma, se busca realizar el análisis lo más apegado a la realidad de la empresa con factores que afecten directa e indirectamente a las actividades operacionales ya las decisiones actuales o futuras, como herramienta se utilizó un Check List que lo podemos encontrar como (Anexo 1) los resultado del diagnóstico son tomados en cuenta para la propuesta de este proyecto, dando como resultado de un incumplimiento a los requisitos de la Norma con 72% de NO y tan solo un 28% del SI de cumplimiento dado este antecedente de decide plantear la propuesta de diseñar un sistema de Gestión de la Calidad, como lo muestra en la figura 2.

Figura 2: Resultados Check List

Fuente: Elaboración Propia



II.1.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Como lo que respecta al análisis del punto 4 de la Norma ISO 9001:2015 el contexto de la organización se pudo identificar aspectos fundamentales presentes en la empresa, concluyendo que refleja un incumplimiento del 77% y tan solo un 23% del SI de cumplimiento como lo muestra en la Figura 3

Figura 3: Contexto de la Organización

Fuente: Elaboración Propia

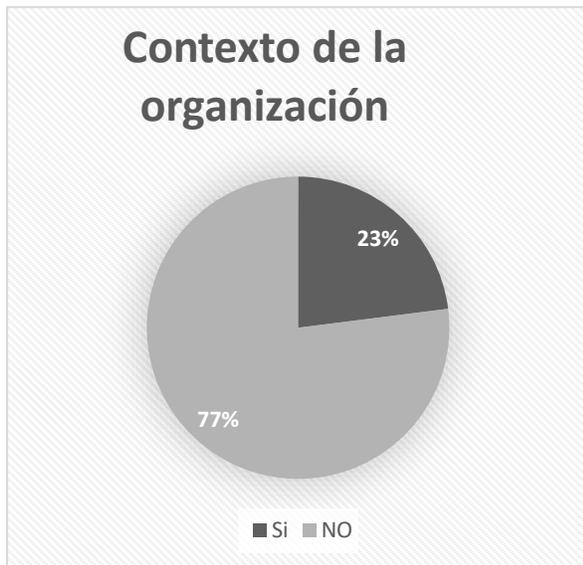
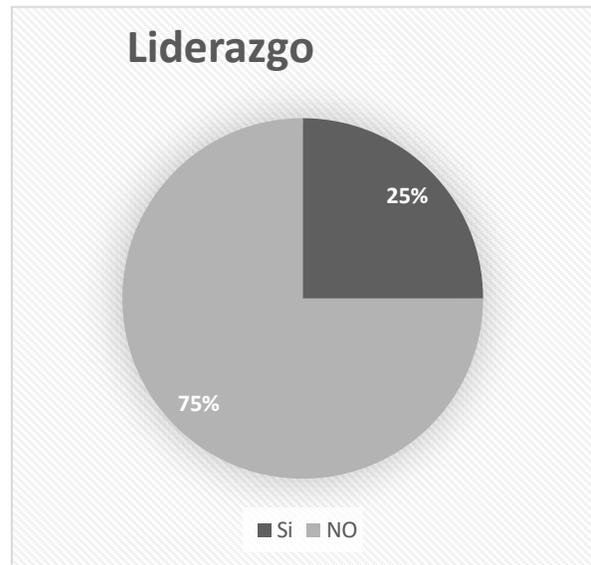


Figura 4: Liderazgo

Fuente: Elaboración Propia



II.1.2 LIDERAZGO

Como lo que respecta al análisis del punto 5 de la Norma ISO 9001:2015 el Liderazgo se pudo identificar aspectos fundamentales presentes en la empresa, concluyendo que refleja un incumplimiento del 75% y tan solo un 25% del SI de cumplimiento como lo muestra en la figura 4

II.1.3 PLANIFICACIÓN

Como lo que respecta al análisis del punto 6 de la Norma ISO 9001:2015 la Planificación se pudo identificar aspectos fundamentales presentes en la empresa, concluyendo que refleja un incumplimiento del 58% y tan solo un 42% del SI de cumplimiento como lo muestra en la figura 5.

Figura 5: Planificación

Fuente: Elaboración Propia

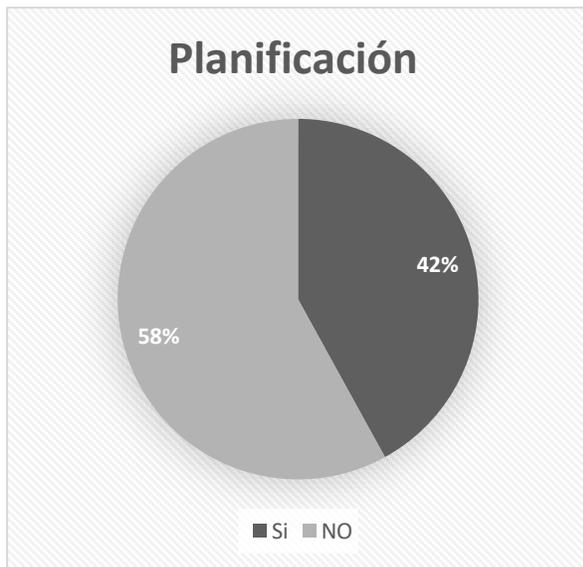
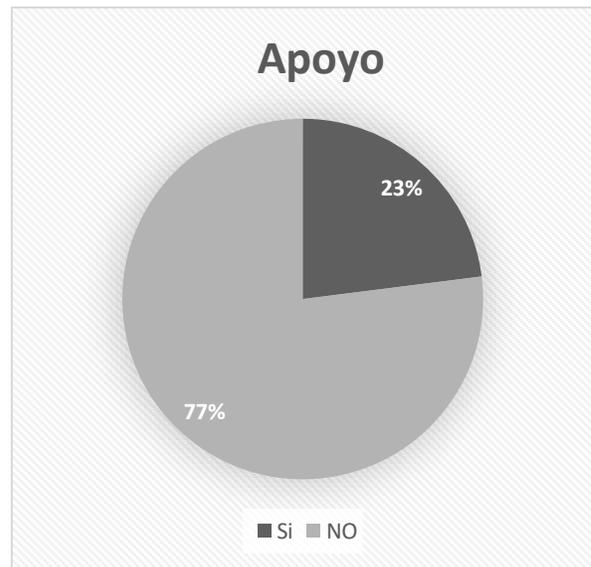


Figura 6: Apoyo

Fuente: Elaboración Propia



II.1.4 APOYO

Como lo que respecta al análisis del punto 7 de la Norma ISO 9001:2015 el Apoyo se pudo identificar aspectos fundamentales presentes en la empresa, concluyendo que refleja un incumplimiento del 77% y tan solo un 23% del SI de cumplimiento como lo muestra en la figura 6.

II.1.5 OPERACIÓN

Como lo que respecta al análisis del punto 8 de la Norma ISO 9001:2015 la Operación se pudo identificar aspectos fundamentales presentes en la empresa, concluyendo que refleja un incumplimiento del 59% y tan solo un 41% del SI de cumplimiento como lo muestra en la figura 7

Figura 7: Operación

Fuente: Elaboración Propia

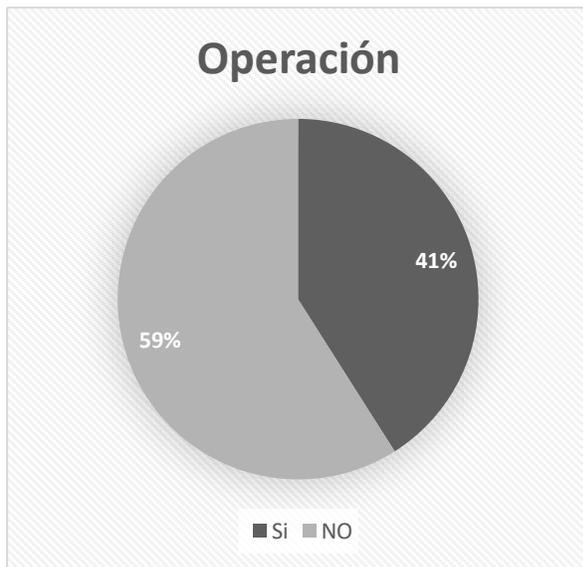
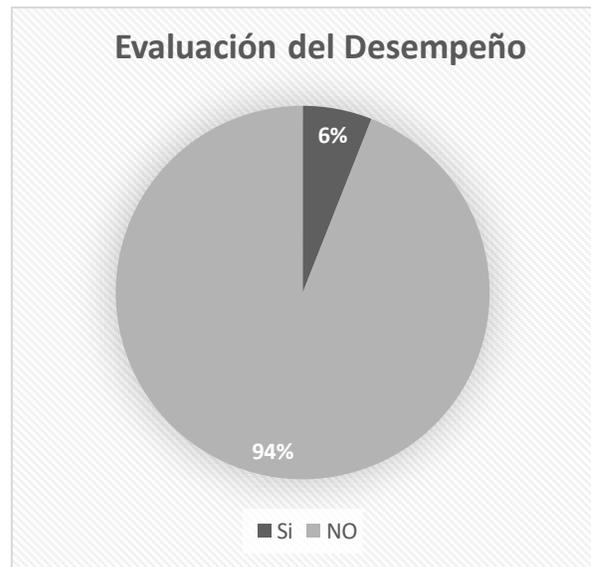


Figura 8: Evaluación de Desempeño

Fuente: Elaboración Propia



II.1.6 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

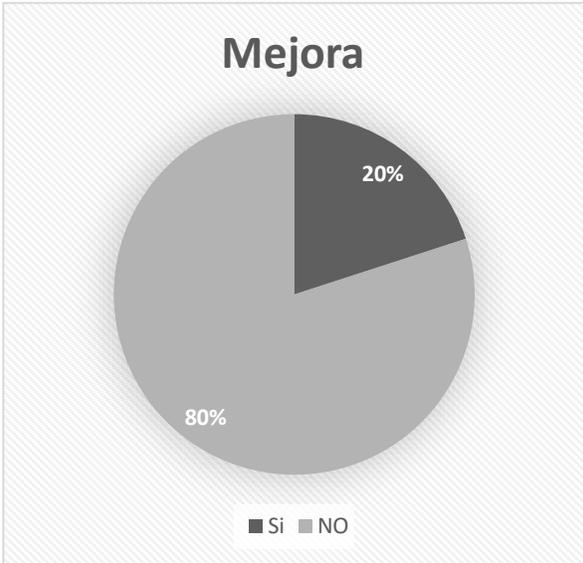
Como lo que respecta al análisis del punto 9 de la Norma ISO 9001:2015 la Evaluación del Desempeño se pudo identificar aspectos fundamentales presentes en la empresa, concluyendo que refleja un incumplimiento del 94% y tan solo un 0,6% del SI de cumplimiento como lo muestra en la figura 8.

II.1.7 MEJORA

Como lo que respecta al análisis del punto 10 de la Norma ISO 9001:2015 la Mejora se pudo identificar aspectos fundamentales presentes en la empresa, concluyendo que refleja un incumplimiento del 80% y tan solo un 20% del SI de cumplimiento como lo muestra en la figura 9.

Figura 9: Mejora

Fuente: Elaboración Propia



II.1.8 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La empresa Deli Crak S.A nace en la ciudad de Manta, su producto que inicio en elaboración y comercializando los snacks de plátanos verdes (Chifles), innovando con el pasar de los años su producto estrella son los snacks de papas fritas sabor natural. la cual con una receta diferente saludable quiere ganar más mercado y consolidarse a nivel nacional e internacional.

Deli Crak S.A es una empresa familiar que fue fundada por el Sr. Carlos Merino en el año 2016, la empresa está situada en el sector Las Cumbres de la parroquia Tarqui del Cantón Manta de la Provincia de Manabí en la República de Ecuador. Tiene como principales clientes Supermercado Tuti, Supermercado Tía, Supermercado Mi Comisariato y otros clientes locales y nacionales.

Figura 10. Ubicación GPS

Fuente: (maps, 2019)



La empresa cuenta con una planta de infraestructura de material noble que cumple con los requisitos de inocuidad alimentaria. está ubicada en el Barrio Las Cumbres de la ciudad de Manta, calle 293 entre calles 12 de octubre y calle 21 de Noviembre; con una extensión de terreno de 3.125 m² y de 830 m² de construcción. La planta ocupa una superficie de 600 m² (20m x 30m) y está distribuida en cuatro secciones:

1. Área de recepción y almacenamiento de materia prima;

2. Área de producción;
3. Área de almacenamiento y despacho del producto terminado
4. Oficinas administrativas.

Su posición de liderazgo se basa en la seriedad y ética al manejar sus negocios de forma responsable, en ofrecer con los mejores estándares de calidad en su producto.

Esta idea nació de las ganas de un emprendedor Manabita de alcanzar el sueño de tener una empresa propia que generara recursos económicos, no importaba si era de ropa, artículos, servicios o de cualquier otro sector; lo que importaba era tener una empresa. Muchas de las ideas se descartaron por ser proyectos de alta inversión económica, otro porque demandaban mucho tiempo otras se descartaron por no tener el conocimiento y dominio ni básico ni suficiente del tema y se requería de mucho personal para el desarrollo del proyecto; de esta forma se escogió el proyecto más apto y alcanzable, era el de elaborar la receta tradicional de sus padres en productos de casas, ricos, saludables y listos para el consumo.

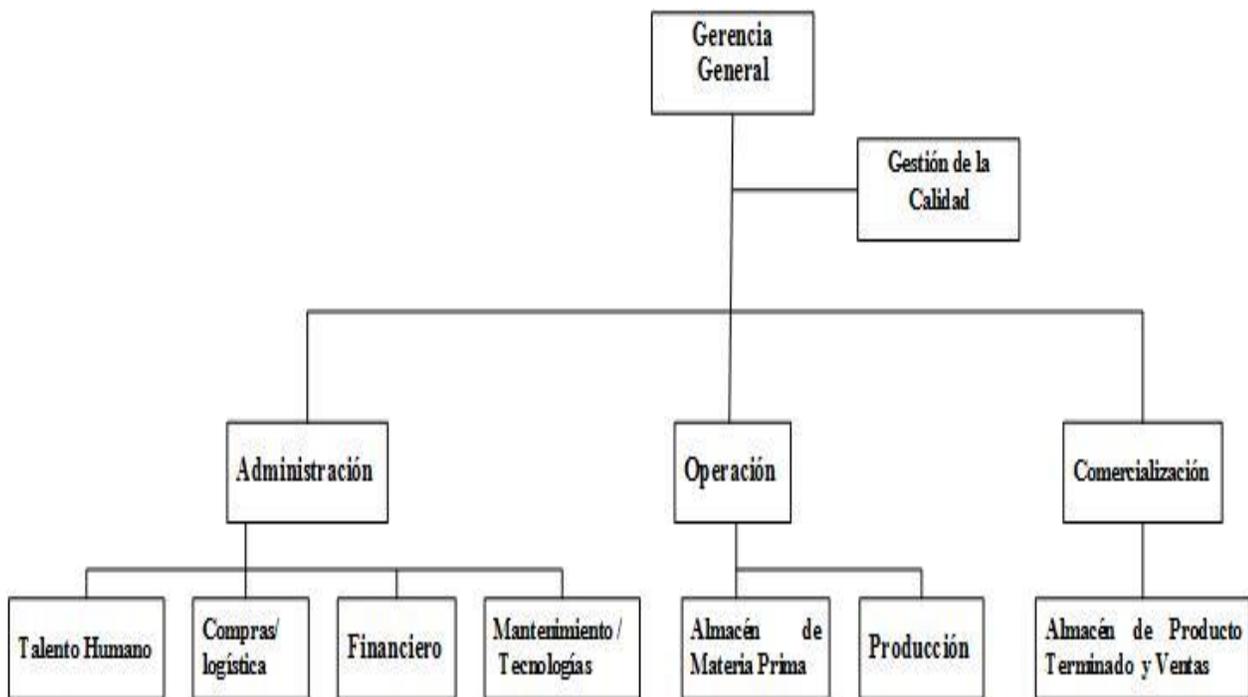
II.1.9 ORGANIGRAMA DE PLANTA

La empresa **Deli Crak S.A.** ha definido los roles un total de 30 colaboradores los cuales 22 trabajan directamente operativos en la planta.

El nivel educativo del personal que trabaja en la planta es del 18% tiene estudios superiores y el 82% estudios intermedios.

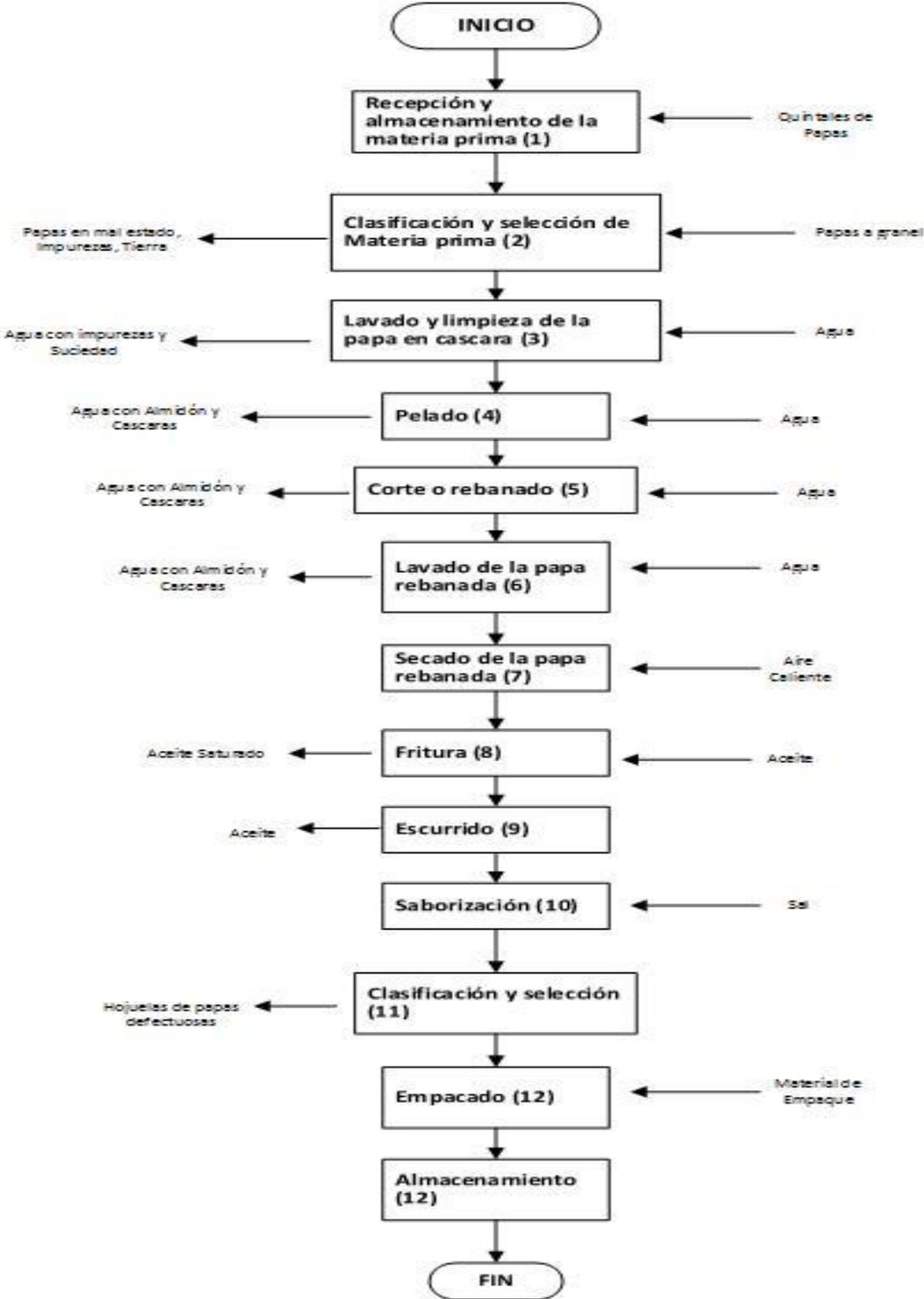
Figura 11. Organigrama

Fuente: (Propia)



II.1.10 FLUJO GRAMA DE PROCESO

Figura 12. Flujograma proceso
Fuente: (Propia)



II.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO FLUJO PRODUCTIVO

Tabla2. Etapas del proceso productivo

Fuente: (Propia)

ETAPA PROCESO	DESCRIPCIÓN
RECEPCION Y ALMACENAMIENTO DE LAMATERIA PRIMA (1)	<p>Las papas llegan en costales de yute, transportados en camiones cubiertos, preferiblemente en las primeras horas de la mañana ya que el sol tiende a calentarlas.</p> <p>Se receptan los costales mismos que pasan a un área de almacenamiento donde son vaciados sobre una superficie de madera para reducir el riesgo de podredumbre. Se realiza una verificación a través de un muestreo aleatorio se recomienda para evitar el ingreso de materias prima con cierto grado de deterioro. No se receptan costales de papas con presencia de podredumbre.</p> <p>Las papas deben contar con un manejo adecuado desde su cultivo y en la post-cosecha, de manera tal que se garantice que el producto estará en las condiciones físicas adecuadas para su procesamiento, debe contar con un buen grado de madurez, con contenido de azúcar bajo, estar bien formada, limpia, no contaminada con productos químicos, sin daños mecánicos, fisiológicos, patógenos, ni causados por insectos.</p> <p>El Almacenamiento de la papa se debe realizar en un lugar con aireación, adecuado y protegido de la luz, de tal manera que se mantenga seco y libre de humedad, para que no altere las características del producto. El tiempo máximo dealmacenamiento después de la recepción es de tres días.</p> <p>Las papas son clasificadas y seleccionadas de forma integral. Se evalúan las propiedades organolépticas,</p>

CLASIFICACION Y SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA (2)	<p>extrayendo papas con cierto grado de podredumbre, golpeadas, sobre maduras, arrugadas, con enverdecimiento, con tamaño pequeño (menor a 4 cm de longitud y diámetro menor a 4 cm), con daños causados por insectos o gusanos, con presencia de manchas por humedad y moho.</p> <p>Se realiza el lavado para eliminar la suciedad y tierra en tinas con una solución de Hipoclorito de Sodio de 0,2 a 0,5 miligramos por litro. El proceso es manual, para quitar los restos de tierra adheridos a la papa se utiliza un cepillo de cerdas de plástico. En este paso se debe tener en cuenta cambiar el agua de las tinas en cada lavada.</p>
LAVADO Y LIMPIEZA DE LA PAPA EN CASCARA (3)	<p>El proceso de pelado se realiza por el método de abrasión, que consiste en someter el producto a la acción de rodillos de carborundo. La superficie abrasiva arranca la piel que se elimina por arrastre con corriente de agua, como resultado tenemos la papa pelada lista para el corte.</p>
PELADO (4)	<p>Las papas son llevadas a la rebanadora en donde son cortadas en hojuelas lisas de un milímetro y medio de grosor. Estas no deben tener más de 10 minutos de peladas ya que varían las características y propiedades de la papa.</p>
CORTE O REBANADO (5)	<p>Una vez cortadas, las rodajas de papas directamente caen en cubas de agua purificada a temperatura ambiente, donde son lavadas por un minuto, para retirar el exceso de almidón. Esta operación ayuda también a evitar que las rodajas se adhieran entre si durante la fritura y para impedir el rápido deterioro del aceite de fritura.</p>
LAVADO DE LA PAPA REBANADA (6)	<p>Las hojuelas de papa pasan por un proceso de escurrido y secado para eliminar el exceso de agua previo a la fritura.</p>

**SECADO DE LA PAPA
REBANADA (7)**

Luego del lavado se colocan las papas en una banda transportadora en donde el exceso de humedad es removido de las hojuelas por ventiladores de aire tibio en un túnel de secado y/o pantallas de deshidratación antes de que las hojuelas de papa alimenten la freidora. Al retirar esta cantidad de agua se le garantiza al consumidor final una ligera textura crujiente.

Se lleva la papa a la freidora, el tiempo de fritura es de 4 minutos a una temperatura que oscila entre 170 a 180 grados Celsius, el método utilizado es el de inmersión, en el que el alimento recibe en toda su superficie el mismo tratamiento térmico, lo cual confiere un color y un aspecto uniforme.

La cantidad de aceite que se necesita para la fritura es de una relación de 1 litro por cada kilogramo de papa.

FRITURA (8)

La freidora está constituida por una cinta sinfín de malla de acero inoxidable, sumergido en un baño de aceite, el cual es calentado a una temperatura determinada, el aceite circula en la freidora a

Través de un filtro, para eliminar las partículas de alimento.

ESCURRIDO (9)

Se elimina el exceso de aceite mediante el escurrido. Se coloca las hojuelas de papas fritas sobre una mesa filtrante de acero inoxidable de doble fondo, de manera que el aceite pueda escurrir, recogerse y luego reutilizarse.

SABORIZACIÓN (10)

Las hojuelas pasan a un tambor cerrado giratorio donde se le añade sal en una relación de 150 miligramos por cada kilogramo de papa, se aditiva con movimiento en media luna de forma suave para no trocear las hojuelas.

**CLASIFICACIÓN Y
SELECCIÓN (11)**

Se realiza una clasificación y selección visual de las hojuelas de papas fritas, eliminando las de calidad inferior

EMPACADO (12)	<p>como papas quemadas, troceadas u otros defectos de calidad.</p> <p>Las hojuelas de papas fritas son colocadas en la empacadora automática, misma que pesará el producto, lo empacará y sellará en bolsas de película laminada de polipropileno de aluminio, tratando de dejar la menor cantidad de oxígeno (aire) en ella, ya que este produce oxidaciones en la grasa.</p>
ALMACENAMIENTO (13)	<p>Se almacena por lotes en cartones de 24 unidades de snack de papas fritas, sobre pallet de madera (27 cartones por pallet). El área de almacenamiento debe ser seco y inocuo y libre de plagas y roedores.</p>

II.3 ANALISIS DE LOS PROBLEMAS EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS

Para la determinación de los problemas y puntos críticos, se procedió a conversar con los jefes y varios operarios de área producción, que intervienen directamente con el proceso productivo y con su respectivo análisis, se logró a partir de la metodología HACCP (Análisis de Riesgos y Control de Puntos Críticos).

Determinar los puntos críticos de control de los problemas principales que afecta al proceso productivo.

En caso de hacer ajustes o cambios se lo implementará bajo los conceptos Técnicos-Científicos y procedimientos de buenas prácticas de fabricación. Para lograr este compromiso, nos enfocamos en eliminar los riesgos que puedan afectar nuestros productos de una posible contaminación física, química y/o microbiológica. La manera más efectiva fue establecer, operar, y mantener el Sistema HACCP que considera todas las etapas de nuestros procesos.

II.3.1 DETERMINACIÓN Y ANALISIS DE PROBLEMAS CRÍTICOS

Tabla3. Análisis HACCP

Fuente: (Propia)

ETAP A DEL PPRO	DE TIPO	PELIGRO	NIVEL ACEPTABLE EN PRODUCTO	JUSTIFICACION DEL PELIGRO	ANALISIS			MEDIDA DE CONTROL
					IMPACTO	PROBABILIDAD	SIGNIFICANCIA	
RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA	BIOLÓGICO	MOHO	100 ufc/g	Presencia de microorganismos patógenos debido a insuficiente higiene durante la cosecha y transporte de la papa. Estaos microorganismos (mohos y bacterias) son de gran interés para la salud pública porque ocasionan enfermedades de transmisión alimentaria.	SERIO	PROBABLE	SI	Análisis Sensorial para evitar la recepción de papas deterioradas o podridas.
		SALMONELLA	AUSENCIA					
		E.COLI	AUSENCIA					
		AEROBIOS TOTALES MESOFILOS	10000 ufc/g					
	QUIMICO:	PLAGUICIDAS	AUSENCIA	La papa puede presentar residuos de plaguicidas provenientes del proceso de cultivo. El límite máximo de plaguicidas es el que establece el Codex alimentarius CAC/LMR 1.	SERIO	REMOTA	NO	Protocolo de Revisión de las condiciones de transporte de la papa.
	FISICO:	TALLOS	AUSENCIA	Al receptor la materia prima, la papa puede presentar estos cuerpos extraños que perjudican la inocuidad del producto.	MODERADO	FRECUENTE	SI	POES: Almacenamiento de la Materia Prima POES: Control de Plagas
		HOJAS	AUSENCIA					
		TIERRA	AUSENCIA					
	RESTOS DE PLAGAS, ROEDORES E INSECTOS	AUSENCIA						

ETAPA DEL PROCESO	TIPO DE PELIGROS	PELIGRO	NIVEL ACEPTABLE EN PRODUCTO FINAL	JUSTIFICACION DEL PELIGRO	ANÁLISIS			MEDIDAS DE CONTROL
					IMPACTO	PROBABILIDAD	SIGNIFICANCIA	
CLASIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE LA PAPA		MOHO	100 ufc/g	En esta etapa estarán presentes los microorganismos de la etapa anterior. El control de seguridad e higiene que se realiza en la recepción de materia prima solo es organoléptico, no elimina los microorganismos.	SERIO	PROBABLE	SI	Análisis Sensorial: verificar y separar las papas que presenten podredumbre, golpeadas, sobremaduras, arrugadas, con enverdecimiento, con tamaño pequeño (menor a 4 cm de longitud y diámetro menor a 4 cm), con daños causados por insectos o gusanos, con presencia de manchas por humedad y moho. Control BPM para la clasificación y selección Manuales de limpieza.
		SALMONELLA	AUSENCIA					
	B -	E.COLI	AUSENCIA					
		AEROBIOS TOTALES MESOFILOS	10000 ufc/g	Aparte de los microorganismos mencionados en esta etapa se puede presentar el Estafilococos Áureo que puede producir una amplia gama de enfermedades, que van desde infecciones cutáneas y de las mucosas relativamente benignas. Se propaga por la manipulación del producto por las personas ya que el ser humano es un reservorio natural de este tipo de bacterias.				
		ESTAFILOCOCOS AUREO	100 ufc/g					
		RESIDUOS DE TIERRA	AUSENCIA					
	FISICO:	PUTREFACCION O MALLUGADURAS	AUSENCIA					
		RESTOS DE PLAGAS E INSECTOS	AUSENCIA	También se presentan residuos de tierra y restos de plagas e insectos, lo cual pueden proliferar microorganismos				

ETAPA DEL PROCESO	TIPO DE PELIGROS	PELIGRO	NIVEL ACEPTABLE EN PRODUCTO FINAL	JUSTIFICACION DEL PELIGRO	ANÁLISIS			MEDIDAS DE CONTROL
					IMPACTO	PROBABILIDAD	SIGNIFICANCIA	
LAVADO Y LIMPIEZA DE LA PAPA EN CASCARA	BIOLÓGICO	MOHO	100 ufc/g	La mala práctica de lavado y limpieza permite la presencia de microorganismos en las papas. Este proceso es abierto y manual, por lo tanto la manipulación y condiciones del producto podría contaminarlo.	SERIO	OCASIONAL	NO	Área de proceso adecuada y acondicionada para una adecuada limpieza, evitar la contaminación cruzada por la presencia de insectos y plagas, polvo y otros cuerpos extraños. Control BPM
		SALMONELLA	AUSENCIA					
		E.COLI	AUSENCIA					
		AEROBIO TOTALES MESOFILOS	10000 ufc/g					
	FÍSICO:	ESTAFILOCOCOS AUREO	100 ufc/g	Las cerdas del cepillo que se utiliza para la limpieza profunda de las papas pueden desprenderse.	MODERADO	REMOTA	NO	POES para de lavado y limpieza; solución de Hipoclorito de Sodio de 0,2 a 0,5 ppm; enjuagar las veces que sea necesario; evacuar frecuentemente el agua de lavado y enjuague. Supervisión del lavado y limpieza de la papa.
		CERDAS DEL CEPILLO	AUSENCIA					
PELADO	BIOLÓGICO:	RESIDUOS DE TIERRA DEBIDO A LA MALA PRÁCTICA DE LIMPIEZA	AUSENCIA	La mala práctica de limpieza hace que queden partículas de tierra en el producto.	SERIO	OCASIONAL	NO	Área de proceso adecuada para evitar contaminación cruzada. Control BPM
		E.COLI	AUSENCIA					
	FÍSICO:	AEROBIO TOTALES MESOFILOS	10000 ufc/g	En esta etapa puede presentarse la contaminación con microorganismos patógenos por contacto con superficies contaminadas, lo cual se debe a la mala esterilización de la maquina peladora. Este paso se lo realiza de forma abierta, lo cual permite la contaminación cruzada.	MENOR	PROBABLE	NO	POES: Limpieza de equipos y herramientas; esterilizar las máquinas y herramientas en contacto con el producto; utilizar lubricantes grado alimenticio Controlar la presencia de residuos de cascara.
RESIDUOS DE CASCARA		AUSENCIA						

ETAPA DEL PROCESO	TIPO DE PELIGROS	PELIGRO	NIVEL ACEPTABLE EN PRODUCTO FINAL	JUSTIFICACION DEL PELIGRO	ANÁLISIS			MEDIDAS DE CONTROL
					IMPACTO	PROBABILIDAD	SIGNIFICANCIA	
CORTE O REBANADO	BIOLÓGICO:	E.COLI	AUSENCIA					
		AEROBIOS TOTALES MESOFILOS	10000 ufc/g	Los microorganismos que se presentan se deben a superficies contaminadas producto de la mala esterilización de la maquina rebanadora.				Área de proceso adecuada para evitar contaminación cruzada.
		ESTAFILOCOCOS AUREO	100 ufc/g		SERIO	OCASIONAL	NO	Control BPM; Control de hongos en el personal; uso de guantes, mascarilla, cofia, evitar portar accesorios, maquillaje, esmaltes, perfume, evitar lo que más se pueda el contacto con el producto etc.
	HONGOS	AUSENCIA	En esta etapa existe la manipulación directa del producto por parte del personal y se realiza en un área abierta; lo que puede incurrir en la presencia de partículas y cuerpos extraños, así como, la contaminación del producto con microorganismos provenientes del personal y del ambiente en general.				POES: Limpieza de equipos y herramientas; esterilizar las máquinas y herramientas en contacto con el producto; utilizar lubricantes grado alimenticio.	
LAVADO DE LA PAPA REBANADA	BIOLÓGICO:	PARTICULAS EXTRAÑAS, CUERPOS EXTRAÑOS (UÑAS, CABELLOS OTROS)	AUSENCIA		MODERADO	OCASIONAL	NO	
		E.COLI	AUSENCIA		SERIO	OCASIONAL	NO	Control de BPM: Lavar correctamente extraer el exceso de almidón; Cambiar el agua del proceso frecuentemente.
	FÍSICO	SALMONELLA	AUSENCIA	El exceso de almidón desarrolla microorganismos patógenos, producto de un mal lavado de las papas. Así mismo, la acumulación de almidón en las cubas podría proliferar microorganismos si no se da una correcta limpieza y esterilización.				Manual de limpieza de superficies.
		PARTICULAS EXTRAÑAS	AUSENCIA		MODERADO	FRECUENTE	SI	POES: Limpieza de equipos y herramientas; esterilizar las herramientas en contacto con el producto.

ETAPA DEL PROCESO	TIPO DE PELIGROS	PELIGRO	NIVEL ACEPTABLE EN PRODUCTO FINAL	JUSTIFICACION DEL PELIGRO	ANÁLISIS			MEDIDAS DE CONTROL
					IMPACTO	PROBABILIDAD	SIGNIFICANCIA	
SECADO	BIOLÓGICO:	E.COLI	AUSENCIA	En este paso, se pueden presentar microorganismos por contacto del producto con superficies contaminadas, lo cual se debe a una mala limpieza y esterilización de la banda transportadora. Como es un proceso abierto, podría haber presencia de Aerobios y partículas extrañas.	SERIO	OCASIONAL	NO	Control BPM Controlar el tiempo de secado POES: Limpieza de equipos y herramientas; esterilizar las superficies en contacto con el producto.
		SALMONELLA	AUSENCIA					
		AEROBIOS TOTALES MESOFILOS	10000 ufc/g					
	QUÍMICO:	HUMEDAD	5%		MENOR	REMOTA	NO	
	FISICO	PARTICULAS EXTRAÑAS	AUSENCIA		MODERADO	REMOTA	NO	
FRITURA	QUIMICO	PEROXIDO	10 meq O ₂ /KG	En la fritura se eliminan los microorganismos. Se presenta el riesgo de aceite quemado, exceso de grasa en las papas y papas quemadas debido al mal control del tiempo y la temperatura de la fritura.	MODERADO	FRECUENTE	SI	Control BPM Controlar el tiempo la temperatura del proceso de fritura. POES: Proceso de fritura de la papa; Cambiar el aceite cada que cumpla su uso según el protocolo (por cada kilogramo de papa consume 1 litro de aceite)
		EXCESO DE GRASA	40%					
	FISICO	PAPA QUEMADAS O EMBEBIDAS POR ALTA O BAJA TEMPERATURA RESPECTIVAMENTE	180 °C		MODERADO	FRECUENTE	SI	
		TIEMPO	4 MINUTOS					

ETAPA DEL PROCESO	TIPO DE PELIGROS	PELIGRO	NIVEL ACEPTABLE EN PRODUCTO FINAL	JUSTIFICACION DEL PELIGRO	ANALISIS			MEDIDAS DE CONTROL
					IMPACTO	PROBABILIDAD	SIGNIFICANCIA	
ESCURRID O	BIOLÓGICO	E.COLI	AUSENCIA	El producto puede contaminarse con microorganismos provenientes del ambiente, insectos, superficies mal lavadas; también, como esta etapa del proceso es abierta puede haber la presencia de partículas extrañas como polvo. Además el producto entra en contacto con las personas quienes podrían contaminarlo con hongos y bacterias.	SERIO	OCASIONAL	NO	Área de proceso adecuada para evitar contaminación cruzada. Control BPM; Control de hongos en el personal; uso de guantes, mascarilla, cofia, evitar portar accesorios, maquillaje, esmaltes, perfume, evitar lo que más se pueda el contacto con el producto etc.
		AEROBIO TOTALES MESOFILOS	10000 ufc/g					
	SALMONELLA	AUSENCIA						
	ESTAFILOCOCOS AUREO	100 ufc/g						
	HONGOS	AUSENCIA						
	QUÍMICO	EXCESO DE GRASA	40%					
FÍSICO	CUERPOS Y PARTICULAS EXTRAÑAS, INSECTOS	AUSENCIA	MODERADO	REMOTA	NO	POES: Limpieza de equipos y herramientas; esterilizar las superficies en contacto con el producto.		
SABORIZACIÓN	BIOLÓGICO	E.COLI	AUSENCIA	Esta etapa del proceso es cerrada, sin embargo se pueden proliferar microorganismos por la falta de limpieza y desinfección del tambor.	SERIO	OCASIONAL	NO	POES: Limpieza de equipos y herramientas; esterilizar las superficies en contacto con el producto; utilizar lubricantes grado alimenticio
		AEROBIO TOTALES MESOFILOS	10000 ufc/g					
		SALMONELLA	AUSENCIA					
		ESTAFILOCOCOS AUREO	AUSENCIA					
	QUÍMICO	EXCESO DE SAL	150 mg/kg					

ETAPA DEL PROCESO	TIPO DE PELIGROS	PELIGRO	NIVEL ACEPTABLE EN PRODUCTO FINAL	JUSTIFICACION DEL PELIGRO	ANÁLISIS			MEDIDAS DE CONTROL
					IMPACTO	PROBABILIDAD	SIGNIFICANCIA	
CLASIFICACIÓN Y/O SELECCIÓN DEHOJUELAS	BIOLÓGICO	E.COLI	AUSENCIA	El producto puede contaminarse con microorganismos provenientes del ambiente, insectos, superficies mal lavadas; también, como esta etapa del proceso es abierta puede haber la presencia de partículas extrañas como polvo. Además el producto entra en contacto con las personas quienes podrían contaminarlo con hongos y bacterias.	SERIO	PROBABLE	SI	Área de proceso adecuada para evitar contaminación cruzada.
		MOHO	100 ufc/g					Realizar análisis físicos, químicos y microbiológicos del producto.
		AEROBIOS TOTALES MESOFILOS	10000 ufc/g					Control BPM; Control de hongos en el personal; uso de guantes, mascarilla, cofia, evitar portar accesorios, maquillaje, esmaltes, perfume, evitar lo que más se pueda el contacto con el producto etc.
		SALMONELLA	AUSENCIA					
		ESTAFILOCOCOS AUREO	100 ufc/g					
		HONGOS	AUSENCIA					
Y	FISICO	CUERPOS PARTICULAS EXTRAÑAS, INSECTOS	AUSENCIA		SERIO	FRECUENTE	SI	POES: Limpieza de equipos y herramientas; esterilizar las superficies en contacto con el producto.
								POES: Limpieza de equipos y herramientas; esterilizar las superficies en contacto con el producto; usar lubricantes grado alimenticio.
EMPACADO ALMACENAMIENTO	BIOLÓGICO:	E.COLI	AUSENCIA	El producto puede contaminarse con microorganismos provenientes del mal lavado de las superficies en contacto con el producto.	SERIO	OCASIONAL	NO	Realizar análisis físicos, químicos y microbiológicos del producto terminado.
				En el Almacenamiento puede presentarse presencia de restos de plagas, roedores e insectos.				POES: Almacenamiento del producto terminado.
								POES: Control de Plagas.

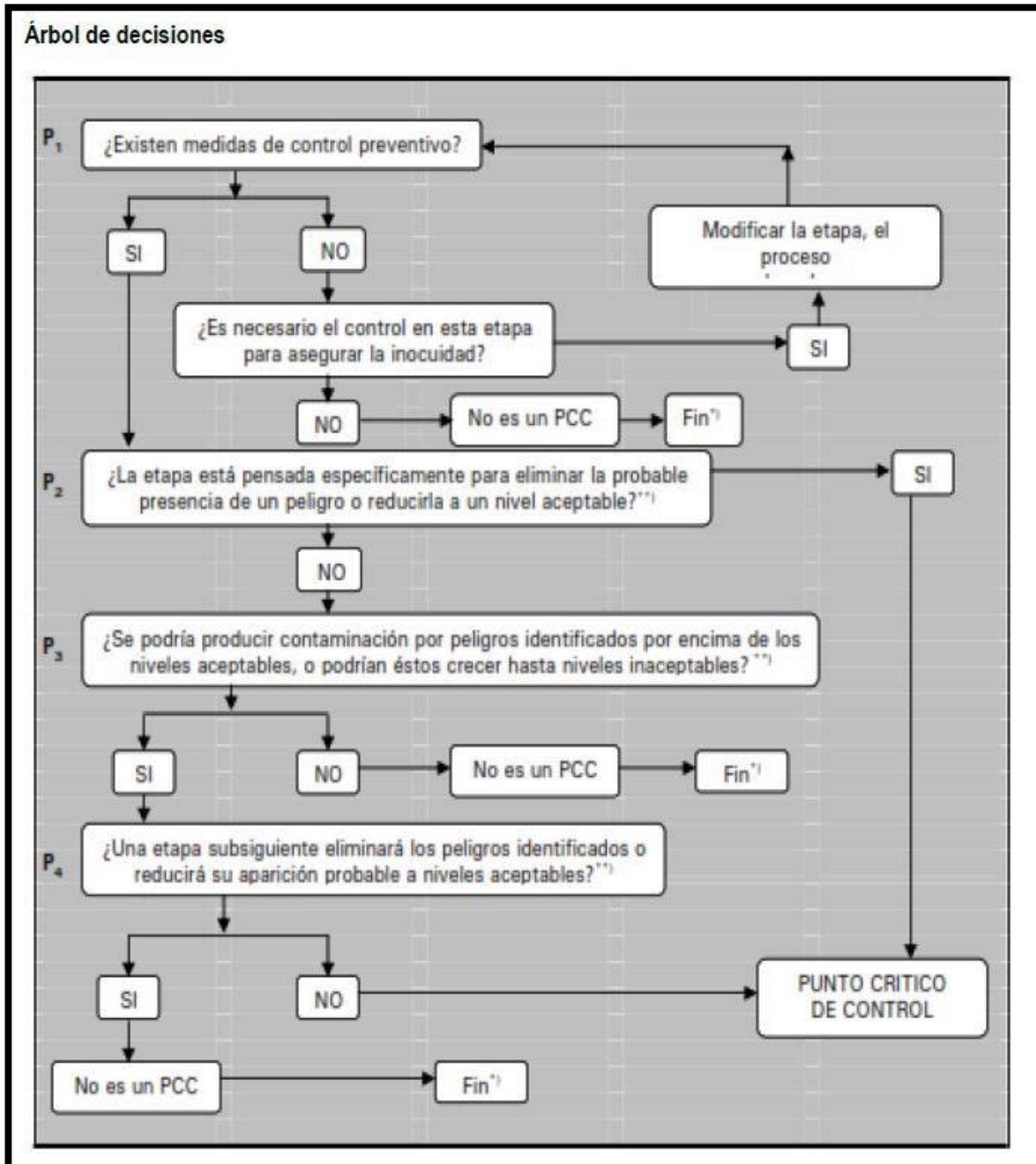
|

Tabla 4. Análisis de los PCC

Fuente: (Propia)

Etapa	Peligro Significativo	P1	P2	P3	P4	Es un PCC (si/no)
RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DEMATERIA PRIMA	BIOLÓGICO	SI	NO	SI	SI	NO
CLASIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE LA PAPA	FÍSICO	SI	NO	SI	SI	NO
LAVADO DE LA PAPA REBANADA	FÍSICO	SI	SI			SI
FRITURA	QUÍMICO	SI	SI			SI
FRITURA	FÍSICO	SI	SI			SI
CLASIFICACIÓN Y/O SELECCIÓN DE LAS HOJUELAS	BIOLÓGICO	SI	NO	SI	NO	SI
CLASIFICACIÓN Y/O SELECCIÓN DE LAS HOJUELAS	FÍSICO	SI	NO	SI	NO	SI

Figura 13.Árbol de Decisión
 Fuente: (Propia)



III. CAPÍTULO

III.1 ELABORACION DEL MANUAL DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001-2015

III.1.1.1 ELABORACION DE UN PLAN PARA LA IMPLEMENTACIÓN

El plan para poder implementar un sistema de gestión de la calidad, basada en las normas ISO 9001-2015 consta con 3 puntos:

1. Se presentará a las máximas autoridades de la empresa, en este caso al gerente-propietario, posterior a su aprobación asigne los recursos necesarios para su ejecución.
2. Se realizarán varias capacitaciones del sistema de gestión de la calidad, basada en las normas ISO 9001-2015, se realizará por áreas, tantos para los jefes y a cada uno de los operarios. Los cursos permitirán conocer más a fondo los beneficios y barreras de la aplicación de este método.
3. Se ejecutará las diferentes estrategias para luego determinar los elementos necesarios explicados a continuación.

III.1.2 LANZAMIENTO DEL PROGRAMA

El lanzamiento estará a cargo del jefe de planta y un especialista en la metodología el cual dictará los cursos y explicará su importancia del sistema de gestión de la calidad, basada en las normas ISO 9001-2015 en la empresa.

La capacitación durará 7 días, los cuales se capacitará 4 horas por día en cada área, para no afectar la producción diaria de la empresa, en las capacitaciones se les entregará materiales instructivos a los asistentes.

III.1.2.1 Cronograma de lanzamiento del programa

Tabla 5. Cronograma de actividades para posterío implementación

Fuente: (Propia)

Cronograma para Implementación de un sistema de gestión de la calidad, en la empresa Deli Crak S.A, basada en las normas ISO 9001:2015		ACTIVIDADES																															
		XXXXX				--A--				XXXXX																							
N o	ACTIVIDADES:	MES 1		MES 2		MES 3		MES 4		MES 5		MES 6																					
		Semana		Semana		Semana		Semana		Semana		Semana																					
		s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s						
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
	1																																
	2																																
	3																																
	4																																
	5																																
	6																																
	7																																
	8																																
	Diplomado en Gestión de la Calidad – ISO 9001:2015																																
	TOTAL:																																

III.1.3 PLANIFICACIÓN

Participaran los jefes de todas las áreas que están involucrada con el proceso productivo y el ingeniero especialista del método, los mismo que decidirán en mutuo acuerdo el lanzamiento y fechas de capacitaciones al personal, además se determinará los pilares en cada área y los recursos destinados.

III.2 DEFINIR LA METODOLOGÍA DE TRABAJO

La implementación de este proyecto se dará con el trabajo en equipo, el cual será un proceso interactivo, donde el aprendizaje estará presente en dos direcciones como:

ORGANIZACIÓN ← CONOCIMIENTO → IMPLEMENTACIÓN

III.3 MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



DELI CRAK S.A.

Redactado:	Revisado:	Aprobado:	Revisión:
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD	GERENTE GENERAL	Fecha: 29-04-2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página: 1 /33



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Revisión: 1

Índice

Página

INDICE.

0.PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	8
1.OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015.....	9
2.REFERENCIAS NORMATIVAS. 10	
3.TÉRMINOS Y DEFINICIONES.	11
4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	12
4.1.COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.....	12
4.2.COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS.....	13
4.3.DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	13
4.4.SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.	14
5.LIDERAZGO	17
5.1.LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	17
5.1.1.Generalidades	17
5.1.2.Enfoque al Cliente	17
5.2.POLITICA.	18
5.2.1.Establecimiento de la Política de la Calidad	18
5.2.2.Comunicación de la Política de la Calidad.....	19
5.3.ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN. (Definir Roles y responsabilidades)	20
6.PLANIFICACIÓN	21
6.1.ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.	21
6.2.OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.	21
6.3.PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.	21
7.APOYO	22
7.1.RECURSOS.....	22



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Revisión: 1

Índice

Página

7.1.1.Generalidades.....	22
7.1.2.Personas.	22
7.1.3.Infraestructura.....	23
7.1.4.Ambiente para la operación de los procesos.	23
7.1.5.Recursos de seguimiento y medición.....	23
7.1.6.Conocimientos de la organización.....	24
7.2.COMPETENCIA.....	24
7.3.TOMA DE CONCIENCIA.....	24
7.4.COMUNICACIÓN.....	24
7.5.INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	25
7.5.1.Generalidades.	25
7.5.2.Creación y actualización.....	25
7.5.3.Control de la información documentada.	25
8.OPERACIÓN.	27
8.1.PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	27
8.2.REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	27
8.2.1.Comunicación con el cliente.....	27
8.2.2.Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	27
8.2.3.Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	28
8.2.4.Cambios en los requisitos para los productos y servicios.....	28
8.3.DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	28
8.4.CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	28
8.4.1.Generalidades.....	28
8.4.2.Tipo y alcance del control.....	28
8.4.3.Información para los proveedores externos.....	29
8.5.PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.....	29



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Revisión: 1

Índice

Página

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio.	29
8.5.2. Identificación y trazabilidad.	29
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.	30
8.5.4. Preservación.	30
8.5.5. Actividades posteriores a la entrega.	30
8.5.6. Control de Cambios.	30
8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	30
8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.	31
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.	32
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.	32
9.1.1. Generalidades.	32
9.1.2. Satisfacción del cliente.	32
9.1.3. Análisis y evaluación.	32
9.2. AUDITORÍA INTERNA.	33
9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.	33
9.3.1. Generalidades.	33
9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección.	33
9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección.	34
10. MEJORA.	35
10.1. GENERALIDADES.	35
10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.	35
10.3. MEJORA CONTINUA.	35

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: 1
Presentación de la Empresa		Página

O. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

DELI CRAK S.A. es una empresa familiar que produce y comercializa snacks de papas fritas sabor natural. Fue fundada por el Ing. Carlos Merino en el año 2016, la empresa está situada en el sector Las Cumbres de la parroquia Tarqui del Cantón Manta de la Provincia de Manabí en la República de Ecuador. Tiene como principales clientes Supermercado Tuti, Supermercado Tía, Supermercado Mi Comisariato y otros clientes locales y nacionales.

La empresa cuenta con una planta de infraestructura de material noble que cumple con los requisitos de inocuidad alimentaria. La planta ocupa una superficie de 600 m² (20m x 30m) y está distribuida en cuatro secciones: 1.- Área de recepción y almacenamiento de materia prima; 2.- Área de producción; 3.- Área de almacenamiento y despacho del producto terminado; y 4.- Oficinas administrativas.

DELI CRAK S.A., siempre en busca de la calidad y excelencia en sus procesos, fabrica productos inocuos y seguros para el consumo, cumple con los estándares de calidad y asegura la mejora continua del sistema de gestión de calidad para la satisfacción de sus clientes, asumiendo la responsabilidad frente a los mismos.

Siendo **DELI CRAK S.A.** una empresa que apuesta siempre por la Mejora Continua, se adapta a un Sistema de Gestión de Calidad con base en la norma ISO 9001:2015, y para tal fin, tiene la determinación de elevar siempre los patrones de calidad de sus productos y/o servicios y de su atención al cliente, cumpliendo también con los tiempos de entrega de sus productos y dando siempre un valor agregado que permita la satisfacción de sus clientes.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: 1
Objeto y Campo de Aplicación		Página

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015.

El presente manual de gestión de la calidad tiene por objeto definir los requisitos a cumplir de la norma ISO 9001:2015 por parte de **DELI CRAK S.A.** con el fin de:

- Evidenciar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.
- Incrementar la satisfacción del cliente mediante la aplicación eficaz del sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de **DELI CRAK S.A.** es aplicable para el proceso de **Producción de Snacks de Papas Fritas sabor natural**, contando con los procesos estratégicos de planeamiento y Revisión por la Dirección, los procesos de soporte de Comercialización, Logística, Tecnologías, Financiero, Recursos Humanos, Control de Calidad y Mantenimiento, y los procesos del Sistema de Gestión de Calidad como Gestión Documental, Tratamiento de Productos No Conformes, Medición y Análisis, Mejora y de Atención de Reclamos y Quejas.

	<p align="center">MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p align="center">Revisión: 1</p>
<p>Referencias Normativas</p>		<p align="center">Página</p>

2. REFERENCIAS NORMATIVAS.

La normativa de referencia usada para desarrollar este manual de gestión de localidad ha sido:

- La Norma UNE-EN ISO 9001:2015 *Sistemas de gestión de la calidad.Requisitos.*
- La Norma UNE-EN ISO 9000:2015 *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.*



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Revisión: 1

Términos y Definiciones

Página

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Para los fines de este manual de gestión de la calidad, se aplican los términos y ~~defi~~ns incluidos en la Norma ISO 9000:2015.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Revisión: 1

Contexto de la Organización

Página

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.

DELI CRAK S.A. determina su misión, visión y valores (véase tabla 4.1) y las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito, su dirección estratégica, y definición de metas y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad (véase procedimiento **DLC-DIR-PRC-01 (Anexo 17)** “Dirección, Mejora Continua y Análisis de Riesgos”).

DELI CRAK S.A. realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

Tabla 1. Misión, visión y valores

Fuente: (Propia)

MISIÓN	VISIÓN	VALORES
Producir y comercializar snacks de papas fritas de excelente calidad para satisfacer el paladar de nuestros clientes cumpliendo con los estándares de calidad, los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.	A finales del año 2030, consolidar a DELI CRAK S.A. a nivel nacional como una empresa reconocida y altamente competitiva en el mercado de snacks de papas fritas y situarla como una empresa de crecimiento eficiente y eficaz, que brinda productos de calidad a sus clientes.	<ul style="list-style-type: none">• Ética.• Compromiso.• Conocimiento técnico.• Calidad.• Innovación• Responsabilidad social• Responsabilidad medio ambiental• Responsabilidad laboral• Servicio al cliente.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Revisión: 1

Contexto de la Organización

Página

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS.

DELI CRAK S.A., con el fin de proporcionar normalmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, determina las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad y sus expectativas en la tabla 2. “Partes interesadas y sus requisitos”.

Tabla 2. Partes interesadas y sus requisitos

Fuente: (Propia)

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS
Clientes: Personas o instituciones con necesidad de adquirir y/o consumir papas fritas.	<ul style="list-style-type: none">• Productos y servicios que estén acorde a los requisitos establecidos.
Proveedores: Instituciones idóneas para proveer un producto de acuerdo con los requisitos de la empresa.	<ul style="list-style-type: none">• Pedidos continuados y de forma planificada.• Puntualidad de pagos.
Accionistas: Personas propietarias de acciones de la empresa.	<ul style="list-style-type: none">• Incrementar la presencia y posicionamiento de la empresa en el mercado.• Crecimiento de la empresa.• Beneficio económico.
Empleados: Personas, que forman parte de DELI CRAK S.A. , que ejecutan labores con el finde alcanzar los objetivos de la empresa.	<ul style="list-style-type: none">• Asegurar su puesto de trabajo y crecer dentro de la organización.

DELI CRAK S.A. realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El sistema de gestión de la calidad de **DELI CRAK S.A.** es de aplicación a la fabricación y comercialización de producto de snacks de papas fritas.

Los requisitos del apartado **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios** de la Norma no se aplican en el alcance del sistema de gestión de la calidad porque la empresa actualmente no realiza esta actividad.

	<p align="center">MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p align="center">Revisión: 1</p>
<p>Contexto de la Organización</p>	<p align="right">Página</p>	

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.

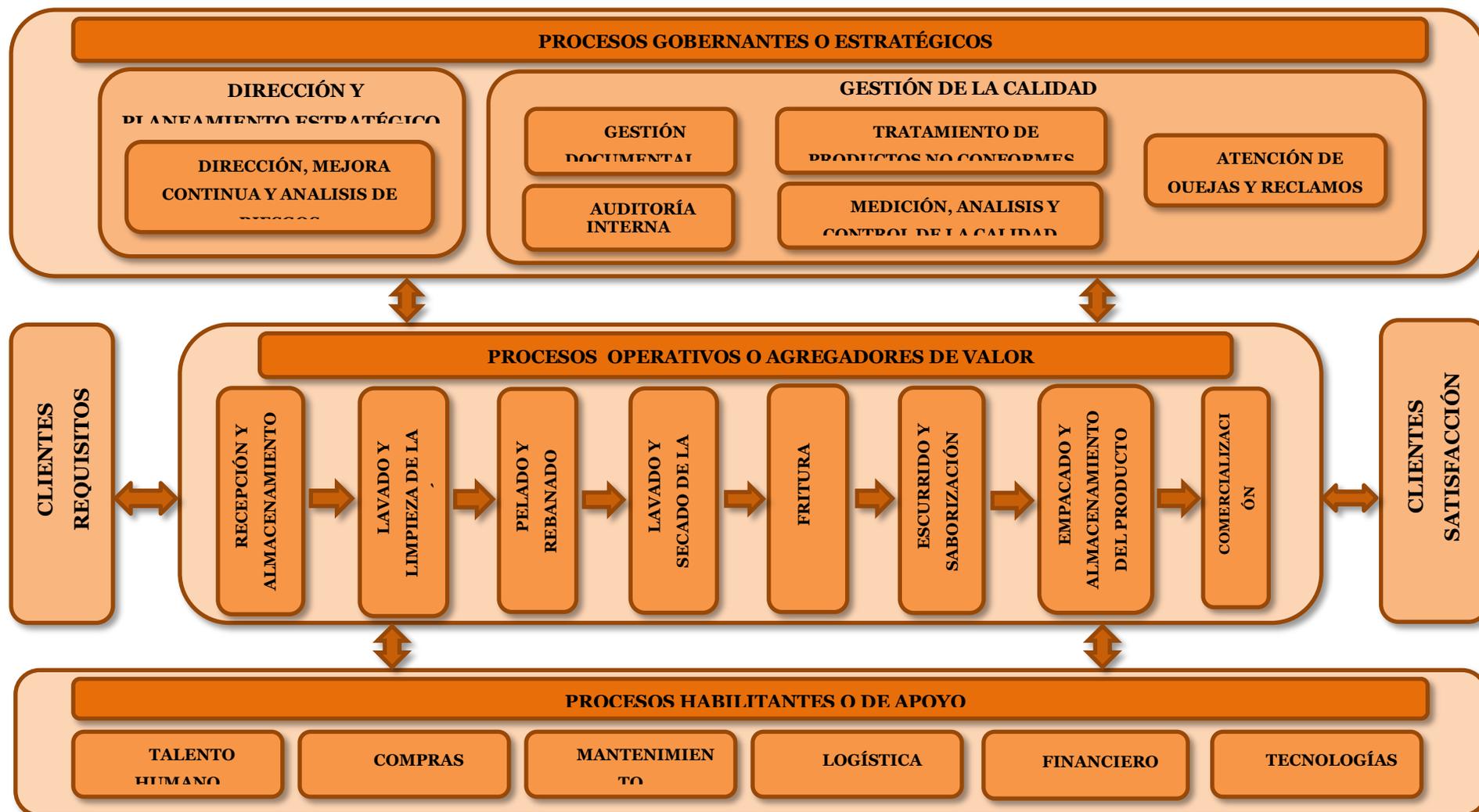
DELI CRAK S.A., en la búsqueda de la mejora continua de sus procesos para lograr la mayor satisfacción del cliente, ha establecido un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

DELI CRAK S.A. ha identificado los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad, así como definido su secuencia e interacción (véase figura 1).

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: 1
Contexto de la Organización		Página

Figura 1. Mapa de interacción de procesos producción de snacks de papas fritas

Fuente: (Propia)





MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Revisión: 1

Contexto de la Organización

Página

Estos procesos son sometidos a un seguimiento y mejora constante mediante la definición, implementación y evaluación de indicadores. Periódicamente se analizan los resultados de las mediciones y se establecen acciones y objetivos de mejora para el periodo siguiente. La metodología particular de cada uno de los procesos se recoge en procedimientos documentados, tal y como muestra la tabla 3.

Tabla.3 –Tipología de los procesos y relación de Procedimientos

Fuente: (Propia)

DENOMINACIÓN PROCESO	DEL	TIPO DE PROCESO	MÉTODO DEL PROCESO
DIRECCIÓN Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO		ESTRATÉGICO	<ul style="list-style-type: none"> • DLC-DIR-PRC-01 DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS • DLC-CAL-PRC-01 CONTROL DE DOCUMENTOS • DLC-CAL-PRC-02 CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES
GESTIÓN DE LA CALIDAD		ESTRATÉGICO	<ul style="list-style-type: none"> • DLC-CAL-PRC-03 ACCIONES CORRECTIVAS • DLC-CAL-PRC-04 AUDITORÍAS INTERNAS
ALMACENAJE		OPERATIVO	<ul style="list-style-type: none"> • DLC-ALM-PRC-01 ALMACENAJE
COMERCIAL		OPERATIVO	<ul style="list-style-type: none"> • DLC-CMC-PRC-01 COMERCIAL
COMPRAS		OPERATIVO	<ul style="list-style-type: none"> • DLC-CMP-PRC-01 COMPRAS
PRODUCCIÓN		OPERATIVO	<ul style="list-style-type: none"> • DLC-PRD-PRC-01 PRODUCCIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		APOYO	<ul style="list-style-type: none"> • DLC-GTH-PRC-01 FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPOS	DE Y	APOYO	<ul style="list-style-type: none"> • DLC-MTO-PRC-01 MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: 1
Liderazgo		Página

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO.

5.1.1. Generalidades

La dirección de **Deli Crak S.A.** asume el compromiso de mantener y mejorar continuamente el sistema de Gestión de la Calidad mediante:

- La comunicación a toda la empresa de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, asegurándose que se cumplen.
- Estableciendo la política de la calidad y los objetivos de calidad.
- Realizando periódicamente revisiones del sistema.
- Proporcionando los recursos necesarios para cumplir con estos compromisos, política y objetivos

Véase el procedimiento **DLC-DIR-PRC-01(Anexo 17)** “Dirección, Mejora Continua Análisis de Riesgos”.

5.1.2. Enfoque al Cliente

La dirección de **Deli Crak S.A.** tiene como propósito lograr la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus necesidades y expectativas, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios, y ello queda reflejado en el apartado 4.2 y en el procedimiento **DLC-DIR-PRC-01 (Anexo 17)** “Dirección, Mejora Continua Análisis de Riesgos”.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: 1
Liderazgo	Página	

5.2. POLITICA.

5.2.1. Establecimiento de la Política de la Calidad

Nosotros **Deli Crak S.A.** somos una empresa costa ecuatoriana dedicada a la producción y comercialización de snacks de papas fritas a nivel nacional. Para este efecto mantenemos una gestión por procesos que garantiza la calidad de nuestros productos y servicios, enmarcados en la mejora continua y satisfacción de nuestros clientes, cumpliendo con los estándares de calidad nacional e internacionalmente reconocidos, la legislación que aplica en la región y los requerimientos del cliente.

Bajo este contexto en **Deli Crak S.A.** nos comprometemos a:

- Brindar a nuestros clientes productos de calidad e inocuo, que cumplan con sus especificaciones y sus expectativas.
- Elaborar nuestros productos, ante todo, con el saber que nos otorga la experiencia adquirida.
- Planificar e implementar estrategias innovadoras que le permita ser más competitiva.
- Aplicar el enfoque de calidad en todas las áreas de la empresa.
- Mantener el Sistema de Gestión de la Calidad mediante la aplicación del ciclo de la mejora continua en los procesos de producción y comercialización dando cumplimiento a esta política, reglamentación vigente y los procedimientos.
- Formar y motivar al talento humano de la empresa para conseguir los objetivos de la calidad y el cumplimiento de esta política.
- Dar prioridad el cumplimiento de los requerimientos de los clientes empleando una gestión flexible y eficiente, adaptándonos, en la medida de lo posible, a cualquier necesidad de nuestro cliente.
- Mantener informado al cliente sobre los aspectos de la empresa que sea considerado de su interés, por medio de los distintos canales de comunicación ya sean estos, correo ordinario, electrónico y nuestra página web y redes sociales.
- Garantizar un adecuado mantenimiento de sus equipos e infraestructuras y la formación continua de su personal para ofertar un producto de calidad.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: 1
Liderazgo	Página	

- Cumplir y satisfacer los requisitos del cliente, y los legales y reglamentarios aplicables en todo momento.

Esta Política ha sido difundida y entendida por nuestros colaboradores en todo nivel y partes interesadas.

Atentamente,

Gerente General Deli Crak S.A.

Fecha:

5.2.2. Comunicación de la Política de la Calidad.

La política de la calidad de **Deli Crak S.A.** se comunica mediante exposición, presencialmente en circular anual, correo electrónico, en la página web institucional y cartelera distribuidas en lugares estratégicamente visibles.

Así mismo, como toda la información referente al sistema de gestión de la calidad, está disponible en la intranet de la empresa a la que tienen acceso las partes interesadas pertinentes.



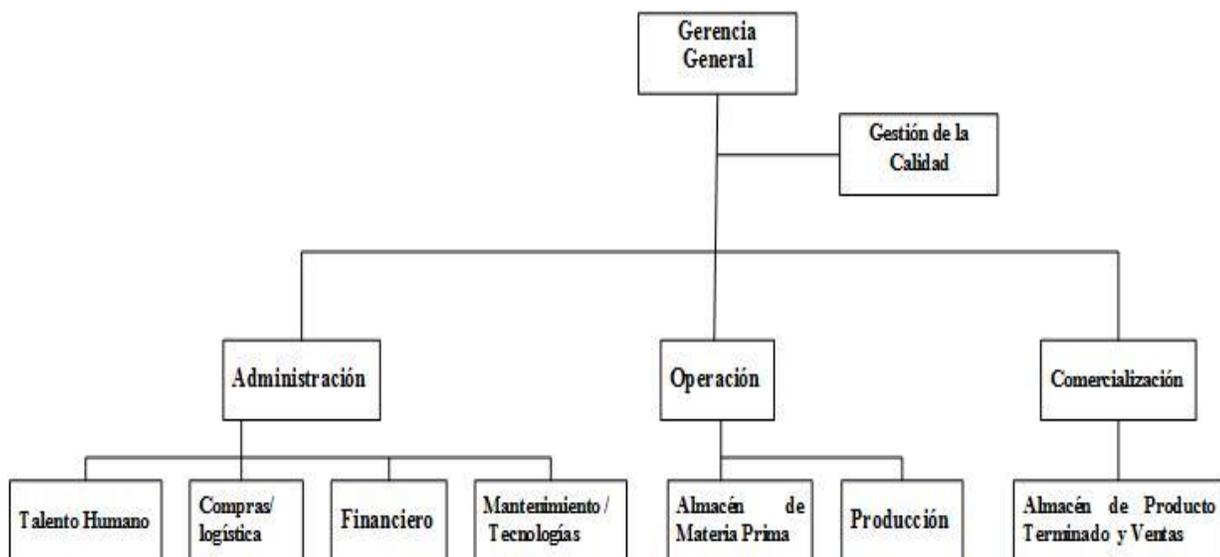
5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.

La dirección de **Deli Crak S.A.** ha definido los roles, las responsabilidades, la autoridad y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide en el sistema de gestión de la calidad.

La figura 2 define el organigrama de la empresa, en cuanto a las áreas, cargos o puestos de importancia dentro del sistema de gestión de la calidad. **(Anexo 18)** muestra también los responsables o encargados de cada área, cargo o puesto.

Figura 2. Organigrama Funcional de la Empresa Deli Crak S.A

Fuente: (Propia)



	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: 1
Planificación	Página	

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

En el procedimiento **DLC-DIR-PRC-01(Anexo 17)** “Dirección, Mejora Continua Análisis de Riesgos” se describe el método para determinar riesgos y oportunidades y las acciones para abordarlos, que deben ser apropiadas al impacto de los problemas encontrados.

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.

Los objetivos de la calidad son fijados anualmente por la dirección de **Deli Crak S.A.** Véase procedimiento el procedimiento **DLC-DIR-PRC-01(Anexo 17)** “Dirección, Mejora Continua Análisis de Riesgos”.

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.

La dirección de **Deli Crak S.A.** mediante la revisión del sistema de calidad y las herramientas de planificación, se asegura de que se cumplan tanto los objetivos como los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Las herramientas de planificación del sistema de calidad de **Deli Crak S.A.** son:

- La gestión de los procesos identificados en el mapa de procesos.
- Los procedimientos documentados e instrucciones.
- Los objetivos de la calidad.
- Las acciones derivadas de las revisiones del sistema.

Los cambios que haya que realizar en el sistema de calidad se analizan en la revisión del sistema.

Véase procedimiento el procedimiento **DLC-DIR-PRC-01(Anexo 17)** “Dirección, Mejora Continua Análisis de Riesgos”.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: 1
Apoyo	Página	

7. APOYO

7.1. RECURSOS.

7.1.1. Generalidades.

La dirección de **Deli Crak S.A.** se compromete a determinar y proporcionar en el momento adecuado, los recursos necesarios para implementar y mejorar los procesos del sistema de la calidad y para lograr la satisfacción del cliente.

Véase procedimiento el procedimiento **DLC-DIR-PRC-24 (Anexo 17)** “Dirección, Mejora Continua Análisis de Riesgos”.

7.1.2. Personas.

Deli Crak S.A. determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos según el apartado 5.3 de este documento.

El personal de **Deli Crak S.A.** que tiene responsabilidades definidas en el sistema de gestión de la calidad debe ser competente en base a la educación aplicable, formación, habilidades prácticas y experiencia.

Para ello la dirección:

- Determina las necesidades de competencia para el personal que realiza actividades que afectan a la calidad.
- Proporciona la formación para satisfacer dichas necesidades.
- Evalúa la efectividad de la formación proporcionada.
- Asegura que sus empleados son conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y que contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad.

En el procedimiento **DLC-GTH-PRC-01 (Anexo 19)** “Formación y gestión del conocimiento”, se detalla la metodología para la gestión de los recursos humanos y el establecimiento de registros relativos a la formación.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: 1
Apoyo	Página	

7.1.3. Infraestructura.

Deli Crak S.A. proporciona las instalaciones, el espacio de trabajo, los equipos y los servicios de apoyo tales como transporte, comunicación o sistemas de información necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

El mantenimiento a llevar a cabo para estas infraestructuras se detalla en el procedimiento **DLC-MTO-PRC-01 (Anexo 21)** “Mantenimiento y calibración de equipos de medición”.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.

Deli Crak S.A. identifica y gestiona los factores físicos y humanos del entorno de trabajo necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, tal y como establece el procedimiento **DLC-MTO-PRC-01(Anexo 21)** “Mantenimiento y calibración de equipos de medición”.

Se ha establecido un sistema de prevención de riesgos laborales donde se indica las condiciones de trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.

7.1.5.1. Generalidades.

Deli Crak S.A. aplica métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del sistema de gestión de la calidad, detallados en el procedimiento **DLC-DIR-PRC-01(Anexo 17)** “Dirección, Mejora Continua Análisis de Riesgos”. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, **Deli Crak S.A.** lleva a cabo acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto.

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones.

DELI CRAK S.A. aplica métodos apropiados para la medida de las características de los productos para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. El equipo de medición se calibra según lo establecido en el procedimiento **DLC-MTO-PRC-01(Anexo 21)** “Mantenimiento y calibración de equipos de medición”.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: 1
Apoyo	Página	

7.1.6. Conocimientos de la organización.

Deli Crak S.A. determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Deli Crak S.A. mantiene y pone a disposición, en la medida en que sea necesario, estos conocimientos.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, **Deli Crak S.A.** considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

Véase el procedimiento **DLC-GTH-PRC-01(Anexo 19)** “Formación y gestión del conocimiento”.

7.2. COMPETENCIA.

En el procedimiento **DLC-GTH-PRC-01 (Anexo 19)** “Formación y gestión del conocimiento” se determinan las competencias requeridas por cada uno de los puestos de trabajo con responsabilidades definidas en el sistema de gestión de la calidad de la empresa para su buen desempeño.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA.

Deli Crak S.A. se asegura de concienciar a las partes interesadas de la importancia de las actividades que contribuyen a alcanzar los logros basados en los objetivos de la calidad.

7.4. COMUNICACIÓN.

Deli Crak S.A. asegura la comunicación entre los diferentes niveles y funciones de la empresa, referente a los procesos del sistema de gestión de la calidad y su efectividad.

Para ello, cada miembro de la organización dispone de correo electrónico para poder comunicarse entre ellos. Así mismo se usa como medios de comunicación interna aplicaciones de mensajería instantánea, servicio telefónico (bases y extensiones) y reuniones puntuales con los jefes de sección.

La información referente a la gestión de la calidad está disponible en la intranet de la empresa a la que tienen acceso todos los trabajadores.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: 1
Apoyo	Página	

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

7.5.1. Generalidades.

La información documentada del sistema de calidad de **Deli Crak S.A.** incluye la información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015 y la necesaria para la eficacia de su sistema de gestión de la calidad.

7.5.2. Creación y actualización.

Este manual es redactado de manera clara y concisa para permitir una interpretación exenta de ambigüedades, cuidando la coherencia de las diferentes partes del manual y evitando redundancias.

El gerente es responsable de la aprobación y de la declaración de carácter obligatorio del manual para todo el personal de la empresa, siendo éste previamente revisado por el responsable de gestión de la calidad.

El procedimiento de creación y actualización del resto de la información documentada se indica en el procedimiento **DLC-CAL-PRC-01 (Anexo 6)** “Control de documentos”.

7.5.3. Control de la información documentada.

Cada vez que se lleva a cabo una revisión del manual, se cambia el número de revisión y se registra en la hoja modificaciones del manual de gestión de la calidad que obra en poder del responsable de gestión de la calidad.

El responsable de gestión de la calidad es el responsable de la distribución de copias del manual de gestión de la calidad, de las cuales existen dos tipos:

a) Copias controladas:

El responsable de gestión de la calidad distribuye copias controladas a los departamentos de la empresa, a aquellos representantes y clientes que la dirección considere que deben disponer de la información actualizada sobre la política de calidad de la empresa, y a la entidad de certificación.

Estas copias son mantenidas al día por el responsable de gestión de la calidad, de forma que cuando se realiza una revisión del manual, se les entrega nuevas copias revisadas con acuse de recibo a cada uno de los destinatarios.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: 1
Apoyo	Página	

El responsable de gestión de la calidad se encarga de destruir las copias obsoletas y únicamente se guarda el original obsoleto, identificándolo como tal.

b) Copias no controladas:

El responsable de gestión de la calidad distribuye copias no controladas a clientes, proveedores y colaboradores que lo requieran, acompañadas de acuse de recibo.

El responsable de gestión de la calidad mantiene un registro de la distribución del manual, en el anexo 2, que permite conocer en cada momento: el destinatario de la copia, si ésta es controlada o no, el número de copia (cuando se trate de copias controladas) y la fecha de entrega.

El control a llevar a cabo del resto de la información documentada se indica en el procedimiento **DLC-CAL-PRC-01(Anexo 6)** “Control de documentos”.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: 1
Operación	Página	

8. OPERACIÓN.

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.

Durante la planificación, **Deli Crak S.A.** tiene en cuenta, cuando sea necesario, los siguientes aspectos:

- Los objetivos de la calidad para el producto.
- La necesidad de establecer procesos y documentación, y proporcionar los recursos e instalaciones específicas para el producto.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección, ensayo/pruebas y los criterios para la aceptación.
- La información documentada necesaria para proporcionar confianza con la conformidad de los procesos y de los productos resultantes.

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

8.2.1. Comunicación con el cliente.

Deli Crak S.A. establece en el procedimiento **DLC-CMC-PRC-01 (Anexo 12)** “Comercial” cómo identifica e implanta disposiciones para la comunicación con los clientes, relativas a:

- La información relativa a los productos y servicios.
- El tratamiento de consultas, contratos y pedidos, incluyendo las modificaciones.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

En el procedimiento **DLC-CMC-PRC-01(Anexo 12)** “Comercial” se describe la metodología para determinar los requisitos de los clientes incluyendo:

- Los requisitos de disponibilidad, entrega y apoyo.
- Los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada.
- Las obligaciones asociadas al producto, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: 1
Operación	Página	

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

En el procedimiento **DLC-CMC-PRC-01 (Anexo 12)** “Comercial” se describe la metodología para revisar y registrar los requisitos del producto y servicio, de manera que se asegure que:

- Los requisitos para el producto están definidos.
- Los requisitos del cliente son confirmados antes de su aceptación.
- Las diferencias existentes entre los requisitos del pedido o contrato y los expresados previamente son resueltas.
- La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos para el producto.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

En el procedimiento **DLC-CMC-PRC-01(Anexo 12)** “Comercial” se establece el sistema para asegurar que, si los requisitos del producto cambian, la documentación relevante se modifica y que el personal apropiado es informado de los requisitos modificados.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Deli Crak S.A. actualmente no realiza actividades de diseño de los productos que comercializa por lo que este apartado no es de aplicación.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

8.4.1. Generalidades.

Deli Crak S.A. define en el procedimiento **DLC-CMP-PRC-01(Anexo 15)** “Compras” la metodología para controlar sus procesos de compra y asegurar que los productos adquiridos cumplen los requisitos.

8.4.2. Tipo y alcance del control.

En el procedimiento **DLC-CMP-PRC-01 (Anexo 15)** “Compras”, se definen los documentos de compra de manera que se asegure que contienen la información que describe el producto a comprar, incluyendo los requisitos para la aprobación o cualificación del producto, los

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: 1
Operación	Página	

procedimientos, los procesos, los equipos y el personal, así como los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

En el procedimiento **DLC-ALM-PRC-01 (Anexo 4)** “Almacenaje” se definen las actividades necesarias para la verificación de los productos comprados.

8.4.3. Información para los proveedores externos.

En el procedimiento **DLC-CMP-PRC-01 (Anexo 15)** “Compras”, **Deli Crak S.A.** define los criterios y registros de selección y evaluación de los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la empresa.

En el caso que **Deli Crak S.A.** o su cliente proponga llevar a cabo actividades de verificación en los locales del suministrador, debe especificar en la información de compra las disposiciones requeridas para la verificación y el método para la puesta en circulación del producto y servicio.

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio.

Deli Crak S.A. controla las operaciones de producción a través de:

- La disponibilidad de información que especifique las características del producto.
- Donde sea necesario, la disponibilidad de instrucciones de trabajo.
- La utilización y el mantenimiento del equipo apropiado para las operaciones de producción y servicio.
- La disponibilidad y utilización de equipos de medición y seguimiento.
- La implantación de actividades de seguimiento.
- La implantación de procesos definidos para la liberación y entrega.

Véase procedimientos **DLC-ALM-PRC-01(Anexo 4)** “Almacenaje” y **DLC-PRD-PRC-01(Anexo 24)** “Producción”.

8.5.2. Identificación y trazabilidad.

En los procedimientos **DLC-ALM-PRC-01(Anexo 4)** “Almacenaje” y **DLC-PRD-PRC-01 (Anexo 24)** “Producción”, se especifica la metodología para identificar el producto por medios apropiados, a través de las operaciones de servicio.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: 1
Operación	Página	

DELI CRAK S.A. identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento, según los procedimientos anteriormente mencionados.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, **Deli Crak S.A.** controla y registra la identificación única del producto.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

Deli Crak S.A. tiene el deber de cuidar y proteger los bienes pertenecientes a sus clientes, es por esta razón que la empresa debe realizar el proceso de identificación, verificación y protección del producto. Cuando se presente deterioro del producto, se debe informar al cliente sobre dicha situación además de mantener registros para tomar las acciones necesarias.

Por lo que se refiere a los datos de los clientes, estos están archivados informáticamente, siendo de menester una clave secreta para poder acceder a ellos.

8.5.4. Preservación.

En el procedimiento **DIR-ALM-PRC-01(Anexo 4)** “Almacenaje” se describe la metodología para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección del producto.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega.

En el procedimiento **DLC-CMC-PRC-01 (Anexo 12)** “Comercial” queda plasmado el servicio post-venta que ofrece **Deli Crak S.A.**

8.5.6. Control de Cambios.

El procedimiento **DLC-CMC-PRC-01(Anexo 12)** “Comercial” establece la manera de proceder en el caso de que el cliente quiera modificar las condiciones de un pedido.

8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

La liberación de los productos y servicios no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

Véase procedimientos **DLC-ALM-PRC-01(Anexo 4)** “Almacenaje” y **DLC-PRD-PRC-01 (Anexo 25)** “Producción”.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: 1
Operación	Página	

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.

En el procedimiento **DLC-CAL-PRC-02** “Control de las no conformidades” se determinan las actividades para identificar, controlar y prevenir las salidas que no son conformes con los requisitos.

Los productos no conformes son corregidos y sometidos a una nueva verificación después de su corrección para demostrar su conformidad.

En el procedimiento **DLC-CAL-PRC-02(Anexo 7)** “Control de las no conformidades” se describe el tratamiento de los productos no conformes después de la entrega o cuando se ha comenzado su utilización. En este caso, **Deli Crak S.A.** adopta las acciones apropiadas respecto con las consecuencias de la no conformidad.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: 1
Evaluación del desempeño		Página

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.

9.1.1. Generalidades.

Deli Crak S.A. define, planifica e implanta las actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

9.1.2. Satisfacción del cliente.

En el procedimiento **DLC-DIR-PRC-01(Anexo 17)** “Dirección, mejora continua y análisis de riesgos” se describe la metodología que **DELI CRAK S.A.** utiliza para hacer un seguimiento de la información sobre la satisfacción y/o insatisfacción del cliente, como una de las medidas de las prestaciones del sistema de gestión de la calidad.

9.1.3. Análisis y evaluación.

Deli Crak S.A. debe recopilar y analizar los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad y para determinar dónde pueden realizarse mejoras.

Véase procedimiento **DLC-DIR-PRC-01(Anexo 17)** “Dirección, mejora continua y análisis de riesgos”.

Estos datos son utilizados para proporcionar información sobre:

- La satisfacción y/o insatisfacción de los clientes.
- La conformidad con los requisitos del cliente.
- Las características de los procesos, producto y sus tendencias.
- Los suministradores.

	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Revisión: 1
Evaluación del desempeño		Página

9.2. AUDITORÍA INTERNA.

En el procedimiento **DLC-CAL-PRC-04 (Anexo 9)** “Auditorías internas” se describe la metodología para llevar a cabo de forma periódica auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- Es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Ha sido implantado de manera efectiva y se mantiene actualizado.

El responsable de gestión de la calidad planifica el programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de las actividades y áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas.

En este procedimiento se contemplan las responsabilidades y requisitos para la realización de auditorías, asegurar su independencia, registrar los resultados e informar a la dirección. La dirección de **Deli Crak S.A.** debe adoptar las acciones correctoras oportunas sobre las deficiencias encontradas durante la auditoría.

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de la implantación de las acciones correctoras y la comunicación de los resultados de la verificación.

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

9.3.1. Generalidades.

A intervalos definidos, la dirección de **Deli Crak S.A.** revisa el sistema de gestión de la calidad, para asegurar su continua consistencia, adecuación y efectividad. Mediante la revisión se detectan los cambios en el sistema de gestión de la calidad de la organización, incluyendo la política de calidad y los objetivos de la calidad.

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección.

La revisión se efectúa en base a:

- Resultados de las auditorías.
- Retroalimentación de los clientes.
- Funcionamiento de los procesos y conformidad del producto.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Revisión: 1

Evaluación del desempeño

Página

- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores a la dirección.
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- Evaluación de los resultados de la mejora continua y de las oportunidades de mejora.

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección.

A partir de la revisión deben extraerse resultados destinados a iniciar acciones asociadas a:

- Mejora del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;
- Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente;
- Necesidades de recursos.

En el procedimiento **DLC-DIR-PRC-01(Anexo 17)** “Dirección, mejora continua y análisis de riesgos” se describe la metodología para llevar a cabo la revisión y mantener los registros adecuados.

10.MEJORA.

10.1.GENERALIDADES.

Deli Crak S.A. llevará a cabo las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.

En el procedimiento **DLC-CAL-PRC-03(Anexo 8)** “Acciones correctivas” se describe el método para adoptar acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad al objeto de prevenir sureaparición. Las acciones correctivas deben ser apropiadas al impacto de los problemas encontrados.

En este procedimiento se definen los requisitos para:

- Identificar las incidencias;
- Determinar las causas de la no conformidad;
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las incidencias no vuelven a aparecer;
- Determinar las acciones correctivas necesarias e implantarlas;
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas;
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas adoptadas.

10.3. MEJORA CONTINUA.

En el procedimiento **DLC-DIR-PRC-01(Anexo 17)** “Dirección, mejora continua y análisis de riesgos”, **Deli Crak S.A.** planifica y gestiona los procesos necesarios para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Deli Crak S.A. facilita la mejora continua del sistema de gestión de la calidad por medio de la utilización de la política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas, análisis de riesgos y oportunidades, y la revisión por la dirección.

III.3.1 CONCLUSIONES.

En base al check list de la situación actual de la empresa se pudo determinar que la calidad es un factor transcendental ya en su mayoría el trabajo gira conforme a esta variable, es por ello la importancia de aplicar todo el conocimiento adquirido en el pedido de formación de este master para levantar la información de los procesos, podemos concluir que una vez diseñado y posterior implementado el sistema de gestión de la calidad correctamente en la empresa Deli Crak S.A, puedo decir que tendrá éxito y beneficios a medida que se valla fortaleciendo el SGC.

La Norma ISO 9001;2015 son una herramienta poderosa referente a nivel Mundial que permite a las empresas como Deli Crak S.A estandarizar y mejorar sus procesos de la Gestión de la calidad que como resultado directo se obtendrá la satisfacción del cliente.

Se pudo evidenciar que para poder diseñar el SGC en la empresa es sumamente necesario que la alta gerencia, así como todos sus niveles estos comprometidos con el proyecto.

El uso de este manual del sistema de gestión de la calidad, permitirá el aseguramiento de la calidad del producto y la satisfacción de los clientes.

III.3.2 RECOMENDACIONES

Se considera una vez aprobado el presente trabajo del diseño de gestión de la calidad en la empresa Deli Crak SA antes de su puesta en marcha o implementación revisar la norma o futuras actualizaciones.

Se recomienda la alta gerencia y sus colaboradores el máximo compromisos de la alta gerencia para su futura implementación y el desarrollo del sistema de gestión de calidad que se aplicará.

Capacitar constátenme al personal de la empresa sobre la Norma ISO 9001;2015 y sus beneficios para la empresa de manera que se logre el objetivo.

Hacer conciencia de los futuros beneficios que se obtendrán a su futura implementación de este sistema de gestión de calidad.

Es recomendable que todos los requisitos de la norma estén actualizado, documentados y tener los métodos adecuados.

III.4 BIBLIOGRAFÍA

- Alimentarius, C. (22 de junio de 2018). *Codex Alimentarius*. Obtenido de <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2015/cha-codex-alimentario.pdf>
- ARCSA. (04 de MAYO de 2021). *NORMATIVA SANITARIA CONTROL Y VIGILANCIA*. Obtenido de https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/ARCSA-DE-003-2021-FMGT_NORMATIVA-TECNICA-SANITARIA-PARA-EL-CONTROL-Y-VIGILANCIA-DE-ALIMENTOS-DE-CONSUMO-HUMANO-PROCESADOS-AL-GRANEL_ro.pdf
- Benzaquen, J. (30 de enero de 2018). *La ISO 9001 y la administración*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/unem/v20n35/0124-4639-unem-20-35-281.pdf>
- Camargo, C. A. (29 de Julio de 2015). *La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n69/n69a03.pdf>
- Castro, H., & Rodriguez, F. (31 de Mayo de 2017). *Incidencia de la certificación de la norma ISO 9001 en los*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ecei/v11n22/1909-8367-ecei-11-22-00018.pdf>
- Chávez Navarro, M. A. (11 de FEBRERO de 2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008*. Obtenido de <https://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/20.500.12996/3572>
- Diaz, A., & Salazar, A. (10 de Marzo de 2021). *La calidad como herramienta estratégica para la gestión*. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n39/2588-0969-podium-39-19.pdf>
- Esquivel, A. (16 de agosto de 2017). *Mejora continua de los procesos de gestión*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- Gerardo Romero, J. R. (154 de Diciembre de 2016). *Satisfacción de clientes externos de empresas*. Obtenido de 2016: <https://ve.scielo.org/pdf/rcs/v12n3/art11.pdf>
- Kelsen, H. (s.f.). *Pirámide de Kelsen*. Obtenido de http://inspvirtual.mx/iapa/clases/oa_csi1/04_tema1_2/tema1_2.html#:~:text=En%20el%20siglo%20XX%2C%20el,normas%20en%20un%20sistema%20jur%C3%ADdico

- León, C., & Menéndez, A. (06 de junio de 2018). *Importancia de un sistema de gestión de la calidad*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2111/211160053015/html/>
- LORSA. (09 de OCTUBRE de 2014). *LEY ORGÁNICA DEL RÉGIMEN DE LA SOBERANÍA ALIMENTARIA*. Obtenido de <https://www.soberaniaalimentaria.gob.ec/pacha/wp-content/uploads/2011/04/LORSA.pdf>
- maps, g. (09 de agosto de 2019). *ubicacion* . Recuperado el 09 de Agosto de 2019, de <https://www.google.com.ec/maps>
- Medina, A., Nogueira, D., & Hernández, A. (12 de abril de 2019). *Procedimiento para la gestión por procesos*. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>
- Muñoz, E., Rodríguez, L., & Saltos, M. (15 de marzo de 2016). *METODOLOGÍA PARA MEJORAMIENTO DE PROCESOS CON ENFOQUE ISO 9001*. Obtenido de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/116#:~:text=La%20Metodolog%C3%ADa%20para%20Mejoramiento%20de,de%20mayor%20satisfacci%C3%B3n%20al%20cliente.>
- Navarro, J. (12 de 09 de 2016). *Norma ISO 9001*. Obtenido de <https://www.iso.org/home.html>
- Quimi, D. (30 de Enero de 2019). *Sistemas de calidad enfocado a las normas ISO 9001 y 21001: caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n1/2218-3620-rus-11-01-279.pdf>
- Reyes, D., éadena, A., & López, G. (04 de abril de 2022). *El Sistema de Gestión de Calidad y su relación*. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/interdi/v10n26/2448-5705-interdi-10-26-217.pdf>
- Robayo, P. (04 de Mayo de 2017). *La innovación como proceso y su gestión en la*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/sdn/v7n16/2027-5692-sdn-7-16-125.pdf>
- Rodríguez, E. (08 de Agosto de 2011). *LIDERAZGO Y DECISIONES ESTRATÉGICAS*. Obtenido de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-18442006000800007
- Trejo, D., Cortés, M., & Mejía, D. (26 de Julio de 2018). *Influencia de Proceso de Fritura al Vacío Sobre la Calidad*. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v30n5/0718-0764-infotec-30-05-00067.pdf>
- Vilar, J., Velazco, M., & Puente, R. (13 de Diciembre de 2009). *fectos de la implantación de un sistema de gestión de la calidad* . Obtenido de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-03542009000200007

Vinces, H., & Rodríguez, Y. (30 de Marzo de 2022). *Optimización del proceso de elaboración de snacks de yuca en*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v43n2/1815-5936-rii-43-02-25.pdf>

}

III.5 ANEXOS

- 1. CHECK LIST SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA DELI CRAK SA**
- 2. FICHA DEL PROCESO DE ALMACENAJE**
- 3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ALMACENAJE**
- 4. DLC-ALM-PRC-01 ALMACENAJE**
- 5. FICHA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**
- 6. DLC-CAL-PRC-01 CONTROL DE DOCUMENTOS**
- 7. DLC-CAL-PRC-02 CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES**
- 8. DLC-CAL-PRC-03 ACCIONES CORRECTIVAS**
- 9. DLC-CAL-PRC-04 AUDITORÍAS INTERNAS**
- 10. FICHA DEL PROCESO COMERCIAL**
- 11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO COMERCIAL**
- 12. DLC-CMC-PRC 01 COMERCIAL**
- 13. FICHA DEL PROCESO DE COMPRAS**
- 14. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE COMPRAS**
- 15. DLC-CMP-PRC-01 COMPRAS**
- 16. FICHA DEL PROCESO, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIEGOS**
- 17. DLC-DIR-PRC-01 DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIEGOS**
- 18. FICHA DEL PROCESO FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**
- 19. DLC-GTH-PRC-01 FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**
- 20. FICHA DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURAS Y CALIBRACIÓN**
- 21. DLC-MTO-PRC-01 MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN**
- 22. FICHA DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN**
- 23. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN**
- 24. DLC-PRD-PRC-01 PRODUCCIÓN**

4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Requisito Norma ISO 9001:2015

4.1. Compresión de la organización y de su contexto

4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Detalles	¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Dispone la organización de una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo?	NO	
¿Ha detectado la organización todos los factores externos que afectan al desempeño de la organización?	NO	
¿Ha detectado la organización todos los factores internos que afectan al desempeño de la organización?	SI	
¿Se han tenido en cuenta los factores empleados en la definición y planificación del sistema de gestión?	NO	
¿Dispone la organización de una metodología para la detección y el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas?	NO	
¿Se han detectado todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas que puedan afectar al desempeño del sistema de gestión?	NO	
¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información relacionada con las partes interesadas y sus requisitos pertinentes?	NO	
¿Se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la definición del sistema y su planificación de actividades?	NO	
¿Tiene documentado la organización el alcance del sistema de gestión?	NO	
¿Se han delimitado claramente los límites físicos y las actividades del sistema?	NO	
¿Se han justificado adecuadamente la no aplicabilidad de los requisitos señalados por la organización?	NO	
¿Los requisitos no aplicables no afectan a la calidad de los productos o la satisfacción de los clientes?	SI	
¿Se han identificado todos los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia?	SI	
¿Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de estos procesos?	NO	

¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades de cada proceso?	NO	
¿Se han definido los procesos teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades?	SI	
¿Se evidencia la mejora en el desempeño de los procesos y el sistema de calidad?	NO	
HALLAZGOS		
Encontramos que en el contexto de la organización hay incumplimiento por lo que se considera aplicar la norma un sistema de gestión de la calidad.		
5. LIDERAZGO		
Requisito Norma ISO 9001:2015		
5.1. Liderazgo y compromiso		
5.1.1. Generalidades		
5.1.2. Enfoque al cliente		
5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad		
5.2.2. Comunicación de la política de la calidad		
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización		
Detalles	¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Demuestra la dirección el liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad?	NO	
¿Asume la alta dirección la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	NO	
¿Se asegura y promueva la dirección el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión?	NO	
¿Mantiene la dirección un enfoque al cliente en el establecimiento y desempeño del sistema de gestión de la calidad?	NO	
¿Mantiene la organización una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización?	SI	
¿Incluye la política los compromisos de cumplimiento de requisitos y mejora continua?	NO	
¿Existe una relación entre la política y los objetivos de la calidad?	SI	
¿La política se encuentra disponible para las partes interesadas?	SI	
¿La política es comunicada y entendida dentro de la organización?	NO	

¿Existe evidencia de la definición de responsabilidades y autoridades para cada uno de los roles de la organización?	NO	
¿Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas y entendidas en toda la organización?	NO	
¿Ha asignado la alta dirección la responsabilidad para el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de la norma, el correcto funcionamiento de los procesos, etc.?	NO	
HALLAZGOS		
Como evidencia encontramos que de parte de la alta gerencia si hay un compromiso pero de parte de los niveles bajos no hay Liderazgo.		
6. PLANIFICACIÓN		
Requisito Norma ISO 9001:2015		
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades		
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		
6.3. Planificación de los cambios		
Detalles	¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Existe evidencia de la definición de responsabilidades y autoridades para cada uno de los roles de la organización?	SI	
¿Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas y entendidas en toda la organización?	NO	
¿Ha asignado la alta dirección la responsabilidad para el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de la norma, el correcto funcionamiento de los procesos, etc.?	NO	
¿Se han identificado los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos?	NO	
¿Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial?	NO	
proporcionales al impacto potencial? ¿Se han planificado acciones para abordar los riesgos y las oportunidades?	SI	
¿Se han establecido objetivos coherentes con la política de la calidad?	NO	
¿Los objetivos están relacionados con la conformidad del producto y con el aumento de la satisfacción del cliente?	SI	
¿Los objetivos son medibles y disponen de metodología de seguimiento?	NO	

¿La planificación de los objetivos contempla las actividades, los recursos, los plazos y las responsabilidades para su realización?	NO	
¿Se han comunicado los objetivos en la organización en los niveles pertinentes?	SI	
¿Los cambios realizados en el sistema de gestión de calidad han sido planificados	NO	
¿Los cambios a realizar tienen en cuenta las consecuencias potenciales y la integridad del sistema de gestión de la calidad?	SI	
¿Los cambios tienen en cuenta la necesidad de recursos y la asignación de responsabilidades?	SI	
HALLAZGOS		
<p>Encontramos que si bien si tienen una planificación pero no está alineada al sistema de gestión de la calidad relacionadas con las Normas ISO 9001:2015 y no se está comunicando adecuadamente a todos los niveles.</p>		
7. APOYO		
Requisito Norma ISO 9001:2015		
<ul style="list-style-type: none"> 7.1. Recursos 7.1.1. Generalidades 7.1.2. Personas 7.1.3. Infraestructura 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición 7.2. Competencia 7.3. Toma de conciencia 7.4. Comunicación 7.5. Información documentada 		
Detalles	¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿La organización dispone de los recursos necesarios para el correcto desempeño de los procesos?	NO	
¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad?	NO	

¿Se han identificado las infraestructuras necesarias para la operación de los procesos?	SI	
¿Se está realizando un mantenimiento adecuado de las infraestructuras?	NO	
¿Se han definido las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento?	NO	
¿La organización ha identificado el ambiente necesario para la operación de los procesos?	SI	
¿Se han planificado actividades adecuadas para la conservación del adecuado ambiente de trabajo?	SI	
¿Se encuentran planificadas las actividades, plazos y responsabilidades, para asegurar el adecuado ambiente para los procesos?	NO	
¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	NO	
¿Estos conocimientos son mantenidos y puestos a disposición del personal de la organización?	NO	
¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad?	NO	
¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?	SI	
¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?	NO	
¿Se han realizado acciones para asegurar que las personas tomen conciencia de la política de la calidad y los objetivos de calidad?	SI	
¿Se ha comunicado su contribución a la eficacia del sistema y los beneficios de una mejora del desempeño?	NO	
¿Se han realizado acciones para que las personas tomen conciencia de las consecuencias de incumplir los requisitos del sistema de gestión de calidad?	NO	
¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?	NO	
¿Se encuentra definido qué, cuándo, a quién, cómo y quién realiza cada comunicación?	NO	
¿Se ha identificado la documentación requerida por la norma y el propio sistema de gestión?	NO	
¿La identificación y descripción de los documentos es apropiada?	SI	
¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento?	NO	

¿Existe una metodología de revisión y aprobación adecuada?	NO	
¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta?	NO	
¿Se contemplan actividades para el almacenamiento y preservación de los documentos (copias de seguridad)? ¿Existe un control de cambios en los d	NO	
¿Se ha identificado la documentación de origen externo necesaria para el desempeño de los procesos?	NO	
¿Existe un control de cambios en los documentos del sistema?	NO	
HALLAZGOS		
<p>Encontramos que datos generales de apoyo la organización si bien es cierto si hay cumplimiento se establecen empíricamente no están relacionado a un sistema de gestión de la calidad.</p>		
8. OPERACIÓN		
Requisito Norma ISO 9001:2015		
<p>8.1. Planificación y control operacional</p> <p>8.2. Requisitos para los productos y servicios</p> <p>8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios</p> <p>8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</p> <p>8.5. Producción y provisión del servicio</p> <p>8.6. Liberación de los productos y servicios</p> <p>8.7. Control de las salidas no conformes</p>		
Detalles	¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Se han identificado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los clientes?	SI	
¿Se han establecido criterios para la operación de los procesos?	SI	
¿Se controlan los procesos contratados externamente?	SI	
¿Se han determinado cuáles son las comunicaciones necesarias con los clientes?	SI	
¿Se determinan los requisitos de los clientes y adicionales de los productos y servicios a ofrecer?	NO	

¿Se revisa la definición de requisitos y la posibilidad de cumplimiento de las condiciones por la organización?	NO	
¿Se han tenido en cuenta los requisitos legales asociados a los productos y servicios?	SI	
¿Se conserva toda la información documentada sobre las comunicaciones, requisitos y revisiones con los clientes (presupuestos, contratos, etc.)?	NO	
¿Existe una metodología para realizar cambios, su revisión y comunicación de las modificaciones?	NO	
¿Existe una planificación del diseño y desarrollo?	SI	
¿Existe una metodología definida para la identificación de entradas para el diseño?	NO	
¿Existen controles establecidos para cada una de las etapas del diseño?	NO	
¿Existe una metodología para validar las salidas del diseño y desarrollo?	NO	
¿Existe una metodología para el control de cambios en el diseño y desarrollo?	NO	
¿Existe una metodología para el control de los productos y servicios de proveedores externos?	NO	
¿Existen criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?	SI	
¿Se comunica a los proveedores externos los requisitos de los procesos, productos y servicios a proporcionar?	SI	
¿Se comunica a los proveedores externos los controles a realizar para la liberación de sus productos y/o las competencias de las personas?	NO	
¿Se comunica al proveedor externo el control y el seguimiento del desempeño al que es sometido por la organización?	SI	
¿Están la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	SI	
¿Se dispone de la información documentada y recursos necesarios para la operación?	NO	
¿Existen etapas de implementación de actividades de seguimiento y medición, especialmente previas a la liberación y a la entrega?	NO	
¿Se aplican métodos adecuados para la identificación y trazabilidad de las salidas para asegurar la conformidad de los productos?	NO	
¿Se cuida, identifica y protege la propiedad perteneciente a clientes y proveedores externos?	SI	

¿Existen requisitos de trazabilidad que se desarrollan de acuerdo a los requisitos?	NO	
¿Las condiciones de preservación de los productos son las adecuadas?	SI	
¿Se cumplen con las actividades posteriores a la entrega cuando existan y sea un requisito?	NO	
¿En caso de cambios los mismos son justificados por información documentada?	NO	
¿Se han establecido los controles oportunos para la liberación del producto?	NO	
¿Se han determinado las responsabilidades para la liberación de los productos?	NO	
¿Existe información documentada que evidencie la liberación y que permita la trazabilidad de la misma?	NO	
¿Las salidas no conformes son identificadas para prevenir su uso o entrega no intencionada?	SI	
¿Se emprenden las acciones oportunas sobre el producto no conforme: corrección, separación, información al cliente, ¿etc?	SI	
¿Se mantiene la información documentada de cada salida no conforme?	NO	
HALLAZGOS		
<p>Encontramos que hay incumplimiento en el Proceso de operación pero sin embargo se hace lo posible por cumplir con los Clientes y las especificaciones del producto.</p>		
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
Requisito Norma ISO 9001:2015		
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación		
9.1.1. Generalidades		
9.1.2. Satisfacción del cliente		
9.1.3. Análisis y evaluación		
9.2. Auditoría interna		
9.3. Revisión por la dirección		
Detalles	¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones

¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	NO	
¿Existe una metodología definida para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?	NO	
¿Los resultados de esta retroalimentación de la percepción del cliente permiten evidenciar la mejora en la satisfacción del cliente?	NO	
¿Los clientes analizados son suficientemente representativos para conocer la satisfacción general de los clientes?	NO	
¿La organización dispone de unos datos de indicadores que permiten el análisis y evaluación del desempeño de los procesos?	NO	
¿Está definida la metodología de seguimiento, responsabilidades y plazos, de los indicadores?	NO	
¿Los indicadores son adecuados para analizar las mejoras y los cambios en el sistema de gestión de la calidad?	NO	
¿Existen valores de referencia para los indicadores establecidos?	NO	
¿Las auditorías internas se realizan de forma planificada?	NO	
¿Se garantiza la competencia e independencia de los auditores internos?	NO	
¿El alcance de la auditoría y los métodos son apropiados para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	NO	
¿La dirección pertinente es informada de los resultados de auditoría?	NO	
¿Se emprenden acciones para solventar los incumplimientos detectados en las auditorías internas?	NO	
¿Se han incluido todas las entradas de la revisión presentes en la norma de referencia?	NO	
¿Se han tratado todas las salidas necesarias requeridas por la norma de referencia?	NO	
¿Existe una metodología definida y una planificación para la realización de las revisiones por la dirección?	NO	
¿Se está empleando la revisión por la dirección como una herramienta de mejora del sistema de gestión de la calidad?	SI	
HALLAZGOS		
<p>Encontramos incumplimiento con lo que respecta a las evaluaciones de desempeño además no se considera forma eficiente las auditorías internas.</p>		

10. MEJORA		
Requisito Norma ISO 9001:2015		
10.1. Generalidades		
10.2. No conformidad y acción correctiva		
10.3. Mejora continua		
Detalles	¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿La organización planifica acciones para la mejora de la satisfacción del cliente y del desempeño del sistema de gestión de la calidad?	SI	
¿Se contemplan para la mejora las necesidades y expectativas de las partes interesadas?	NO	
¿Se contemplan los riesgos y oportunidades para emprender acciones para la mejora?	SI	
¿Existe una metodología para el tratamiento de las no conformidades y las quejas?	NO	
¿Se está realizando análisis de las causas de las no conformidades para emprender acciones correctivas?	NO	
¿Existe análisis de la repetitividad de las no conformidades para emprender acciones correctivas?	NO	
¿La documentación de las no conformidades y acciones correctivas es adecuada para conocer las causas, responsabilidades, resultados y análisis de la eficacia?	NO	
¿La organización dispone de las herramientas adecuadas para favorecer la mejora continua (objetivos, acciones, salidas de la revisión, etc.)?	NO	
¿Existen evidencias de estas mejoras planificadas por la organización?	NO	
¿Las mejoras a emprender tienen en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis de contexto y los riesgos y oportunidades?	NO	
HALLAZGOS		
Encontramos incumplimiento en la mejora no se están considerando las prioridades para la mejora de sus Procesos.		



FICHA DE PROCESO

PROCESO: ALMACENAJE

PROPIETARIO DEL PROCESO: RESPONSABLE DE ALMACÉN

TIPO DE PROCESO: OPERATIVO

MÉTODO DE PROCESO: DLC-ALM-PRC-01

ENTRADAS DE PROCESO:

- Productos Proveedores.
- Certificados de Calidad.
- Materia Prima
- Producto Intermedio.
- Producto Acabado
- Consulta seguimiento stocks

SALIDAS PROCESO:

- Materia prima
- Producto intermedio
- Producto acabado
- Consulta seguimiento stocks

DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA

INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ANÁLISIS
Nº de no conformidades en la localización del producto	Nº de no conformidades en la localización del producto	Diar io	Resumen mensual
% de incidencias en las entregas	(Nº de entregas con incidencias / Nº total de entregas) x	Diar io	Resumen mensual



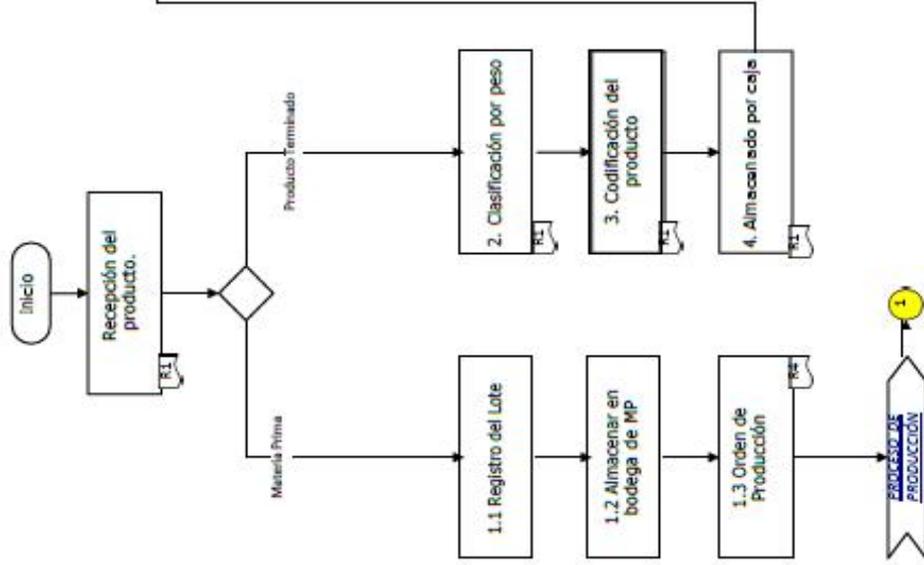
LOGO MARCA DELICRACK

PROCESO NIVEL 0: Departamento de Producción
PROCESO NIVEL 1: Área de Inventario
PROCESO NIVEL 2: Proceso de Almacenado
PROCESO NIVEL 3: No aplica

REFERENCIAS:
BDD1: Base de datos productos en stock

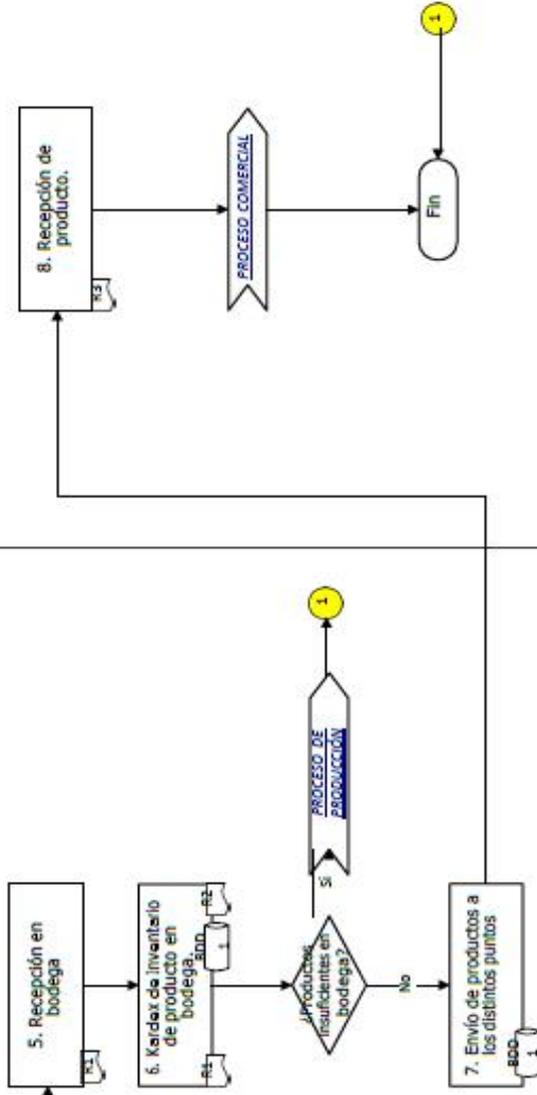
DOCUMENTOS, FORMATOS Y REGISTROS:
R1: Kardex Materia Prima o Producto Terminado
R2: Kardex de Inventario
R3: Acta de entrega
R4: Orden de Producción

Recepción de Producto



Distribución

DELICRACK Área de Bodega





**DELI CRAK
S.A.**

**PROCECIMIENTO DE ALMACENAJE
DLC-ALM-PRC-01**

HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	29-04-2022	Implantación ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS

PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado:	Revisado:	Aprobado:	Revisión: 1
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD	GERENTE GENERAL	Fecha: 29-04-2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página: 1 /10



PROCEDIMIENTO: ALMACENAJE	Revisión: 1
	Fecha:29-04-
DLC-ALM-PRC-01	Página 2 de 10

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es asegurar que la recepción, manipulación y almacenamiento de las materias primas y productos terminados se efectúen correctamente, para asegurar su conservación y por ende mantener su calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las materias primas y productos terminados.

3. REFERENCIAS

- Manual de gestión de la calidad DELI CRAK S. A.
 - 8.4.2 Tipo y alcance del control
 - 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
 - 8.5.2 Identificación y trazabilidad
 - 8.5.4 Preservación
 - 8.6 Liberación de los productos y servicios
- Norma ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario.
- Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- DLC-CAL-PRC-02 Control de las no conformidades

4. DEFINICIONES

Plan de muestreo simple: un plan de muestreo simple es un procedimiento en el que se toma una muestra aleatoria de n unidades del lote para su estudio y se determina el destino de todo el lote con base en la información contenida en la muestra, para aceptación o rechazo para encontrar las unidades defectuosas.

Nivel Aceptable de Calidad: (AQL por sus siglas en inglés): es el máximo porcentaje defectuoso (unidades o defectos) que, para propósitos de inspección, puede considerarse satisfactorio como una calidad promedio del proceso.

Defectos críticos: son aquellos defectos que afectan directamente la funcionalidad del producto. (calidad e inocuidad).



PROCEDIMIENTO: ALMACENAJE

Revisión: 1

Fecha: 29-04-

DLC-ALM-PRC-01

Página 2 de 10

Defectos mayores: son aquellos defectos que no afectan la funcionalidad del producto, pero afectan de manera importante su apariencia.

Defectos menores: son aquellos defectos que no afectan la funcionalidad del producto, ni su apariencia, pero que no cumplen totalmente las características de calidad requeridas por la empresa.

5. EJECUCIÓN

5.1. RECEPCIÓN DE PEDIDOS

Los pedidos son descargados por el personal del almacén y colocados en la zona de recepción de material. Posteriormente se comprueba el lote y la cantidad de acuerdo al comprobante.

Todo producto que entra en Deli Crak S.A. será retenido en el almacén de verificación, no pudiendo utilizarse para la fabricación hasta haberse realizado el muestreo de recepción (véase anexo 1).

Deli Crak S.A. se reserva el derecho de inspeccionar el 100% de los productos suministrados.

5.1.1. SISTEMA DE ALMACENAMIENTO

Aquella materia prima que no es enviada inmediatamente a la línea de producción, deberá ser almacenada para ser utilizada en los momentos en que no pueda haber suministro directamente desde el campo y para garantizar el abastecimiento fuera del período de cosecha.

La papa almacenada, en su etapa de conservación, para mantener su calidad, deberá estar sujeta a determinados parámetros de temperatura entre 6°C y 12°C, humedad entre 80% y 97% y concentración de CO₂ entre 600 ppm y 4.000 ppm.

Existen dos zonas de almacenamiento según la naturaleza del producto a almacenar:

Almacén de materia prima. Almacén de artículo terminados



PROCEDIMIENTO: ALMACENAJE

Revisión: 1

Fecha:29-04-

DLC-ALM-PRC-01

Página 2 de 10

El producto terminado se almacena por lotes en cartones de 24 unidades de snack de papas fritas, sobre pallet de madera (27 cartones por pallet). El área de almacenamiento debe ser seco y inocuo y libre de plagas y roedores.

Existirá un espacio perfectamente delimitado e identificado destinado a los productos rechazados. Los productos depositados en esta zona no podrán ser utilizados bajo ningún concepto y serán utilizados para compost

Control de la materia prima.

- El proveedor deja la materia prima solicitada por el jefe de producción 1 día antes.
- Los productos deben aplicar un proceso de inspección en la recepción antes de ingresar a bodega y se utiliza el formato de inspección en la recepción de materias primas.
- Todas las materias primas deben llegar con fecha de elaboración y papas se almacena por lote aplicando el sistema FIFO
- El responsable de la recepción aplica un plan de muestreo simple dependiendo del tamaño por lote y el tamaño por muestra utilizando el anexo 1 minitab Standard.
 - Se identifica si existe defectos críticos, defectos menores o defectos mayores.
 - Se analiza el 100% de los productos si son considerados críticos.
 - Para el minitab estándar se aplica el siguiente criterio:

▪ DEFECTO	▪ N.C.A.
▪ Crítico	▪ 1,0
▪ Mayor	▪ 2,5
▪ Menor	▪ 6,5

- ✦ Si existe mercadería que no cumple los parámetros se informa al proveedor para la devolución del producto.
- ✦ Si el lote de materia prima presenta no conformidades menores y se necesita de urgencia se llena el registro con nombre utilización de producto no conforme.



PROCEDIMIENTO: ALMACENAJE

Revisión: 1

Fecha:29-04-

DLC-ALM-PRC-01

Página 2 de 10

Control de Producto Terminado.

- Para liberar el producto terminado se lleva a cabo un control de liberación de producto terminado, se toma en consideración la Ficha Técnica del Producto Terminado (Anexo 4) y se registra.
- Si encuentra alguna anomalía en cuanto a calidad se notifica inmediatamente al jefe de control de calidad para que tome las acciones correctivas oportunas.
- En el caso de presentarse anomalía en cuanto a la inocuidad se debe aislar la totalidad del lote de producción y ubicar en el área de producto no conforme y llenar el formato Control de Producto no Conforme
- El Jefe de Calidad es el encargado de programar anualmente un análisis microbiológico para asegurar la inocuidad de los productos.

ANEXOS

Anexo 1: Muestreo en recepción

Anexo 2: Formato Ficha de stock de materia prima

Anexo 3: Ficha de inspección en la recepción de materia prima. Anexo 4: Ficha de control de liberación de producto terminado. Anexo 5: Ficha de Producto Terminado.



PROCEDIMIENTO: ALMACENAJE

Revisión: 1

Fecha:29-04-

DLC-ALM-PRC-01

Página 2 de 10

ANEXO 1: MUESTREO EN RECEPCIÓN

Cantidad de Papas	Muestreo	Aceptación-Rechazo
de 26 a 50	5	0-1
de 51 a 90	5	0-1
de 91 a 150	8	0-1
de 151 a 280	13	1-2
de 281 a 500	13	1-2
de 501 a 1200	20	1-2
de 1201 a 3200	32	2-3
de 3201 a 10000	32	2-3

	PROCEDIMIENTO: ALMACENAJE	Revisión: 1
	DLC-ALM-PRC-01	Fecha: 29-04-
		Página 8 de 10

ANEXO 3: FICHA DE INSPECCIÓN EN LA RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA.

		FICHA DE INSPECCIÓN EN LA RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA DLC-ALM-PRC-01-FMT-02												Revisión: 1	
														Fecha: 29-04-2022	
No. SOLICITU D	SOLICITANT E	CANTIDA D	PRESENTACIÓ N DEL PRODUCTO	PROVEEDO R ASIGNADO	F. ELA B. LOT	F. VEN C. LOT	TOTE INTERNO TRAZABILIDA D	LETR A	TAMAÑ O DE MUESTR	VARIABLE ANALIZAD A	A C	R E	INGRES A A RODEC	OBSERVACIONES	



PROCEDIMIENTO: ALMACENAJE

Revisión: 1

Fecha: 29-04-

DLC-ALM-PRC-01

Página 10 de 10

ANEXO 5: FICHA DE PRODUCTO TERMINADO

 CONTROL DE LIBERACIÓN DE PRODUCTO TERMINADO		Revisión: 1	
Descripción del Producto	Es un producto frito obtenido de papas frescas, lavadas, peladas, recortadas en forma de hojuela y fritas en aceite vegetal de palma.		
Ingredientes	Ingredientes	Porcentaj	
	Papas	85,09%	
	Aceite vegetal	14,28%	
	Sal	0,62%	
Características Organolépticas	Color: Amarillo Característico		
	Olor: Característico		
	sabor: Característico		
	Aroma: Característico		
	Textura: Crocante		
	Materias extrañas: Libre de impurezas		
Características Microbiológicas	Parámetros	m	m
	Recuento estandar de placa ufc/g	10	100
	Moho ufc/g	1	10
	E. coli ufc/g	<	0
Características Físico Químicas	Parámetro	m	m
	Índice de Peróxido	2	3
Empaque	Interno: Polipropileno biaxialmente orientado Externo: En cajas de cartón para la distribución y venta		
Presentación	30g; 500g.		
Vida Util	3 meses a partir de su fecha de elaboración en empaque original y en condiciones adecuadas de almacenamiento, libre de la humedad.		
Condiciones de Etiquetado y empackado	Las unidades deben contener: Fecha de fabricación, fecha de vencimiento, nombre del producto, lote y presentación		



FICHA DE PROCESO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROPIETARIO DEL PROCESO: RESPONSABLE DE GESTIÓN DE CALIDAD

TIPO DE PROCESO: ESTRATÉGICO

ENTRADAS DE PROCESO:

- Resultados de las auditorias
- Retroalimentación de los clientes
- Funcionamiento de los procesos y conformidad del producto
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad

SALIDAS PROCESO:

- Mejora del sistema de gestión de la calidad y sus procesos
- Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente
- Necesidades de recursos

DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA

INDICADO	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE	FRECUENCIA REGISTRO Y
Nº de no conformidades en el control de recepción	Nº de no conformidades en el control de recepción	Dia rio	Resumen mensual
% de implementación del sistema de gestión de	(Nº de requisitos conformes / Nº total de requisitos) x 100	Semanal	Resumen mensual
% de indicadores actualizados	(Nº de indicadores actualizados / Nº total	Mensual	Resumen mensual
Nº de no conformidades	Nº de no conformidades	Mensual	Resumen

% de no conformidades con acciones correctivas	(N° de no conformidades con acciones correctivas / N° total de no conformidades) x	Mensual	Resumen mensual
--	--	---------	-----------------



DELI CRAK S.A.

**PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS
DLC-CAL-PRC-01**

HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	29-04-2022	Implantación ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS

PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

	Revisado:	Aprobado:	Revisión: 1
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD	GERENTE GENERAL	Fecha: 29-04-2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página: 1 /13



PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DOCUMENTOS	Revisión: 1
	Fecha:29-04-
DLC-CAL-PRC-01	Página 2 de 13

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es describir la sistemática establecida en Deli Crak S.A., para elaborar y controlar todos los documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Regular la elaboración, revisión, aprobación, distribución y modificación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad de documentación interna y externa.

El procedimiento se inicia con la identificación de la necesidad de elaborar o actualizar un documento, en el caso de los internos, o con la obtención de un nuevo documento externo y finaliza con el control permanente de la vigencia de los documentos.

Este procedimiento es aplicable a los procesos comprendidos dentro del alcance del

Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2015, respectivamente.

3. REFERENCIAS

- Manual de Calidad de Deli Crak S.A.
 - 7.5.2 Creación y actualización
 - 7.5.3 Control de la información documentada.
- Norma ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario.
- Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

4. DEFINICIONES

- Documento: Información y su medio de soporte.
 - Documento Controlado: Documento sobre el que se tiene responsabilidad de su adecuación a cualquier cambio o modificación, del que se mantiene control en la distribución de sus copias.
 - Documento Derogado: Documento que derivado de un cambio ha sido eliminado o cuenta con una nueva versión, por lo cual ha perdido su vigencia.
 - Documento Externo: Son las normas, catálogos, métodos analíticos, dispositivos legales, etc. de origen externo que DELI CRAK S.A ha determinado necesarios para su Sistema de Gestión de Calidad, y/o aplicables a sus procesos involucrados.
- Documento Interno: Documento elaborado en el Sistema de Gestión de Calidad para la realización de los productos y/ o servicios, y control del Sistema de Gestión de Calidad.
- Documento No controlado: Documento sobre el que no se tiene responsabilidad de informar de su adecuación sobre cualquier modificación. Asimismo, su distribución no se registra. Solo es de carácter informativo.
 - Formato: Documento que indica la información que debe registrarse para mantener evidencia de la realización de un proceso, actividad o tarea. Cuando el formato contiene datos y/o información se convierte en registro.
 - Hoja de Control de Cambios: Elemento de la estructura del documento que describe las modificaciones que han originado el cambio de versión del documento desde su creación
 - Instructivo: Es un documento que describe en forma detallada cada paso de una tarea determinada, clarificando la forma de realizarla, siguiendo una secuencia lógica que permite evitar errores en el proceso de ejecución. Generalmente se constituye en un elemento de apoyo de un procedimiento. Indica el ¿Cómo se lleva a cabo? Es corto, de fácil lectura y entendimiento, puede contener imágenes y otros elementos para ayudar a la comprensión.



PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DOCUMENTOS	Revisión: 1
	Fecha:29-04-
DLC-CAL-PRC-01	Página 2 de 13

- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desempeñadas.
- Versión: Identifica el número de ediciones que ha tenido el documento, es decir cuántas veces se ha modificado.
- Manual: Es un documento que contiene instrucciones detalladas y precisas para realizar de forma ordenada y sistemática, las atribuciones, funciones, procedimientos y actividades, en concordancia con los objetivos y políticas establecidas por la Alta Dirección.
- Política: Es un conjunto de principios generales o directrices expresadas por la Alta Dirección, de cumplimiento obligatorio en la toma de decisiones.
- Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

5. EJECUCIÓN

a) El formato y presentación de cada uno de los documentos citados a continuación deberá contemplar lo siguiente:

1. Los manuales y procedimientos deberán contar con una carátula al inicio del documento.
2. Los manuales, procedimientos, instructivos, guías y políticas deberán tener, en el encabezado de todas sus páginas: título, código, versión y N° de página correspondiente.
3. Los formatos deberán tener en el encabezado su título, código, versión y N° de página.

b) La codificación de los documentos deberá realizarse de acuerdo a lo siguiente:

Codificación: Siglas de la empresa (DLC), siglas del departamento, código de tipo de documento, número correlativo.



PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DOCUMENTOS	Revisión: 1
	Fecha:29-04-
DLC-CAL-PRC-01	Página 2 de 13

Descripción de campos:

1. Siglas de la empresa: Campo alfabético de tres caracteres que identifica a la empresa dueña del Sistema de Gestión de Calidad.

Siglas del departamento: Campo alfabético de tres letras que identifica al departamento dueño del procedimiento.

3. Código de tipo de documento: Campo alfabético de tres caracteres que representa el tipo de documento.
 4. Número correlativo: Campo numérico de dos dígitos representado por un número secuencial que identifica al documento.
- c) Cuando se realicen modificaciones en las políticas, manuales, procedimientos, instructivos y formatos se deberá colocar la versión vigente en el encabezado de todas las páginas.
 - d) Los cambios (entre una versión y otra) que se realicen en los manuales, procedimientos e instructivos serán identificados en el mismo documento, en el capítulo: “Hoja de Control de Cambios”. En el caso de las políticas, formatos, y guías, los cambios serán identificados por comparación con la versión anterior.
 - e) Para la elaboración de los documentos internos, el Gerente General deberá indicar al dueño del proceso la elaboración del documento, dentro del primer bimestre del año en curso.
 - f) El Representante de la dirección para la revisión integral de los documentos deberá tener en cuenta las modalidades de revisión de los documentos internos, las mismas que se definen en la siguiente tabla:



**PROCEDIMIENTO: CONTROL DE
DOCUMENTOS
DLC-CAL-PRC-01**

Revisión: 1

Fecha:29-04-

Página 2 de 13

MODALIDADES DE REVISION DE DOCUMENTOS INTERNOS

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	MODALIDAD DE REVISIÓN
Política	POL	Directa
Mapa	MAP	Directa
Manuales	MAN	Discusión con el dueño del proceso
Procedimientos	PRC	Discusión con el dueño del proceso
Instructivos	INS	Discusión con el dueño del proceso
Formatos	FMT	Directa

- g) En caso de que el personal requiera imprimir copias de documentos, quedará bajo su responsabilidad la impresión y la utilización de la versión vigente, la cual podrá ser verificada mediante comparación con el original.
- h) El representante de la dirección distribuirá las copias controladas (físicas) de los documentos internos que estén dentro del ámbito de su competencia, debidamente identificados como “Documento Controlado”, a través de la Lista de Distribución de Documentos, en caso sea necesario, al personal que lo requiera.
- i) El representante de la dirección recogerá y destruirá las copias (físicas) de los documentos internos que estén dentro del ámbito de su competencia, que hayan sido derogados.
- j) El Gerente General será el responsable del manejo de la documentación externa que afecte a los procesos que estén bajo su responsabilidad.
- k) Todos los documentos de origen externo serán identificados mediante el nombre o título del documento.

- l) Cuando el Gerente General, tome conocimiento de la emisión de un nuevo documento externo que afecte el desarrollo de sus actividades, coordinará la adquisición de la copia pertinente.
- m) El personal mantendrá legibles e identificables los documentos externos (físicos) que se encuentran bajo su custodia, e informará al Gerente General su pérdida o deterioro.



**PROCEDIMIENTO: CONTROL DE
DOCUMENTOS
DLC-CAL-PRC-01**

Revisión: 1

Fecha:29-04-

Página 2 de 13

5.1 DOCUMENTOS INTERNOS

N°	Actividad	Responsable
Elaboración del Documento		
1	5.1. Identifica la necesidad de elaborar o modificar un documento (requerido por el Sistema de Gestión de Calidad) para un fin específico, verificando la existencia de otros documentos relacionados y su alcance, a fin de determinar correctamente el documento a elaborar. 5.1.1.1 Si se requiere elaborar un nuevo documento, continúa en el paso 5.1.2. 5.1.1.2 Si se requiere modificar un documento existente, continúa en el paso 5.1.3.	Dueño del proceso
2	5.1. Elabora el documento, continúa en el paso 9.1.6.	Dueño del proceso
Modificación del Documento		
3	5.1. Solicita al Representante de la dirección la modificación del documento.	Dueño del proceso
4	5.1. Evalúa si procede la solicitud. 5.1.4.1. Si la respuesta es “Sí”, continúa en el paso 5.1.5. 5.1.4.2. Si la respuesta es “No”; comunica al solicitante. Fin del procedimiento.	Representante de la dirección
5	5.1. Modifica documento.	Dueño del proceso
Revisión del Documento		



**PROCEDIMIENTO: CONTROL DE
DOCUMENTOS
DLC-CAL-PRC-01**

Revisión: 1

Fecha: 29-04-

Página 2 de 13

6	<p>Revisa el documento íntegramente.</p> <p>5.1.6.1. Si el documento es conforme; somete a discusión la versión preliminar del documento con la participación de todas las dependencias involucradas en la aplicación del documento, o por aplicación directa ya sea por mandato o normativa interna que tenga carácter de aplicación obligatoria sin necesidad de requerir consenso de las dependencias involucradas.</p> <p>5.1.6.1.1. Si el documento tiene observaciones, deriva el mismo al dueño del proceso, continúa en el paso 5.1.7.</p> <p>5.1.6.1.2. Si el documento no tiene observaciones, continúa en el paso 5.1.9.</p>	Representante de la dirección
7	<p>5.1. Analiza las observaciones o recomendaciones y obtiene información para la modificación del documento</p>	Dueño del proceso
8	<p>5.1. Incorpora en el documento las observaciones o recomendaciones que correspondan y lo entrega al Representante de la dirección</p>	Dueño del proceso
Aprobación del Documento		
5.1.	<p>Codifica el documento</p>	Representante de la dirección
10	<p>5.1. Deriva el documento, con la revisión correspondiente, vía memorándum al Gerente General para su revisión y aprobación</p>	Representante de la dirección
11	<p>5.1. Revisa y aprueba el documento autorizado y lo deriva al Representante de la dirección vía memorándum</p>	Gerente General
Archivo del Documento		
Difusión del Documento		



**PROCEDIMIENTO: CONTROL DE
DOCUMENTOS
DLC-CAL-PRC-01**

Revisión: 1

Fecha: 29-04-

Página 2 de 13

5.1. 13	Actualiza la base documental del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo el documento vigente en la carpeta "SGC DELICRAK" y archiva el documento derogado en la carpeta "Documentos Derogados" en carpeta digital, adicionando al nombre un sufijo que indique el número de versión obsoleta.	Representante de la dirección
5.1. 14	Actualiza la Lista Maestra de Documentos Internos, incluyendo el documento aprobado y actualizando el estado de la documentación derogada, de ser el caso.	Representante de la dirección
5.1. 15	Difunde la inclusión de un nuevo documento o versión a todo el personal involucrado en la aplicación de este.	Representante de la dirección
Control de Vigencia		
5.1. 16	Controla la vigencia de los documentos internos en uso en forma permanente. Fin del procedimiento.	Representante de la dirección

5.2 DOCUMENTOS EXTERNOS

N°	Actividad	Responsable
Inclusión de Documentos Externos		
5.2. 1	Obtiene un nuevo documento externo.	Gerente General
5.2. 2	Incluye el nuevo documento externo y el detalle de sus controles en el formato de Lista Maestra de Documentos Externos.	Gerente General
Archivo de Documentos Externos		
5.2. 3	Archiva el documento externo, de acuerdo a lo señalado en la Lista Maestra de Documentos Externos	Gerente General
Acceso a Documentos Externos		



PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DOCUMENTOS

DLC-CAL-PRC-01

Revisión: 1

Fecha:29-04-

Página 9 de 13

4	<p>Requiere consultar el documento externo. Procede según lo siguiente:</p> <p>5.2.4.1. Si requiere copia física del documento, solicita copia del documento externo. Continúa en el paso 5.2.5.</p> <p>5.2.4.2. No requiere copia física del documento, accede al documento externo archivado de acuerdo con lo señalado en la Lista Maestra de Documentos Externos. Fin del procedimiento</p>	Personal de la empresa
5	5.2. Entrega las copias físicas del documento externo o de la nueva versión y/o edición al personal que lo requiera.	Representante de la Dirección
6	5.2. Controla su distribución a través de la Lista de Distribución de Documentos.	Representante de la Dirección
Control de Documentos Externos		
7	<p>Verifica la vigencia de los documentos externos del órgano de acuerdo con la frecuencia de revisión de la Lista Maestra de Documentos Externos.</p> <p>5.2.7.1. El documento externo se encuentra vigente. Fin del Procedimiento</p> <p>5.2.7.2. El documento externo no se encuentra vigente, continúa en el paso 5.2.8.</p>	Representante de la Dirección
8	5.2. Actualiza el detalle del control del documento externo en la Lista Maestra de Documentos Externos.	Representante de la Dirección



PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DOCUMENTOS

Revisión: 1

Fecha:29-04-

DLC-CAL-PRC-01

Página 10 de 13

5.3 REGISTRO

Descripción	Código	Lugar de archivo	Tiempo de archivo
Lista maestra de Documentos Internos	DLC-CAL-PRC-01- FMT-O1	Archivos de la empresa	Permanente
Lista Maestra de Documentos Externos	DLC-CAL-PRC-01-FMT-O2	Archivos de la empresa	Permanente
Lista de Distribución de Documentos	DLC-CAL-PRC-01-FMT-O3	Archivos de la empresa	Permanente

6. ANEXOS

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Nº de versión	Nº de capítulo/ Ítem	Modificaciones (Párrafo/Figura/Tabla/Nota)



PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DOCUMENTOS

DLC-CAL-PRC-01

Revisión: 1

Fecha: 29-04-

Página 11 de 13



**LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS
DLC-CAL-PRC-01-FMT-01**

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

Proceso	Fecha
---------	-------

N°	Código	Versión	Tipo de documento *	Nombre del Documento	Estado** (V/D/M)	Fecha de Aprobación	Fecha de Derogación

* TIPO DE DOCUMENTO			
Documento	Cant. Vigentes	Documento	Cant. Vigentes
Políticas (PO)		Instructivos (IN)	
Mapa (MP)		Formatos (FO)	
Manuales (MA)			
Procedimientos (PR)			

** ESTADO
Vigente = V
Derogado = D
Modificado = M



DELICRAK S.A.

**PROCEDIMIENTO CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES DLC-
CAL-PRC-02**

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	29-04-2022	Implantación ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado:	Revisado:	Aprobado:	Revisión: 1
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD	GERENTE GENERAL	Fecha: 29-04-2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página: 1 /8



**PROCEDIMIENTO: CONTROL DE LAS NO
CONFORMIDADES**

DLC-CAL-PRC-02

Revisión: 1

Fecha:29-04-2022

Página 2 de 8

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer los lineamientos y el procedimiento a seguir para la identificación y el control oportuno de los Productos No Conformes, a fin de prevenir su uso o entrega no intencional; así como, establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para regular la identificación, registro, toma de acciones y verificación de la efectividad de las acciones inmediatas, registro del tratamiento de productos no conformes, y seguimiento a la repetición de un producto no conforme de las mismas características de no conformidad.

El presente procedimiento es de aplicación para el Área de Aseguramiento de Calidad y las dependencias comprendidas en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad. El procedimiento se inicia con la identificación del Producto No Conforme por parte del responsable del proceso y finaliza con el análisis de repetición del Producto No Conforme.

Este procedimiento es aplicable a los procesos comprendidos dentro del alcance del

Sistema de Gestión de Calidad, bajo las normas ISO 9001:2015, respectivamente.

3. REFERENCIAS

- Manual de Calidad DELICRAK S.A.
 - 8.7 Control de las salidas no conformes.
- DLC-CAL-PRC-03 Acciones correctivas.
- Norma ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario.

- Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

4. DEFINICIONES

- Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.



**PROCEDIMIENTO: CONTROL DE LAS NO
CONFORMIDADES**

DLC-CAL-PRC-02

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

Página 2 de 8

- Desecho: Acción tomada sobre un producto No Conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso
- No Conformidad: Incumplimiento de un requisito
- Permiso de desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.
- Reclasificación: Variación de la clase de un producto No Conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.
- Reparación: Acción tomada sobre un producto No Conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- Reproceso: Acción tomada sobre un producto No Conforme para que cumpla con los requisitos.
- Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- Guía para el Control de Productos No Conformes: Es un documento en donde se describe cada Producto No Conforme y el número de casos antes de tomar acción correctiva. Este documento se irá enriqueciendo conforme vayan apareciendo nuevos Productos No Conformes.
- Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- Reclamo: Es aquella manifestación que un Cliente realiza al proveedor mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados.

- **Producto No Conforme:** Es aquel servicio y/ o producto que incumple con los requisitos especificados.



PROCEDIMIENTO: CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES	Revisión: 1
	Fecha: 29-04-2022
DLC-CAL-PRC-02	Página 2 de 8

- Sugerencia: Idea propuesta con relación a la realización del producto para que se tenga en consideración por el responsable del proceso en el desarrollo de sus actividades.
- Tratamiento de un Producto No Conforme: Es la acción a tomar frente a un producto que presenta una No Conformidad, con el objeto de solucionar dicha No Conformidad y realizar una disposición del mismo.

5. EJECUCIÓN

- Cuando se detecte un Producto No Conforme después o durante la ejecución de este, se deberán tomar las acciones apropiadas a los efectos potenciales de la No Conformidad.
- Si se detectase un posible Producto No Conforme que no se encontrará identificado en la Guía para el Control de Productos No Conformes, se deberá comunicar al responsable del proceso que administra el servicio, quien deberá identificar el caso y registrarlo en la Guía.
- Las acciones inmediatas a tomar para eliminar la No Conformidad de un Producto No Conforme se clasifican en:
 - a) Reproceso (Volverlo hacer);
 - b) Reparación (Cambio de una parte del producto para que funcione);
 - c) Reclasificación (Cambiar la tipología de un producto);
 - d) Concesión (Acuerdo con el cliente para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto después de su realización);
 - e) Desecho (Acción tomada sobre un Producto No Conforme para impedir su uso inicialmente previsto); y,
 - f) Permiso de desviación (Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización).

- Todo producto no conforme debe ser evaluado de acuerdo con su tratamiento. Los productos que presenten características críticas (contaminación por sustancias químicas, agentes toxiinfecciosos, patogenicidad o peligro específico y que presenten riesgos para la salud pública), deben ser retirados del almacén en el más breve plazo y enviados a desecho.
- Los productos con no conformidades no críticas deben ser nuevamente inspeccionado siguiendo las pautas de los procedimientos de inspecciones y ensayos



**PROCEDIMIENTO: CONTROL DE LAS NO
CONFORMIDADES**

DLC-CAL-PRC-02

Revisión: 1

Fecha:29-04-2022

Página 2 de 8

en la recepción, proceso y producto terminado, se pueden aceptar previa solicitud de concesión y autorización del Jefe de calidad.

- Registrar la solicitud de concesión y la descripción de la no conformidad e indicar el estado real del producto aceptado en concesión.
- Todo producto que sea devuelto por clientes es considerado **NO CONFORME** y como tal es revisado y evaluado por control de calidad.
- Los productos de devolución como materia prima, insumos y envases **NO CONFORMES** serán devueltos al proveedor y se comunicará vía email para evitar próximos envíos con observaciones.
- Todo producto vencido será tratado como Producto No Conforme.
- Los Productos No Conformes se consignarán en el Registro de Sugerencias, Quejas, Reclamos y Productos No Conformes, donde se deberá detallar la fecha en que se identificó, el nombre del cliente, el producto brindado en referencia, el canal de comunicación, el nombre del personal que reporta, la descripción, la clasificación, la procedencia, las causas, las acciones tomadas y el responsable, la fecha de verificación de las acciones tomadas y si ésta generó una Solicitud de Acción.

5.1. ESPECIFICACIONES

N°	Activida	Responsable
Identificación		
5.1. 1.	Identifica y separa el producto no conforme para evitar su utilización hasta que el jefe de calidad resuelva que hacer con ellos; para evitar su uso no intencionado, se colocará una etiqueta de “Producto no conforme” en el cual se detallará los datos del hallazgo.	Supervisor de calidad
5.1. 2.	Comunica la identificación de un Producto No Conforme al Jefe de calidad, para coordinar las acciones a tomar.	Supervisor de calidad
Registro		



PROCEDIMIENTO: CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES

DLC-CAL-PRC-02

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

Página 2 de 8

5.1.3	Registra el Producto No Conforme identificado en el formato Registro de Sugerencias, Quejas, Reclamos y Productos No Conformes, describiendo las acciones inmediatas a tomar, en coordinación con las áreas involucradas.	Supervisor de calidad
Toma de Acciones		
4. 5.1.	Toma las acciones inmediatas o correcciones requeridas para eliminar la No Conformidad.	Jefe de producción
Verificación		
5. 5.1.	<p>Verifica la efectividad de las acciones inmediatas o correcciones tomadas y determina si el producto es conforme con respecto al cumplimiento de los requisitos:</p> <p>4.1.5.1 Si las acciones inmediatas o correcciones tomadas fueron efectivas, libera el Producto No Conforme o autoriza su uso, o cuando sea aplicable, acepta su liberación bajo concesión otorgada por el cliente.</p> <p>4.1.5.2 Si las acciones inmediatas tomadas no fueron efectivas, procede de acuerdo con el Procedimiento DCL-</p>	Jefe de calidad
6. 5.1.	Registra el tratamiento del Producto No Conforme en el formato Registro de Sugerencias, Quejas, Reclamos, y Productos No Conformes.	Supervisor de calidad
Seguimiento		



PROCEDIMIENTO: CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES

DLC-CAL-PRC-02

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

Página 2 de 8

<p>5.1</p> <p>.7.</p>	<p>Realiza seguimiento a la repetición de un Producto No Conforme de las mismas características de No Conformidad mediante la utilización del Registro de Sugerencias, Quejas, Reclamos y Productos No Conformes, de acuerdo con la Guía de Control de Productos No Conformes:</p> <p>4.1.7.1 Si existe repetición; procede de acuerdo con el Procedimiento DCL-CAL-PRC-03 “Acciones Correctivas”, generando una Solicitud de Acción.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	<p>Jefe de calidad</p>
-------------------------------------	---	------------------------

4.1.7.2 Si no existe repetición. Fin del procedimiento.

5.2. REGISTROS

Descripción	Código	Lugar de archivo	Tiempo de archivo (años)
Registro de Sugerencia, Quejas, Reclamos y Productos No Conformes	DLC-CAL-PRC-02- FOR-01	Archivo del área de calidad	Permanente

ANEXOS



**PROCEDIMIENTO: CONTROL DE LAS NO
CONFORMIDADES**

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

DLC-CAL-PRC-02

Página 8 de 8



**REGISTRO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS
Y PRODUCTOS NO CONFORMES**

Código:

DLC-CAL-PRC-02-FMT-01

Versión: 1

Pag: 1

Indicaciones:

1. Producto No Conforme (PNC): Es aquel servicio y/ o producto que incumple con los requisitos especificados.
2. Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o

N°	FECHA REGISTRO	NOMBRE DE CLIENTE	BIE N/SERVICIO	CANAL DE COMUNICACION	REPORTADO POR	DESCRIPCIÓN DE LA OCURRENCIA	CLASIFICACIÓN (RECLAMO)	PROCEDIMIENTO	CAUSAS	ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE	FECHA DE VERIFICACIÓN	ACCIONES	
													S/O	N/S



DELICRAK S.A.

**PROCEDIMIENTOS ACCIONES CORRECTIVAS
DLC-CAL-PRC-03**

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	29-04-2022	Implantación ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado:	Revisado:	Aprobado:	Revisión: 1
GESTIÓN DE LA	RESPONSABLE GESTIÓN DE LA	GERENTE GENERAL	Fecha: 29-04-2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página: 1 /10



**PROCEDIMIENTO: ACCIONES
CORRECTIVAS
DLC-CAL-PRC-03**

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

Página 2 de 10

1. OBJETO

El objeto de este Procedimiento es describir las medidas adoptadas para la definición, implantación y seguimiento de la efectividad de las Acciones Correctivas de DELICRAK con el objetivo de disminuir o evitar la aparición o repetición de no conformidades reales o potenciales.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para regular la identificación, evaluación y descripción de no conformidades; codificación y distribución de solicitudes de acción; análisis de causas, acciones a tomar, verificación y seguimiento de solicitudes de acción.

El presente procedimiento es administrado el responsable de la Dirección y es fuente de aplicación para el Área de producción y las dependencias comprendidas en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad. El procedimiento se inicia cuando se toma conocimiento de una No conformidad real o potencial identificada por el personal o de una SAC (solicitud de acción correctiva) entregada por el Auditor; y termina con la revisión del estado de las acciones correctivas detectadas.

Este procedimiento es aplicable a los procesos comprendidos dentro del alcance del

SGC, cumpliendo los requisitos 8.5.2 y 8.5.3 de la Norma ISO 9001:2015.

3. REFERENCIAS

- Manual de Gestión de la Calidad de DELICRAK S.A.
 - 10.2 No conformidad y acción correctiva
- DLC-CAL-PRC-02 Control de la No Conformidades.



PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS DLC-CAL-PRC-03	Revisión: 1
	Fecha:29-04-2022
	Página 2 de 10

- Norma ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario.
- Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

4. DEFINICIONES

- Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa raíz de una No Conformidad detectada u otra situación no deseable.
- Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- No Conformidad Real: Hecho Real + Evidencia Real + Requisito Incumplido.
- No Conformidad Potencial: Hecho Real + Evidencia Real + Requisito en Riesgo de No ser Cumplido.

5. EJECUCIÓN

- Una No Conformidad es el incumplimiento de un requisito de la norma ISO 9001:2015, política o documentos (procedimientos, instrucciones o formatos) del SGC, cuya repetición pone en riesgo la efectividad del Sistema de Gestión y/o la calidad del producto y/ o servicio suministrado.
- Las no conformidades reales se identificarán a partir de:
 - a) Las auditorías internas o externas.
 - b) Los reclamos de los clientes que se repiten y proceden.
 - c) La repetición de Productos No Conformes.

- d) Los hallazgos del personal.
- e) La no efectividad de una acción correctiva.
- Las no conformidades potenciales se identificarán a partir de:
 - a) La revisión de las necesidades y expectativas del cliente.
 - b) El análisis del mercado.
 - c) El análisis de datos.
 - d) La revisión por la Dirección.
 - e) Las mediciones de satisfacción del cliente.
 - f) Los controles, revisiones y mediciones de los procesos.
 - g) La evaluación de registros del SGC.
 - h) las lecciones aprendidas de experiencias pasadas.
 - i) Los hallazgos del personal.



**PROCEDIMIENTO: ACCIONES
CORRECTIVAS
DLC-CAL-PRC-03**

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

Página 2 de 10

- Para realizar el análisis de causas se podrán utilizar herramientas como: Diagrama Causa-Efecto, Diagrama de Pareto, Técnica de los 5 porqués, entre otras.
- Al investigar las causas de las desviaciones, se podrá agrupar la mayor parte de ellas en los siguientes supuestos:
 - a) Personal:
 - 1) Cualificación inadecuada o incompleta del personal.
 - 2) Falta (insuficiencia) de personal.
 - b) Equipos:
 - 1) Mantenimiento inadecuado o incorrecto del equipamiento o infraestructuras.
 - 2) Averías imprevistas.
 - 3) Falta de equipamiento o infraestructuras adecuados.
 - c) Material:
 - 1) Aprovisionamiento de material inadecuado, fallido o fuera de plazo.
 - 2) Stock mínimo de aprovisionamiento inadecuado.
 - 3) Condiciones de almacenamiento inadecuadas.
 - d) Método:
 - 1) Instrucciones inadecuadas o incompletas suministradas al personal o inexistentes.
 - 2) Problemas en la comunicación interna.
- El personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad será responsable de identificar e informar a sus superiores (Jefe del área) de las no conformidades



PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS	Revisión: 1
	Fecha: 29-04-2022
DLC-CAL-PRC-03	Página 2 de 10

para que estos los reporten al Representante de la Dirección, según corresponda, para su evaluación.

- Aquellas solicitudes de acción producto de auditorías realizadas al SGC serán entregadas al RED por el Auditor. Estas solicitudes deberán contener la descripción de la No Conformidad, la fecha de reporte del hallazgo y el nombre del Auditor.
- En el caso que el RED sea el responsable del análisis de causas y/o acciones a tomar, corresponderá al Jefe del área, verificar la SAC.
- Los tiempos para las actividades (acciones) determinadas en el plan de acciones deberán ser realistas y razonables para las medidas correctivas. Una vez transcurridos los plazos de ejecución previstos, y en cualquier caso y como mínimo, bimestralmente, se comprobará el cumplimiento de los mismos y se valorará la eficacia de las acciones ejecutadas.
- El período de tiempo mínimo que debe transcurrir entre la ejecución de las acciones a tomar para eliminar la causa de la no conformidad y la verificación de la efectividad es de 1 mes.

5.1. ESPECIFICACIONES

N°	Activid	Responsable
Identificación, Evaluación y Descripción		
5.1.1.	<p>Identifica una No Conformidad; o toma conocimiento de la No Conformidad identificada por el responsable del proceso, o de la SAC entregada por el Auditor.</p> <p>4.1.1.1 Si identificó una No Conformidad, continúa en el paso 4.1.2.</p> <p>4.1.1.2. Si recibió comunicación de una No Conformidad; evalúa si la misma procede coordinando con el personal responsable del proceso, de ser necesario.</p> <p>4.1.1.2.1. Si procede, continúa en el paso 4.1.2.</p> <p>4.1.1.2.2. Si no procede, comunica el hecho al personal que reportó la No Conformidad. Fin del procedimiento.</p>	Responsable de la Direcci ón
5.1.2.	Describe la No Conformidad en una SAC, registrando además la fecha en que se reportó la misma.	Responsable de la
Codificación y Distribución		



**PROCEDIMIENTO: ACCIONES
CORRECTIVAS
DLC-CAL-PRC-03**

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

Página 2 de 10

5.1.3.	<p>Codifica y entrega la SAC al dueño del proceso, solicitando que realice el análisis de causas y que identifique las acciones a tomar que correspondan.</p> <p>Nota: La codificación se realiza de la siguiente manera: XXX-YYYY, donde XXX es el número correlativo de la</p>	<p>Responsable de la Direcci</p>
Análisis de Causa		
5.1.4.	<p>Realiza el análisis de causas, coordinando con el personal involucrado si fuera necesario, para encontrar la causa que originó la No Conformidad detectada</p>	Dueño del Proceso
5.1.5.	<p>Registra las causas encontradas en la sección de “Análisis de causa” de la SAC.</p>	Dueño del Proceso
Acciones a Tomar		
5.1.6.	<p>Identifica las acciones preventivas y/o correctivas a tomar para las causas encontradas, con el fin de que éstas no vuelvan a ocurrir, coordinando con el personal involucrado si fuera necesario</p>	Dueño del proceso
5.1.7.	<p>Registra las acciones preventivas y/o correctivas, y las correcciones que hubiere, en la sección de “Acciones a tomar” de la SAC y la entrega al RED.</p>	Dueño del proceso
5.1.8.	<p>Registra en el formato “Seguimiento de Solicitudes de Acción”, la fecha del reporte, el código, la fecha propuesta de cierre y el estado de la SAC.</p>	Responsable de la
5.1.9.	<p>Ejecuta las “Acciones a tomar” consignadas en el plan de acciones de la SAC</p>	Dueño del proceso
Verificación		



**PROCEDIMIENTO: ACCIONES
CORRECTIVAS
DLC-CAL-PRC-03**

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

Página 2 de 10

5.1.10	<p>Verifica si se ejecutaron las “Acciones a tomar”</p> <p>consignadas en el plan de acciones de la SAC: 4.1.10.1.</p> <p>Si las “Acciones a tomar” fueron ejecutadas, verifica la efectividad de estas, a través de la revisión de instalaciones, procedimientos, estadísticas, registros generados, entre otros:</p> <p>4.1.10.1.1. Si las acciones fueron efectivas, se registra el cierre de la SAC en la sección de “Verificación” adjuntando la documentación de sustento como evidencia en caso sea necesario. Continúa en el paso 4.1.11</p> <p>4.1.10.1.2. Si las acciones no fueron efectivas, cierra la SAC como “no efectiva” y genera una nueva SAC que tenga como origen la no efectividad de la que ha sido</p>	<p>Responsable de la Dirección</p>
Seguimiento		
5.1.11	<p>Revisa el estado de las acciones preventivas y/o correctivas con la ayuda del registro “Seguimiento de Solicitudes de Acción”.</p> <p>4.1.11.1. Si se encuentran Solicitudes de Acción abiertas, regresa al paso 4.1.10.</p> <p>4.1.11.2. Si no se encuentran Solicitudes de Acción abiertas.</p> <p>Fin del Procedimiento</p>	<p>Responsable de la Dirección</p>



**PROCEDIMIENTO: ACCIONES
CORRECTIVAS
DLC-CAL-PRC-03**

Revisión: 1

Fecha:29-04-2022

Página 2 de 10

5.2. REGISTROS

Descripción	Código	Lugar de archivo	Tiempo de archivo
Solicitud de Acción Correctiva	DLC-CAL-PRC- 03- FMT-01	Archivo del área SGC	2 años
Seguimiento de Solicitudes de Acción Correctivas	DLC-CAL-PRC- 03- FMT-02		Permanente

ANEXOS



**PROCEDIMIENTO: ACCIONES
CORRECTIVAS
DLC-CAL-PRC-03**

Revisión: 1
Fecha: 29-04-2022
Página 2 de 10



**SOLICITUD DE ACCIÓN
CORRECTIVA DLC-CAL-**

**Revisión: 1
Fecha: 29-04-22**

Solicitado por:

Solicitud N°:

Área:

Fecha:

**Fuente de la
Solicitud:**

Auditoría Interna:

Análisis de Datos:

Auditoría Externa:

Observación Interna:

Queja del Cliente:

Otros

DECLARACIÓN DE NO CONFORMIDAD / NO CONFORMIDAD

INVESTIGA

CAUSA RAÍZ:

--

ACCIÓN CORRECTIVA PREVENTIVA

ACCIÓN INMEDIATA:

--

ACCIÓN SISTEMÁTICA:

--

FECHA ESTIMADA DE CONCLUSION:

FIRMA DE RESPONSABLE:

--

FECHA:

--

SEGUIMIE

REVISADO:

FIRMA DE RESPNSABLE:

--

APROBADO:

RECHAZADO:

FECHA:

--

EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD:

--



PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS	Revisión: 1
	Fecha: 29-04-2022
DLC-CAL-PRC-03	Página 10 de 10

SEGUIMIENTO DE SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS DLC-CAL-PRC-03- FMT-02				
DATOS PARA LOS REGISTROS O EVIDENCIAS			Pági	de
Fecha	de		Periodo al que se aplica:	

Foli	Hallaz	Ac	Fecha	Implemen	Verifi	Fe	Seguim					Fecha
							20	4	6	8	10	

Nombre y Firma

Fecha



DELICRAK S.A.

**PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS
DLC-CAL-PRC-04**

HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	29-04-2022	Implantación ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS

PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado:	Revisado:	Aprobado:	Revisión: 1
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD	GERENTE GENERAL	Fecha: 29-04-2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página: 1 /33



**PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS
INTERNAS
DLC-CAL-PRC-04**

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

Página 2 de 13

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer los lineamientos a seguir para la planificación y realización de auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad, así como para informar sus resultados y mantener los registros de calidad que se deriven de su aplicación.

2. ALCANCE

Este procedimiento regula la elaboración, aprobación y difusión del Programa Anual de Auditorías; elaboración del Plan de Auditoría; preparación, apertura de auditoría y ejecución de auditoría interna; registro de no conformidades, elaboración del informe de auditoría interna y cierre de auditoría interna.

El presente procedimiento es administrado por el representante de la dirección y es fuente de aplicación para las áreas de Producción y Aseguramiento de Calidad y para las dependencias comprendidas en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

El procedimiento se inicia con la elaboración, aprobación y difusión del Programa Anual de Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad, y finaliza con la revisión del estado de las acciones correctivas y/o preventivas detectadas.

3. REFERENCIAS

- Manual de Organización y Funciones de la empresa DELICRAK S.A.
- Manual de Calidad de la empresa DELICRAK S.A.
 - 9.2 Auditoría interna
- Norma ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario.
- Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

4. DEFINICIONES

- Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría.
- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- Conclusiones de la Auditoría: Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.



**PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS
INTERNAS
DLC-CAL-PRC-04**

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

Página 2 de 13

- Criterios de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.
- Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo si es necesario, de expertos técnicos.
- Evidencia de la Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable. La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.
- Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
 - No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.
 - Observador: Persona que acompaña al equipo auditor pero que no audita.
- Plan de Auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- Programa de Auditorías: Detalles acordados para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
 - Auditor Líder: Un auditor del equipo auditor designado para dirigir la auditoría.
- Lista de Verificación: Herramienta del Auditor que permite estructurar la evaluación y que sirve como ayudamemoria durante el proceso de auditoría
- Observación: Es una falla aislada o esporádica en el contenido o implementación de los documentos del sistema de gestión, o cualquier incumplimiento parcial en un requisito de la norma de referencia que no llega a afectar directamente o de manera crítica al sistema de gestión.
- Oportunidad de Mejora: Acción recomendada, que al ser implementada implica una mejora el sistema de gestión.

5. EJECUCIÓN

Los hallazgos de las auditorías se utilizarán para evaluar la eficacia del SGC, según corresponda, y para identificar oportunidades de mejora en cada uno de ellos.



PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	Revisión: 1
	Fecha: 29-04-2022
DLC-CAL-PRC-04	Página 2 de 13

Los auditores internos, podrán ser terceros subcontratados; en cuyo caso, deberán cumplir con las competencias de educación, formación y experiencia establecida en el Perfil de Puesto del Auditor Interno.

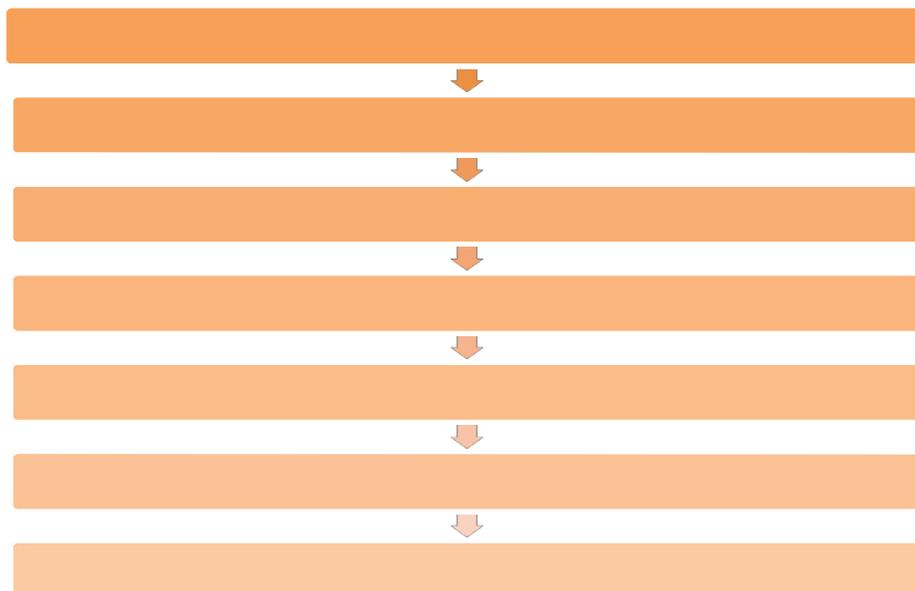
El Auditor Interno no deberá auditar su propio trabajo. Asimismo, los auditores internos serán independientes del área o proceso comprendido dentro del alcance de la auditoría, y estará a disposición del RED, según corresponda, cuando sean convocados.

El Representante de la dirección será el encargado de la elaboración del Programa Anual de Auditorías para el Sistema de Gestión de Calidad; definiendo en el mismo, el objetivo y alcance del Programa, así como, el área o proceso, tipo, frecuencia y programación de cada auditoría contenida en dicho Programa.

El Representante de la dirección podrá solicitar auditorías extraordinarias cuando lo considere necesario; debiendo actualizarse el Programa Anual de Auditorías, si los cambios se justifican.

El Equipo Auditor podrá estar conformado por uno o varios auditores internos dependiendo de la complejidad y características de la auditoría interna; y en caso de ser necesario, podrán participar expertos técnicos y observadores, estos últimos deberán haber llevado previamente el curso de Introducción al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

La presente figura representa de manera esquemática la metodología para llevar a cabo las auditorías internas:





**PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS
INTERNAS
DLC-CAL-PRC-04**

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

Página 2 de 13

- El responsable del proceso o Jefe de la dependencia objeto de la auditoría, deberá: a) Poner a disposición del Equipo Auditor los medios necesarios para la auditoría. b) d) Tomar las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas durante la auditoría y sus causas.
- Luego de la reunión de cierre, la Alta Dirección procederá a analizar las fortalezas, debilidades, observaciones y oportunidades de mejora del SGC señaladas en el informe de auditoría. Asimismo, se tomarán las acciones y decisiones necesarias, definiéndose a un responsable, el plazo y la verificación correspondiente.
- Durante la auditoría interna se dará seguimiento a las acciones correctivas pendientes de cierre en el área o proceso auditado.

5.1. ESPECIFICACIONES

N°	Activid	Responsable
Elaboración, Aprobación y Difusión del Programa Anual de Auditorías		
5.1.1.	<p>Elabora el Programa Anual de Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad, para un ciclo completo de un (1) año, tomando en cuenta la importancia y el estado de los procesos o dependencias a auditar; así como los resultados de auditorías previas.</p> <p>Nota: Las auditorías internas se realizarán a intervalos planificados (por lo menos una vez al año) para determinar</p>	Representante de la Dirección
Elaboración del Plan de Auditoría		



**PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS
INTERNAS
DLC-CAL-PRC-04**

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

Página 2 de 13

5.1.3.	Coordina con los responsables de las dependencias involucradas, la(s) fecha(s) y hora(s) de ejecución de la auditoría, a fin de asegurar su disponibilidad durante la auditoría interna.	Representante de la Dirección
5.1.4.	Selecciona a los auditores internos que conformarán el Equipo Auditor, de acuerdo con el Perfil de Puesto del Auditor Interno y haciendo uso del formato Evaluación del Auditor Interno.	Representante de la Dirección
5.1.5.	Nombra a un Auditor Interno como Auditor Líder para que dirija el proceso de auditoría interna; considerando la experiencia previa y procesos a ser auditados.	Representante de la Dirección
5.1.6.	Prepara el Plan de Auditoría Interna para el Sistema de Gestión de Calidad según formato, donde se definen la(s) fecha(s), hora(s), itinerarios de auditoría, auditados, criterios de la auditoría y auditores.	Auditor Interno (Líder)
5.1.7.	Comunica el Plan de Auditoría Interna al Representante de la Dirección.	Auditor Interno
5.1.8.	Comunica el Plan de Auditoría Interna al personal involucrado en los procesos a ser auditados.	Representante de la Dirección
Preparación de Auditoría Interna		
5.1.9.	Revisa la documentación pertinente de los procesos a auditar teniendo en consideración los resultados de auditorías previas y/o cláusulas de la norma ISO 90015 y prepara una lista de verificación, de ser necesario.	Auditor Interno (Líder)
Apertura de Auditoría		



**PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS
INTERNAS**

DLC-CAL-PRC-04

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

Página 2 de 13

5.1.10.	Realiza la Reunión de Apertura con el personal involucrado de acuerdo con el Plan de Auditoría Interna establecido, confirmando los horarios, responsables y procesos a ser auditados; en caso de ser necesario, modifica el Plan de Auditoría.	Auditor Interno (Líder)
Ejecución de Auditoría		
5.1.12.	<p>Informa a la dependencia auditada de los hallazgos encontrados durante el proceso de auditoría.</p> <p>Nota: Los hallazgos de la auditoría se clasifican en: No Conformidad, Observación y Oportunidad de Mejora</p>	Equipo Auditor
Registro de No Conformidades		
5.1.13.	Redacta las No Conformidades encontradas en el formato Solicitud de Acción (haciendo referencia a la cláusula de la norma ISO 9001:2015 que se esté incumpliendo) y se las entrega al Representante de la Dirección.	Equipo Auditor
Elaboración del Informe de Auditoría Interna		
5.1.14.	Elabora Informe de Auditoría Interna, el cual incluye las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad, para su posterior revisión por la Alta Dirección.	Auditor Interno (Líder)
5.1.15.	Presenta el Informe de Auditoría Interna al Representante de la Dirección, anexando las Solicitudes de Acción, de ser necesario.	Auditor Interno (Líder)
Cierre de Auditoría Interna		



**PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS
INTERNAS
DLC-CAL-PRC-04**

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

Página 2 de 13

5.1.16.	Realiza la Reunión de Cierre de acuerdo con el Plan de Auditoría Interna, acordando los plazos para levantar las No Conformidades detectadas.	Auditor Interno <i>(Lúd</i>
5.1.17.	Gestiona el tratamiento de las No Conformidades según lo establecido en el Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas.	Representante de la Dirección
5.1.18.	Evalúa a cada auditor interno, después de la auditoría interna, haciendo uso del formato Evaluación del Auditor Interno	Representante de la Dirección

5.2. REGISTROS

Descripción	Código	Lugar de Archivo	Tiempo de archivo (años)
Programa Anual de	DLC-CAL- PRC-04- FMT-01	Archivo del área S GC	2 años
Informe de Auditoría Interna	DLC-CAL- PRC-04- FMT-02		2 años
Evaluación del Auditor Interno	DLC-CAL- PRC-04- FMT-04		Permanente
Plan de Auditoría Interna	DLC-CAL- PRC-04- FMT-05		2 años
Solicitud de Acción	DLC-CAL- PRC-03- FMT-01		2 años

ANEXOS



PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

DLC-CAL-PRC-04

Página 9 de 13



**PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS
DLC-CAL-PRC-04-FMT-01**

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

Objetivo:														
Alcance:														
Programa para el periodo:	(mes) (año) a (mes) (año)						Norma de Referencia:			ISO 9001:2015				
AUDITORÍA		PROGRAMA												
Alcance	Frecuencia	En	F	Ma	Ab	Ma	Ju	J	Ag	S	O	No	D	
o														
N° Total de Auditorías														
Total de Auditorías del														
Elaborado				Revisado						Aprobado				
cargo:				cargo:						cargo:				
fecha:				fecha:						fecha:				



PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS INTERNAS	Revisión: 1
	Fecha: 29-04-2022
DLC-CAL-PRC-04	Página 10 de 13



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Revisión: 1 Fecha: 29-04-2022
---	--

FECHA AUDITORÍA		AUDITOR/ES	
PROCESO AUDITADO		RESP. PROCESO/ CARGO	
SUBPROCESO AUDITADO		AUDITADO/ CARGO	

FICHA DEL PROCESO			
ENTRADAS	PROCESO:	SALIDAS	
	TIPO:		
	PROPIETARIO		
REGISTROS/ DOCUMENTOS	MÉTODOS	INDICADORES	

DESVIACION/ COMENTARIO	REF. ISO	CAU	ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE	PLAZO	FECHA CIERRE	%	FIRMA CIERRE



**PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS
INTERNAS
DLC-CAL-PRC-04**

Revisión: 1
Fecha: 29-04-2022
Página 11 de 13



**PERFIL DEL PUESTO DEL
AUDITOR INTERNO
DLC-CAL-PRC-04-FMT-**

Revisión: 01
Pág: 1 de 1

ÁREA /PROCESO		PUESTO:	Auditor Interno
Línea de Autoridad y Responsabilidad	Depende de:		
	Dirige a:		
Función General			
FUNCIONES			
REQUISITOS MINIMOS DEL PUESTO	Educación Formación y Experiencia		
	Habilidades		



**PROCEDIMIENTO: AUDITORIAS
INTERNAS
DLC-CAL-PRC-04**

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

Página 11 de 13



**PLAN DE AUDITORIAS
DLC-CAL-PRC-04-FMT-05**

Revisión: 01

Pág: 1 de 1

Auditor:

Lugar:

Normas de Referencia:

- UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

Objetivos de la Auditoría:

-
-

Procesos auditados:

-
-
-

Fecha	Horari	Participantes	Puntos por auditar



FICHA DE PROCESO

PROCESO: COMERCIAL

PROPIETARIO DEL PROCESO: RESPONSABLE DE VENTAS

TIPO DE PROCESO: OPERATIVO

MÉTODO DE PROCESO: DLC-CMC-PRC-01

ENTRADAS DE PROCESO:

- Planos/croquis, especificaciones
- Pedidos
- Encuesta de satisfacción del cliente
- Resultados informes de devolución

SALIDAS

PROCESO:

- Catálogos, web, ofertas, tarifas
- Muestras
- Necesidades de fabricación

DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA

INDICADO	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE	FRECUENCIA REGISTRO Y
% de ventas de producto fabricado	$\frac{\text{(Nº de producto vendido / Nº total de producto producido)}}{x}$	Resumen anual	Resumen anual
% de ventas de productos de gama baja	$\frac{\text{(Nº de ventas de productos de gama baja / Nº total de ventas)}}{x}$	Mensual	Resumen anual
% de clientes con repetición	$\frac{\text{(Nº de clientes repetidores / Nº total de clientes)}}{100} \times$	Anual	Resumen anual



PROGRAMA DE FLEDO

PROCESO NIVEL 0: Departamento Comercial y Marketing
PROCESO NIVEL 1: Área de Comercial y Marketing
PROCESO NIVEL 2: Proceso de Comercial y Marketing
PROCESO NIVEL 3: No aplica

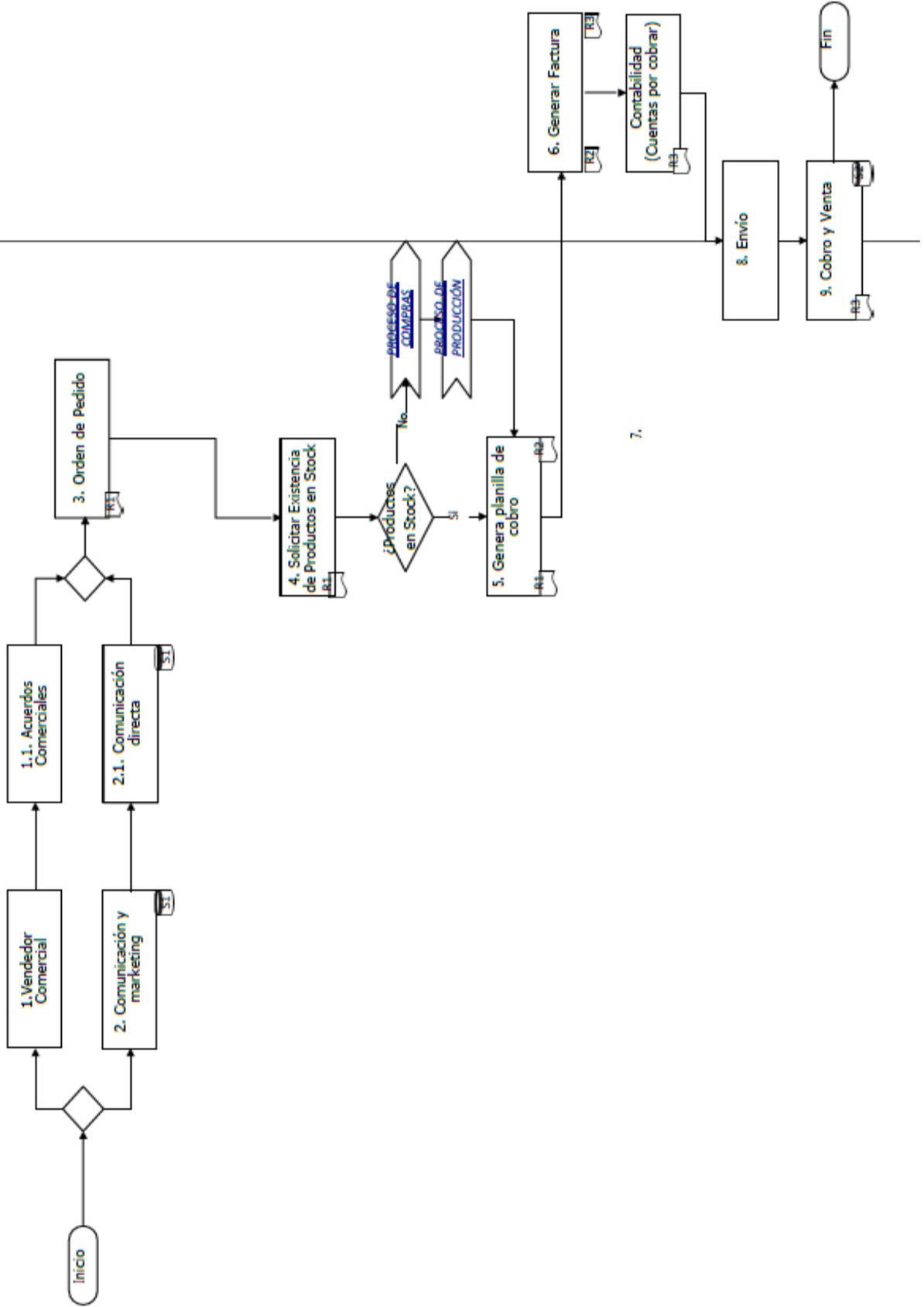
REFERENCIAS:
S1: Plataformas digitales de marketing
S2: Plataforma financieras (Bancos)

DOCUMENTOS, FORMATOS Y REGISTROS:
R1: Orden de pedido
R2: Orden de Cobro/Pago
R3: Factura

DELICRACK

Comercial

Financiero





DELICRAK S.A.

**PROCEDIMIENTO COMERCIAL
DLC-CMC-PRC-01**

HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	29-04-2022	Implantación ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS

PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado:	Revisado:	Aprobado:	Revisión: 1
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD	GERENTE GENERAL	Fecha: 29-04-2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página: 1 /6



PROCEDIMIENTO: COMERCIAL

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

DLC-CMC-PRC-01

Página 2 de 6

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer una metodología para garantizar que se cumplen las exigencias del cliente y el proceso comercial de la empresa se lleva bajo condiciones controladas.

2. ALCANCE

Se aplica a todas las ofertas y a los pedidos establecidos por Deli Crak S.A. así como al servicio de postventa.

3. REFERENCIAS

- Manual de gestión de la calidad:
 - 8.2.1 Comunicación con el cliente
 - 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios
 - 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios
 - 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios
 - 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
 - 8.5.6 Control de los cambios
- Norma ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario.
- Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

4. DEFINICIONES

Cliente: persona u organización (3.2.1) que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella, por ejemplo



PROCEDIMIENTO: COMERCIAL	Revisión: 1
	Fecha:29-04-2022
DLC-CMC-PRC-01	Página 2 de 6

consumidor, cliente, usuario final, minorista, receptor de un producto o servicio de un proceso interno, beneficiario y comprador.

Precio: es la cantidad necesaria para adquirir un bien, un servicio u otro objetivo. Suele ser una cantidad monetaria. Para que se produzca una transacción el precio tiene que ser aceptado por los compradores y los vendedores.

Mercado: es un conjunto de transacciones de procesos o intercambio de bienes o servicios entre individuo, que llegan a acuerdo entre el producto o servicio y el precio que se cobra por éste.

Ventas: son las actividades realizadas para incentivar potenciales clientes a realizar una determinada compra.

5. EJECUCIÓN

5.1. PROCESO DE ELABORACIÓN DE OFERTAS

5.1.1. Proceso de comercialización

El cliente solicita una oferta de los productos, y se procede al envío.

Si el cliente acepta la oferta y cursa el pedido por escrito, este será revisado por el departamento comercial. Una vez revisado y conforme, lo introduce en el programa informático de gestión.

Como registro de la revisión de los pedidos, se introduce informáticamente y se conserva el documento donde se muestra marca identificativa de la persona que ha efectuado la revisión del pedido y su posterior introducción informática.

Todo pedido confirmado por el cliente debe ser introducido por el departamento comercial en el sistema.

Si el cliente no acepta las condiciones de la oferta, el departamento comercial puede negociar las condiciones e intentar llegar a un acuerdo.



PROCEDIMIENTO: COMERCIAL	Revisión: 1
	Fecha:29-04-2022
DLC-CMC-PRC-01	Página 2 de 6

Cada vez que se emite un nuevo catálogo o tarifa de precios, se comunica a todos los clientes. Si se trata de un cliente nuevo se le comunica las condiciones económicas y de suministro, siempre bajo la aprobación del responsable de ventas.

Se comprueba la existencia del producto en stock, se prepara la documentación y se expide.

La revisión para la oferta la efectúa el departamento comercial aplicando el descuento que tiene asignado cada cliente, si es que aplica.

5.1.2. Oferta de producto “especial”

El cliente solicita una oferta de producto modificado, indicando las especificaciones.

El departamento comercial revisa las especificaciones del cliente, recopila los requisitos del producto y evalúa la viabilidad.

El departamento comercial revisa el aspecto económico de la oferta y lo comunica al cliente.

Si el cliente sigue mostrando interés por la oferta, el departamento comercial emite la oferta definitiva.

Si la oferta incluye la presentación de muestras, se creará toda la documentación para su producción y el pedido quedará sujeto a la aceptación de estas.

En caso de corresponder a un cliente nuevo, deberá ser autorizado por el responsable de ventas.

5.2. REVISIÓN DE PEDIDOS

5.2.1. Revisión de pedidos

Al recibir un pedido del cliente, el departamento comercial comprueba que no se han modificado las condiciones de la oferta vigente.



PROCEDIMIENTO: COMERCIAL

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

DLC-CMC-PRC-01

Página 2 de 6

Si el cliente ha modificado alguno de los términos de la oferta, el departamento comercial contacta con el cliente o con el representante comercial para clarificar la situación.

En el caso de no disponer de stock para servir el pedido en cuestión, el departamento de producción se encarga de establecer la factibilidad técnica, de los plazos y cantidades del pedido, basándose en el cálculo de necesidades de producción y compras. En el caso de no disponer de capacidad suficiente para servir el pedido, lo comunicará al departamento comercial, indicando las condiciones y plazos que se pueden asumir.

El departamento comercial contacta con el cliente para negociar las condiciones del pedido.

Una vez revisado y aceptado, el pedido es entrado por el departamento comercial en el programa informático de gestión

5.2.2. Revisión de condiciones comerciales

Anualmente, el departamento comercial realiza la revisión de las condiciones

Comerciales establecidas para cada cliente en función de las ventas

5.3. MODIFICACIÓN DEL PEDIDO

Cuando el cliente quiere modificar las condiciones de un pedido, ya sea variando las cantidades solicitadas, el plazo de entrega, o especificaciones del producto, contacta con el departamento comercial.

Si el departamento comercial acepta la modificación y no se dispone de stock para servir este pedido, se comunica por escrito o vía mail al departamento de producción para que establezca la factibilidad técnica, de plazos y cantidades de entrega actuando según lo indicado en el apartado 4.2.1 de este procedimiento.



PROCEDIMIENTO: COMERCIAL	Revisión: 1
	Fecha:29-04-2022
DLC-CMC-PRC-01	Página 2 de 6

5.4. PEDIDOS VERBALES

Si los pedidos son verbales, se escriben en un bloc de pedidos (véase formato en el anexo 1) e introducen informáticamente. Se conserva el documento donde se muestra marca identificativa de la persona que ha efectuado la revisión del pedido y su posterior introducción informática, siendo la validación informática.

5.5. ARCHIVO DE LAS OFERTAS Y PEDIDOS

Las ofertas son archivadas por el departamento comercial, siempre y cuando estén aceptadas por el cliente.

5.6. SERVICIO POST-VENTA

Todos los productos de DELI CRAK S.A tienen un periodo de garantía de 3 meses. Se considera como garantía la factura de compra.

Cuando existe una reclamación dentro del periodo de garantía, se procede con el retorno del producto, se analiza y se sustituye.

ANEXOS

Anexo 1: Formato hoja de pedidos



PROCEDIMIENTO: COMERCIAL

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

DLC-CMC-PRC-01

Página 2 de 6

	HOJA DE PEDIDOS DLC-CMC-PRC-01-FMT-01	
	DEPARTAMENTO COMERCIAL	
	Fecha:	Ciudad:
DATOS DEL		
Cliente:		
Dirección:		Prov:
Correo Electrónico:		Telf:
Forma de pago:		Banco:
Cuenta:		Código de pedido:
Observaciones:		
CANTIDAD	REFERENCIA	PRECIO



FICHA DE PROCESO

PROCESO: COMPRAS

PROPIETARIO DEL PROCESO: RESPONSABLE DE COMPRAS

TIPO DE PROCESO: OPERATIVO

MÉTODO DE PROCESO: DLC-CMP-PRC-01

ENTRADAS DE PROCESO:

- Ofertas de proveedores
- Certificados de calidad
- Consultas seguimientos stocks
- Histórico de ventas
- Pedidos por falta de material

SALIDAS PROCESO:

- Pedidos a proveedores
- Cuestionario evaluación de proveedores

DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA

INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DE REGISTRO Y ANÁLISIS
% de devoluciones debido a la mala	(Nº de devoluciones debido a la mala calidad de la papa / Nº total de devoluciones)	Anual	Resumen anual
Nº de proveedores de papas localizados	Nº de proveedores de papas localizados	Anual	Resumen anual
% de incidencias por proveedor	(Nº de entregas con incidencias / Nº total de entregas)	Dia rio	Resumen mensual



PROCESO NIVEL 0: Departamento de Financiero

PROCESO NIVEL 1: Área de Compras

PROCESO NIVEL 2: Proceso de Compras de Insumos y Materia prima

PROCESO NIVEL 3: No aplica

REFERENCIAS:

C1: Correo de necesidad a proveedor
C2: Correo de comprobante de pago a proveedor

S1: Plataformas Bancarias

DOCUMENTOS, FORMATOS Y REGISTROS:

R1: Solicitud de compra/ insuficiencia de stock
R2: Solicitud de Materia prima o insumos
R3: Orden de pago a proveedor

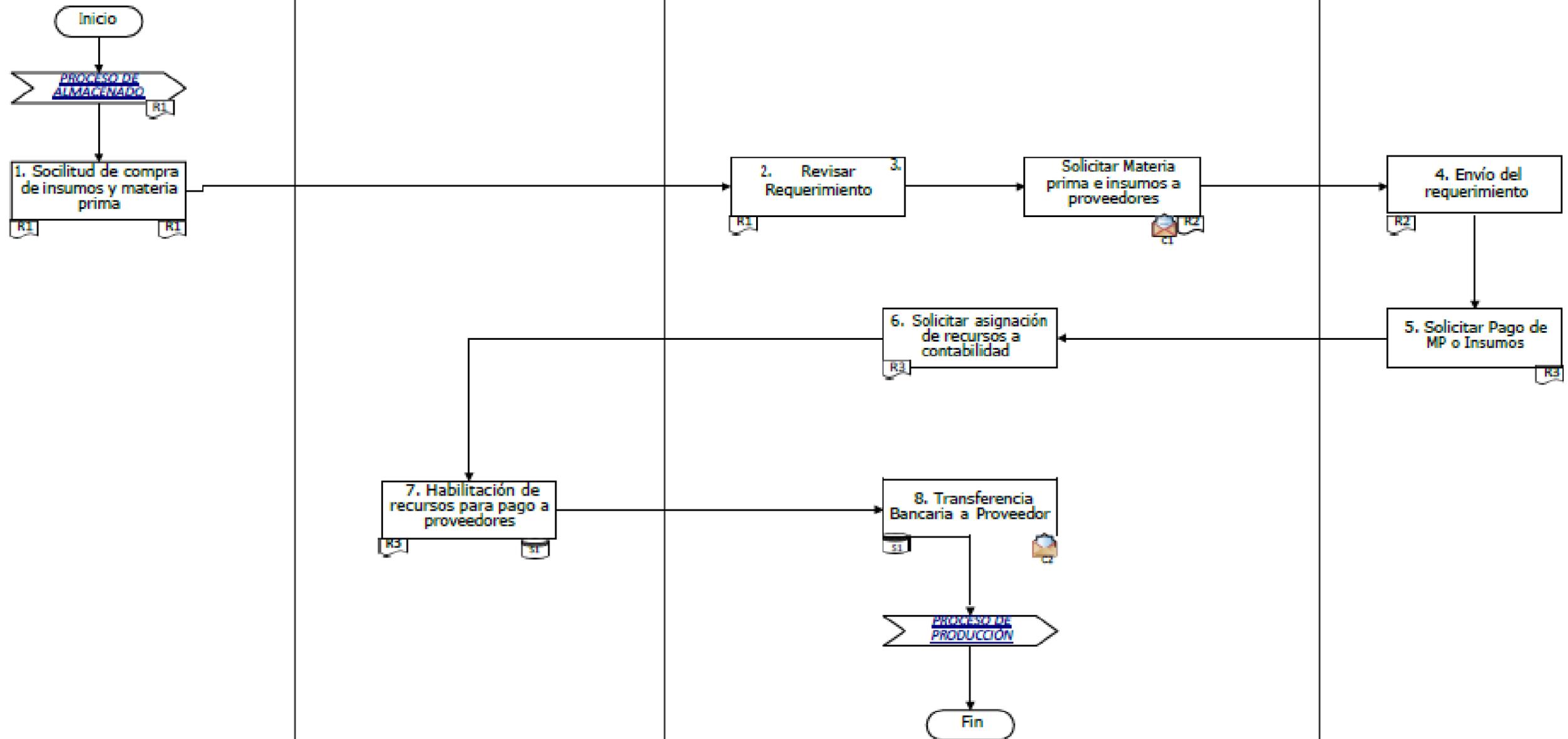
DELICRACK

Bodega/Almacenaje

Financiero

Compras

Proveedores





DELI CRAK S.A.

**PROCEDIMIENTO DE COMPRAS
DLC-CMP-PRC-01**

HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	29-04-2022	Implantación ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS

PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado:	Revisado:	Aprobado:	Revisión:
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD	GERENTE GENERAL	Fecha: 29-04-2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página: 1 /5



PROCEDIMIENTO: COMPRAS

Revisión: 1

Fecha:23-03-12

DLC-CMP-PRC-01

Página 2 de 5

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir la sistemática seguida Deli Crak S.A. para asegurar que las materias primas que intervienen directamente en la elaboración del producto y por tanto en su calidad, cumplan con los requisitos especificados, así como la evaluación de proveedores.

2. ALCANCE

Lo dispuesto en este procedimiento es aplicable a todos los productos que se emplean en la fabricación de los snacks de papas fritas que intervienen directamente en la calidad del producto final.

3. REFERENCIAS

- Manual de gestión de la calidad:
 - ✓ 8.4.1 Generalidades
 - ✓ 8.4.2 Tipo y alcance del control
 - ✓ 8.4.3 Información para los proveedores externo
- Norma ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario.
- Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

4. EJECUCIÓN

4.1. PROVEEDORES



PROCEDIMIENTO: COMPRAS	Revisión: 1
	Fecha:23-03-12
DLC-CMP-PRC-01	Página 2 de 5

El departamento de compras se pone en contacto con los nuevos proveedores y les envía el cuestionario de evaluación inicial (véase anexo 1) a la vez que se les solicita una muestra en el caso de proveedores de materia prima y productos de empaque.

Los pedidos se realizarán mediante la hoja de pedidos (véase formato en el anexo 2).

4.2. MANTENIMIENTO

Los responsables de calidad y compras se reúnen una vez al año para revisar la homologación de los proveedores activos de materias primas.

La evaluación se realiza en base a:

- Nivel de incidencias
- Nivel de precio
- Cumplimientos en las fechas de entrega
- Alternativas en el mercado
- Cumplimiento de certificados de control de calidad

De la reunión se extrae una relación de proveedores diferenciando los principales (de materias primas, empaques, mantenimiento, en definitiva, que afectan al producto, homologados y los proveedores de servicios (telefónica, eléctricas, aguas, etc.).

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de evaluación de proveedores

Anexo 2: Formato Pedidos a proveedores.



PROCEDIMIENTO: COMPRAS

Revisión: 1

Fecha:23-03-12

DLC-CMP-PRC-01

Página 2 de 5

Anexo 1: Cuestionario de evaluación de proveedores

Apreciado
proveedor:

Nuestra empresa está implantando un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2015, que incluye todos los requerimientos necesarios para mejorar el producto que actualmente estamos ofreciendo a nuestros clientes. Entre las gestiones que estamos realizando, damos mucha importancia al registro de proveedores habituales entre los cuales tenemos la satisfacción de contar un ustedes.

Agradeceríamos cumplimenten y nos devuelvan el cuestionario adjunto para poderlo incluir en nuestro registro de proveedores aprobados, del sistema de gestión de la calidad y de nuestra empresa. Pueden enviarlo a nuestra dirección de correo electrónico habitual.

Agradecemos de antemano su
respuesta. Atentamente,

Nombre Proveedor:	
CIF:	
Persona de Contacto:	Cargo:
Dirección:	
Provincia:	Código Postal:
Teléfono:	Fax:
E-mail:	
Condiciones de pago	

¿Su empresa dispone de Certificación de Calidad? Sí No

Nº Registro:

Entidad:

En caso afirmativo adjunte copia de su certificado, en caso contrario responda al siguiente cuestionario:

(Marque con una X la opción que corresponda)	S i	N o	No aplica
1. ¿Realiza un control de calidad durante la recepción de los productos o servicios comprados?			
2. ¿Tiene establecido un sistema para evaluar y controlar la calidad de sus proveedores?			
3. ¿Tiene establecido un sistema para controlar el su proceso de producción?			
4. ¿Tiene definidos los controles de calidad por escrito?			
5. ¿Tiene definido algún sistema de protección de sus productos antes de la expedición?			
6. ¿Dispone de un sistema de programación de los plazos de entrega de los			
7. ¿Tiene establecido un sistema para gestionar las quejas de sus clientes?			

Fecha:



FICHA DE PROCESO

PROCESO: : DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS

PROPIETARIO DEL PROCESO:
GERENCIAS TIPO DE PROCESO:

ENTRADAS DE PROCESO:

- Política, objetivos, revisión del sistema
- Nivel de satisfacción del cliente
- Informes de reclamaciones de clientes
- Registro de incidencias
- Propuestas del personal
- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores a la dirección
- Evaluación de los resultados de la mejora continua y de las oportunidades de mejora

SALIDAS PROCESO:

- Política, objetivos, revisión del sistema
- Acciones de mejora

DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA

INDICADO	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE	FRECUENCIA REGISTRO Y
Grado de satisfacción del cliente	Puntuación total de la encuesta de satisfacción del cliente	Mensual	Resumen anual



DELI CRAK S.A.

**PROCEDIMIENTO DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y
ANÁLISIS DE RIESGOS
DLC-DIR-PRC-01**

HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	29-04-2022	Implantación ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS

PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado:	Revisado:	Aprobado:	Revisión:
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD	GERENTE GENERAL	Fecha: 29-04-2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página: 1 /14



**PROCEDIMIENTO: DIRECCIÓN,
MEJORA CONTINUA Y
ANÁLISIS DE RIESGOS**

Revisión: 1

Fecha:29-04-2022

DLC-DIR.PRC-01

Página 2 de 14

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer una metodología para la revisión del sistema de gestión de la calidad por la dirección, definir los elementos orientadores de la empresa, objetivos, análisis de riesgos y establecer los indicadores básicos para realizar el seguimiento de la mejora continua de la empresa y la mejora del nivel de satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todo el sistema de gestión de la calidad.

3. REFERENCIAS

- Manual de gestión de la calidad DELI CRAK S.A.
 - 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
 - 5.1.1 Generalidades
 - 5.1.2 Enfoque al cliente
 - 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
 - 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
 - 6.3 Planificación de los cambios
 - 7.1.1 Generalidades
 - 7.1.5.1 Generalidades
 - 9.1.2 Satisfacción del cliente

- 9.1.3 Análisis y evaluación
 - 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección
 - 10.3 Mejora continua
-
- Norma ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario.
 - Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos



**PROCEDIMIENTO: DIRECCIÓN,
MEJORA CONTINUA Y
ANÁLISIS DE RIESGOS**

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

DLC-DIR.PRC-01

Página 2 de 14

4. DEFINICIONES

- Dueño de Proceso: Colaborador de la organización definido por la Gerencia, como responsable de la realización, seguimiento y control de un proceso.
- Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Elementos Orientadores: Son los aspectos de una organización bases de la cultura de esta, que determinan la dirección y el enfoque de la misma; estos aspectos son la visión, misión y valores.
- Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización.
- Indicador: Relación entre variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la Situación y las tendencias de cambio generadas en la situación o característica observada, respecto de objetivos y metas previstas y esperadas.
- Misión: Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.
- Valores: Son los principios, virtudes o cualidades que caracterizan a la organización y apoyan a la visión y dan forma a la misión y la cultura, reflejando los estándares
- Visión: Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

5. EJECUCIÓN

5.1. DETERMINACIÓN DE LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS

Se determinan las cuestiones externas e internas mediante un análisis DAFO de la empresa (véase anexo 1).

5.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El responsable de gestión de calidad evalúa el nivel de satisfacción del cliente, mediante el envío de la encuesta de satisfacción del cliente (véase anexo 2).

5.3. GESTIÓN DEL RIESGO

A partir de las debilidades y amenazas del análisis FODA del apartado 4.1 de este documento, se definirán los riesgos de la organización. Para estos riesgos se establece un sistema de calificación y evaluación del riesgo. Para ello se emplea un sistema matricial de probabilidad y gravedad tal y como se muestra a continuación en la tabla 4.1, donde el nivel de riesgo se calcula como el producto de la probabilidad por el impacto de los efectos del riesgo considerado.



Tabla 4.1 – Sistema matricial de probabilidad y gravedad para calcular el nivel de riesgo

PROBABILIDAD	3	ALTA	15 Zona de Riesgo Moderado. Prevenir el riesgo.	30 Zona de Riesgo Importante. Prevenir el riesgo. Proteger o mitigar El riesgo.	60 Zona de Riesgo Inaceptable. Evitar el riesgo. mitigar el riesgo.
	2	MEDIA	10 Zona de Riesgo Tolerable. Prevenir el riesgo.	20 Zona de Riesgo Moderado. Prevenir el riesgo. Proteger o mitigar el riesgo. Compartir o transferir el riesgo	40 Zona de Riesgo Importante. Evitar el riesgo. Prevenir el riesgo. Proteger o transferir el riesgo.
	1	BAJA	5 Zona de Riesgo Aceptable. Asumir el riesgo	10 Zona de Riesgo Tolerable. Prevenir el riesgo. Compartir o transferir el riesgo.	20 Zona de Riesgo Moderado. Proteger o mitigar el riesgo. Compartir o transferir el riesgo.
			BAJO	MEDIO	ALTO
		5	10	20	
		IMPA			

	PROCEDIMIENTO: DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS	Revisión: 1
	DLC-DIR.PRC-01	Fecha: 29-04-2022
		Página 2 de 14

5.4. OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

El gerente establece anualmente los objetivos de la calidad (véase anexo 4), así como un responsable, las acciones y recursos que serán necesarios y el plazo para lograrlo.

El responsable de gestión de la calidad define los indicadores para la medición de los procesos, que figurarán en la ficha de cada proceso y se resumen en el anexo 5, indicando:

- Indicador.
- Fórmula.
- Frecuencia toma de datos.
- Frecuencia registro y análisis.

5.5. BASES DE LA REVISIÓN DEL SISTEMA

Las bases para realizar la revisión del sistema son:

- Política de la calidad.
- Desempeño del sistema de gestión de la calidad (logro de objetivos y sus tendencias).
- Resultados de las auditorías.
- Retroalimentación del cliente (reclamaciones, devoluciones, encuesta de satisfacción del cliente).
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto (incidencias, informes de no conformidad).
 - Estado de las acciones correctivas.
 - Análisis de riesgos y oportunidades.
 - Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
 - Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
 - Recomendaciones para la mejora.

	PROCEDIMIENTO: DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS	Revisión: 1
	DLC-DIR.PRC-01	Fecha: 29-04-2022
		Página 2 de 14

5.6. PERIODICIDAD DE LA REVISIÓN DEL SISTEMA

La revisión del sistema de la calidad se efectúa, mínimo, una vez al año.

5.7. METODOLOGÍA DE LA REVISIÓN DEL SISTEMA

La revisión se lleva a cabo en reuniones de la dirección en las que asiste gerencia y los responsables de cada departamento.

En las reuniones se analiza la documentación presentada previamente por el responsable de gestión de la calidad y se obtienen las conclusiones que se recogen en el informe de revisión del sistema correspondiente.

El departamento de gestión de la calidad cumplimenta el informe de revisión del sistema indicando las conclusiones extraídas, el plan de acciones y los responsables y plazos para llevarlos a cabo

5.8. INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA

De cada revisión del sistema de gestión de la calidad se establece un informe de revisión del sistema que es archivado por el responsable de gestión de la calidad (véase formato en el anexo 6)

Las personas asistentes a la revisión firman el Informe de revisión como señal de conformidad con las conclusiones extraídas y el plan de acciones.

El responsable de gestión de la calidad distribuye copia del informe a cada asistente a la revisión o persona implicada

5.9. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el caso de que alguno de los indicadores supere negativamente el objetivo marcado, o en el caso de que su tendencia futura nos lleve a la conclusión de que superará el objetivo negativamente, el responsable de gestión de la calidad establece las acciones de mejora en la aplicación informática del indicador en cuestión.

Asimismo, en la revisión del sistema se estudian los resultados obtenidos a lo largo de un año y se obtienen conclusiones para poder mejorar los indicadores.

ANEXOS

Anexo 1: Análisis FODA

Anexo 2: Encuesta de satisfacción del cliente

Anexo 3: Gestión de riesgos Anexo 4:

Objetivos de la calidad Anexo 5:

Indicadores de los procesos

Anexo 6: Informe de revisión del sistema



**PROCEDIMIENTO: DIRECCIÓN,
MEJORA CONTINUA Y
ANÁLISIS DE RIESGOS**

Revisión: 1

Fecha:29-04-2022

DLC-DIR.PRC-01

Página 2 de 14

ANEXO 1: ANALISIS FODA

	ANALISIS FODA	Revisión: 1
	DLC-DIR-PRC-01-FMT-01	Fecha: 29-04-22

FORTALEZAS

- Liderazgo y compromiso de la alta gerencia para implementar un SGC.
- Buena ubicación de la planta.
- Insumos de bajo costos.
- Proveedores de materia prima de calidad.
- Talento Humano con experiencia y comprometido.
- Conocimiento del entorno.
- Buena calidad de productos.
- Atención al cliente eficiente.

DEBILIDADES

- Falta de análisis del contexto de la organización para ser mas competitivos.
- Nuevos en el mercado.
- Falta de un Plan Estratégico dentro de la empresa con ideas innovadoras, para enfrentar la competencia.
- Falta de indicadores para medir la gestión.
- Falta de capacitación y actualización del conocimiento del personal.
- No se cumplen pautas de control de recepción.
- Falta de un servicio de distribución.
- Instalaciones limitadas para hacer frente a la capacidad demandada.
- No se registran las acciones correctivas de las no conformidades
- Clientes insatisfechos por restricción de pedidos.

OPORTUNIDADES

- Situación económica actual en tendencia de mejora.
- Precios competitivos.
- Políticas actuales que benefician y garantizan el desarrollo de los microempresarios.
- Alta demanda y oferta del producto.
- Disponibilidad de mejores tecnologías en el mercado que le permite innovar.
- Potencial obtención de una certificación de ISO 9001:2015.

AMENAZAS

- Comportamiento incierto del mercado.
- Competencia, oferta de precios mas competitivos.
- Planes Estratégicos fortalecidos de la competencia. acorde a las tendencias del mercado .
- Incremento de l preci de la papa por temporada.
- Innovación de la competencia.

	PROCEDIMIENTO: DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS	Revisión: 1
		Fecha: 29-04-2022
	DLC-DIR.PRC-01	Página 2 de 14

**ANEXO 2: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL**

	CLIENTE	Fecha: 29-04-22
	DLC-DIR-PRC-01-FMT-02	

Distinguido Cliente:

Dentro del marco de nuestro plan estratégico y del proceso de Mejora Continua, que nuestro Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la empresa según la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 exige en todas las áreas de la misma, y con la finalidad de evaluar los aspectos que inciden en la calidad de nuestros productos y servicios, procedemos a enviarle el presente cuestionario, agradeciendo de antemano su colaboración y rogamos nos sea remitido debidamente cumplimentado, para que podamos mejorar nuestros productos y servicios en beneficio de todos.

Muy atentamente,

César López Mendoza

Responsable Gestión de Calidad

CLIENTE: _____

POBLACIÓN: _____

PERSONA DE CONTACTO: _____

Valoración: De 1 a 3 siendo 1 Deficiente - 3 Excelente

	VALORACIÓN
Nivel de satisfacción en los plazos de entrega	
Presentación del producto	
Nivel de acabado (limpieza, presentación, etc.)	
nivel de rapidez de respuesta a sus problemas y/o solicitudes	
Calidad general del producto	
Valoración de nuestro comercial en su zona	
Valoración general de la empresa	

¿QUÉ NOS PROPONE QUE DEBEMOS MEJORAR?

Firma:

Fecha:

	PROCEDIMIENTO: DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS	Revisión: 1
		Fecha: 29-04-2022
	DLC-DIR.PRC-01	Página 9 de 14

**Anexo 3: GESTIÓN DE
RIESGOS**

	GESTIÓN DE RIESGOS	Revisión:
	DLC-DIR-PRC-01-FMT-03	1

Fecha: 29-04-22

ANÁLISIS DE RIESGOS				PLAN DE ACCIONES			
Identificación del riesgo	Proceso	P (1,2,3) Probabilidad	Nivel de riesgo	Acciones	Responsables	Plazo	Indicador
Falta de análisis del contexto de la organización para ser	Dirección, Mejora Continua	3 1	30	Analizar el contexto de la organización,	Gestión de la Calidad	Mayo 2022	% de elaboración del Plan Estratégico.
Nuevos en el mercado.	Comercial	3 1	30	Realizar plan de difusión y promoción de la Empresa en diferentes	Comercial	Diciembre 2022	% de cumplimiento del plan de difusión y
Falta de un Plan Estratégico dentro de la empresa con ideas innovadoras, para	Dirección, Mejora Continua	3 2 0	60	Implementar un Plan Estratégico en la empresa	Todos	Mayo 2022	% de ejecución del Plan Estratégico.

Falta de indicadores para medir la gestión.	Todos	3 1 0	30	Definir y revisar indicadores durante la implementación del sistema de gestión de	Gestión de la	Junio 2022	% de indicadores
Falta de capacitación y actualización del	Gestión del	3 1	30	Definir e implementar un plan de capacitación y	Talento Humano	Julio 2022	% de implementación del plan de capacitación y actualización de



**PROCEDIMIENTO: DIRECCIÓN,
MEJORA CONTINUA Y
ANÁLISIS DE RIESGOS**

Revisión: 1

Fecha:29-04-2022

DLC-DIR.PRC-01

Página 10 de 14

PLAN DE ACCIONES

Identificación del riesgo	Proceso	Nivel de	Acciones	Responsables	Plazo	Indicador
No se cumplen pautas de control de recepción.	Almacenaje	40	Revisar procedimiento control de recepción de suministros y adaptarlo	Gestión de la calidad	Agosto 2022	Nº de no conformidades en el control de recepción
Falta de un de servicio de distribución.	Comercial	50	Implementar el servicio de distribución.	Comercial	Septiembre 2022	% de implementación del servicio de distribución.
Instalaciones limitadas para hacer frente a la capacidad demandada.	Almacenaje Producción	30	Ampliar la infraestructura de la planta en 300 metros cuadrados más	Almacén de MP Almacén de PT Producción	Diciembre 2022	% de avance de la ampliación de la planta

No se registran las acciones correctivas de las no conformidades	Almacenaje Producción	20	Llevar a cabo un registro informático de las no conformidades con sus respectivas acciones correctivas.	Gestión de la calidad	Agosto 2022	N° de no conformidades% de no conformidades con acciones correctivas
Clientes insatisfechos por restricción de pedidos.	Comercial	50	Establecer un plan de acción para cubrir los pedidos de productos (turnos rotativos, alquiler de bodegas, laborar fines de semanas y feriados, Comprar más materia prima e insumos etc.)	Talento Humano, Compras, Almacén PT, Almacén MP, Producción, Comercial.	Junio 2022	% de implementación de planes de acción para cubrir demanda de productos.

	PROCEDIMIENTO: DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS	Revisión: 1
	DLC-DIR.PRC-01	Fecha:29-04-2022
		Página 11 de 14

ANEXO 4: OBJETIVOS DE LA CALIDAD

	OBJETIVOS DE LA CALIDAD DLC-DIR-PRC-01-FMT-04	Revisión: 1
---	--	------------------------

Fecha: 29-04-22

Objetivos	Proceso	Indicador	Meta	Acciones	Responsable	Plazo	Valor
Aumentar el % de clientes satisfechos	Dirección, mejora continua y análisis de riesgos	Grado de satisfacción del cliente	$\geq 90\%$	Ser muy flexibles con las devoluciones y tener una respuesta inmediata para solucionar los posibles problemas surgidos.	César L.	Anual	
Aumentar la fidelidad de los clientes	Comercial	% de clientes con repetición	$\geq 30\%$	Realizar ofertas de producto atractivas. Premiar la fidelidad.	Héctor B.	Anual	
Reducir el % de devoluciones por parte del cliente	Producción	% productos devueltos	$\leq 1\%$	Realizar un exhaustivo control de calidad antes de la liberación del producto.		Anual	

Reducir el % de no conformidades con proveedores	Compras	% de incidencias por proveedor	$\leq 1\%$	Estar muy encima de los proveedores para evitar errores de entrega y piezas que no corresponden.		Anual	
Cumplir el tiempo de producción	Producción	Diferencia entre tiempo asignado y tiempo real	0	Planificar correctamente los tiempos de dedicación.	.	Mensual	
Reducir el tiempo de paro de la maquinaria	Mantenimiento infraestructuras y calibración	Nº de horas de paro de maquinaria	≤ 8	Realizar un correcto mantenimiento de la maquinaria.		Mensual	
Aumentar la formación de personal	Formación y gestión del conocimiento	Nº de horas de	≥ 100	Formar a los trabajadores en distintas áreas		Anual	



PROCEDIMIENTO: DIRECCIÓN, MEJORA CONTINUA Y ANÁLISIS DE RIESGOS	Revisión: 1
	Fecha: 29-04-2022
DLC-DIR.PRC-01	Página 12 de 14

**ANEXO 5: INDICADORES DE LOS
PROCESOS**

Revisión:

	INDICADORES DE LOS PROCESOS	1
	DLC-DIR-PRC-01-FMT-05	Fecha: 29-04-22

INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DATOS	FRECUENCIA ANÁLISIS
ALMACENAJE			
Nº de no conformidades en	Nº de no conformidades en	Diari	Resumen
% de incidencias en las entregas	$(\text{N}^\circ \text{ de entregas con incidencias} / \text{N}^\circ \text{ total de}) \times 100$	Diari o	Resumen mensual
COMERCIAL			
% de ventas de producto fabricado	$(\text{N}^\circ \text{ de producto vendido} / \text{N}^\circ \text{ total de producto producido}) \times 100$	Mensual	Resumen mensual
% de ventas de productos de gama baja	$(\text{N}^\circ \text{ de ventas de productos de gama baja} / \text{N}^\circ \text{ total de ventas}) \times 100$	Mensual	Resumen anual
% de ventas de productos de gama alta	$(\text{N}^\circ \text{ de ventas de productos de gama alta} / \text{N}^\circ \text{ total de}) \times 100$	Mensual	Resumen anual
% de clientes con repetición	$(\text{N}^\circ \text{ de clientes repetidores} / \text{N}^\circ \text{ total de clientes}) \times 100$	Anua l	Resumen anual
PRODUCCIÓN			
% de producto devuelto por cliente	$(\text{N}^\circ \text{ de unidades devueltas} / \text{N}^\circ \text{ de unidades fabricadas}) \times 100$	Mensual	Resumen

Diferencia entre el tiempo asignado y el	Tiempo asignado – tiempo	Semanal	Resumen
% de producción de productos de gama baja	(N° de productos de gama baja / N° total de productos) x 100	Mensual	Resumen anual
% de producción de productos de gama alta	(N° de productos de gama alta / N° total de productos) x 100	Mensual	Resumen anual
N° de no conformidades en fabricación del producto	N° de no conformidades en fabricación del producto	Diario	Resumen mensual
COMPRAS			
% de devoluciones debido a la mala calidad de la papa	(N° de devoluciones debido a la mala calidad de la papa / N° total de devoluciones) x 100	Anual	Resumen anual



**PROCEDIMIENTO: DIRECCIÓN,
MEJORA CONTINUA Y
ANÁLISIS DE RIESGOS**

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

DLC-DIR.PRC-01

Página 13 de 14

INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DATOS	FRECUENCIA ANÁLISIS
Nº de proveedores de papas localizados	Nº de proveedores de papas localizados	Anual	Resumen anual
% de incidencias por proveedor	$(\text{N}^\circ \text{ de entregas con incidencias} / \text{N}^\circ \text{ total de entregas}) \times 100$	Diario	Resumen mensual
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
Nº de contrataciones puntuales	Nº de contrataciones puntuales	Anual	Resumen
Nº de horas contratadas	Nº de horas contratadas	Anual	Resumen
Nº de horas de formación	Nº de horas de formación	Anual	Resumen
GESTIÓN DE LA CALIDAD			
Grado de satisfacción del cliente	Puntuación total de la encuesta de satisfacción del cliente	Mensual	Resumen anual
Nº de no conformidades en el control de recepción	Nº de no conformidades en el control de recepción	Diario	Resumen mensual
% de implementación del sistema de gestión de la calidad	$(\text{N}^\circ \text{ de requisitos conformes} / \text{N}^\circ \text{ total de requisitos}) \times 100$	Semanal	Resumen mensual
% de indicadores actualizados	$(\text{N}^\circ \text{ de indicadores actualizados} / \text{N}^\circ \text{ total de indicadores}) \times 100$	Mensual	Resumen mensual

Nº de no conformidades	Nº de no conformidades	Mensual	Resumen mensual
% de no conformidades con acciones correctivas	(Nº de no conformidades con acciones correctivas / Nº total de no conformidades) x 100	Mensual	Resumen mensual
MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURAS Y CALIBRACIÓN			
Nº de horas de paro de maquinaria	Nº de horas de paro de maquinaria	Mensual	Resumen anual



FICHA DE PROCESO

PROCESO: FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

PROPIETARIO DEL PROCESO: RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS

TIPO DE PROCESO: APOYO

MÉTODO DE PROCESO: DLC-GTH-PRC-01

ENTRADAS DE PROCESO:

- Necesidades de Formación

SALIDAS PROCESO:

- Acciones y plan de formación
- Ficha datos personales
- Descripción puesto trabajo

DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA

INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DE REGISTRO Y ANÁLISIS
Nº de contrataciones puntuales	Nº de contrataciones puntuales	An ual	Resumen anual
Nº de horas contratadas	Nº de horas contratadas	An ual	Resumen anual
Nº de horas de formación	Nº de horas de formación	An ual	Resumen anual



DELI CRAK S.A.

**PROCEDIMIENTOS FORMACIÓN Y
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DLC-
GTH-PRC-01**

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	29-04-2022	Implantación ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado:	Revisado:	Aprobado:	Revisión: 1
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD	GERENTE GENERAL	Fecha: 29-04-2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página: 1 /33



PROCEDIMIENTO: FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Revisión: 1
	Fecha: 23-03-12
DLC-GTH-PRC-01	Página 2 de 7

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer los métodos a seguir para llevar a cabo la formación y capacitación del personal.

2. ALCANCE

Este procedimiento afecta a todo el personal de la Empresa.

3. REFERENCIAS

- Manual de gestión de la calidad:
 - ✓ 7.1.2 Personas
 - ✓ 7.1.6 Conocimientos de la organización
 - ✓ 7.2 Competencia
- Norma ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario.
- Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

4. EJECUCIÓN

4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

El responsable de recursos humanos establece, en la ficha de descripción de los puestos de trabajo (véase anexo 1), la siguiente información referente a los distintos puestos de trabajo:

- Puesto de trabajo/departamento
- Jerarquía



**PROCEDIMIENTO: FORMACIÓN Y
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

DLC-GTH-PRC-01

Revisión: 1

Fecha:23-03-12

Página 2 de 7

- Funciones
- Estudios, experiencia, conocimientos y habilidades requeridos.

4.2. CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL

El departamento de recursos humanos establece la ficha de datos del trabajador (véase formato en el anexo 2) donde constan los estudios realizados, conocimientos aplicables

a la empresa, cursos de formación recibidos, experiencia profesional y habilidades del personal de la empresa.

El departamento de recursos humanos tiene la responsabilidad de actualizar las fichas de todo el personal.

4.3. FORMACIÓN CONTINUADA

La formación se realizará cuando:

- Surge una necesidad puntual
- Cambios de normativas o reglamentos que así lo requieran
- Creación de software o aplicaciones de la empresa
- Cambios de procesos
- Cuando dirección lo crea conveniente Dirección aprobará la formación a realizar.

4.4. REGISTRO DE FORMACIÓN

El responsable de recursos humanos mantiene registros de los cursos de formación, tanto internos como externos, así como de las pruebas de cualificación del personal y del coste de la formación.

Una vez finalizado un curso, el responsable de recursos humanos de Deli Crak S.A. valora la eficacia de la formación. Esta valoración comprende:

- Análisis del cumplimiento de los objetivos del curso: se realiza una evaluación del curso por parte de Deli Crak S.A., en base a los resultados. Se evalúa si se han cumplido los objetivos iniciales.
- Análisis de los conocimientos adquiridos: se adjunta el diploma ó similar de dicho curso en el que aparezca la evaluación final y que acredite que esta persona ha adquirido los conocimientos necesarios.

ANEXOS

Anexo 1: Ficha de descripción de los puestos de trabajo



PROCEDIMIENTO: FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Revisión: 1

Fecha:23-03-12

DLC-GTH-PRC-01

Página 2 de 7

Anexo 1: Ficha de descripción de los puestos de trabajo

		FICHA DE DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO				Revisión: n: Fecha:
PUESTO DE TRABAJO	DEPENDIENTE DE	DE ÉL DEPENDIENTE	EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTO	HABILIDADES



**PROCEDIMIENTO: FORMACIÓN Y
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

Revisión: 1

Fecha: 23-03-12

DLC-GTH-PRC-01

Página 6 de 7

Anexo 2: Formato ficha de datos del trabajador

Datos Personales

Apellidos:

Nombre:

ID:

Fecha

de Nacimiento: Dirección:

Código Postal:

Provincia:

Carnet

de Conducir (tipo): Teléfono:

Móvil:

Estado civil:

Hijos

(año nacimiento): E mail:

Conocimientos

Titulación académica

Idiomas:	Inglés:	Nada <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>
	Francés	Nada <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>
	Alemán	Nada <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>
	Otros:				

Datos Profesionales

Experiencia laboral (año, empresa, trabajo desarrollado):
Formacion Complementaria (Cursos):
Aficiones:

He recibido la política de calidad y los objetivos de la empresa:

Firma y fecha



**PROCEDIMIENTO: FORMACIÓN Y
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

Revisión: 1

Fecha:23-03-12

DLC-GTH-PRC-01

Página 7 de 7

**Anexo 3: Formato Plan de
formación**

 PLAN DE FORMACIÓN							Revisión: 1		
CURSO	ASISTENTE	INTERNO	EXTERNO	FECHA	DURACIÓN	OBJETIVOS	VALORACIÓN DE LA EFICACIA		
							CUMPLIMIEN TO OBJETIVOS	ASISTENCI A CURSO	CONOCIMIEN TOS ADQUIRIDOS



FICHA DE PROCESO

PROCESO: MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURAS Y CALIBRACIÓN
PROPIETARIO DEL PROCESO: RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO
TIPO DE PROCESO: APOYO
MÉTODO DE PROCESO: DLC-MTO-PRC-01

ENTRADAS DE PROCESO:

- Necesidades de mantenimiento
- Necesidades de calibración
- Necesidades en infraestructuras

SALIDAS PROCESO:

- Actuaciones de mantenimiento
- Calibración de equipos de medición
- Implantación de infraestructuras

DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA

INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ANÁLISIS
Nº de horas de paro de maquinaria	Nº de horas de paro de maquinaria	Mensual	Resumen anual



DELI CRAK S.A.

**PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN
DE EQUIPOS DE MEDICIÓN
DLC-MTO-PRC-**

01

HISTORIAL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	29-04-2022	Implantación ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS			
PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado:	Revisado:	Aprobado:	Revisión: 1
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD	GRENTE GENERAL	Fecha: 29-04-2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página: 1 /9



**PROCEDIMIENTO:
MANTENIMIENTO Y
CALIBRACIÓN DE
EQUIPOS DE MEDICIÓN**

DLC-MTO-PRC-01

Revisión: 1

Fecha:29-04-2022

Página 2 de 8

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer un sistema para llevar a cabo el adecuado mantenimiento de los medios de DELI CRAK S. A., asegurar la fiabilidad necesaria de los equipos de medición, inspección y ensayo que se utilizan en los controles efectuados y también se aplica con el fin de determinar y gestionar el ambiente de trabajo para lograr la conformidad del producto.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los medios de que dispone DELI CRAK S. A. para lograr la exitosa consecución de producto y servicio.

Estos medios son:

- Instalaciones: comprende todo lo relacionado con las instalaciones de obra civil, aire, agua, luz, electricidad, gases, desagües y teléfonos.
- Maquinas: comprende la sección de máquinas de producción y auxiliares
- Útiles de producción.
- Sistema informático.

3. REFERENCIAS

- Manual de gestión de la calidad de DELI CRAK S.A.
 - 7.1.3 Infraestructura
 - 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
 - 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones
- Norma ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario.
- Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.



**PROCEDIMIENTO:
MANTENIMIENTO Y
CALIBRACIÓN DE
EQUIPOS DE MEDICIÓN**

Revisión: 1

Fecha:29-04-2022

DLC-MTO-PRC-01

Página 2 de 8

4. DEFINICIONES

- **Mantenimiento correctivo:** Corrección de las averías o fallas, cuando éstas se presentan, que requiere una reparación urgente tras una avería que obligó a detener el equipo o máquina dañada.
- **Mantenimiento preventivo:** Es la programación de inspecciones, tanto de funcionamiento como de seguridad, ajustes, reparaciones, análisis, limpieza, lubricación, calibración, que deben llevarse a cabo en forma periódica en base a un plan establecido y no a una demanda del operario o usuario; también es conocido como Mantenimiento Preventivo Planificado - MPP .Su propósito es prever las fallas manteniendo los sistemas de infraestructura, equipos e instalaciones productivas en completa operación a los niveles y eficiencia óptimos.
- **Ajuste (de un instrumento de medición):** Operación de ubicar un equipo o instrumento de medición en un estado de funcionamiento adecuado para su uso.
- **Calibración:** Conjunto de operaciones que establecen, en condiciones especificadas, la relación entre los valores de magnitudes indicados por un equipo o instrumento de medición, o los valores representados por una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes determinados por medio de patrones.
- **Equipo:** Dentro de este grupo se clasifican aquellos equipos que prestan servicio para realizar un análisis o prueba en forma independiente.
- **Ficha técnica:** Es el documento en el cual se registran todos los datos técnicos, relacionados con la identificación del equipo o instrumento, y constituyen la base del control, utilizada en la Empresa.
- **Instrumento:** Dentro de este grupo se clasifican todos aquellos instrumentos que se utilizan en forma independiente o que formen parte de un equipo, los cuales requieren ser calibrados en forma individual.

5. EJECUCIÓN

	PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN	Revisión: 1
	DLC-MTO-PRC-01	Fecha:29-04-2022
		Página 2 de 8

5.1. GESTIÓN DE LOS MEDIOS

El responsable del mantenimiento establece y mantiene al día el listado de maquinaria y/o equipos (véase anexo 1) indicando todos los equipos de que dispone DELI CRAK S.A., destinados a la producción o al apoyo de la producción.

En este listado figura el código, la descripción y la ubicación del equipo.

Cada vez que se da de alta un medio, el responsable de Mantenimiento, lo introduce en la lista y le asigna un código y una ubicación.

5.2. MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

El responsable de Mantenimiento se encarga de realizar el mantenimiento de las instalaciones, para lo cual se ayudará de empresas exteriores cuando sea necesario.

El mantenimiento de los sistemas contra incendios y de las instalaciones de gases es contratado a empresas autorizadas a tal efecto.

5.3. MANTENIMIENTO DE LOS ÚTILES DE PRODUCCIÓN

Antes de volver a poner un utillaje en la estantería, el montador se encarga de su limpieza y revisión para su próximo uso, así como de avisar al responsable del taller en caso de desgaste o rotura de alguno de ellos.

5.4. MANTENIMIENTO SISTEMA INFORMATICO

El mantenimiento del sistema informático se realiza de forma automática mediante la realización de Copias de seguridad una vez al día, una vez por semana y una vez al mes.

5.5. MANTENIMIENTO DEL AMBIENTE DE TRABAJO

El responsable de Mantenimiento se encarga de definir el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad del producto. Los factores que afectan al ambiente de trabajo son:

- Orden



**PROCEDIMIENTO:
MANTENIMIENTO Y
CALIBRACIÓN DE
EQUIPOS DE MEDICIÓN**

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

DLC-MTO-PRC-01

Página 2 de 8

- Limpieza
- Seguridad
- Iluminación
- Ergonomía

El responsable de mantenimiento se encarga de establecer las necesidades relativas a cada uno de estos factores.

5.6. PATRONES

Para la realización de las comprobaciones internas se utilizarán patrones de medida que serán sometidos a calibraciones o verificaciones externas en laboratorios cuyos patrones tienen trazabilidad con patrones nacionales o internacionales acreditados.

5.7. CALIBRACIÓN

5.7.1. Calibración inicial

Se incluirá en las especificaciones de adquisición del equipo o se realizarán en un laboratorio externo según convenga.

5.7.2. Calibraciones periódicas

Para cada equipo de inspección se establece la periodicidad de calibración, en función del tipo de equipo, de la utilización del mismo y de las recomendaciones del fabricante.

En función del resultado de la calibración el responsable de la misma podrá acortar el periodo de calibración de un equipo.

En el listado de equipos de inspección, para cada equipo, se indica si se somete a calibración interna o externa (véase anexo 2).



**PROCEDIMIENTO:
MANTENIMIENTO Y
CALIBRACIÓN DE
EQUIPOS DE MEDICIÓN**

Revisión: 1

Fecha:29-04-2022

DLC-MTO-PRC-01

Página 2 de 8

Cuando se lleven a cabo las calibraciones, los resultados de éstas serán analizados por el responsable de Mantenimiento. A partir de ese análisis, y tras las anomalías detectadas, decidirá qué equipos son reparables y cuáles deben ser rechazados definitivamente o destinados a otro uso.

Cuando un instrumento o equipo quede fuera de servicio, por deterioro o porque su medida esté fuera de tolerancias admisibles, será identificado como tal y rechazado, reponiéndose lo antes posible por uno nuevo.

5.7.3. Calibraciones externas.

Las calibraciones externas se realizarán en un laboratorio con patrones trazables a patrones nacionales o internacionales acreditados. El laboratorio envía a DELI CRAK S.A. el correspondiente informe de calibración, indicando la incertidumbre de dicho equipo. Dicho informe será archivado por el responsable de Mantenimiento.

5.7.4. Calibraciones internas.

Se procederá a medir tres veces el calibre con el patrón a utilizar, hasta conseguir la medida deseada dentro de sus tolerancias. Una vez conseguida, se procederá a marcar su n° de serie y sus medidas, tanto el PASA como el NO PASA.

ANEXOS

Anexo 1: Formato de Listado de maquinarias

Anexo 2: Formato de equipos de inspección



PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE DLC-MTO-PRC-01	Revisión: 1
	Fecha: 29-04-2022
	Página 8 de 8

	LISTADO DE EQUIPOS DE INSPECCIÓN	Revisión: 1 Fecha: 29-04-22
--	---	--

DLC-MTO-PRC-01-FMT-02

NÚMERO DE SERIE	EQUIPO	ÚLTIMA REVISIÓN	PRÓXIMA REVISIÓN	CALIBRACIÓN (INT. O EXT)	PERIODICIDAD (AÑOS)
CALIBRES PASA/					



FICHA DE PROCESO

PROCESO: PRODUCCIÓN

PROPIETARIO DEL PROCESO: RESPONSABLE DE PRODUCCIÓN

TIPO DE PROCESO: OPERATIVO

MÉTODO DE PROCESO: DLC-PRD-
PRC-01

ENTRADAS DE

PROCESO:

- Órdenes de fabricación
- Materias primas
- Necesidades de mecanización

SALIDAS

PROCESO:

- Producto mecanizado
- Controles

DESPLIEGUE DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA

INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA REGISTRO Y ANÁLISIS
% de producción de productos de gama	(Nº de productos de gama baja / Nº total de productos) x 100	Mensual	Resumen anual
% de producción de productos de gama alta	(Nº de productos de gama alta / Nº total de productos) x 100	Mensual	Resumen anual

<p style="text-align: center;">% productos devueltos por los clientes</p>	<p style="text-align: center;">(N° unidades devueltas / N° unidades fabricadas) x 100</p>	<p style="text-align: center;">Mensual</p>	<p style="text-align: center;">Resumen anual</p>
<p style="text-align: center;">Diferencia entre tiempo asignado y tiempo real</p>	<p style="text-align: center;">Tiempo asignado – tiempo real</p>	<p style="text-align: center;">Semanal</p>	<p style="text-align: center;">Resumen mensual</p>
<p style="text-align: center;">N° de no conformidades en fabricación del producto</p>	<p style="text-align: center;">N° de no conformidades en fabricación del producto</p>	<p style="text-align: center;">Dia rio</p>	<p style="text-align: center;">Resumen mensual</p>



PROCESO NIVEL 0:	Departamento de Producción (Gestión Ambiental)
PROCESO NIVEL 1:	Área de Producción (Gestión Ambiental)
PROCESO NIVEL 2:	Proceso de Producción y elaboración de papas fritas
PROCESO NIVEL 3:	No aplica

REFERENCIAS:
C1: Correo a Jefe de Producción

DOCUMENTOS, FORMATOS Y REGISTROS:
F1: Check List proceso de producción por lote

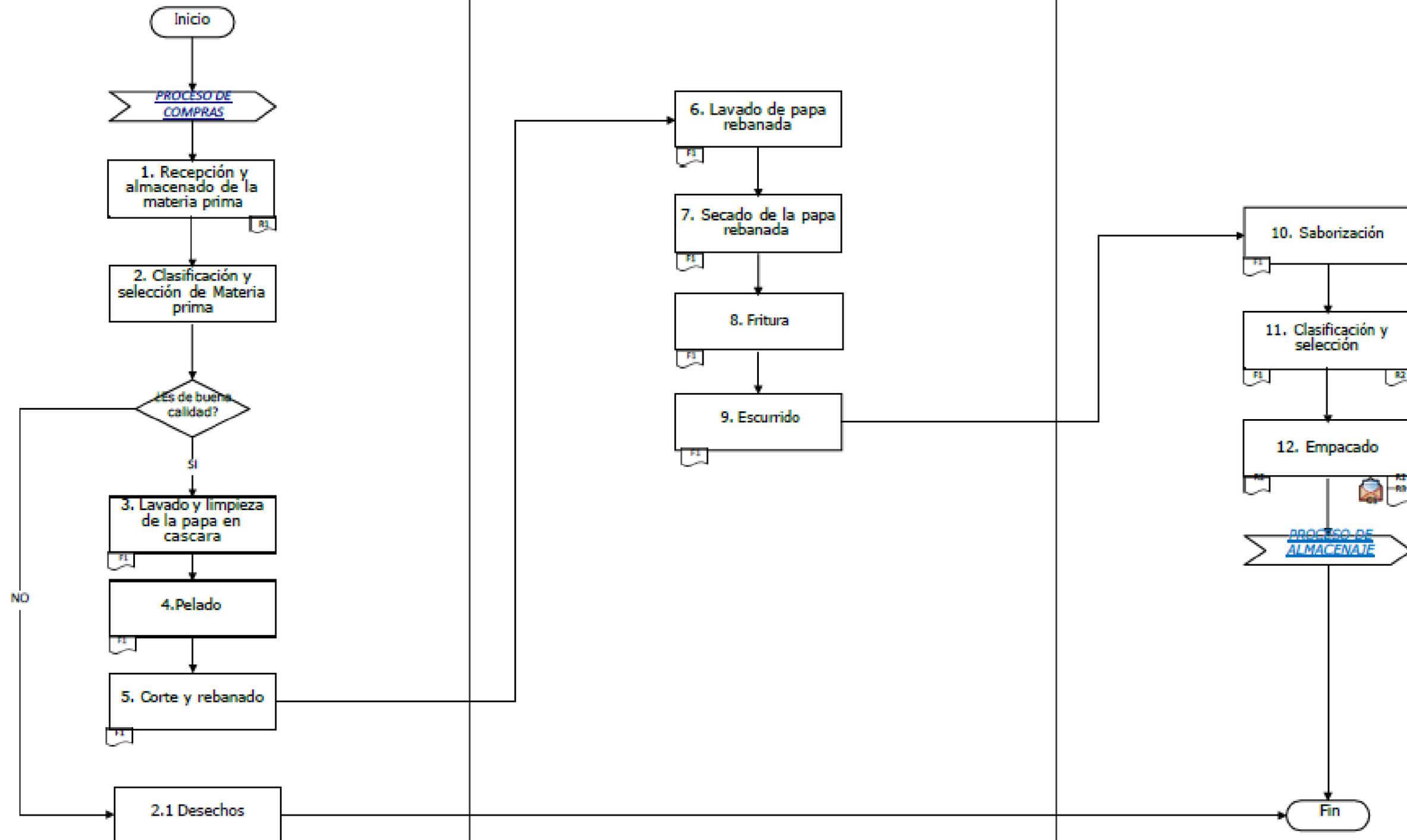
R1: Recepción de materia prima
R2: Check List Proceso de Producción
R3: Kardex/Inventario de producto terminado

DELICRACK

Preparación

Fritura

Empaquetado





DELI CRAK S.A.

**PROCEDIMIENTO PRODUCCIÓN
DLC-PRD-PRC-01**

HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO REVISIÓN
1	29-04-2022	Implantación ISO 9001:2015

DISTRIBUCIÓN DE COPIAS

PERSONA	DEPARTAMENTO	FECHA	FIRMA

Redactado:	Revisado:	Aprobado:	Revisión: 1
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD	GERENTE GENERAL	Fecha: 29-04-2022
Firma:	Firma:	Firma:	Página: 1 /7



PROCEDIMIENTO: PRODUCCIÓN

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

DLC-PRD-PRC-01

Página 2 de 7

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento describir detalladamente el proceso producción de snacks de papas fritas.

2. ALCANCE

Este procedimiento es con la solicitud de Compra hasta la Solicitud al Proveedor los materiales, equipos o servicios adquiridos. Aplica solo para las Solicitudes de Adquisición de Materiales para Producción (Materia Prima).

3. REFERENCIAS

Está basado en las Norma UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad (Requisitos) y la Norma UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad (Fundamentos y vocabulario)

4. EJECUCIÓN

4.1. ADOQUISICIÓN DE MATERIA PRIMA

Corresponde a los materiales determinados necesarios para la producción de los snacks de papas, estos se comprarán según las necesidades de producción, se podrán comprar por requerimientos por el lote de producción planificado por compras según corresponda.

El Encargado de Compras elige el proveedor que ofrezca el mejor precio o el más conveniente según necesidad, tomando en cuenta la relación calidad-precio. (Muestras si aplica). Genera la Orden de compras, Se imprime y se solicita aprobación al Gerente General.

Para la realización de las Órdenes de Compra, se deberán tomar en cuenta las especificaciones de los materiales a adquirir contenidas en la Solicitud de Compras. Dependiendo de la necesidad, se podrá solicitar al proveedor una muestra de lo solicitados (si aplica).



PROCEDIMIENTO: PRODUCCIÓN	Revisión: 1
	Fecha: 29-04-2022
DLC-PRD-PRC-01	Página 2 de 7

Posterior de esto si es aceptable la calidad y precios se tamo la decisión si se continua el proceso de compra para su adquisición.

4.2. RECEPCION DE LA MATERIA PRIMA Y LIMPIEZA

Las papas llegan en costales de yute, transportados en camiones cubiertos, preferiblemente en las primeras horas de la mañana ya que el sol tiende a calentarlas. Se aceptan los costales mismos que pasan a un área de almacenamiento donde son vaciados sobre una superficie de madera para reducir el riesgo de podredumbre.

El personal responsable de recepción de materia prima registra y dispone a los operadores que verifiquen y que realicen una limpieza de las impurezas visibles.

Se realiza una verificación a través de un muestreo aleatorio se recomienda para evitar el ingreso de materias prima con cierto grado de deterioro. No se aceptan costales de papas con presencia de podredumbre.

La papas deben contar con un manejo adecuado desde su cultivo y en la post-cosecha, de manera tal que se garantice que el producto estará en las condiciones físicas adecuadas para su procesamiento, debe contar con un buen grado de madurez, con contenido de azúcar bajo, estar bien formada, limpia, no contaminada con productos químicos, sin daños mecánicos, fisiológicos, patógenos, ni causados por insectos y debe estar de acuerdo a las tolerancias establecidos según la normativa nacional o internacional aplicable.

4.3. ALMACENAMIENTO DE LA MATERIA PRIMA

El Almacenamiento de la papa se debe realizar en un lugar con aireación, adecuado y protegido de la luz, de tal manera que se mantenga seco y libre de humedad, para que no altere las características del producto. El tiempo máximo de almacenamiento después de la recepción es de tres días. Esta actividad la realiza los operadores del área de almacén de materia prima.

Las papas son tejidos vivientes, con elevado contenido de agua y de morfología, composición y fisiología diversas. Las principales causas de su deterioro son los cambios metabólicos, los daños mecánicos y el ataque por pestes y enfermedades. Se recomienda



PROCEDIMIENTO: PRODUCCIÓN

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

DLC-PRD-PRC-01

Página 2 de 7

procesar las papas inmediatamente después de la cosecha ya que un aumento de azúcares reductores durante el almacenamiento prolongado a menos de 7°C puede hacer que muchas variedades se vuelvan inadecuadas para el procesamiento.

4.4. CLASIFICACIÓN, LAVADO Y PELADO DE LA PAPA.

Las papas son clasificadas y seleccionadas de forma integral. Se evalúan las propiedades organolépticas, extrayendo papas con cierto grado de podredumbre, golpeadas, sobremaduras, arrugadas, con enverdecimiento, con tamaño pequeño (menor a 4 cm de longitud y diámetro menor a 4 cm), con daños causados por insectos o gusanos, con presencia de manchas por humedad y moho.

Se realiza el lavado para eliminar la suciedad y tierra en tinas con una solución de Hipoclorito de Sodio de 0,2 a 0,5 miligramos por litro. El proceso es manual, para quitar los restos de tierra adheridos a la papa se utiliza un cepillo de cerdas de plástico. En este paso se debe tener en cuenta cambiar el agua de las tinas en cada lavada.

El proceso de pelado se realiza por el método de abrasión, que consiste en someter el producto a la acción de rodillos de carborundo. La superficie abrasiva arranca la piel que se elimina por arrastre con corriente de agua, como resultado tenemos la papa pelada lista para el corte.

Estas actividades las realizan los operadores responsables de clasificación, lavado y pelado de la papa.

4.5. REBANADO Y ENJUAGUE DE LA PAPA PELADA.

Las papas son llevadas a la rebanadora en donde son cortadas en hojuelas lisas de un milímetro y medio de grosor. Estas no deben tener más de 10 minutos de peladas ya que varían las características y propiedades de la papa.

Una vez cortadas, las rodajas de papas directamente caen en cubas de agua purificada a temperatura ambiente, donde son lavadas por un minuto, para retirar el exceso de



PROCEDIMIENTO: PRODUCCIÓN

Revisión: 1

Fecha: 29-04-2022

DLC-PRD-PRC-01

Página 2 de 7

almidón. Esta operación ayuda también a evitar que las rodajas se adhieran entre sí durante la fritura y para impedir el rápido deterioro del aceite de fritura.

Esta actividad la realiza el operador asignado para el rebanado, enjuague y escurrido de la papa.

4.6. ESCURRIDO Y SECADO DE LA PAPA

Las hojuelas de papa pasan por un proceso de escurrido y secado para eliminar el exceso de agua previo a la fritura.

Luego del lavado se colocan las papas en una banda transportadora en donde el exceso de humedad es removido de las hojuelas por ventiladores de aire tibio en un túnel de secado y/o pantallas de deshidratación antes de que las hojuelas de papa alimenten la freidora. Al retirar esta cantidad de agua se le garantiza al consumidor final una ligera textura crujiente.

Esta actividad la realiza el operador asignado para enjuague, escurrido y secado de la papa.

4.7. FRITURA Y ESCURRIDO

Se lleva la papa a la freidora, el tiempo de fritura es de 4 minutos a una temperatura que oscila entre 170 a 180 grados Celsius, el método utilizado es el de inmersión, en el que el alimento recibe en toda su superficie el mismo tratamiento térmico, lo cual confiere un color y un aspecto uniforme.

La cantidad de aceite que se necesita para la fritura es de una relación de 1 litro por cada kilogramo de papa.

La freidora está constituida por una cinta sinfín de malla de acero inoxidable, sumergido en un baño de aceite, el cual es calentado a una temperatura determinada, el aceite circula en la freidora a través de un filtro, para eliminar las partículas de alimento.



PROCEDIMIENTO: PRODUCCIÓN	Revisión: 1
	Fecha: 29-04-2022
DLC-PRD-PRC-01	Página 2 de 7

Se elimina el exceso de aceite mediante el escurrido. Se coloca las hojuelas de papas fritas sobre una mesa filtrante de acero inoxidable de doble fondo, de manera que el aceite pueda escurrir, recogerse y luego reutilizarse.

El operador de la freidora realiza los controles respectivos en esta etapa del proceso.

4.8. SABORIZACIÓN, SELECCIÓN Y EMPACADO

Las hojuelas pasan a un tambor cerrado giratorio donde se le añade sal en una relación de 150 miligramos por cada kilogramo de papa, se aditiva con movimiento en media luna de forma suave para no trocear las hojuelas.

Se realiza una clasificación y selección visual de las hojuelas de papas fritas, eliminando las de calidad inferior como papas quemadas, troceadas u otros defectos de calidad.

Las hojuelas de papas fritas son colocadas en la empacadora automática, misma que pesará el producto, lo empacará y sellará en bolsas de película laminada de polipropileno de aluminio, tratando de dejar la menor cantidad de oxígeno (aire) en ella, ya que este produce oxidaciones en la grasa.

En esta sección existen operadores asignados para la sonorización, selección y empaado.

4.9. ALMACENAMIENTO DEL PRODUCTO TERMINADO

Se almacena por lotes en cartones de 24 unidades de snack de papas fritas, sobre palet de madera (27 cartones por palet). El área de almacenamiento debe ser seco y inocuo y libre de plagas y roedores.

ANEXOS

Anexo 1. Formato Control de la producción diaria

Anexo 2 Plan HACCP para la producción de papas fritas.



PROCEDIMIENTO: PRODUCCIÓN	Revisión: 1
	Fecha: 29-04-2022
DLC-PRD-PRC-01	
	Página 7 de 7

	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN DIARIA	Fecha:
---	--	--------

DLC-PRD-PRC-01-FMT-01

ORDEN DE PRODUCCIÓN No.:		FECHA	
------------------------------------	--	--------------	--

PRODUCTO	MATERIAS PRIMAS E INSUMOS UTILIZADOS				CANTIDAD A PRODUCIR
	MATERIAS PRIMAS	PROVEEDOR	CANTIDAD	No. LOTE	

DEVOLUCION DE MATERIAS PRIMAS					
PRODUCTO	PROVEEDOR	No. LOTE	CANTIDAD	RESPONSABLE DE LA DEVOLUCION	OBSERVACIONES

