

**Diseño Del Sistema De Gestión De Calidad En La Empresa “Carnes  
Rancho Grande” Bajo La Norma  
ISO 9001:2015**



Nombre autor (es). Jeferzon Esteban Leon, Michael Andres Garavito,  
Mayo 2023

Universidad Antonio Nariño  
Duitama-Boyacá  
Ingeniería Industrial

**Diseño Del Sistema De Gestión De Calidad En La Empresa “Carnes  
Rancho Grande” Bajo La Norma  
ISO 9001:2015**

Jeferzon Esteban Leon, Michael Andres Garavito,  
Mayo 2023

Universidad Antonio Nariño  
Duitama-Boyacá  
Ingeniería Industrial

Director de Tesis:  
Luis Felipe Amaya Gonzales

**Notas del autor**

Jeferzon Esteban Leon Rojas, Facultad de Ingeniería Industrial,  
Universidad Antonio Nariño, Duitama.

Jeferzon Esteban Leon Rojas, Facultad de Ingeniería Industrial,  
Universidad Antonio Nariño, Duitama.

El proyecto cuenta con la colaboración de la empresa Carnes Rancho Grande.

**Nota de Aceptación**

Nombre y firma jurado 1

---

Nombre y firma jurado 2

---

Nombre y firma presidente

---

Nombre y firma secretario

---

### **Dedicatoria**

A mis padres por apoyarme y bríndame el apoyo cuando más lo necesitaba sin ellos no lo hubiese podido logrado contribuyendo al desarrollo de todo este proceso, por forjarme por esa persona que soy en la actualidad muchos de mis logros de ellos debo a ellos, A mis hermanos por ser un gran ejemplo para salir adelante.

**Jeferzon Leon.**

A mis padres, por acompañarme en cada paso que doy en la búsqueda de ser mejor persona y profesional, A mis hermanos, por todo su apoyo incondicional, por ser un de ejemplo de que todo se puede lograr.

**Andres Garavito**

## **Agradecimientos**

A Dios quien ha sido nuestra guía, a nuestros padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo nos han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, De igual manera mis agradecimientos a nuestro tutor Ingeniero Felipe Amaya por guiarnos y darnos las pautas para la realización del proyecto y al Ingeniero Sidhar Contreras por contribuir con sus conocimientos y apoyarnos en la realización del siguiente trabajo, a la Universidad Antonio Nariño, a toda la Facultad de Ingeniería Industrial, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad

## **Resumen**

Se realiza una propuesta de Diseño de Sistema de Gestión teniendo en cuenta la norma ISO 9001:2015 de calidad de la empresa Carnes Rancho , esta propuesta se desarrolla tomando en cuenta los requisitos aplicables de la norma ISO 9001 en su versión más actualizada 2015, desde los capítulos 4 al capítulo 10, la cual está distribuido en Contexto de la Organización, Liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Evaluación del Desempeño y Mejora ya que al ser una empresa de alimentos está enfocada en pro de la mejor satisfacción del cliente posible y la mejora de sus procesos, la propuesta está compuesta por una serie de requisitos y procedimientos que se desarrollan tomando en cuenta todos los requisitos que la norma nos indica y el cual partimos de la base de nuestro objetivo principal el cual se identifica como Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad en base a los requisitos de la ISO 9001:2015, para la empresa de carne Rancho Grande en el departamento de Boyacá Municipio de Duitama.

***Palabras Clave:*** ISO 9001, Calidad, Proceso, Mejora.

### **Abstract**

A Management System Design proposal is made taking into account the ISO 9001:2015 quality standard of the Carnes Rancho Grande company, which is carried out as a degree option for the industrial engineering faculty, this proposal is developed taking into account the applicable requirements of the ISO 9001 standard in its most updated version 2015, from chapters 4 to chapter 10, which is distributed in Context of the Organization, Leadership, Planning, Support, Operation, Performance Evaluation and Improvement since being a Food company is focused on the best possible customer satisfaction and the improvement of its processes, the proposal is made up of a series of requirements and procedures that are developed taking into account all the requirements that the standard indicates and from which we start from the base of our main objective which is identified as Designing the Quality Management System based on the requirements of ISO 9001: 2015, for the Rancho Grande meat company in the department of Boyacá Municipality of Duitama.

***Keywords:*** ISO 9001, Quality, Process, Improvement.

## Tabla de Contenidos

Introducción .....	13
Planteamiento del Problema .....	16
Descripción del Problema .....	16
Formulación del Problema .....	17
Justificación .....	19
Objetivos .....	21
General .....	21
Específicos .....	21
Marco Referencial .....	22
Antecedentes .....	22
Marco Teórico .....	31
Sistemas integrados de gestión enfocados a las normas ISO: .....	32
Contexto de una organización .....	33
Calidad .....	33
Dofa .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Sistema .....	33
Beneficios clave .....	34
Norma ISO 9001 .....	34
Enfoque por procesos .....	35
Marco Conceptual .....	35
Alta Dirección .....	35
Organización .....	35
Sistemas de Gestión de Calidad .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Cliente .....	36
Mejora de la calidad .....	36
Mejora continua .....	36
Certificación de calidad .....	36
Estructura Organizacional .....	36
Objetivo de Calidad .....	37
Procesos de mejora continua .....	37
Proceso .....	37
Verificación .....	37
Marco Geográfico .....	37
Marco Legal .....	39
Marco Académico .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Relación con las líneas de investigación de la Facultad .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Relación con la misión del programa de Ingeniería Industrial ..	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Relación con la visión del programa de Ingeniería Industrial ..	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>



Relación con los Objetivos del programa de Ingeniería Industrial .;	<b>Error! Marcador no definido.</b>
Asignaturas del programa aplicadas en el trabajo de grado.....	<b>Error! Marcador no definido.</b>
Competencias que se demuestran en el desarrollo del trabajo de grado.....	<b>Error! Marcador no definido.</b>
Diseño Metodológico.....	40
Tipo y Enfoques de Investigación.....	40
Variables de Medición .....	40
Diagnóstico inicial .....	40
Análisis .....	41
Diseño .....	41
Recolección y Análisis de Datos.....	42
Diagnóstico inicial .....	42
Análisis .....	42
Diseño .....	43
Unidad de Estudio o Muestra.....	43
Fases y Actividades Metodológicas.....	43
Fase 1. ....	44
Fase 2. ....	44
Fase 3. ....	45
Diagnóstico inicial de la situación mediante la revisión de los requisitos del sistema de gestión de Calidad, para establecer un punto de partida bajo la norma ISO 9001:2015 ...	46
Formato de cumplimiento .....	51
Diseñar la documentación necesaria conforme a lo requerimientos de la norma ISO 9001:2015, realizando intervenciones que permitan la medición para una mejora continua en los procesos y actividades que se realizan en el área. ...	<b>Error! Marcador no definido.</b>
Contexto de la organización.....	53
Comprensión de la organización.....	53
Alcance Sistema de Gestión de calidad .....	53
Relación partes interesadas necesidades y expectativas .....	53
Mapa de procesos.....	55
Liderazgo .....	57
Liderazgo y compromISO.....	57
Política de calidad .....	57
Planificación .....	59
Objetivos de calidad.....	60
Planificación de los cambios.....	60
Apoyo.....	61
Recursos, personal e infraestructura, seguimiento y medición.....	61
Competencia. ....	61
Toma de conciencia, comunicación e información documentada .....	62
Jerarquía de los documentos. ....	64

Encabezado documentos sistema de Gestión de Calidad .....	65
Control de cambios .....	66
Operación.....	66
Planificación y control operacional .....	66
Requisitos para los productos. ....	67
Control de los procesos.....	68
Control de la producción.....	69
Liberación de productos y servicios. ....	71
Control de salidas.....	71
Evaluación del desempeño.....	71
Satisfacción del cliente. ....	71
Auditoria interna. ....	72
Revisión por la dirección. ....	72
Mejora.....	72
Mejora, acción correctiva y mejora continua.....	72
Documentación de sistema de gestión de calidad para la Carnes Rancho Grande .....	73
Elaborar propuesta de plan de capacitación de calidad con los estándares que exige la Norma ISO 9001:2015.....	74
Plan de capacitación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Objetivo.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Definiciones:.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Fases del plan de capacitación:.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Necesidades de la capacitación.....	74
Planificación. ....	75
Fuente: Elaboración Propia.....	77
Ejecución.....	77
Procedimeinto .....	78
Formato de evaluación de capacitaciones carnes rancho grande.....	79
Evaluación.....	80
Indicadores de evaluación.....	80
Conclusiones.....	81
Recomendaciones .....	83
Lista de referencias .....	84
Anexos .....	90

**Lista de Tablas**

Tabla 1 Matriz Dofa.....	47
Tabla 2 Matriz Vester .....	49
Tabla 3 Resultados Diagnostico.....	52
Tabla 4 Necesidades y Expectativas .....	54
Tabla 5 Codificacion.....	64
Tabla 6 Codificacion Manual.....	65
Tabla 7 Actividades de Capacitacion.....	76
Tabla 8 Formato de asistencia.....	80

## Lista de Figuras

Figura 1 Localizacion Carnes Rancho Grande .....	38
Figura 2 Puntos Criticos Matriz Vester .....	50
Figura 3 Diagrama de flujo de procesos .....	56
Figura 4 Mapa de Procesos .....	56
Figura 5 Caracterizacion de Procesos Estrategicos .....	57
Figura 6 Manual de Funciones Responsable SGC .....	59
Figura 7 Matriz de Comunicaciones .....	63
Figura 8 jerarquizacion de los Documentos.....	64
Figura 9 Encabezado de documentos.....	65
Figura 10 Control de Cambios.....	66
Figura 12 Distribucion de planta.....	69
Figura 13 Actividades de Capacitacion .....	77

## Introducción

Con el paso del tiempo todas las empresas buscan mantenerse en el mercado de una forma que toda su oferta sea rentable y ante la creciente competencia de los mercados es importante generar un diferenciador que influya en el momento de la decisión del cliente al optar por un buen servicio, según Semana (2019), Colombia es el tercer país de Latinoamérica con mayor certificación o mayor número de certificados en la norma técnica colombiana ISO 9001 donde más de 4700 empresas dedicadas a diferentes tipos de comercio se encuentran certificadas en normas de gestión de calidad, lo cual hace un símbolo de mayor competitividad en todo el país, según artículo de El Nuevo Siglo (2019), el 62,5% de las empresas no cuenta con la certificación en estándares de calidad lo cual frena la oportunidad de intervenir y competir en el mercado, en Colombia seis de cada diez empresas no cuentan con la certificación de calidad, El comercio y la industria en todo el mundo tienden a adoptar normas de producción y comercialización con calidad para todos los países, ésta sólo se traduce en las leyes de los países que regulan la producción de bienes o servicios, sino que va más allá, ya que tiende a asegurar la economía, ahorrar gastos, evitar desempleo y garantizar el funcionamiento rentable de las empresas.

La ISO 9001 es una norma reconocida a nivel nacional e internacional para sistemas de calidad o certificación en sistemas de gestión de calidad es elaborada por la ISO (Organización Internacional para la Estandarización) se aplica a toda clase de empresas ya sean públicas o privadas independientemente de su tamaño o toda su

actividad empresarial Organismo de Certificación global (sf), nace en Reino unido y fue una norma conocida como BS 5750, la cual la impulso el ministerio de defensa y se especificaba de cómo deberían gestionarse todos los procesos de fabricación en 1987 fue adoptada y nombrada como ISO 9001 con procesos desarrollados y actualizados para cumplir con todo tipo de empresas, todos los requisitos que esta norma incluye deben ser genéricos e interpretados con cuidado para que lleguen a un fin dentro de la organización ISO Revisions (sf).

La ISO 9001 se aplica realizando un análisis o diagnóstico inicial de toda la situación de la organización, esto realiza con el fin de llegar a verificar el porcentaje o grado de cumplimiento de todos los requisitos de la norma para luego diseñar la elaboración de un tipo de documento el cual se adapte a la norma a que la organización o empresa esté sujeta; llegando a la implementación lo cual es posible llevar a cabo con un plan documentado de seguimiento de ISO 9001 que implica la generación de registros y es conveniente realizar una auditoria interna y auditorias de seguimiento, que garanticen la certificación, se resalta que debe pasarse por diferentes tipos de auditorías que garanticen toda su correcta implementación lo cual se lleva a cabo antes, durante o después de la certificación, Ctma consultores (2018).

Con lo anteriormente mencionado, Carnes Rancho Grande dedicado al comercio de carnes; se desarrolla en un importante sector competitivo en Colombia, teniendo en cuenta su razón social dedicada al tema de alimentos es importante realizar una propuesta de planificación del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con lo establecido en la ISO 9001:2015, que posteriormente permita la implementación de todo el sistema, para

competir con productos y procesos con mayores estándares de calidad que brinden a la compañía más seguridad en su posicionamiento a futuro. Implementar un sistema de gestión de calidad en esta empresa Carnes rancho Grande, trae aumento de la satisfacción del cliente; aborda los riesgos y oportunidades asociadas con entorno y objetivos y la capacidad de demostrar la conformidad con lo requerido del sistema de gestión de la calidad especificado.

## **Planteamiento del Problema**

### ***Descripción del Problema***

Según Mejía (2017), la carne bovina ocupa el tercer lugar de consumo anual en el mundo. La carne de mayor consumo mundial es la de cerdo con 109 millones de Toneladas, le sigue la de pollo con un total de 83 millones de Toneladas y la carne bovina con 57 millones de Toneladas entre el 2007 y el 2016 la producción mundial de carne bovina creció a una tasa promedio anual del 0,3 %. En los más importantes países productores, la tasa decreció en el año de la siguiente manera: Estados Unidos (EE. UU.), 0,6 %; Unión Europea, 0,5 %; Argentina, 2,2 %; Australia, 0,2 %; por el contrario, en dicho periodo la tasa de producción creció en Turquía en un 14,3 %, en la India en un 6,2 %, en Paquistán en un 3 %, en México en un 1,8 % y en China en un 1,3 %, (p.2).

La producción de carne equivale a 2,1 veces el sector avícola, 3 veces el cafetero, 3,1 veces el floricultor, 4,4 veces el piscícola, 5,3 veces el bananero y 8 veces el palmicultor. Además, genera 810.000 empleos directos que representan el 6 por ciento del empleo nacional y el 19 por ciento de la ocupación en actividades agropecuarias”, reportó José Félix Lafaurie, presidente de la Federación Colombiana de Ganaderos, (Redacción revista economía, 2017)

La empresa Carnes Rancho Grande está ubicada en el municipio de Duitama, departamento de Boyacá, su razón social a la producción y venta de cárnicos (carne de res, carne de cerdo, pescado, pollo), venta lácteos, se observa una tendencia marcada en mejorar la experiencia de los clientes. “ahora las empresas dedicadas a este tipo de actividad también deben empezar a enfocarse no solo en la remuneración que tengan sus



nuevos ingresos buscando la inversión y participación de mercado, sino también en comprender la satisfacción del cliente y las percepciones de la calidad de servicio ofrecido, (Jain, Sahney y Sinha, 2011).

### ***Formulación del Problema***

Los clientes no están dispuestos a pagar por un producto o servicio que no los satisface, aun cuando los procesos de la organización signifiquen grandes cantidades de esfuerzo e inversión. “La empresa que quiera mantenerse en el mercado, tendrá que adaptarse a las exigencias e implantar sistemas de gestión que permitan que sus productos o servicios tengan elementos cualitativos que sean bien vistos, den confianza y favorezcan la decisión de compra por los clientes”. (Frágüela et al, 2011.p. 45)

Según la Secretaria de Salud de Boyacá (2017), la carne es considerada como un alimento epidemiológicamente de alto riesgo debido a las malas prácticas higiénicas, deficiencias del transporte e instalaciones no aptas para su comercialización, pero en el departamento se comercializan 455, 7 toneladas de carne de res o carne bovino que corresponde a un 1979 bovinos semanales el cual un 30% de ellos corresponde al municipio de Duitama y 33,7 toneladas de cerdo del cual un 18% corresponde a Duitama

De esta necesidad surge la idea para encaminar los esfuerzos de la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 que es la norma reconocida a nivel internacional para sistemas de gestión de calidad (SGC). Es la norma de SGC más utilizada en todo el mundo, con más de 1 millón de certificados emitidos en más de 178 países. La ISO 9001 proporciona un marco de trabajo y un conjunto de principios para asegurar un enfoque lógico a la gestión de su organización

que satisfaga a sus clientes y partes interesadas. Para hacerlo más sencillo, la certificación ISO 9001 proporciona las bases para desarrollar procesos y personal efectivo que tenga como resultado producto y servicios efectivos prolongados en el tiempo. (Organismo de certificación global, s.f).

La clave de un negocio exitoso está disponer de un control robusto para que todas sus operaciones prosperen para que los productos ofrecidos por la empresa sean de buena calidad y cumplan con las necesidades y satisfacciones del cliente mediante el cual se podrían tener algunas ventajas en diferentes aspectos en la empresa ya que no cuenta con un sistema de calidad que rigiere este tipo de actividades de lo anterior surge la necesidad de aplicarla y dar soluciones en cuanto a:

¿Cómo mediante el diseño del Sistema de Gestión de Calidad podrá cumplir con las metas en materia de calidad y rentabilidad en la empresa Carnes rancho grande?

### **Justificación**

En el departamento de Boyacá una cuarta parte se dedica a la ganadería y venta de carne, se proyecta a un aumento de demanda de productos de origen animal equivalente a un 70 % para el año 2050, y la ganadería aporta en la población mundial el 40 % del producto interno bruto mundial (PBI), (Mejía, 2017).

De acuerdo con el informe el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), los resultados del sector de ganado bovino han sido mejores en los primeros tres trimestres de 2021 comparados con los mismos periodos de 2020, que también crecieron frente a 2019, De manera general, el Producto Interno Bruto registró un crecimiento de 13,2 % en el periodo de julio a septiembre de 2021, en comparación con los mismos meses de 2020. En lo corrido del año, el incremento del PIB sumando todas las actividades se ubica en 8,8 % (Contexto ganadero, 2021), se evidencia un crecimiento de la economía en el sector ganadero pero Si bien el PIB subió 17,6 % en el segundo trimestre de 2021, los resultados en el tercero no tienen nada que envidiarles, pues en el mismo periodo del año anterior ya se estaba viendo una recuperación tras la afectación que ocasionó la cuarentena entre marzo y junio (p. 1).

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados. (ISO, 9001, 2015).

De acuerdo a todos estos requisitos lo que se quiere es dar a conocer las alternativas de cómo mejorar la credibilidad o imagen de la empresa, aumentar la satisfacción de los clientes, optimización en la toma de decisiones, la mejora continua y el compromiso con los empleados de esta organización.

## **Objetivos**

### ***General***

Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad en base a los requisitos de la ISO 9001:2015, para la empresa de carne Rancho Grande en el departamento de Boyacá Municipio de Duitama.

### ***Específicos***

Realizar el diagnóstico inicial de la situación mediante la revisión de los requisitos del sistema de gestión de Calidad, para establecer un punto de partida bajo la norma ISO 9001:2015

Diseñar la documentación necesaria conforme a lo requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

Elaborar propuesta de plan de capacitación de calidad con los estándares que exige la norma ISO 9001:2015.

## **Marco Referencial**

### ***Antecedentes***

En el estudio de Rentería (2019), el cual su objetivo general fue: Implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para mejorar la confiabilidad de los resultados de análisis del laboratorio de Compañía Minera Azul cocha, su metodología fue, una investigación de tipo aplicada en un plan de mejoramiento de los servicios de los ensayos en un laboratorio el método que el aplico fue el método científico y el diseño es el no experimental, tuvo como resultados que se determinaron las cuestiones externas e internas para su propósito y dirección estratégica para lograr los resultados del Sistema de Gestión ISO 9001, En este proceso los trabajos no conformes pueden ser: Equivocación en el ingreso de los resultados en el Sistema, códigos de las muestras en el reporte que no coinciden con la solicitud del cliente, Se establece que los controles, evaluación del desempeño y mejora de la gestión de calidad para ISO 9001:2015, son fundamentales para determinar su eficacia y mejora continua en la Gestión de la Calidad en el laboratorio.

En el estudio de Peña (2012), Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Quality & consulting group s.a.s. conforme a la norma ISO 90001:2008, en la ciudad de Bogotá donde su objetivo general fue; Implementar el Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma internacional ISO 9001 en la empresa, su metodología fue; una observación de procesos y cuando obtuvo la información necesaria busco demostrar las bondades que representa la implementación de la norma, tuvo como resultados la posible tener una visión clara de la situación real de la

organización y realizar una proyección frente a la situación ideal, mediante el establecimiento de objetivos retadores y efectivos en cada una de las áreas, también permitió a la compañía la creación de una estructura organizacional basada en el conocimiento de la situación real de la empresa y orientada bajo directrices de calidad en cada uno de los niveles, y un manejo de la operación focalizado en metas y resultados establecidos.

En el estudio de Roa (2018), Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa totality services s.a.s, el cual tuvo como objetivo Estudiar la norma ISO 9001 para implementar un plan de calidad en la empresa, su metodología fue la DMAIC definir, analizar, medir, mejorar y controlar recolectando los datos analizando las características, debilidades deficiencias y oportunidades con el fin de implementar la norma ISO 9001, obtuvo resultados como sensibilizar y motivar al personal sobre la importancia de trabajar con calidad demostrando con información y soporte de investigación, desarrollo un plan de gestión de calidad que se rige bajo la norma ISO 9001 de 2015.

En el estudio de Hernández (2019), tuvo como objetivos; Diseñar propuestas de gestión de calidad con la norma ISO 9001, definir una planeación estratégica de planeación de calidad, establecer diagnóstico mediante una lista de chequeo analizando sus resultados para conocer el estado de la empresa, determinar su estado, su metodología fue un estudio descriptivo detallando como son y cómo se manifiestan algunos fenómenos, contextos y situaciones recolectando información de manera independiente con una serie de preguntas para determinar el estado en que se encuentra la empresa,

también se creó un marco teórico en el cual se han incluido todos los conceptos que apoyan una investigación y el planteamiento del problema, las fuentes que se emplearon de información son fuentes primarias y fuentes secundarias, para el desarrollo de la propuesta se realizó con matrices de evaluación con el fin de evaluar las partes interesadas en la organización en especial como las expectativas y necesidades, después de realizar el diagnóstico se realiza el análisis correspondiente con herramientas estadísticas para comparar los resultados obtenidos con respecto a la norma, se obtuvieron los siguientes resultados se realizó la identificación del contexto de la organización que le aporta información importante para fines no solo de la implementación del sistema de gestión de calidad, sino para todas las mejoras y estrategias que quiera implementar de ahora en adelante, se entrega una metodología de forma que pueda ser revisada periódicamente.

En el estudio de Osorio (2020), tuvo como objetivo proponer un sistema de control de calidad bajo la norma ISO 9001 mediante la identificación y optimización de los procesos existentes en el área operativa con el fin de lograr un mejor desempeño y ser más competitivos en el mercado, su metodología fue el ciclo PHVA en planificar estableciendo los procesos necesarios, haciendo implementar procesos, verificando el momento de realizar el seguimiento y en la hora de medir los procesos y en la hora de actuar en la toma de decisiones o al actuar en la toma de acciones con el fin de mejorar continuamente el desempeño, y obtuvo como resultados que el interés de la empresa no es obtener un certificado a corto plazo sino iniciar el sistema de control de calidad que le permita ser más competitivo en el mercado en el desarrollo de actividades.



En estudio de Parra y Silva (2019), El cual tuvo como objetivos Elaborar una propuesta de planificación del Sistema de Gestión de calidad en la empresa Alucristal Hernández Y Leiva Ltda, de acuerdo con las directrices establecidas en los numerales 4,5,6 y 7 de la Norma Técnica ISO 9001 en su versión 2015, su tipo de estudio es de tipo descriptivo y se realizó mediante cuatro fases y obtuvo como resultados de acuerdo a los análisis que realizaron se dio a conocer que la compañía obtuvo un alto porcentaje de cumplimiento lo cual implica que debe hacer sus diferentes ajustes para la implementación de un sistema de gestión de control de calidad, también subsiste una falta de planes de acción que le permitan conocer partes de toda la compañía todo esto para tomar decisiones respecto a la compañía, Es importante definir la política de calidad, pues a través de esta se establecen los lineamientos para la organización en este ámbito, debe corresponder a la misión y a los objetivos organizacionales, los cuales a su vez guardan relación con la satisfacción de los clientes (p.17).

En el estudio de Herrera y Vargas (2019), Planificación Del Sistema De Gestión De Calidad Bajo Norma Ntc/ISO 9001: 2015 En La Empresa Cívico Digital S.A.S. el objetivo que esta tuvo fue el Planificar el sistema de gestión de la calidad para la empresa bajo la norma ISO 9001 2015 con una metodología de tipo de cualitativa por que se realiza la aplicación de un diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad dando como resultado que la empresa no tuviera un contexto claro de sí misma genera que se presenten diferentes problemáticas al interior de la empresa que han generado procesos y pérdida de recursos.

Sánchez (2019), Propuesta De Implementación Del Sistema De Gestión De Calidad Con Base En La Norma ISO 9001: 2015 En La Compañía Colaminados Y Troquelados Express Rc, cuya finalidad u objetivo de este proyecto era Proponer la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 en la compañía Colaminados utilizando una metodología de tipo descriptiva documental y aplicada utilizando información existente de la compañía y todo el soporte de las actividades que allí se realizan, llegando a resultados como la ausencia de programas de mantenimiento en todo su procesos de producción.

En el estudio que realizo Prada (2018), Planeación Del Sistema De Gestión De La Calidad De La Facultad De Ingeniería De La Universidad Católica De Colombia De Acuerdo Con Los Requisitos De La Ntc ISO 9001:2015 en Bogotá, cuyo objetivo era Planear el Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Colombia de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 basado en estudios de metodología de tipo cualitativa, inductiva, descriptiva realizando procesos de indagación en la facultad de ingeniería con la colaboración de personal seleccionado que aporte buenos diagnósticos con resultados como el no cumplimiento con lo exigido por la norma ISO 9001:2015 el motivo es que no se han desarrollado planes de Sistemas de Gestión del Control de Calidad.

Montañez y Naranjo (2017), Elaboración De La Documentación Del Sistema De Gestión De La Calidad Basado En La Norma Internacional ISO 9001:2008 Para La Empresa Balones Arcueros cuyo objetivo principal era Diseñar y elaborar la documentación necesaria para el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO

9001:2008 en la empresa bajo la metodología exploratoria y descriptiva, la cual le permite evidenciar las problemáticas de la empresa, también los diferentes procesos de fabricación del producto, como resultados que la empresa ha encontrado la oportunidad de llevar la empresa a un nivel más alto en la región y lograr competir con las exigencias del mercado.

En su estudio Fonseca y Pérez (2017), Diseño De Un Sistema De Gestión De La Calidad Según Ntc ISO 9001-2015 Para La Fundación “Superar”, su objetivo fue Diseñar un sistema de gestión de la calidad según NTC ISO 9001-2015 para la Fundación con la metodología en cinco fases las cuales fueron evaluar el sistema actual de la organización, determinar sus mapas de procesos, definir actividades con el ciclo PHVA, diseñar la información documentada y diseñar una base de datos para la organización documentada, obtuvo resultados que a la organización le hacía falta y era de gran importancia para ella puesto que necesitaba ofertar programas educativos con altos niveles de calidad.

Manish (2017), 2016 Marco de implementación de un sistema de gestión de calidad para pequeñas empresas. El objetivo de este estudio de tesis es proponer un marco de QMS que pueda ser implementado por cualquier organización con recursos muy limitados. Hemos discutido varios aspectos que pueden ser considerados por las organizaciones que buscan implementar la gestión de la calidad en sus empresas, como resultado se planteó un sistema de control de calidad para las pequeñas empresas que deseen aplicarlo bajo la norma ISO 90001.

Magnus y Jönsson (2016), ISO 9001: Implementación en una empresa manufacturera. El objetivo de este estudio de tesis es proponer un marco de Sistema de Gestión de Calidad para que pueda implementarse en cualquier organización que tenga bajos recursos o sea limitada. Las organizaciones a menudo han informado varios problemas durante el proceso de implementación del SGC como el desarrollo de la documentación relacionada con el SGC debido a la mala comprensión de los requisitos, los recursos y el tiempo limitados asignados a la planificación e implementación del SGC y la falta de compromiso de la alta dirección.

Madhuwanthi (2020), Validación de los fundamentos teóricos de la norma del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015: un estudio de varios países Asegurar el desempeño Esto significa, dependiendo de lo que se encontró, adoptar el cambio o abandonarlo, o repetir el ciclo de resolución de problemas, gran volumen de literatura sobre la implementación de ISO 9001 y su efectividad están disponibles pero estos estudios no examinan directamente la validez teórica de los contenidos de la norma.

Chen (2018), Estudio del impacto del sistema de gestión de calidad en la industria china de productos lácteos para bebés, el objetivo de esta investigación es proponer un marco integrado que se basa en un examen crítico del impacto de la implementación en la industria láctea, con especial énfasis en sus impulsores, barreras, problemas, La metodología elegida para esta investigación es el enfoque de métodos mixtos, es decir, métodos cualitativos y cuantitativos, como resultado, la tesis proporciona

recomendaciones para la industria china de productos lácteos para bebés y las limitaciones de la investigación y las sugerencias para el futuro. Investigación.

Mohammad (2015), Los impactos de la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 en el desempeño de los empleados de los fondos de pensiones en Tanzania: un caso del Fondo Nacional de Seguridad Social, fue necesario un estudio debido a la falta de literatura amplia que vincule ISO 9001 con el desempeño de los empleados. Los diseños de investigación explicativos y la estrategia de estudio de caso fueron adoptados en el estudio. El estudio involucró a un total de cincuenta y siete encuestados específicos que proporcionaron cuestionarios estructurados auto administrados, como resultado de Los hallazgos del estudio Se entendió que el compromiso de los la gestión tiene un impacto positivo en el desempeño del fondo de pensiones.

García y Rodríguez (2011), Diseño de un sistema de control de calidad para la empresa comercializadora de salamy sabor bajo los lineamientos de la norma ISO 9001, 2015, cuyo objetivo general era la estructuración de un sistema de gestión de calidad con el propósito de mejorar la satisfacción del cliente a través de la prestación del servicio, obteniendo como resultados el diagnóstico de la empresa mediante la validación de matriz de requisitos, DOFA, PESTEL para conocer las ideas de alta dirección.

Carreño, Osorio y Pardo (2021), Estructuración Del Sistema De Gestión De Calidad Para La Empresa De Cárnicos “Operation & Services”, el fin de el desarrollo de este trabajo es contribuir a la integración de sus procesos y ser la base para en el futuro obtener la respectiva certificación el cual tuvo resultados como la identificación de los

productos o servicios que requiere y ofrece la organización los cuales incluyen la compra de ganado en pie, el sacrificio de ganado en pie y carne en canal, en cuanto a sus productos provenientes de carne de res (p.18).

Gutierrez y lopez (Sf), Propuesta Para La Implementación Del Sistema De Gestión De Calidad En La Empresa Minimarket Cebú Quilichao En El Municipio De Santander De Quilichao Cauca cuyo objetivo principal era establecer una propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad, basado en la norma técnica ISO 9001:2015, realizando un diagnóstico de cada uno de los procesos, identificando los posibles riesgos y oportunidades que tenga la empresa con el fin de realizar un plan de calidad para aumentar la satisfacción de los clientes, por lo que se requiere asegurar y mejorar la conformidad de los productos y del servicio suministrado, así como la mejora continua en todos los procesos y tenía como metodología tener en cuenta materiales como, la norma ISO 9001:2015, normas y leyes aplicables a la gestión de la calidad, además de información teórica que permita realizar una comparación.

Tamayo (2020), Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para el Club Deportivo Escuela de Fútbol Diego Pizarro de la ciudad de Palmira, cuyo objetivo era diseñar un sistema de gestión control de calidad para la escuela de fútbol Diego Pizarro en la ciudad de Palmira, para este estudio se utilizaron herramientas de análisis cualitativo, como lo son la recolección de datos, observación de actividades y aplicación de encuestas, mediante el análisis de matriz dofa se obtuvieron sus debilidades y

fortalezas también como las oportunidades y amenazas llegando a resultados que debe aumentar sus fortalezas con capacitación y valores y aprovechar al máximos las oportunidades laborales.

Espinosa y Santoyo (2020), Diseño E Implementación De Un Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma ISO 9001:2015 Aplicado A La Empresa Industria De Alimentos Ale, su objetivo era Evaluar la implementación de un sistema de gestión de calidad y productividad basado en la norma ISO 9001:2015 aplicado a la empresa, mediante un tipo de investigación en toma de decisiones con muy pocas encuestas, lo que buscan es dar soluciones a problemas encontrados con el método deductivo, obteniendo como resultados obtuvieron errores en la empresa como productos de mala calidad, planificación inadecuada y falta de procedimientos de trabajo.

### ***Marco Teórico***

#### ***Inicio de la calidad***

El concepto de “Calidad” como hoy lo entendemos surge en el siglo XX, pero desde las primeras civilizaciones se aprecia la preocupación del hombre por el trabajo bien hecho y por la necesidad de atender algunas normas y asumir responsabilidades.

En el comercio de los siglos XII y XVIII siempre estuvo implícito el concepto de calidad, aunque en principio no existiera especificación técnica. Con un sistema de producción artesanal, los problemas de calidad se pueden resolver con relativa facilidad, porque hay productores, compradores y mercancías al mismo tiempo. Cuando las actividades artesanales se vuelven ambiciosas, algunos sindicatos introducen reglas que

normalizan la calidad del producto terminado. Algunos artículos fueron confiscados y sellados por el gremio. Marx (2012), p.20.

### ***Gestión de calidad en Colombia***

Dado que existe un interés creciente en la investigación en gestión de calidad en Colombia y la necesidad de que las organizaciones obtengan acreditación de calidad, se pueden identificar brechas significativas en la investigación en gestión de calidad en Colombia: la falta de análisis del desarrollo del movimiento de calidad en el país, la falta de análisis en la descripción de la historia del desarrollo de la calidad y Hablando de su impacto en Colombia, es posible señalar y analizar los principales factores políticos y económicos que inciden en su adopción en la organización colombiana en el país. Ministerio de educación nacional (sf).

### ***Sistemas integrados de gestión enfocados a las normas ISO:***

La gestión de la calidad se define entonces como permitir las organizaciones de gestión y control generalmente buscan establecer problemas de calidad objetivos, planes, estrategias y políticas que seguirá la organización en su desarrollo e implementar, Zambrano y Rojas (2015).

Un sistema de gestión de calidad, basado en la Norma ISO 9001:2015 Es un conjunto de procesos que se encuentran interrelacionados, generando documentación, y sirven para establecer las acciones sistematizadas que se implementan y ejecutan en una organización. (Zambrano Abril & Rojas Molina, 2015, p.15).



### ***Contexto de una organización***

Este proceso determina los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Considera factores internos tales como los valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización. También considera factores externos tales como entornos legales, tecnológicos, de competitividad, de mercados, culturales, sociales y económicos. ISO 9000, (2015).

### ***Calidad***

La NTC ISO 9000:2015 define que la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamiento, actitudes y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes, ISO 9000, (2015).

### ***Sistema***

Las organizaciones buscan entender el contexto interno y externo para identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes Esta información se utiliza en el desarrollo del SGC para lograr la sostenibilidad de la organización las salidas

de un proceso pueden ser las entradas de otro proceso y están interconectados en una red total. Aunque con frecuencia parezca que consta de procesos similares cada organización y su SGC es único, ISO 9000, (2015).

### ***Beneficios clave***

Beneficios Potenciales:

- Incremento del valor para el cliente
- Incremento de la satisfacción del cliente
- Mejora de la fidelización del cliente;
- Incremento de la repetición del negocio
- Incremento de la reputación de la organización
- Ampliación de la base de clientes
- Incremento de las ganancias y la cuota de mercado.

### ***Norma ISO 9001***

Es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) reconocida internacionalmente. La Norma ISO 9001 es un referente mundial en Sistemas de Gestión de Calidad, ISO 9000 (2015).

La ISO 9001 implementa estructuras de alto nivel logrando que los tiempos y recursos invertidos en su gestión se reduzcan a niveles considerables con una estructura como:

- Alcance
- Referencias Normativas

- Términos y Definiciones
- Contexto de la Organización
- Liderazgo
- Planificación
- Soporte
- Operación
- Evaluación del Desempeño
- Mejora

### ***Enfoque por procesos***

La norma NTC ISO 9001:2015 promueve el enfoque basado en procesos, este contempla la definición y gestión de los procesos y sus interrelaciones de manera sistemática con el fin de alcanzar los resultados planteados según la política de la calidad de la organización, ISO 9001 (2015).

### ***Marco Conceptual***

#### ***Alta Dirección***

Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización. ISO 9000, (2015).

#### ***Organización***

Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos, ISO 9000, (2015).

### ***Cliente***

Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella (ISO 9000, 2015, p 14).

### ***Mejora de la calidad***

Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad, (ISO 9000, 2015, p 16).

### ***Mejora continua***

Actividad recurrente para mejorar el desempeño (ISO 9000, 2015, p 16).

### ***Certificación de calidad***

Es el reconocimiento formal que otros hacen de su sistema de calidad. En algunos países los sistemas de gestión de calidad certificados se consideran registrados y el término “registro” se emplea en lugar de certificación, Normas internacionales (sf).

### ***Estructura Organizacional***

Es la forma como se realizan y se asignan las funciones y cada una de las responsabilidades a la cual tiene que cumplir cada trabajador de la empresa o de una organización, ISO 9000, (2015).

### ***Objetivo de Calidad***

Resultado que se pretende alcanzar respecto a la calidad, ISO 9000, (2015).

### ***Procesos de mejora continua***

Es un proceso que se estructura con el fin de mejorar los procesos en una organización con el fin de maximizar el margen de error y mejorar el desempeño, ISO 9000, (2015).

### ***Proceso***

Conjunto de trabajos, tareas, operaciones correlacionadas o interactivas que transforma elementos de entrada en elementos de salida utilizando recursos, NTC-ISO 9000, (2015).

### ***Verificación***

Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva (3.8.3) de que se han cumplido los requisitos, ISO 9000, (2015).

### ***Marco Geográfico***

El área de estudio comprende un territorio ubicado en el departamento de Boyacá, según La Alcaldía del Municipio de Duitama,(2021) el municipio se encuentra en la región alta del Chicamocha en límites con el Departamento del Santander en municipios como Charala, Encino y dentro del mismo departamento en municipios como Paipa, Santarrosa de Viterbo y Tibasosa, con una población de 126.670 habitantes entre arrea

Rural y Urbana, con una actividad dedicada al transporte terrestre, agricultura y ganadería.

En el municipio de Duitama según cifras del DANE, (2022) cuenta con 11.524 cabezas de ganado registrado, La ciudad posee 1.331 productores de bovinos cabezas de ganado, en el municipio se sacrifican alrededor de 1.650 cabezas de ganado, el cual se distribuyen en diferentes municipios del departamento, en un negocio promedio se comercializan alrededor de 1.080 kg de carne de res.

La empresa Carnes Rancho Grande está ubicada en el municipio de Duitama, departamento de Boyacá, en la calle 22 # 34-20 más exactamente en la avenida Camilo Torres unas de las principales vías de Duitama y vía Nacional que comunica con el departamento de Santander y Arauca.

### **Figura 1**

*Localización Carnes Rancho Grande*



*Fuente: Google Maps*

### ***Marco Legal***

Para el desarrollo del presente proyecto, se tendrá en cuenta la siguiente normatividad:

- Decreto 1282 De 2016, Por el cual se establece el trámite para la obtención de la autorización sanitaria provisional, INVIMA, (sf).
- Decreto 1975 De 2019, Por el cual se adoptan medidas en salud pública en relación con las plantas de beneficio animal, de desposte y de desprese y se dictan otras disposiciones, INVIMA, (sf).
- Resolución 37912 De 2016 Invima, Por la cual se establecen los lineamientos para la inscripción y autorización sanitaria ante el invima, de los establecimientos acondicionadores de carne y productos cárnicos comestibles, INVIMA, (sf).

- Norma Técnica Internacional ISO 9001 de 2015, Sistema de Gestión de la Calidad, ISO (2015).
- Norma Técnica Colombiana ISO 9000 de 2015, TERMINOS Y DEFINICIONES

### **Diseño Metodológico**

#### ***Tipo y Enfoques de Investigación***

La presente propuesta contempla un tipo de investigación mixto, con enfoques descriptivo, exploratorio y aplicado; tipo descriptivo al realizar un diagnóstico inicial de todos los datos actuales y a través de un diagnóstico compuesto por una serie de preguntas, para determinar el estado actual de la empresa; enfoque exploratoria al existir poca información en sus bases de datos de la empresa y al utilizar instrumentos de información primaria; y enfoque aplicado logrando diseñar un modelo que puede ser utilizado en el ámbito o sector de la industria cárnica y agropecuaria.

#### ***Variables de Medición***

#### ***Diagnóstico inicial***

Fase en la cual se llevó a cabo el diagnóstico teniendo en cuenta las variables mencionadas a continuación:

- Procesos.
- Procedimientos.
- Flujos del proceso.
- Tiempos.



- Actividades.
- Materia Prima.
- Estándares de control.

### ***Análisis***

El cual se llevara a cabo usando un análisis de perfil interno que mide:

- Fortalezas organizacionales.
- Aspectos a mejorar.
- No conformidades del sistema.
- Tecnología del sector.
- Fortalezas y debilidades económicas.
- Formación de los empleados.

### ***Diseño***

Fase que tuvo como objetivo el medir y establecer:

- Mediciones del sistema de Gestión de calidad.
- Puntos y estándares de control.
- Satisfacción del cliente.
- Rentabilidad y aumento de los ingresos.

## ***Recolección y Análisis de Datos***

### ***Diagnóstico inicial***

Una primera etapa es el diagnóstico situacional el cual se puede definir como un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización y descubrir oportunidades de mejora en los procesos empleados y todas las actividades desempeñadas, actividades que se llevaran a cabo usando una lista de chequeo acorde a la ISO 9001-2015.

Para el diagnóstico inicial se realizó un análisis interno con ayuda de la matriz DOFA para conocer el estado de la empresa Carnes Rancho Grande sus oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas y así aprovechar sus estrategias, también se tuvo en cuenta como apoyo la matriz VESTER para identificar los puntos críticos de los resultados de la matriz DOFA, se realizó un instrumento de recolección de información Check list *anexo 1*, con los requerimientos exigidos por la norma ISO 9001 de 2015 para verificar el estado de su cumplimiento con cada uno de los deberes exigidos por la norma ISO 9001 de 2015.

### ***Análisis***

Se llevó a cabo la elaboración del modelo de diseño de estructuración del sistema de gestión de calidad donde inicialmente se determina un análisis de perfil interno que nos permitió conocer oportunidades y debilidades principales de la empresa mediante una matriz dofa se pudo verificar sus oportunidades, debilidades, amenazas y Fortalezas, y enseguida una matriz Vester en la cual identificamos los puntos críticos de la empresa Carnes Rancho grande, se realizó la estructuración del sistema de gestión de calidad

donde se contempla procesos, procedimientos, formatos y demás herramientas requeridas en la estructuración de un sistema de gestión de la calidad todos con su secuencial y debida codificación con requerimientos de la norma ISO 9001 de 2015. Mediante el cual se tomaron los requisitos de toda la norma y se crearon procedimientos, también formatos con la información suministrada por la empresa Carnes Rancho Grande, de igual manera se estructura las políticas, el sistema de gestión documental y el manual de gestión de calidad, así como el manual de funciones y cargos.

### ***Diseño y capacitación.***

Se diseñaron los modelos de plan de capacitación en la empresa Carnes Rancho Grande un proceso mediante el cual los trabajadores de la organización adquieran conocimientos y aptitudes que nos trae la norma ISO 9001-2015, como les ayuda a interactuar en un entorno laboral y al cumplimiento de las actividades que les permita obtener la mayor satisfacción del cliente posible, concientizar sobre los beneficios y uso eficiente que nos aporta el sistema de gestión de calidad, explicar el diligenciamiento de documentos, los procesos y optimizar las actividades, Elevar el nivel de compromiso de los empleados con respecto a la calidad, buen servicio, efectividad en las operaciones-

### ***Unidad de Estudio o Muestra***

La unidad de estudio está enfocada únicamente en la empresa Distribuidora de Carnes Rancho Grande en su proceso de comercialización.

### ***Fases y Actividades Metodológicas***

La presente propuesta será desarrollada en 3 fases de investigación las cuales se especifican a continuación.

***Fase 1.***

Realizar el diagnóstico inicial de la situación de mediante la revisión de los requisitos del sistema de gestión de Calidad, para establecer un punto de partida bajo la norma ISO 9001:2015, el cual se trabajó con aplicación de listas de chequeo, matrices, para verificar el estado actual de la empresa con referencia a la norma ISO 9001:2015.

**Actividad 1.1.**

Diseño de un instrumento de recolección de información y Recopilación de la información.

**Actividad 1.2.**

Realizar análisis de perfil interno.

**Actividad 1.3.**

Tabular y documentar resultados.

***Fase 2.***

Diseñar la documentación necesaria conforme a lo requerimientos de la norma ISO 9001:2015, realizando intervenciones que permitan la medición para una mejora continua en los procesos y actividades que se realizan en el área.

**Actividad 2.1.**

Reunirse con parte de la empresa Carnes Rancho Grande para desarrollar la documentación con los estándares de la norma ISO 9001:2015.

**Actividad 2.2.**

Elaborar propuesta documentación de carnes Rancho Grande regida bajo la norma ISO 9001:2015 en un manual de calidad y procedimientos exigidos por la norma.

**Actividad 2.3.**

Documentación de propuesta definitiva siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 en un manual de calidad y procedimientos exigidos por la norma.

***Fase 3.***

Elaborar propuesta de plan de capacitación de calidad con los estándares que exige la norma ISO 9001:2015.

**Actividad 3.1.**

Determinar fases de plan de capacitación de gestión de calidad.

**Actividad 3.2.**

Determinar requerimientos de plan de capacitación.

**Actividad 3.3.**


Diseño de guías y capacitaciones de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

**Diagnóstico inicial de la situación mediante la revisión de los requisitos del sistema de gestión de Calidad, para establecer un punto de partida bajo la norma ISO 9001:2015**

Se diseñó un formato instrumento de recolección de información para verificar el porcentaje de cumplimiento en la norma ISO 9001 versión 2015 de la empresa Carnes Rancho Grande *anexo 1*, el formato cuenta con variables como son: requisito y descripción en el cual se tomó cada uno de los deberes que la norma constituye, una evaluación de cumplimiento el cual se evalúa si; cumple, no cumple y se aplica pero no se documenta y por ultimo comentarios y/o observaciones generales, su evaluación se realizó del numeral 4 al numeral 10 de la norma ISO 9001- 2015.

Se realizó un análisis de perfil interno y externo con la MATRIZ DOFA para identificar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de la empresa, y Matriz VESTER para identificar los puntos críticos de la misma.

**Tabla 1***Matriz dofa.*

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
	Gran experiencia en el sector, Buen posicionamiento en el mercado, Suficiente abastecimiento que para cumplir con las necesidades del cliente, Producto de buena calidad.	Falta de conocimiento del mercado, Deficiencia en sus inventarios, Procedimientos no documentados, Deficiencia en la selección de proveedores, Falta de un Sistema de Gestión de calidad
<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategia FO</b>	<b>Estrategia DO</b>
‘Cambios Tecnológicos, Mejorar la calidad de vida del servicio, preferencia del consumidor, poder adquisitivo del cliente	Tener personal capacitado que permita la rápida atención al cliente con productos de buena calidad, manteniendo al consumidor acorde a sus necesidades.	Aprovechar la buena calidad del producto y su tecnología que nos permita competir con el mercado
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategia DA</b>	<b>Estrategia FA</b>
Apertura a los nuevos competidores, Mal manejo de inventario, Aumento de precios en la metería prima , Bajos Precios que la competencia oferta, Inflación, No garantía de la calidad de la carne, Cambio de legislación, Disponibilidad de materias Primas	Capacitaciones y Tener una amplia variedad de producto que tenga una buena organización y permitan la elección del cliente	Aumentar la calidad del Producto Ofrecida, reducir los costos de los productos para obtener un mayor número de clientes

*Fuente:* Elaboración Propia.

Análisis: se realizó un análisis del contexto interno y externo de la empresa carnes rancho grande el cual nos permitió obtener las fortalezas y debilidades así como el estado de la organización sus oportunidades y amenazas también se obtuvieron las estrategias

que incluyen una parte importante significa que se deben usar para contrarrestar las partes negativas de la empresa Carnes Rancho Grande.

### ***Análisis Matriz Vester***

Se realizó un análisis con la matriz Vester para conocer causas y efectos o situaciones de problemáticas dentro de la empresa Carnes Rancho Grande.

### ***Determinación de las variables***

Se determinaron las variables realizando una lluvia de ideas de todas posibles problemáticas que puedan influir en el desempeño de la labor, así también teniendo en cuenta problemas que pueden existir sin el desarrollo de un sistema de gestión de calidad.

### ***Método de evaluación***

Al confrontar los problemas se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de evaluación:

- 0: No lo causa.
- 1: Lo causa indirectamente o tiene una relación muy débil.
- 2: Lo causa de forma Semi-directa o tiene una relación de casualidad.
- 3: Causa fuerte.



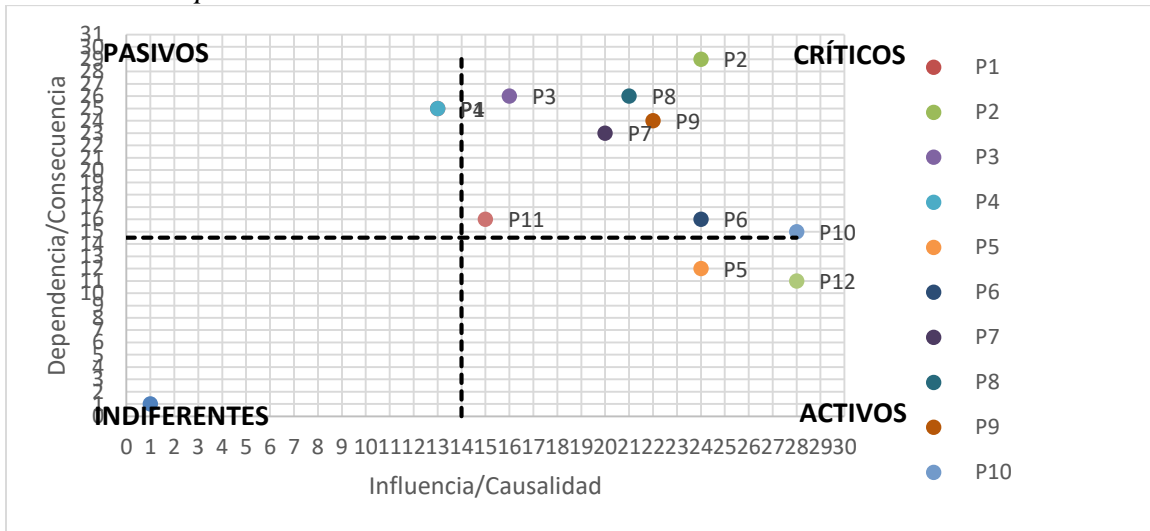
**Tabla 2***Matriz Vester*

Código	Variable	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	INFLUENCIA
P1	Falta de conocimiento en el mercado	0	1	2	1	1	2	1	1	2	0	2	0	13
P2	Deficiencia de Proveedores	3	0	2	3	1	1	2	2	3	2	2	3	24
P3	Disponibilidad de Materias Primas	1	3	0	2	0	1	2	2	1	2	0	2	16
P4	Expendido ilegal de materia Prima	0	2	2	0	0	0	3	2	2	0	0	2	13
P5	Deficiencia en inventarios	3	3	3	2	0	3	2	3	2	2	1	0	24
P6	Deficiencia en su documentación/procedimientos no documentados.	3	3	2	1	3	0	2	3	3	2	2	0	24
P7	Mala Manipulación de la materia prima	3	3	3	3	0	0	0	3	3	0	1	1	20
P8	Mal manejo de Transporte de la materia Prima	3	3	3	3	2	0	3	0	1	1	2	0	21
P9	No contar con Personal Calificado	3	2	2	3	0	3	3	3	0	2	1	0	22
P10	Falta de capacitación en normativas de calidad	3	3	3	2	3	3	3	2	3	0	3	0	28
P11	Aumentar Competidores regionales	0	3	1	2	0	0	1	2	2	1	0	3	15
P12	Inflación	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	0	28
DEPENDENCIA		25	29	26	25	12	16	23	26	24	15	16	11	133

*Fuente:* Elaboración Propia.

Figura 2

Valoración de puntos Críticos



Fuente: Elaboración Propia.

### Análisis:

Observando el análisis de la matriz Vester tomando en cuenta los principales problemas, observamos que tenemos puntos críticos como lo son deficiencia en proveedores, deficiencia en su documentación, mala manipulación de la materia prima, deficiencia en su transporte, falta de capacitación en normativa y en su personal.

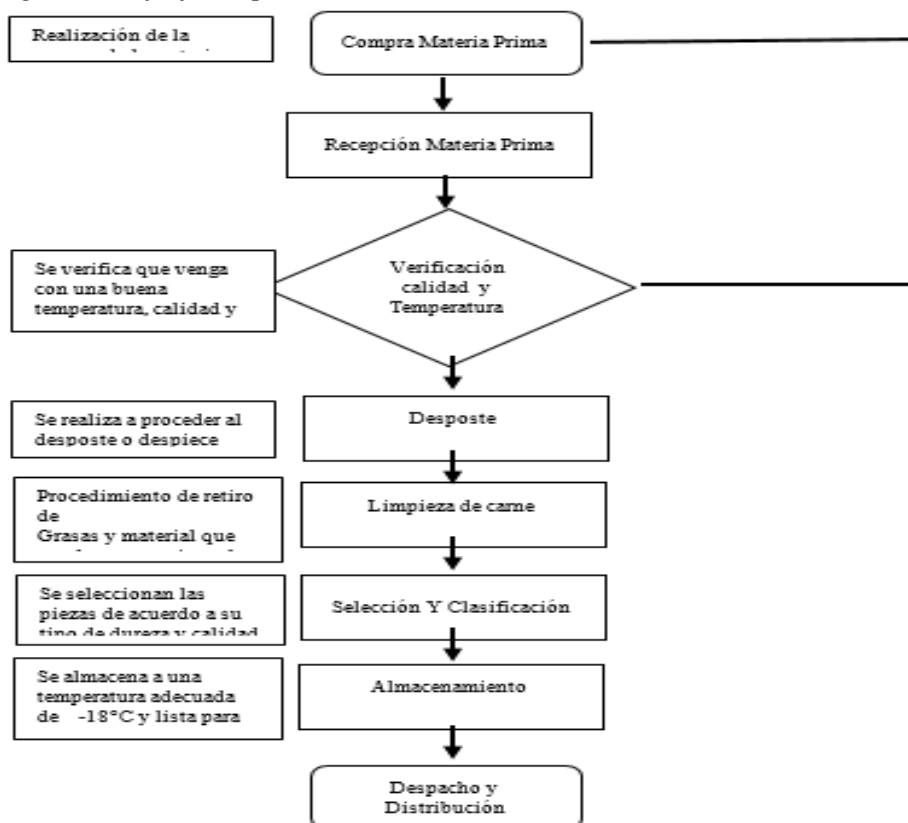
### Formato de cumplimiento

Para el descripción del proceso se tuvieron en cuenta los procesos mencionados

figura 3.

### Figura 3

Diagrama de flujo de procesos



Fuente: Elaboración Propia.

**Tabla 3***Resultados Diagnostico*

NUMERAL	CUMPLIMIENTO			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)			DESCRIPCION
	SI	NO	APLICADO Y NO DOCUMENTADO	SI	NO	APLICADO Y NO DOCUMENTADO	
4	1	21	3	0%	5%	1%	Contexto de la Organización
5	7	12	8	2%	3%	2%	Liderazgo
6	10	18	0	3%	5%	0%	Planificación
7	9	34	0	2%	9%	0%	Apoyo
8	4	99	29	1%	26%	8%	Operación
9	0	42	1	0%	11%	0%	Evaluación del Desempeño
10	0	71	13	0%	19%	3%	Mejora
	31	297	54	8%	78%	14%	
TOTAL	382			100%			

*Fuente:* Elaboración Propia

Se muestra el porcentaje de cumplimiento de la organización el cual incluye un 78% que no cumple con los requisitos de la norma, un 14% que lo aplican pero no lo documentan y 8% que si cumple con los requisitos de la norma aplicada en el *anexo 1*.

**Diseñar la documentación necesaria conforme a lo requerimientos de la norma ISO  
9001:2015.**

***Contexto de la organización***

***Comprensión de la organización.***

Para la evaluación del contexto de la organización se tomaron en cuenta la matriz dofa con la cual buscamos realizar una análisis interno y externo de la organización y la matriz Vester donde se realizó un procedimiento para la realización del mismo *anexo 2*.

***Alcance Sistema de Gestión de calidad***

La empresa del sector alimentario Carnes Rancho Grande ubicada en el municipio de Duitama departamento de Boyacá, más exactamente en el barrio avenida Camilo Torres, el alcance del Sistema de Gestión cubre los procesos de expendido de Carne de res como su actividad principal, debido al ser una empresa dedicada al sector alimentario carnes rancho grande se basa en que sus consumidores reciban un producto de excelente calidad teniendo en cuenta las normas de sanidad e inocuidad de los alimentos.

***Relación partes interesadas necesidades y expectativas***

De acuerdo con la ISO 9000-2015, las partes interesadas son todos los grupos que pueden verse afectados de alguna manera por las actividades de la empresa o cuyas decisiones pueden afectar el sistema de calidad de la empresa o entidad pública como se relacionan en la tabla 5.

Tabla 4

*Necesidades y expectativas*

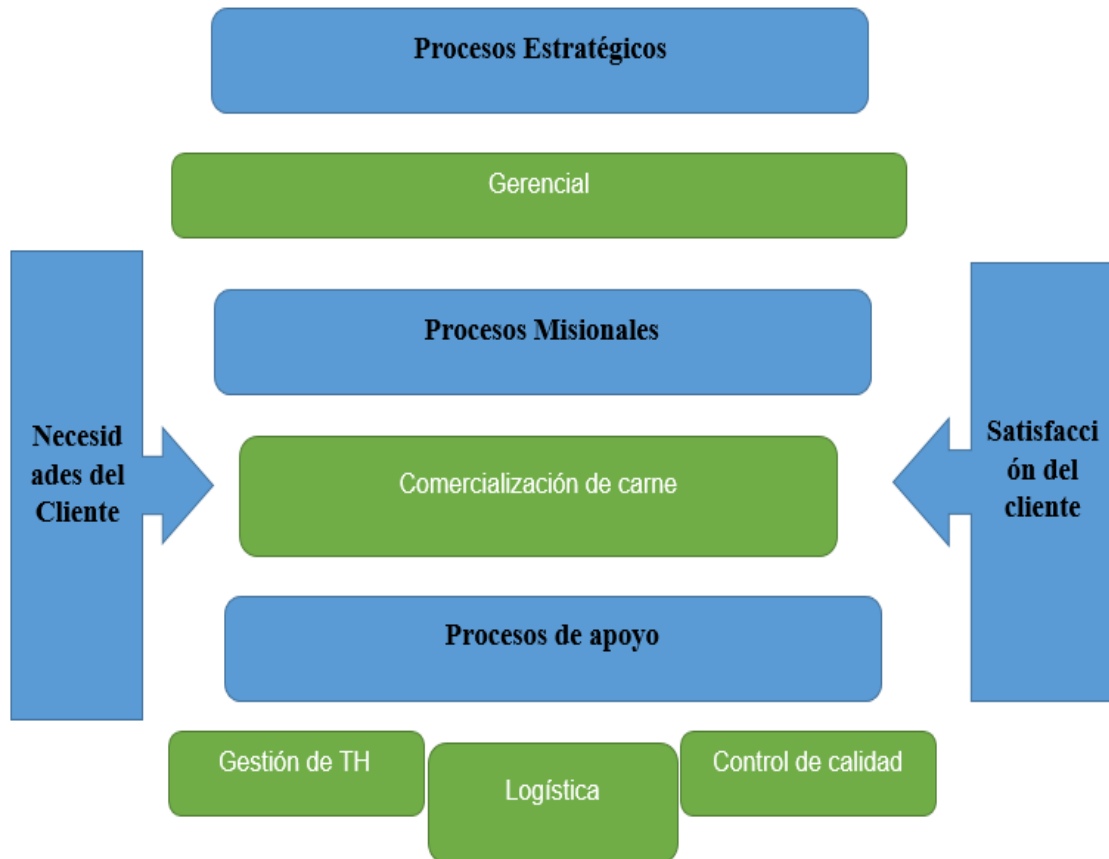
<b>Actor</b>	<b>Necesidad</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Instrumento de evaluación</b>
<b>Proveedores</b>	Garantía en la calidad, cumplimiento en los requisitos establecidos, que se garantice la información adecuada para establecer los productos y servicios, garantía de suministro.	Suministrar y abastecer a Carnes rancho grande con producto de buena calidad con requerimiento de documentación al día, cumplimiento para contribuir y llevar a cabo llevar a cabo su actividad económica.	Procedimiento de selección de proveedores <i>anexo 18</i> .
<b>Clientes</b>	Cumplimiento con pedidos acordados, producto de buena calidad, atención al cliente de manera adecuada que satisfagan sus necesidades.	Superar las expectativas del cliente con tiempos acordados para su entrega con producto de buena calidad.	No conformidad y plan de acción <i>anexo 23</i> .
<b>Gerente</b>	Aumentar la satisfacción al cliente así como mejorar todos los procesos de la empresa carnes Rancho Grande y las partes interesadas en esta empresa.	Cumplir con todos los resultados del Sistema de Gestión de Calidad, así como garantizar el buen funcionamiento de la empresa Carnes Rancho grande.	Formato seguimiento de ventas <i>anexo 24</i> .
<b>Contador</b>	Garantizar el buen manejo de los recursos de la empresa Carnes Rancho Grande.	Satisfacer el uso de recursos de la empresa Carnes Rancho Grande.	Seguimiento de consumo de recibo de servicios públicos.
<b>Empleados</b>	Mantener una buena información sobre el Sistema de Gestión de calidad.	Participar en las mejoras del Sistema de Gestión de calidad de todas sus actividades con compromiso a la mejora continua.	Formato de evaluación del desempeño del trabajador <i>anexo 26</i> .
<b>Talento Humano</b>	Trabajar en pro del sistema de Gestión de calidad para la	Participación de todo el personal de la empresa en todo el desarrollo del	Formato de asistencia a Capacitaciones

	implementación y desarrollo del mismo.	sistema de gestión de calidad	
<b>Responsable Sistema de Gestión de calidad</b>	Mantener de manera adecuada y su correcto funcionamiento de todo el sistema de gestión de calidad.	Llegar alas resultados en el sistema de Gestión de calidad.	Programa de auditoria <i>anexo 27</i> .
<b>Accionistas</b>	Carnes Rancho Grande empresa familiar no hay accionistas ni interesados secundarios.		

*Fuente:* Elaboración propia.

### ***Mapa de procesos***

Carnes rancho grande ha definido el siguiente mapa de procesos con el fin de identificar cada uno de los procesos de la empresa como son los procesos estratégicos misionales y de apoyo, teniendo en cuenta las necesidades y la satisfacción del cliente, con el fin de optimizar una comunicación directa entre las diferentes áreas de la empresa y mejorar la eficiencia de la organización.

**Figura 4***Mapa de Procesos*

*Fuente:* Elaboración propia.

En el mapa de procesos se identificaron procesos estratégicos con actividades gerenciales, procesos misionales con actividades propias de la empresa como es la comercialización de la carne y procesos de apoyo el cual se divide en Gestión del talento humano, área de logística y control de calidad para poder establecer las interrelaciones que existen en estos procesos cada proceso cuenta con una caracterización de procesos como se muestra en la figura 3 la caracterización del proceso misional.



**Figura 5***Caracterización de procesos estratégicos.*

		CARACTERIZACION DE PROCESOS ESTRATEGICOS			
		GESTION GERENCIAL			
PROCESOS ESTRATEGICOS		CODIGO: CR-P-10		VERSION	FECHA DE ACTUALIZACION
		ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
	Gestion Gerencial	Directices generales	Direccionamiento	Vision, Mision, Política de	Gestion Gerencial
		Política y objetivos de caliad	Revision Sistema de	Calidad Cumplimiento de objetivos	
	Talento Humano	Personal Capacitado	Toma de decisiones	Necesidad del personal capacitado	Talento humano
	Gestion Financiera	Plan de accion y presupuesto	Presupuesto anual	Aprobacion del presupuesto	Gestion Financiera
	Sistemas Integrados de Gestion	Informe de auditorias internas	Cumplimiento de los terminos establecidos para su ejecucion	Acciones de mejora	Sistemas integrados de Gestion
	Todos los procesos	Informe de planes de accion	Rendicion de informes	Informes	Todos los procesos
Informe de indicadores		Medir la eficacia de cada proceso	Informe de Gestion/planes de accion		
OBJETIVO DEL PROCESO			REQUISITOS DE LEY	REQUISITOS NORMA	
Garantizar el producto de buena calidad y consumo en la empresa Carnes Rancho Grande			ISO 9001-2015	NUMERAL 4-10	

*Fuente:* Elaboración propia.

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

Carnes Rancho Grande se encarga de ejercer un liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de Calidad, también al logro de las metas establecidas por la empresa.

**Política de calidad**

Para la realización de la política de calidad la lata gerencia tomo en cuenta factores como que fuera apropiada al contexto de la organización, que fueran pautas para

establecer metas y objetivos de calidad que incluyan compromisos de mejora continua y se efectuó la siguiente política de calidad:

En carnes Rancho grande brindamos nuestros productos mediante la comercialización de carnes frías de res y cerdo de una excelente calidad y precio adecuado cumpliendo con los requisitos legales, para lograr la entrega de un producto de excelente calidad de manera oportuna y en el tiempo acordado logrando la satisfacción de nuestros clientes, y con compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad con un personal capacitado dentro de un óptimo ambiente de trabajo.


Carnes Rancho Grande está comprometido aplicando y comunicando la política de calidad dentro de su organización y publicarla en dos lugares visibles para partes externas e internas de la empresa para que creen conciencia del lugar de trabajo, así tanto como para internas con capacitaciones, seguimiento, inducción y re inducción *anexo 8*, con el fin de Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos, también está establecido en la matriz de comunicaciones *anexo 9*.

En la *figura 6* (manual de funciones del cargo Responsable sistema de gestión de calidad) el cual se estructuro un manual de funciones *anexo 10*, con el fin de identificar los requisitos para su contratación y responsabilidades que cada trabajador posee.

Se realizó un procedimiento contratación de personal *anexo 11*, en el cual se muestra el debido proceso de contratación del personal en la empresa Carnes Rancho Grande.

Figura 6

*Manual de funciones Cargo Responsable del Sistema de gestión de calidad.*

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
<b>Nombre del cargo</b>	Responsable de SGC	
<b>Area al que pertenece</b>	Dirección General	
<b>Requisitos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carrera universitaria o especialización en ingeniería industrial o medio ambiente.</li> <li>- Certificación de auditor.</li> <li>- Experiencia previa de 1 año en auditorías.</li> <li>- Por lo mínimo llevar ejerciendo tu profesión alrededor de 1 año</li> </ul>		
<b>Responsabilidades del puesto</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los riesgos y oportunidades de cada organización para implantar un plan adecuado</li> <li>- Se encargará de dirigir las internas y de hacer de conexión entre las externas y la dirección de la empresa.</li> <li>- Colaboración y acompañamiento con el auditor externo cuando visite la empresa.</li> <li>- Revisará sus sugerencias y quejas, las analizará para determinar si hubo un problema real</li> <li>- Establecerá los requisitos de calidad que se les exigirá a los proveedores y ayudará a evaluarlos para determinar los que mejor se alinean con la estrategia de la empresa.</li> <li>- Establecerá los estándares de calidad, procedimientos, protocolos que redunden en una mejor calidad</li> </ul>		
<b>Competencias:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Ética</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Pro actividad</li> <li>- Adaptabilidad</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Organización</li> </ul>		

*Fuente:* Elaboración propia.

### ***Planificación***

Carnes rancho grande para el desarrollo de este capítulo se dio a la necesidad de abordar riesgos y oportunidades determinando las cuestiones internas y externas con el objetivo de promover la mejor continua, prevenir los efectos no deseados y asegurar todo el cumplimiento de los resultados planificados para el desarrollo de este apartado se utilizó una matriz de riesgos de la operación *anexo 12*, para evaluar la eficacia de las

acciones el cual se realicen sobre un producto, y las interrelaciones que hay en el mapa de procesos.

### ***Objetivos de calidad***

Para el desarrollo de los objetivos de calidad se tuvieron en cuenta aspectos importantes como ir de mano con la política de calidad, tener requisitos aplicables como son cámara de comercio, industria y comercio, manipulación de alimentos todo con el objetivos de ser apropiados en pro a la conformidad de los productos y tener un objeto de medición que nos permita realizar un seguimiento en una matriz para su cumplimiento *anexo 13*.

- Aumentar la satisfacción de los clientes.
- Disminuir tiempos de alistamiento de pedidos
- Reducción de desperdicios en 80%
- Disminuir quejas y reclamos por productos de baja calidad.
- Medir la capacitación del personal.

### ***Planificación de los cambios***

Es una parte importante dentro del sistema de gestión de calidad se realizó un conjunto de actividades que nos permitió identificar y analizar ya sean en procesos o actividades donde Carnes Rancho grande se dio a tarea de elaborar un Procedimeinto para la elaboración de cambios o planificación de los mismos *anexo 14*, teniendo en

cuenta aspectos o actividades como Identificar el cambio, análisis si es conveniente el cambio, planificación del cambio, comunicación del cambio, implementación y realización del cambio.

### ***Apoyo***

#### ***Recursos, personal e infraestructura, seguimiento y medición.***

Para este apartado de la norma se evaluaron los responsables de los recursos para el sistema de gestión de calidad, la evaluación del personal mediante un procedimiento manual de funciones *Anexo 10*, se elaboró una distribución de planta con todos los aspectos e infraestructura que incluye Carnes Rancho Grande, también se elaboró una lista de verificación de control y calidad de la materia prima *anexo 15*, que nos permite con un objeto de medición o evaluación realizar una inspección de la calidad de la materia prima así mismo se elaboró un procedimiento *anexo 16*, elaboración y control de documentos en el cual establecemos los parámetros para la creación y actualización del control de documentos del sistema de gestión de calidad de Carnes Rancho Grande, y una matriz de comunicaciones *anexo 9*, matriz de comunicaciones es cual permite la comunicación interna y externa del Sistema de Gestión de calidad.

#### ***Competencia.***

Para su desarrollo determinamos el responsable de determinar la competencia así mismo se desarrolló un o manual de funciones *Anexo 10*, y un procedimiento de inducción o re inducción *anexo 8*, que nos permitan evaluar, contratar y capacitar a las personas idóneas para la realización de su trabajo que permita una eficacia y calidad en el desarrollo de sus funciones en el ámbito laboral.


### ***Toma de conciencia, comunicación e información documentada***

Identificamos a la gerencia como responsable de toma de conciencia de objetivos y política de calidad y sus diferentes maneras de dar a conocer toda la información a los interesados y trabajadores de la empresa Carnes Rancho grande, también determinamos dentro de sus mismas obligaciones la comunicación de todas las partes internas y externas de todo el Sistema de Gestión de Calidad mediante una matriz de comunicaciones como se ve en la *figura 6* donde se muestra ¿Qué se comunica?, ¿Quién lo comunica?, ¿A quién se comunica?.

Se realizó un procedimiento para la elaboración de documentos y registros *anexo 16*, con el fin de establecer los parámetros para la creación de todos los documentos.

Figura 7

## Matriz de comunicaciones.

		MATRIZ DE COMUNICACIONES			CODIGO	
		Fecha De Revisión Del Documento:			CR-CO-01	Versión
Carnes Rancho Grande					1	
¿Qué se comunica?	¿Quién lo comunica	¿A quién se comunica?	¿Cómo se comunica?	Registro	Evidencia	
<b>Dirección y empresas</b>						
Política de calidad	Gerente	Partes interesadas	Tablón, E-mail	CR-FO-11	Correo electrónico, documento	
Sistema de Gestion de calidad	Director de Sistemas integrados de Gestion	Trabajadores y partes interesadas	Reuniones y capacitaciones	CR-FO-11	Formato de asistencia	
Objetivos de calidad	Gerente	Partes interesadas	Tablón, E-mail	CR-FO-11	Correo electrónico, Documento	
Asignacion de Recursos	Director de Sistemas integrados de Gestion	Trabajadores y partes interesadas	Reuniones y capacitaciones	CR-FO-11	Formato de asistencia	
Desempeño del Sistema de Gestion de Calidad	Director de Sistemas integrados de Gestion	Trabajadores y partes interesadas y gerente	Reuniones y capacitaciones	CR-FO-11	Formato de asistencia	
Mapa de procesos	Gerente	A todos los trabajadores de la empresa	Conferencia	CR-FO-11	Formato de asistencia	
Conferencias sobre SGC	Gerente	Trabajadores	Conferencias sobre SGC	CR-FO-11	Formato de asistencia	
Cumplimiento de objetivos de calidad	Gerente	Partes interesadas	Conferencias	CR-FO-11	Formato de asistencia	
Satisfaccion del cliente	Cliente	Gerente	Quejas	CR-FO-11	Formato de quejas y reclamos	
Ofertas	Gerente	Cliente	Tablon de anuncios	CR-FO-11	Tablon de anuncios	
Funciones y responsabilidades	Administrador	A todo el personal	Comunicación directa, Documento escrito Capacitaciones	CR-FO-11	Formato de asistencia, Contrato laboral	
Resultado de las auditorias	Gerente	Alta direccion	Informe escrito	CR-FO-11	Informe	
Anomalias de productos y servicios	Gerente	Alta direccion	Informe escrito	CR-FO-11	Formato de anamias y acciones de mejora	
Procesos de induccion	Gerente	A todo el personal de nuevon ingreso	Comunicación directa, Documento escrito Capacitaciones	CR-FO-11	Correo electrónico, documento, formato de asistencia	
Verificacion de control de calidad	Gerente	Alta direccion	Informe escrito	CR-FO-11	Formato de verificacion	
Revisión por la dirección	Responsables de todos los procesos	Alata direccion	Informe escrito	CR-FO-11	Informe	
Productos no conformes	Gerente	A todo el personal	Matriz de pductos no conformes	CR-FO-11	Informe, Matriz.	

Fuente: Elaboración propia.

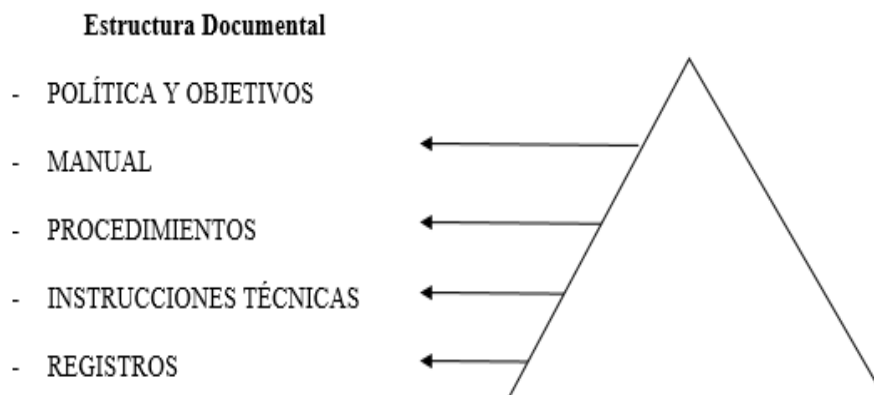
### ***Creación de documentos***

Para la creación de documentos se realizó un procedimiento *anexo 16*, en el cual se estableció los parámetros para la creación y actualización del control de documentos del sistema de gestión de calidad de Carnes Rancho Grande de la empresa Carnes Rancho Grande.

### ***Jerarquía de los documentos.***

#### **Figura 8**

*Jerarquización de los documentos.*



*Fuente:* Elaboración propia.

Para la presente se realizó un proceso de codificación alfanumérico como se especifica a continuación:

#### **Tabla 5**

*Codificación*

TIPO DE DOCUMENTO	INDICADOR EMPRESA	CODIFICACION	SEPARADOR	CODIGO
MANUAL	CR	M	-	0
PROCEDIMIENTO	CR	PR	-	0



FICHAS DE CARACTERIZACION	CR	FC	-	0
FORMATO	CR	FO	-	0
COMUNICACIONES	CR	CO	-	0

Fuente: Elaboración Propia.

**Tabla 6**

*Codificación Manual*

MANUAL			
NOMBRE DOCUMENTO	EMPRESA	LETRA	NUMERO
MANUAL DE FUNCIONES	CR	M	1
MANUAL DE CALIDAD	CR	M	2

Fuente: Elaboración Propia.


Un ejemplo de codificación CR-PR-05 que corresponde a elaboración y control de registros y documentos, donde CR indicamos las iniciales de la empresa Carnes Rancho grande, PR son iniciales de Procedimiento y 05 es el numero consecutivo con respecto a la secuencia signada.

***Encabezado documentos sistema de Gestión de Calidad***

Para el encabezado de la estructura de documentos y procedimientos se hace uso del encabezado como se muestra en la *Figura 7* el cual es utilizado para toda la documentación.

**Figura 9**

*Encabezado Documentos.*

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO</b>
	<b>Título</b>	<b>CR-XX-#</b>
		<b>Versión</b>
		<b>#</b>

Fuente: Elaboración propia.

### *Control de cambios*

**Figura 10**

*Control de Cambios.*

<b>Versión</b>	<b>Cambio</b>	<b>Motivo</b>

*Fuente:* Elaboración Propia.

### *Operación*

#### *Planificación y control operacional*

Se elaboraron fichas de caracterización procesos estratégicos gestión gerencial *anexo 3*, procesos misionales comercialización de la carne *anexo 4*, procesos de apoyo como son gestión de talento humano *anexo 5*, logística *anexo 6*, control de calidad *anexo 7*, ligados al numeral 4 de la norma y mapa de procesos con el fin de llevar una descripción de todos los procesos identificando elementos que intervienen dentro de la actividad, se elaboró un procedimiento que se debe realizar a la materia prima *anexo 17*, en el cual se muestran todos los procesos y como realizarlos al momento de desempeñar una tarea desde la recepción de la materia prima hasta su venta, se establecieron procedimientos de control de proveedores *anexo 18*, bajo la metodología AHP que nos permita tener un control y una rigurosa selección del mejor proveedor evaluándolo con una serie de variables obteniendo resultados idóneos para la mejor selección del proveedor en el cual se identifican el proceso de búsqueda, evaluación y selección de un proveedor.

Todos los procedimientos de la empresa carnes rancho grande los procedimientos se encuentran documentados para permitir el análisis de la empresa, la misma cuenta con instalaciones adecuadas, maquinaria y equipo correcto que le permita el desarrollo de sus funciones para lograr los resultados esperados y cumplir con las necesidades del cliente, con el fin de garantizar la operatividad de los mismos y garantizar a los clientes un producto de buena calidad se ha documentado un procedimiento de mantenimiento *anexo 19*, en el cual se mantienen los registros de todas las actividades y procedimientos para el proceso de mantenimiento así como sus fichas técnicas y sus especificaciones.

### ***Requisitos para los productos.***

Los requisitos para los productos y servicios se identifican mediante requisitos legales como lo exige INVIMA como son vacunas y registros de ganado, superintendencia de industria y comercio donde exige la autoridad nacional de competencia, la metrología legal y protege los derechos a los consumidores, cámara de comercio, secretaria de salud la cual exige manipulación de alimentos, buenas instalaciones, plan de saneamiento.

Se realizó un procedimiento de acciones correctivas y productos no conformes *anexo 22*, con el fin de Establecer metodología para el análisis, formulación, implementación y seguimiento de acciones correctivas con el fin de eliminar las casusas de las no conformidades el cual va ligado a la matriz de productos no conformes *anexo 23*, con el fin de controlar las anomalías o incumplimiento de los compromisos

establecidos con el cliente que nos permitan tomar acciones para su disposición final y que no vuelva a suceder.

Carnes Rancho Grande se encarga de proporcionar la información de todos los productos y servicios mediante procesos por medio de atención al público, mediante carteleras y tabloneros informativos y a medios externos como proveedores mediante correos electrónicos de contratos y pedidos también se incluyen las exigencias y requisitos del cliente en su procedimiento de selección de proveedores *anexo 18*.

Carnes Rancho Grande se encarga del proceso y verificación de los productos en tres partes realizado una rigurosa inspección de calidad con una lista de verificación de control de calidad de la materia prima como se muestra en el *anexo 15*, la cual se encarga de controlar los productos y servicios que se van a entregar al cliente y mantener su información documentada en caso de tener anomalías se procede a realizar el siguiente *anexo 22*.

En su matriz de riesgos de la operación *anexo 12*, Carnes rancho grande evalúa y predice los fallos que pueden llegar a un ocasionarle nuestro producto evaluando las actividades de cada uno de sus procesos y dando a conocer las acciones recomendadas y controles establecidos para evitar un posible fallo en la misma.

### ***Control de los procesos.***

Se tuvieron en cuenta los procedimientos de selección de proveedores *anexo 18*, y para definir los controles que un proveedor puede tener y verificar que cumpla con todos los requisitos manual de funciones *anexo 10*, procedimiento de elaboración y control de documentos *anexo 16*, para elaborar la documentación, procedimiento de inducción y re

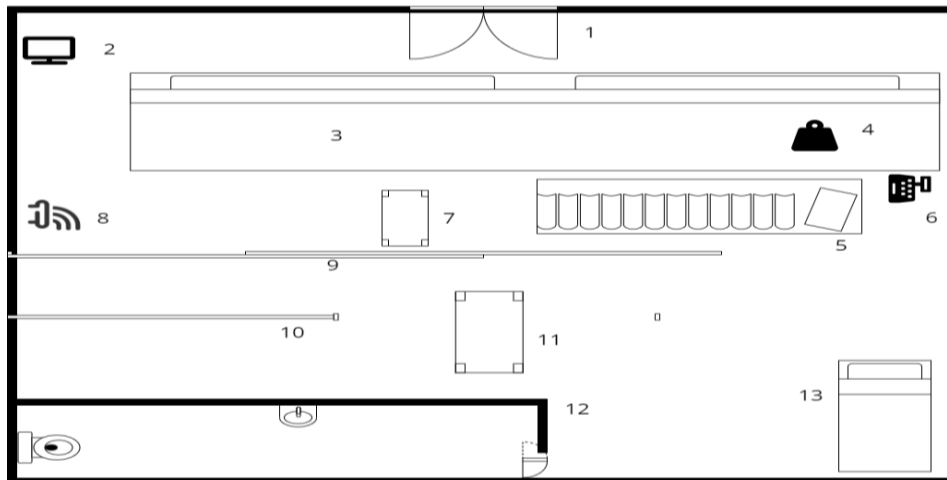
inducción *anexo 8*, con el fin de establecer los parámetros para una inducción de nuevos empleados y re inducción en caso de ser necesaria, procedimiento de materia prima *anexo 17*, con el fin de definir los pasos para realizar las acciones a realizar con la carne o materia prima, *anexo 11*, procedimiento de contratación, *anexo 22* procedimiento de acciones correctivas y no conformidades.

### ***Control de la producción.***

Se realizó un procedimiento de mantenimiento *anexo 19*, en el cual se describe el proceso a seguir para realizar el respectivo mantenimiento de los equipos y máquinas de la empresa Carnes Rancho Grande el cual está establecido con las fichas técnicas de cada máquina y/o herramienta con el fin de mantener control de todas las actividades y registros y mantener un buen control de la maquinaria operativa, la matriz de plan de mantenimiento *anexo 20*, en el cual se establecen las fechas semanas y observaciones cuando se va a realizar un mantenimiento, se tuvo en cuenta el procedimiento de contratación *anexo 11*, para el área de recurso humano y su contratación, para el área de infraestructura se tuvo en cuenta la distribución de planta *figura 10*, para la correcta organización de los equipos y máquinas.

### **Figura 11**

*Distribución de planta Carnes Rancho Grande*



*Fuente:* Elaboración Propia.

1. Entra principal.
2. Centro de vigilancia
3. Congelador principal
4. Peso o Gramera
5. Estiba
6. Caja registradora
7. Mesa de corte
8. Molino y sierra
9. Separador
10. Cuelgue de carne
11. Mesa de desposte
12. Baño y vestidor
13. Congelador secundario

***Liberación de productos y servicios.***

Carnes Rancho Grande realizó su plan de trazabilidad *anexo 25*, con el fin de garantizar un sistema de identificación eficaz de los productos cárnicos, se realiza la matriz de calidad *anexo 15*, con el fin de establecer controles de verificación de calidad y tomando acciones de mejora con el formato *anexo 23*.

***Control de salidas.***

Se desarrolló una matriz *anexo 23*, con el fin de establecer productos no conformes y se hace uso del análisis mediante una matriz *anexo 21*, y se desarrolló dentro del mismo un plan de acción con la matriz estableciendo todas las actividades, los responsables y la fecha estimada y fecha de cumplimiento siguiendo el procedimiento *anexo 22*, no conformidades y acciones correctivas.

***Evaluación del desempeño***

Para el seguimiento de los objetivos de calidad se diseñó el formato matriz de cumplimiento de objetivos *anexo 13*, estableciendo unos indicadores los cuales de medición los cuales son evaluables con una fórmula, una periodicidad la meta a la que se desea llegar el límite superior y límite inferior, se crea un formato de evaluación de desempeño *anexo 26*, con el fin de comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a cada empleado por la empresa Carnes Rancho Grande.

***Satisfacción del cliente.***

Se diseñó un formato evaluación de satisfacción del cliente *anexo 32*, donde con sus respuestas obtendremos los resultados para ir contribuyendo a la mejora de satisfacción del cliente.

Se realizó un formato de seguimiento de ventas *anexo 24*, para determinar el grado de satisfacción del cliente con estándares como metas por cumplir ya que una de ellas es brindar al mayor satisfacción posible al cliente, metas cumplidas, unidades vendidas, tipo de cliente y si hubo alguna devolución o no para así controlar también el producto no conforme.

#### ***Auditoria interna.***

Se establecieron las pautas para realizar auditorías mediante un procedimiento de auditoria interna *anexo 27*, el cual contiene el procedimiento para la realización de auditorías, los criterios para el desarrollo de una auditoria, el programa de auditorías, los parámetros que se establecen para realizar la auditoria, formato de acta de reuniones así mismo se determinó que las auditorias se realizaban anualmente para determinar las mejoras.

#### ***Revisión por la dirección.***

Se estableció una reunión anualmente para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad para el cual se realizó un procedimiento de revisión *anexo 28*, donde se incluyen las generalidades y actividades a seguir para su revisión así como también las entradas y salidas por la dirección.

#### ***Mejora***

##### ***Mejora, acción correctiva y mejora continua.***

Para el mejoramiento continuo Cranes Rancho Grande usa el formato realizado plan de acción *anexo 23*, que va a tener en cuenta el Procedimiento de acciones de mejora *anexo 22*, pasos a seguir, con el fin de evaluar todas las actividades no conformes y



remueva a un compromiso de la mejora continua para lograr la mejora del sistema de gestión de calidad.

***Documentación de sistema de gestión de calidad para la Carnes Rancho Grande***

Para el desarrollo del sistema de Gestión de Calidad, toda la información recopilada o documentada que requiere la empresa y los requisitos que exige la norma ISO 9002:2015 se encuentran en el manual de calidad, listado de procedimientos, listas de chequeo, matriz de verificación, formatos de evaluación se controlan mediante medios físico dentro de las instalaciones de la empresa Carnes Rancho Grande y medios tecnológicos en el correo de la empresa, la cual son controlados por la alta dirección, gerencia y responsables del área o proceso.

**Elaborar propuesta de plan de capacitación de calidad con los estándares que exige la Norma ISO 9001:2015.**

Realizar procesos de capacitación con el fin de dar a conocer a la empresa Carnes Rancho Grande un proceso mediante el cual los trabajadores de la organización adquieran conocimientos y aptitudes que nos trae la norma ISO 9001-2015, como les ayuda a interactuar en un entorno laboral y al cumplimiento de las actividades que les permita obtener la mayor satisfacción del cliente posible, concientizar sobre los beneficios y uso eficiente que nos aporta el sistema de gestión de calidad, explicar el diligenciamiento de documentos, los procesos y optimizar las actividades, Elevar el nivel de compromiso de los empleados con respecto a la calidad, buen servicio, efectividad en las operaciones.

Capacitación: actividad que planea una empresa que van orientadas a sus necesidades y dan a conocer la menor manera de desarrollarlas en una manera eficiente.

Seguimiento: análisis y recopilación de toda la información de acuerdo al avance de la actividad.

***Necesidades de la capacitación.***

Conocer los estándares principales y más importantes que aborda la ISO 9001:2015 en la empresa carnes rancho grande el cual se determinan las necesidades de

la capacitación mediante las brechas que tienen los trabajadores para desarrollar su trabajo de una manera adecuada dentro de empresa Carnes Rancho Grande.

- Importancia de la ISO 9001
- Control de calidad
- Atención al Cliente
- Control de cambios
- Política y objetivos de calidad
- Manual de funciones
- Acciones de mejora
- Selección de proveedores
- Procedimientos y registros
- Inducción y re inducción
- Verificación de los productos
- Manipulación de alimentos
- Cortes de carne
- Recapacitación al cortador
- Análisis interno
- Mantenimiento
- Revisión por la dirección

### ***Planificación.***

A continuación se muestra el proceso de las actividades o temas y las capacitaciones que se realizan bajo requerimientos y lineamientos establecidos más

importantes en la norma ISO 9001-2015 con los 12 meses teniéndolos en cuenta como fechas establecidas.

**Tabla 7**

*Actividades Capacitación.*

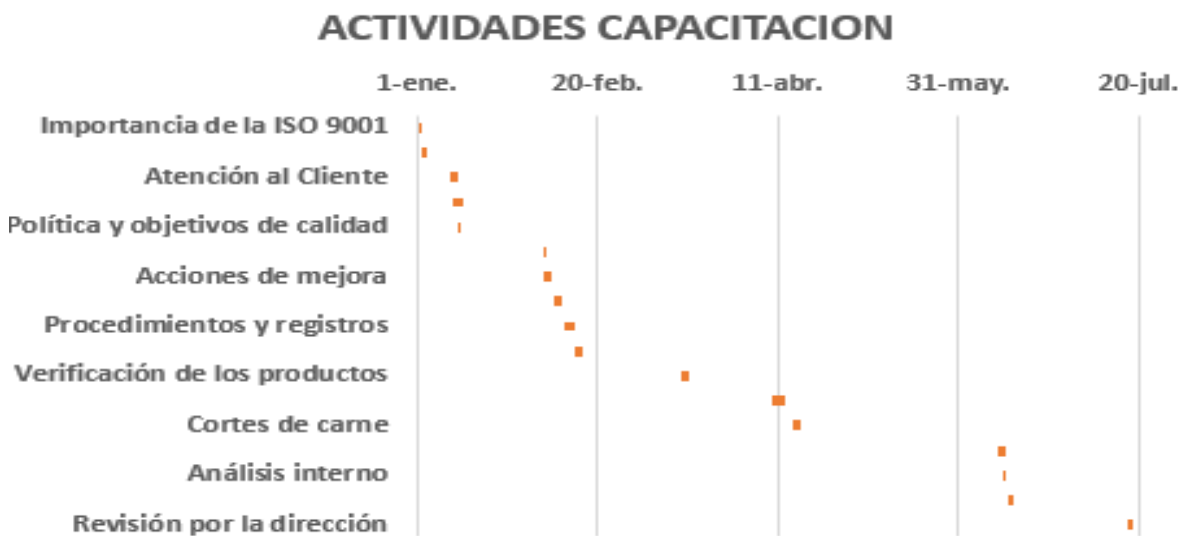
<b>Mes inicio</b>	<b>Mes Fin</b>	<b>Duración en Días</b>	<b>Tema de la capacitación</b>	<b>A quien</b>	<b>Responsable</b>	<b>Controles</b>
1-ene	2-ene	1	Importancia de la ISO 9001	Trabajadores de la empresa, gerencia, colaboradores.	Externo	Formato de evaluación
2-ene	4-ene	2	Control de calidad	Trabajadores de la empresa, todas las áreas	Externo	
10-ene	12-ene	2	Atención al Cliente	Trabajadores de la empresa área de ventas	Externo	
11-ene	13-ene	3	Control de cambios	Gerencia	Externo	
12-ene	14-ene	1	Política y objetivos de calidad	Trabajadores de la empresa, todas la áreas que la comprende.	Externo	
5-feb	5-feb	1	Manual de funciones	Trabajadores de la empresa en todas sus áreas.	Externo	
5-feb	7-feb	2	Acciones de mejora	Trabajadores de la empresa en todas sus áreas.	Externo	
8-feb	10-feb	2	Selección de proveedores	Trabajadores de la empresa en todas sus áreas.	Externo	
11-feb	14-feb	3	Procedimientos y registros	Trabajadores de la empresa en todas sus áreas.	Externo	
14-feb	16-feb	2	Inducción y re inducción	Trabajadores de la empresa en todas sus áreas.	Externo	
15-mar	17-mar	2	Verificación de los productos	Trabajadores de la empresa en todas sus áreas.	Externo	
9-abr	13-abr	4	Manipulación de alimentos	Trabajadores de la empresa en todas sus áreas.	Externo	

15-abr	17-abr	2	Cortes de carne	Área de ventas	Externo
11-jun	12-jun	2	Recapitación al cortador	Área de ventas	Externo
12-jun	13-jun	1	Análisis interno	Área administrativa	Interno
14-jun	15-jun	1	Mantenimiento	Todas las áreas de la empresa	Externo
17-jul	18-jul	1	Revisión por la dirección	Alta gerencia	Externo

*Fuente:* Elaboración Propia

## Figura 12

*Actividades capacitación Diagrama de Gantt*



*Fuente:* Elaboración Propia

## Ejecución

### Diseños de capacitaciones.

El plan de capacitaciones se apoya en las diapositivas diseñadas y los formatos de procedimientos y registros de sistemas de gestión de calidad.

## Procedimiento

Los procedimientos para la capacitación se llevan a cabo de acuerdo a los anexos de los procedimientos.

	MANUAL	CODIGO
	Manual de funciones Carnes Rancho grande	CR-M-01

	PROCEDIMIENTO	CODIGO
	Acciones de Mejora Rancho grande	CR-P-17

MANUAL DE FUNCIONES  
CARNES RANCHO GRANDE  
COD: CR-M-01



PROCEDIMIENTO ACCIONES DE MEJORA  
CARNES RANCHO GRANDE  
COD: CR-P-17



	PROCEDIMIENTO	CODIGO
	Selección de proveedores Carnes Rancho grande	CR-M-16

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES

CARNES RANCHO GRANDE

COD: CR-M-16



	PROCEDIMIENTO	CODIGO
	Procedimiento De Elaboración Del Sistema De Gestión De Calidad Carnes Rancho Grande	CR-P-13

PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

CARNES RANCHO GRANDE

COD: CR-P-13




### **Formato de evaluación de capacitaciones carnes rancho grande**

A continuación se muestra el formato que se lleva a cabo en cada una de las capacitaciones el cual ira contemplado de 5 preguntas con selección múltiple con una escala de calificación de 1 a 5 siendo 1 la más baja y 5 la más alta, al tener una respuesta baja menor de la calificación de 3.5 se llevara a cabo una re inducción que complemente los conocimientos para el evaluado.

**Figura 13**

*Evaluación de Capacitaciones.*

		FORMATO DE EVALUACION DE CAPACITACIONES		CODIGO
				CR-FO-10
Nombre de la capacitación				VERSION
Nombre Evaluado				1
Area a la que pertenece				Calificación
Fecha	____/____/____	Cargo		
Preguntas de selección múltiple con única respuesta; seleccione la respuesta correcta según corresponda.				
Pregunta 1.				
a.	b.	c.	d.	
Pregunta 2.				
a.	b.	c.	d.	
Pregunta 3.				
a.	b.	c.	d.	
Pregunta 4.				
a.	b.	c.	d.	
Pregunta 5.				
a.	b.	c.	d.	
Observaciones:				
Responsable de la evaluación			Aprobó	
			Si	No

*Fuente:* Elaboración Propia.

**Evaluación**

Se realiza un registro de asistencia a capacitaciones

**Tabla 8**

*Formato de Asistencia.*

		CARNES RANCHO GRANDE					
		FORMATO REGISTO DE ASISTENCIA					
Código:		No.					
Tema:							
	Fecha:	Hora de inicio:	Hora de fin:	Capacitor:			
N	___/___/___	___:___	___:___	_____			
	Nombre	Cargo	Firma	Hora entrada	Hora salida	Celular	C.C
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
Elaboro:		Aprobó		Responsable de la capacitación			

*Fuente: Elaboración Propia.*

**Indicadores de evaluación**

Para la evaluación de la capacitación debido a que la capacitación se realiza anualmente en los meses establecidos se procede a medir con indicadores de eficacia el cual se mide *eficacia = Resultados obtenidos planificados/resultados planificados*, para el cual se utiliza los resultados de la evaluación de la capacitación de los aprobados y no



aprobados y con indicadores de cobertura con la lista de asistencia de ahí los resultados se establecen nuevas fechas de las necesidades de capacitación para el próximo año.

### **Conclusiones**

Al realizar el análisis lista de verificación con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 encontramos un 8% de cumplimiento tomando este punto como referencia, la realización de la documentación de los procesos y procedimientos elaborada en el presente proyecto, permite alcanzar un sistema de gestión de calidad en base a ISO 9001:2015, en donde se considera cubrir las necesidades existentes desde mayor a menor urgencia.

Se establecieron procedimientos incluyendo la codificación, actividades y objetivos con el fin de agilizar la ejecución de sus actividades diarias y el desempeño en sus procesos.

Se estableció un manual de calidad con todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en el cual nos permitió exponer los todos los aspectos primordiales del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Carnes Rancho Grande.

El formato de evaluación de Desempeño nos permite realizar un análisis o seguimiento al trabajador con una serie de requerimientos que nos establecen determinar y evaluar a los empleados según su desempeño.

Se estableció un plan de capacitación que permite a la empresa Carnes Rancho Grande tener índices para el aporte y complemento a sus trabajadores sobre las actividades que realizan en el día a día.

La preparación de un procedimiento de auditoría interna permite de igual manera alcanzar una mejora continua a través del seguimiento al completo de sus procesos desarrollados y todos los resultados se encargara la gerencia de revisarlos y que exista continua toma de decisiones.

Finalmente, el desarrollo de esta propuesta está directamente relacionado con ingeniería industrial al llevar a cabo investigaciones de procesos y estandarizar con el proceso inmediato en el que opera la organización se ve afectado por la gestión de la calidad.

### **Recomendaciones**

Se recomienda a la empresa Carnes Racho Grande la Implementación del Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, permite brindar servicios que permitan cumplir con los estándares vigentes y Satisfacer las necesidades de los clientes que buscan un servicio de calidad.

Durante el desarrollo de este proyecto se encontraron varios errores como lo es el desarrollo de sus procesos, y el la deficiencia de documentación por eso Carnes Rancho Grande debe implementar el Sistema de Gestión que le permita agilizar sus procesos y un control de documentos controlado.

Todo el desarrollo de la documentación completa de documentos básicos como políticas y objetivos de calidad, el manual y el desarrollo del programa en esta propuesta permiten reducir la brecha de su de implementación, como y cuando la organización lo crea conveniente puede implementar completamente el sistema de gestión de calidad basado en el estándar ISO 9001: 2015 en todos sus procesos.

### **Lista de referencias**

Arias jhon. (2012). *IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA QUALITY & CONSULTING GROUP S.A.S. CONFORME A LA NORMA ISO 90001:2008*. UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA.

Astrid Carolina Saavedra Prada. (2019). Planeación del sistema de gestión de la calidad de la facultad de ingeniería de la universidad católica de colombia de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. I (Vol. 53, Issue 9).

Benjamin, W. (2019a). *PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO NORMA NTC/ISO 9001: 2015 EN LA EMPRESA CIVICO DIGITAL S.A.S* (Vol. 3).

Benjamin, W. (2019b). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001: 2015 EN LA COMPAÑÍA COLAMINADOS Y* (Vol. 3).

Chen, Q. (2018). *Study of the Impact of Quality Management System on Chinese Baby Dairy Product Industry* (Issue May). <http://clock.uclan.ac.uk/23645/1/23645> Chen

Qingxin Final e-Thesis (Master Copy).pdf

Helmy, M. (2018). ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2015 EN LA EMPRESA TOTALITY SERVICES S.A.S. In *Analytical Biochemistry* (Vol. 11, Issue 1). <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>

Egziabher, T. B. G., & Edwards, S. (2013). Propuesta Y Diseño Del Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma ISO 9001:2015 Para Asegurar Y Estandarizar Los Procesos De La Empresa Wogga Fibra Óptica Ltda. In *Africa's potential for the ecological intensification of agriculture* (Vol. 53, Issue 9).

Fonseca, H., & Perez, O. (2017). Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad según NTC ISO 9001-2015 para la Fundación "Superar". In *Durán, M. U. (1992). Gestión de calidad. Ediciones Díaz de Santos.*  
<https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2617#.XoiWQikTmWM.mendeley>

González, J. (2019). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa " Sociedad inmobiliaria Hurtado Limitada" bajo la normativa ISO*

9001:2015 (Vol. 3).

Hernandez, J. (2019). Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S. In *Universidad Católica de Colombia* (Vol. 53, Issue 9).

Renteria Maurate, J. L. (2019). Implementación del sistema de gestión ISO 9001 : 2015 en el laboratorio de la Compañía minera Azulcocha - Lima – 2019. In *Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Facultad De Ingeniería Escuela* (Vol. 113).  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1697/1/T026\\_70303261\\_T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1697/1/T026_70303261_T.pdf)

Sawant, M. A. (2016). *A Quality Management System Implementation Framework for Small-Sized Companies* (Issue November).

Toro, R. (2016, abril 29). ISO 9001 2015: Guía para realizar el Manual de Calidad. ISO 9001:2015. <https://www.nueva-ISO-9001-2015.com/2016/04/ISO-9001-2015-guia-manual-de-calidad/>

La ISO 9001:2015 punto por punto: Capítulo 4. (2016, agosto 28). Calidad y ADR.  
<https://aprendiendocalidadyadr.com/ISO-90012015-capitulo-4/>

NORMA TÉCNICA NTC-ISO COLOMBIANA 9001. (s/f). Edu.co. Recuperado el 12 de mayo de 2023, de <https://www.guadalupanolasalle.edu.co/sgc/ISO9001-2015-Requisitos.pdf>

Silva, G. (2016). *PROPUESTA PARA LA PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COMPAÑÍA ALUCRISTAL HERNANDEZ LEIVA LTDA DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES DE LA NORMA TÉCNICA ISO 9001:2015* (Vol. 4, Issue 1).

Ramos, D. (2019, abril 16). *ISO 9001:2015 – Generalidades del requisito 5 Liderazgo*. Julio Bessa. <https://blogdelacalidad.com/ISO-90012015-generalidades-del-requisito-5-liderazgo/>

Benavides, K. (2020, noviembre 6). *6. Planificación*. Todo para la ISO 9001. <https://calidad.genebraquality.com/index.php/2020/11/06/planificacion/>

Pítulo, C. (2022). Sección 4. Puesta en marcha del sistema de gestión: capítulo 7 de ISO 9001 2015. En *Implementación de ISO 9001 2015 bajo la perspectiva de la enseñanza y aprendizaje*. Editorial CECAR.

Cláusula 8 de la ISO 9001 versión 2015: Los registros mínimos. (2017, junio 27). ISO 9001:2015. <https://www.nueva-ISO-9001-2015.com/2017/06/ISO-9001-version-2015-registros/>

Suscriptor. (2018, noviembre 23). Capítulo 9 de la ISO 9001: evaluación del desempeño.

Software ISO; ISOTools. <https://www.ISOtools.us/2018/11/23/capitulo-9-ISO-9001-evaluacion-desempeno/>

La ISO 9001:2015 punto por punto: Capítulo 10. (2016, octubre 16). Calidad y ADR.

<https://aprendiendocalidadyadr.com/la-ISO-90012015-capitulo-10/>

*MODELO DE UN PLAN DE CAPACITACION.* (s/f). Eoi.es. Recuperado el 12 de mayo

de 2023, de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>

Gde-M-, C. (s/f). MANUAL DE CALIDAD. Edu.co. Recuperado el 12 de mayo de 2023,

de <https://www.uniboyaca.edu.co/sites/default/files/2022-12/GDE-M-01%20Manual%20de%20calidad%20V07.pdf>



*Evolución histórica.* (s/f). Fundacionpfizer.org. Recuperado el 25 de mayo de 2023, de <https://www.fundacionpfizer.org/catedra/servicios/lineas-trabajo-calidad/evolucion-historica>

*NORMA TÉCNICA NTC-ISO COLOMBIANA 9000.* (s/f). Gov.co. Recuperado el 25 de mayo de 2023, de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/d2.+NTC+ISO+9000-2015.pdf/ccb4b35c-ee63-44b5-ba1e-7459f8714031>

(S/f). Edu.co. Recuperado el 27 de mayo de 2023, de <http://unividafulp.edu.co/repositorio/files/original/f73dcc95f8d598365dc b74336ec3725e.pdf>

Esperanza, A., Serrano, C., Osorio, M. D., Maryi, D., & Pardo Pardo, J.

(s/f). *ESTRUCTURACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA DE CÁRNICOS “OPERATION & SERVICES”, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2015.* Edu.co. Recuperado el 27 de mayo de 2023, de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/38745/2021carre%C3%B1oamaliaosoriodanielapardojulieth.pdf?sequence=1>.

## **Anexos**

**Anexo 1. CR-FO-01** Matriz verificación de cumplimiento.

Manual de calidad Carnes Rancho Grande.

**Anexo 2. CR-PR-01** Procedimiento Análisis interno.

Matriz verificación de cumplimiento.

**Anexo 3. CR-FC-01** Ficha de caracterización gestión gerencial.

**Anexo 4. CR-FC-02** Ficha de caracterización comercialización de la carne.

**Anexo 5. CR-FC-03** Ficha de caracterización Gestión de talento Humano.

**Anexo 6. CR-FC-04** Ficha de Caracterización Logística.

**Anexo 7. CR-FC-05** Ficha de caracterización control de calidad.

**Anexo 8. CR-PR-02** Procedimiento De Inducción y Re inducción.

**Anexo 9. CR-CO-01** Matriz de comunicaciones.

**Anexo 10. CR-M-01** Manual de Funciones.

**Anexo 11. CR-PR-03** Contratación de personal

**Anexo 12. CR-FO-02** Matriz de riesgos de la operación.

**Anexo 13. CR-FO-03** Cumplimiento de objetivos

**Anexo 14. CR-PR-04** Planificación Gestión del cambio.

**Anexo 15. CR-FO-04** Verificación Control de calidad de la materia prima.

**Anexo 16. CR-PR-05** Elaboración de Documentos.

**Anexo 17. CR-PR-06** Procedimiento materia prima.

**Anexo 18. CR-PR-07** Control de proveedores.

- Anexo 19. CR-PR-08** Procedimiento de mantenimiento.
- Anexo 20. CR-FO-05** Plan de mantenimiento.
- Anexo 21. CR-PR-06** Producto no conforme
- Anexo 22. CR-PR-09** No conformidades y acciones correctivas.
- Anexo 23. CR-FO-07** Planes de acción
- Anexo 24. CR-FO-08** Seguimiento de ventas
- Anexo 255. CR-PR-10** Trazabilidad de los productos.
- Anexo 26. CR-FO-09** Desempeño del trabajador.
- Anexo 27. CR-PR-11** Auditoria Interna.
- Anexo 28 CR-PR-12** Revisión Por la dirección.
- Anexo 299. CR-FO-10** Evaluación de capacitación.
- Anexo 30 CR-M-02** Manual de calidad.
- Anexo 31 CR-FO-11** Formato de control de comunicación.
- Anexo 32 CR-FO-12** Satisfacción del cliente.
- Anexo 33. CR-FO-13** Formato de solicitud de contratación.
- Anexo 33 CR-FO-14** Formato planificación de cambios.
- Anexo 34 CR-FO-15** Programa anual de auditorías.
- Anexo 35 CR-FO-16** Plan de la auditoria.
- Anexo 36 CR-FO-17** Verificación de la auditoria.
- Anexo 378 CR-FO-18** Informe de auditoría.
- Anexo 38 CR-FO-19** Formato de acta de Reunión.
- Anexo 40** Diapositivas Plan de Capacitación.

