



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

TEMA:

PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA
EMPRESA INCUBANDINA S.A. ALINEADO A LA NORMA ISO 9001-2015

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial.

Autora

Casa Toaquiza Sandra Janeth

Tutora

Mgtr. Naranjo Mantilla Olga Marisol

AMBATO - ECUADOR

2026

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DE LA AUTORA PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Yo, Casa Toaquiza Sandra Janeth, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular titulado “PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA INCUBANDINA S.A. ALINEADO A LA NORMA ISO 9001”, como requisito para optar al grado de Ingeniero Industrial, y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Indoamérica, para que, con fines netamente académicos, divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 27 días del mes de febrero de 2026, firmo conforme:

Autor: Casa Toaquiza Sandra Janeth.

Firma:

Número de cédula: 0503624298

Dirección: Cotopaxi, Latacunga, Tanicuchi, Cajón de Veracruz.

Correo electrónico: Scasa3@indoamerica.edu.ec

Teléfono: 0995475494

APROBACIÓN DE TUTORA

En mi calidad de la Tutora del Trabajo de Integración Curricular titulado “PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA INCUBANDINA S.A. ALINEADO A LA NORMA ISO 9001”, presentado por Casa Toaquiza Sandra Janeth, para optar por el título de Ingeniero Industrial.

CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte de los lectores que se designen.

Ambato, 27 de febrero del 2026.

Mgtr. Naranjo Mantilla Olga Marisol

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, como requerimiento previo para la obtención del título de Ingeniero Industrial, son absolutamente originales, auténticos y personales, y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 27 de febrero de 2026.

Casa Toaquiza Sandra Janeth

050362429-8

APROBACIÓN DE LECTORES

El Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el tema “PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA INCUBANDINA S.A. ALINEADO A LA NORMA ISO 9001”, previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Integración Curricular.

Ambato, 27 de febrero de 2026.

.....

Mgtr. Ruales Martínez María Belén

LECTORA

.....

Mgtr. Sánchez Díaz Patricio Eduardo

LECTOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, por concederme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para culminar esta importante etapa de mi vida profesional.

A mi madre Zoila, por ser mi mayor ejemplo de amor, sacrificio y constancia, y por brindarme siempre palabras de aliento en los momentos de dificultad.

A mi padre Elías, por su apoyo incondicional, sus consejos oportunos y la confianza permanente que ha depositado en mis capacidades.

A mi esposo Jorge, por su paciencia, comprensión y respaldo incondicional durante todo este proceso académico.

A mis hijos Maykel y Ashly, quienes son mi mayor motivación, por su amor infinito y por comprender el tiempo que debí dedicar a mis estudios.

A mis hermanos Patricia, Nancy, Roberto, Jorge, Estefanía y Bryan por su cariño, respaldo y compañía constante a lo largo de este camino.

De manera muy especial, a mi hermana Martha, cuya valentía y fortaleza en su lucha contra el cáncer han sido para mí un verdadero ejemplo de fe, perseverancia y coraje. Su actitud frente a la adversidad me ha inspirado a no rendirme y a enfrentar cada desafío con determinación.

Este logro también es de ustedes por que, sin su apoyo, amor y su compañía no habría sido posible alcanzar.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a la Universidad Indoamérica, por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente y por proporcionarme los conocimientos necesarios para el desarrollo de esta investigación.

Un agradecimiento especial a mi tutora Mgtr. Naranjo Mantilla Olga Marisol, por su orientación, paciencia y valiosos aportes durante el desarrollo de este trabajo, los cuales fueron fundamentales para su correcta elaboración y culminación.

A mis docentes, quienes con su guía, experiencia y compromiso académico contribuyeron de manera significativa a mi formación profesional y personal.

Al Lic. Marcelo Villaroel, por brindarme la oportunidad de prepararme profesionalmente por la confianza que depositó en mí y por su apoyo sincero durante este proceso de crecimiento académico y profesional.

Asimismo, expreso mi gratitud a todas las personas e institución que, de manera directa o indirecta, colaboraron con información, apoyo y motivación para la realización de esta investigación.

Gracias

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
AUTORIZACIÓN POR PARTE DE LA AUTORA	ii
APROBACIÓN DE TUTORA	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN DE LECTORES	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xvii

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Introducción	1
Antecedentes	3
Justificación.....	5
Objetivos	5

CAPÍTULO II

INGENIERÍA DEL PROYECTO

Diagnóstico de la situación actual de la empresa	7
Datos de la empresa.....	8
Ubicación geográfica de la empresa.....	9
Distribución física de la planta de faenamiento	17
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE FAENAMIENTO DE LA PLANTA “CRIPOLLO”	17
Problema central.....	29

Diagnóstico de la situación actual mediante una lista de verificación basado en la norma iso 9001:2015.....	32
Área de estudio.....	41
Modelo operativo basado en el Ciclo PHVA:.....	42
Descripción del modelo operativo.....	42
1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y LA DEFINICIÓN DE OBJETIVOS:.....	43
2. DISEÑO DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:.....	44
3. DEFINICIÓN DE INDICADORES DE DESEMPEÑO:.....	44
4. MEJORA CONTINUA:.....	44

CAPÍTULO III

PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS

Resultados esperados.....	46
Análisis comparativo: diagnóstico inicial vs. resultados esperados.....	49
Cronograma de actividades.....	51
Análisis de costos proyectado para la propuesta.....	54
Análisis curvas de costos proyectados.....	56

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	59
Recomendaciones.....	60
Bibliografía.....	62
Anexos.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos generales de la Planta de Faenamiento.	9
Tabla 2. Descripción de los productos procesados por la empresa.	14
Tabla 3. Descripción de las actividades que se realizan en cada etapa.	18
Tabla 4. Análisis documental actual de la planta de faenamiento cripollo	22
Tabla 5. Certificaciones /permisos/requisitos vigentes.	25
Tabla 6. Requisitos legales y normativos voluntarios aplicables.	27
Tabla 7. Comparativa de cumplimiento de requisitos legales y normativos aplicables.	27
Tabla 8. Análisis de hallazgos asociados a la deficiencia en la estandarización, documentación y la gestión por procesos.	29
Tabla 9. Escala de valoración cualitativa del nivel de estandarización y control.	30
Tabla 11. Cláusulas y conceptos – Norma ISO 9001:2015.	33
Tabla 12. Formato de la lista de verificación.	34
Tabla 13. Criterios de calificación y su respectivo puntaje.	35
Tabla 14. Resultado global del diagnóstico actual de la Planta de Faenamiento.	36
Tabla 15. Porcentaje de alineación cláusula 4.	38
Tabla 16. Porcentaje de alineación cláusula 5.	38
Tabla 17. Porcentaje de alineación cláusula 6.	39
Tabla 18. Porcentaje de nivel de alineación cláusula 7.	39
Tabla 19. Porcentaje de alineación cláusula 8.	40
Tabla 20. Porcentaje de alineación cláusula 9.	40
Tabla 21. Porcentaje de alineación cláusula 10.	40
Tabla 22. Área del estudio.	41
Tabla 23. Nivel global de alineación esperado con la propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad.	47

Tabla 24. Comparativa de reclamos históricos 2025 y proyección esperada para 2026.	50
Tabla 25. Cronograma de actividades proyectadas de la propuesta.	51
Tabla 26. Costos recursos humanos.	55
Tabla 27. Costos de equipo tecnológicos.	55
Tabla 28. Costos mobiliarios de oficina.	55
Tabla 29. Costos total.	56
Tabla 30. Costos proyectados de la propuesta.	56
Tabla 31. Análisis curvo de costos.	58
Tabla 32. Manual del sistema de gestión de calidad– planta de faenamiento.	117
Tabla 33. Formato de la matriz foda para el análisis del contexto organizacional.	126
Tabla 34. Formato matriz EFI (evaluación de factores externos)	127
Tabla 35. Formato matriz EFE (evaluación de factores externos).	127
Tabla 36. Escala valoración EFI (factores internos).	127
Tabla 37. Escala valoración EFE (factores externos).	128
Tabla 38. Interpretación de resultados.	128
Tabla 39. Criterio asignación de peso.	129
Tabla 40. Rotación mensual de personal operativo en planta de faenamiento.	130
Tabla 41. Paradas de equipos en el proceso.	131
Tabla 42. Registros de capacitación	131
Tabla 43. Partes interesadas externas e internas.	135
Tabla 44. Partes interesadas específicas.	136
Tabla 45. Partes interesadas necesidades y expectativas.	137
Tabla 46. Matriz legal.	141
Tabla 47. Descripción del formulario de caracterización de procesos.	152

Tabla 48. Cargos y responsabilidades del organigrama – planta de faenamiento.....	160
Tabla 49. Clasificación de probabilidad e impacto.	162
Tabla 50. Variables de probabilidad - impacto.	162
Tabla 51. Matriz de riesgos.	163
Tabla 52. Matriz de riesgos y oportunidades.	165
Tabla 53. Matriz de objetivos del SGC.	178

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Nivel jerárquico de la Planta de Faenamiento Cripollo.	12
Gráfico 2. Organigrama actual de la Planta de Faenamiento Incubandina S.A	13
Gráfico 3. Flujo del proceso de la Planta de Faenamiento Cripollo.....	17
Gráfico 4. Ishikawa deficiencia en la estandarización, documentación y la gestión por procesos.....	31
Gráfico 5. Nivel de alineación de la situación actual de la Planta de Faenamiento con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.....	37
Gráfico 6. Modelo operativo.	42
Gráfico 7. Nivel de alineación proyectado con la Norma ISO 9001:2015 mediante la propuesta del SGC.....	48
Gráfico 8. Matriz interna – externa	134

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Ubicación geográfica.....	9
Imagen 2. Distribución de la Planta de Faenamiento.....	16
Imagen 3. Formato matriz de riesgo/oportunidades – Planta de Faenamiento.	161

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Lista de verificación de diagnóstico de situación inicial.....	66
Anexo 2. Diseño de un Sistema de Gestión	116
Anexo 3. Caracterización de procesos: estratégicos – operacionales – apoyo.	201
Anexo 4. Procedimiento de RR. HH.....	247
Anexo 5. Procedimiento de la infraestructura.....	251
Anexo 6. Procedimiento de metrología.....	256
Anexo 7. Plan de capacitación	259
Anexo 8. Procedimiento de gestión documental.....	260
Anexo 9. Lista maestra de documentos.	268
Anexo 10. Manual de pedidos cripollo.	271
Anexo 11. Procedimiento de diseño y desarrollo de nuevos productos.....	276
Anexo 12. Formato propuesta de nuevos productos.	279
Anexo 13. Procedimiento de compras y adquisiciones.....	281
Anexo 14. Manual de liberación de productos terminados.....	288
Anexo 15. Procedimiento control veterinario.	297
Anexo 16. Matriz de indicadores de procesos	306
Anexo 17. Procedimiento de auditorías.	309
Anexo 18. Plan de auditoria.....	314
Anexo 19. Acta de revisión por la dirección.....	315
Anexo 20. Procedimiento de mantenimiento.....	317
Anexo 21. Procedimientos de recepción de materia prima.....	322
Anexo 22. Procedimiento de desangrado.....	326

Anexo 23. Procedimiento eviscerado.....	330
Anexo 24. Procedimiento de enfriamiento.	336
Anexo 25. Procedimiento de empacado.....	340
Anexo 26. Procedimiento de agregados de valor.....	345
Anexo 27. Procedimiento de almacenamiento temporal.	351
Anexo 28. Procedimiento de logística de producto terminado	356
Anexo 29. Lista de verificación de requisitos Norma ISO 9001:2015 con la aplicación de la propuesta.	363
Anexo 30. Carta de conformidad de la empresa.	409

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**TEMA: PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PARA LA EMPRESA INCUBANDINA S.A. ALINEADO A LA NORMA ISO 9001-2015.**

AUTORA: Sandra Janeth Casa Toaquiza

TUTORA: Mgtr. Naranjo Mantilla Olga Marisol

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene como objetivo diseñar una Propuesta de Sistema de Gestión de la Calidad para la Planta de Faenamiento de la empresa Incubandina S.A. alineado a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Esta iniciativa de investigación nace al encontrar procesos con deficiencias en estandarización, control documental y gestión por procesos. Para la realizar un diagnóstico inicial se aplicó una lista de verificación basada en la Norma ISO 9001:2015. Los resultados del diagnóstico evidenciaron un nivel de cumplimiento bajo identificándose brechas significativas en los apartados de contexto de la organización (44,4 %) y operación (47,4 %). El modelo operativo utilizado para el diseño del sistema fue el ciclo PHVA (Planificar–Hacer–Verificar–Actuar) y el uso de herramientas de la Gestión de Calidad. Se diseñó un Sistema de Gestión de la Calidad que incluye la definición de 1 política, 21 fichas de caracterización de procesos, 17 procedimientos, 32 registros, 18 indicadores de desempeño y 1 Matriz de riesgos y oportunidades, fortaleciendo la cultura organizacional orientada a la calidad. Se concluye que la propuesta constituye una herramienta estratégica al contribuir a la reducción de no conformidades, y a la preparación institucional para una futura certificación conforme a la norma ISO 9001:2015.

Palabras clave: Mejora continua, Planta de faenamiento, procesos, Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 9001:2015.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTY OF ENGINEERING

Industrial Engineering

AUTHOR: CASA TOAQUIZA SANDRA JANETH

TUTOR: MG. NARANJO MANTILLA OLGA MARISOL

THEME

DESIGN PROPOSAL FOR A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR INCUBANDINA S.A.,
ALIGNED WITH THE ISO 9001:2015 STANDARD

ABSTRACT

This study aims to design a quality management system proposal for the slaughtering plant of Incubandina S.A., aligned with the requirements of ISO 9001:2015 standard. This research initiative emerged from the identification of deficiencies in process standardization, document control, and process management. To conduct the initial diagnosis, a checklist based on ISO 9001:2015 standard was applied. The diagnostic results revealed a low level of compliance, identifying significant gaps in organizational context (44.4%) and operations (47.4%). The operational model used for the system design was the PDCA cycle (Plan-Do-Check-Act), together with quality management tools. A quality management system was designed, including the definition of 1 quality policy, 21 process characterization sheets, 17 procedures, 32 records, 18 performance indicators, and 1 risk and opportunity matrix, thereby strengthening an organizational culture focused on quality. It is concluded that the proposal constitutes a strategic tool, as it contributes to the reduction of nonconformities and to institutional preparation for future certification in accordance with ISO 9001:2015 standard.

KEYWORDS: continuous improvement, ISO 9001:2015, processes, quality management system, slaughtering plant



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Introducción

A nivel mundial, la gestión de la calidad se ha consolidado como un eje estratégico para la sostenibilidad, competitividad y reputación de las organizaciones. Desde la creación de la Organización Internacional de Normalización (ISO) en 1947, los sistemas de gestión de calidad han evolucionado para responder a las crecientes exigencias de los mercados y los consumidores. La norma ISO 9001, adoptada por primera vez en 1987 y actualizada en su versión ISO 9001:2015, se ha convertido en el referente global más reconocido para la estandarización de procesos y la mejora continua. (Softgrade, 2023)

Actualmente, miles de empresas aplican esta norma como herramienta para optimizar sus operaciones, aumentar la satisfacción del cliente y garantizar la trazabilidad de sus productos o servicios. En un entorno global cada vez más competitivo, la certificación en calidad representa una ventaja estratégica que permite a las empresas acceder a nuevos mercados y cumplir con las expectativas de sostenibilidad, transparencia y eficiencia productiva. (Jaque-Puca et al., 2023)

A nivel internacional, la norma ISO 9001 se ha consolidado como una herramienta eficaz para elevar la calidad y la productividad en los sectores de la alimentación y del procesamiento de carnes. Estudios previos realizados en plantas de faenamiento de América Latina revelan reducciones notables en los reclamos de los clientes y mejoras sustanciales en la eficiencia al implementar sistemas de gestión basados en dicha norma. (Enríquez, 2020)

En Ecuador, el enfoque hacia la calidad ha tomado relevancia en los últimos años, incentivado por la necesidad de fortalecer la productividad y competitividad del sector industrial y agroalimentario. El país cuenta con entidades como el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN) y el Organismo de Acreditación Ecuatoriano (OAE), estas entidades promueven la adopción de normas internacionales como la ISO 9001:2015 para garantizar el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad. (Sociedad et al., 2020)

El sector avícola ecuatoriano se ha consolidado como uno de los pilares más importantes dentro de la economía agroindustrial del país, al desempeñar un papel importante en la seguridad alimentaria y en el abastecimiento de proteína animal para la población. Su constante crecimiento responde a la elevada demanda de carne de ave y sus derivados, por lo cual ha convertido a la avicultura en una actividad estratégica para el desarrollo económico nacional y un importante generador de empleo directo e indirecto en distintas regiones del país (Jaques-Puca et al., 2023).

Sin embargo, este crecimiento también ha puesto en evidencia una serie de desafíos entre los cuales destacan la necesidad de fortalecer el control sanitario, mejorar la eficiencia de los procesos productivos y establecer sistemas de gestión de calidad formalmente estructurados. La falta de estandarización en el faenado, procesamiento y empaque de carne fresca o congelada limita la capacidad del sector para competir en mercados internacionales cada vez más exigentes. (Enríquez, 2020)

La empresa Incubandina S.A, se dedica a la explotación de criaderos y a la reproducción de aves de corral, consolidándose como una de las organizaciones más representativas del sector avícola regional. Su planta de faenamiento de aves ubicada en el barrio Lasso, provincia de Cotopaxi es uno de los principales centros operativos, cumple un papel estratégico dentro de la cadena de valor, ya que de ella depende la calidad y seguridad del producto final. No obstante, se evidencian limitaciones en la estandarización de procesos, el control documental y el control de sus productos hasta el consumidor final, lo que conlleva riesgos operativos, reprocesos y una disminución en la satisfacción del cliente. Incubadora Andina Incubandina Sociedad Anónima. Perfil de Compañía - Ecuador | Finanzas y ejecutivos clave | EMIS (s. f.)

En la actualidad, la empresa Incubandina S.A. presenta limitaciones en la gestión de sus procesos, evidenciándose la ausencia de procedimientos formalmente documentados que garanticen la uniformidad de sus operaciones. Esta carencia ha ocasionado inconsistencias en

la producción, dificultades en la trazabilidad y reclamos por parte de los clientes, afectando la eficiencia y confianza de la empresa. Frente a esta situación, se plantea el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad alineado a la norma ISO 9001:2015, con el objetivo de establecer procesos claros, fortalecer la gestión interna, garantizar la inocuidad del producto y proyectar a la empresa hacia una futura certificación internacional que respalde su compromiso con la excelencia y la mejora continua (Loor-Ponce & Muyulema-Allaica, 2021).

Antecedentes

A continuación, se presentan diversas investigaciones relacionadas con el diseño e implementación de sistemas de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001: 2015, cuyo enfoque y alcance se orientan hacia la satisfacción del cliente, la mejora continua de los procesos y la eficiencia organizacional. Estas investigaciones aportan fundamentos teóricos y prácticos sirviendo como base comparativa y de validación para la propuesta (Enríquez, 2020).

La Norma ISO 9001:2015 constituye una pauta fundamental en el ámbito de la gestión de la calidad, la cual es aplicada a nivel mundial. Desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO), establece un conjunto de requisitos y directrices para diseñar, implementar y mantener sistemas de gestión eficaces orientados a la satisfacción del cliente y la mejora continua. (Eurofins Enviroment Testing Spain, 2025)

Esta norma se basa en principios esenciales como el enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en evidencia y gestión de las relaciones, todos ellos indispensables para el fortalecimiento organizacional y la excelencia operativa. (Moncaleano Maquilón et al., 2023)

En el estudio desarrollado por (Toazo Alexis, 2020) se llevó a cabo el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para una empresa procesadora de conservas alimenticias, dedicada a la elaboración y comercialización de productos enlatados para el mercado nacional. Él trabajo tuvo como objetivo principal establecer una estructura organizacional orientada a la gestión por procesos, mediante la estandarización de procedimientos, la formalización de la información documentada y la definición de indicadores de desempeño.

Como resultado, se evidenció que el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad permite mejorar la organización interna, fortalecer el control de los procesos y

optimizar la toma de decisiones. En este sentido, este estudio aporta fundamentos metodológicos y prácticos que sirven como referencia para el desarrollo de la presente investigación, especialmente en la estructuración por procesos y la documentación del sistema.

En relación con lo anterior, la empresa Incubandina S.A. – Planta de Faenamiento desempeña un papel fundamental en la producción, faenamiento y comercialización de carne de ave a nivel nacional. A lo largo de su trayectoria, ha contribuido significativamente al fortalecimiento del sector avícola ecuatoriano y al abastecimiento de alimentos de alta calidad. No obstante, en su gestión operativa se evidencia deficiencia en la estandarización de los procesos, reprocesos e insatisfacción del cliente, lo que evidencia la necesidad de fortalecer su gestión interna mediante herramientas que permitan mejorar el control y la eficiencia de sus procesos.

Surge la necesidad de desarrollar una propuesta de diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Incubandina S.A., alineado a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, cuyo propósito es establecer un modelo que contribuya a optimizar la operatividad, garantizar la inocuidad del producto y mejorar la satisfacción del cliente. La aplicación de esta norma se plantea como una herramienta estratégica orientada a fortalecer la eficiencia administrativa y técnica, consolidar una cultura de mejora continua y reforzar la posición competitiva de la empresa dentro del sector avícola ecuatoriano.

En el ámbito de la gestión de la calidad, un proceso se define como el conjunto de actividades interrelacionadas que transforman entradas en salidas, generando valor para el cliente. Para su adecuada gestión, se emplea la caracterización de procesos, la cual permite identificar sus elementos clave como entradas, salidas, responsables e indicadores. A su vez, el mapa de procesos facilita la visualización de la interacción entre los procesos de la organización, mientras que los procedimientos establecen la forma estandarizada de ejecutar las actividades.

La mejora continua se sustenta en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), herramienta que permite gestionar y optimizar los procesos de manera sistemática. Finalmente, las certificaciones constituyen un mecanismo de validación del cumplimiento de requisitos, pudiendo ser voluntarias, cuando la organización las adopta por decisión propia, u obligatorias, cuando son exigidas por normativas legales.

Justificación

La presente investigación es **importante** debido a la necesidad de fortalecer la gestión organizacional y operativa de la empresa Incubandina S.A., específicamente en la Planta de Faenamiento Cripollo, dedicada al desarrollo de la cadena avícola. En un entorno cada vez más competitivo, se requiere proponer un Sistema de Gestión de la Calidad que permita estandarizar los procesos, mejorar el control operativo y garantizar productos que cumplan con los requisitos de calidad, incrementando así la satisfacción del cliente.

El **impacto** del estudio se refleja en la mejora del desempeño empresarial, a través de la estandarización de procedimientos y el control eficiente de las operaciones. La alineación con la norma ISO 9001:2015 contribuirá al fortalecimiento institucional, incrementará la confianza del consumidor y consolidará la posición competitiva de la empresa en el mercado nacional.

La investigación resulta **útil** como herramienta de gestión y mejora continua, ya que proporciona lineamientos claros para el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable al contexto de la empresa. Asimismo, puede servir como referencia para organizaciones del sector avícola interesadas en optimizar sus procesos y cumplir con estándares internacionales.

Los **beneficiarios** directos de la propuesta son los directivos y colaboradores de la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A., quienes dispondrán de procesos definidos, documentados y medibles. De manera indirecta, también se beneficiarán los clientes y consumidores al recibir productos de mayor calidad, así como la comunidad, al fortalecerse la competitividad del sector avícola ecuatoriano.

La propuesta es **factible**, ya que la empresa cuenta con talento humano capacitado, infraestructura adecuada y disposición organizacional para implementar mejoras. Además, existe acceso a información técnica sobre la norma ISO 9001:2015, lo que garantiza la viabilidad técnica, operativa y económica del desarrollo de la investigación.

Objetivos

Objetivo General:

Diseñar una propuesta de Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Incubandina S.A., aplicado a la Planta de Faenamiento, alineado a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, con

el fin de fortalecer la estandarización de los procesos, el control documental y la gestión por procesos.

Objetivos específicos:

- Diagnosticar la situación actual de la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A, con respecto a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.
- Analizar los resultados del diagnóstico de la situación actual de la Planta de Faenamiento, por cada cláusula de la norma ISO 9001:2015, a fin de identificar brechas, fortalezas y oportunidades de mejora que sirvan de base para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proponer un Sistema de Gestión de la Calidad para la Planta de Faenamiento, alineado a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, con el propósito de estandarizar los procesos, mejorar el control de la calidad y fortalecer la mejora continua en la empresa.

CAPÍTULO II

INGENIERÍA DEL PROYECTO

Diagnóstico de la situación actual de la empresa

La empresa Incubandina S.A. es una organización ecuatoriana dedicada a la explotación de criaderos de pollos y a la reproducción de aves de corral (pollos, gallinas y pavos). Su casa matriz está ubicada en la Avenida Bolivariana, ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, y fue legalmente constituida el 6 de julio de 1992. A lo largo de su trayectoria, se ha consolidado como una de las empresas más representativas del sector avícola nacional, contribuyendo al abastecimiento de carne de ave y sus derivados para el consumo. (EMIS, 2024).

Dentro de su estructura organizacional, la empresa Incubandina S.A. cuenta con una Planta Faenadora de aves con la marca de productos “Cripollo”, ubicada en la provincia de Cotopaxi, la cual cumple un papel esencial en la cadena productiva, en este centro se aplicará la propuesta. Esta planta se encarga del faenamamiento, procesamiento y distribución de productos avícolas, garantizando la calidad e inocuidad de la carne destinada al mercado nacional. Actualmente, la planta cuenta con certificaciones de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y de MABIO, las cuales evidencian su compromiso con la calidad y la higiene alimentaria.

Sin embargo, a pesar de contar con estas certificaciones, la empresa no dispone de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) alineado con la norma ISO 9001:2015, que permita integrar de manera formal y documentada todos sus procesos.

La Planta de Faenamamiento Cripollo cuenta actualmente con 110 empleados, distribuidos en 80 operarios del área productiva, 6 mecánicos, 12 despachadores y 12 administrativos.

Para la recolección de información se aplicaron las siguientes técnicas:

a) Observación directa en sitio:

Se realizó seguimiento a cada etapa del proceso productivo, desde la recepción de aves hasta el despacho del producto terminado. Esta observación permitió identificar variaciones en tiempos operativos, diferencias en métodos de trabajo, ajustes empíricos en parámetros técnicos y registros incompletos.

b) Consultas al personal:

Se efectuaron consultas directas al personal operativo y administrativo con el fin de conocer la forma real de ejecución de las actividades, verificar el conocimiento de procedimientos y detectar brechas entre lo documentado y lo ejecutado en planta.

c) Revisión documental del proceso:

Se analizaron procedimientos existentes, registros operativos, informes de auditoría interna, registros de capacitación, evaluaciones de proveedores y controles de mantenimiento. Esta revisión evidenció deficiencias en documentación, ausencia de indicadores formales, registros incompletos y falta de estandarización.

Datos de la empresa:

La Tabla 1 presenta los datos generales de la empresa Incubandina S.A. - Planta de Faenamiento de aves, información que permite comprender su naturaleza jurídica, actividad económica y alcance operativo.

Tabla 1. Datos generales de la Planta de Faenamiento.

Nombre de la Empresa	Planta de Faenamiento (Incubandina S.A.)
Fecha de constitución	6 de julio de 1992
Línea de Producción	Productos Cárnicos Crudos frescos y congelados.
Actividad Económica	Explotación de mataderos que realizan actividades de sacrificio, faenamiento, preparación, producción, y empaque de carne fresca refrigerada o congelada incluso en piezas o porciones individuales de aves de corral.
Marca comercial principal	Cripollo
Dirección	Panamericana Norte, Kilometro 20 en la intersección con la vía La Ciénega
Provincia	Cotopaxi
Cantón	Latacunga
Parroquia	Tanicuchi
Barrio	Lasso
Número total de trabajadores	110
Jornadas Laborales	Diurna – Nocturna – Mixta

Fuente: Planta de Faenamiento Cripollo.

Elaborado Por: Casa, Janeth (2026).

Ubicación Geográfica de la empresa



Imagen 1. Ubicación Geográfica

Fuente: Google Earth (2026).

Zona: 17

Coordenada Este: 765616.85 m E

Coordenada Norte: 9915096.71 m S

Direccionamiento estratégico de la empresa

En cuanto al direccionamiento estratégico de Incubandina S.A., es importante precisar que la misión y la visión que se presentan a continuación corresponden a lineamientos institucionales utilizados por la empresa como parte de su modelo de gestión anterior, vigente hasta el año 2020. Por tanto, su inclusión en este estudio se realiza únicamente como antecedente histórico, con el fin de contextualizar la evolución estratégica de la organización y evitar interpretaciones que las consideren como lineamientos actualmente vigentes.

Misión:

Incubandina S.A. fue concebida como una empresa líder en la producción y distribución de pollito BB para postura, pollito BB para carne, pollita de levante y proteína animal para el consumo industrial y familiar. Su gestión se fundamentaba en el empleo de razas de alto potencial genético, tecnología avanzada y personal capacitado, con seguimiento posventa y asesoría técnica especializada. Asimismo, orientaba sus actividades al cumplimiento de la normativa vigente en buenas prácticas avícolas, manufactura, seguridad y salud ocupacional y medio ambiente, buscando generar valor para clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y para el desarrollo del país.

Fuente: Incubandina S.A. (2026).

Visión:

La visión institucional proyectada al año 2020 planteaba consolidar a Incubandina S.A. como una empresa sólida, caracterizada por la diversificación de productos alimenticios y la automatización de los procesos productivos. Asimismo, aspiraba a alcanzar certificaciones bajo normas de calidad nacionales e internacionales, manteniendo una responsabilidad social y ambiental, y posicionándose como referente para clientes, proveedores, empleados y la sociedad en general.

Fuente: Incubandina S.A. (2026).

A partir del año 2021, la empresa inició un proceso de revisión y actualización de su direccionamiento estratégico. Como resultado de esta revisión, se sustituyó el esquema

tradicional basado en misión y visión por un enfoque centrado en el propósito organizacional, en respuesta a la necesidad de adaptar la gestión empresarial a entornos más dinámicos y a nuevas tendencias de planificación estratégica.

En septiembre de 2021 se formalizó esta transición, orientando la gestión institucional hacia un modelo más flexible, enfocado en la definición de prioridades estratégicas de mediano plazo. De esta manera, el propósito organizacional pasó a constituirse en el principal lineamiento vigente para guiar la toma de decisiones y la proyección de la empresa.

Para una organización del sector alimentario como Incubandina S.A., esta actualización estratégica permite fortalecer la relación con sus clientes, responder con mayor agilidad a las exigencias del mercado y mantener coherencia con su proceso de crecimiento y mejora organizacional.

Propósito vigente

En la actualidad, el lineamiento estratégico vigente de la empresa se expresa a través del siguiente propósito organizacional:

“Existimos para acelerar el cambio hacia una cultura alimenticia saludable, consciente y en armonía con el medio ambiente”.

Fuente: Incubandina S.A. (2026).

En cuanto a la estructura organizacional, la Planta de Faenamiento Cripollo cuenta con una jerarquía definida, con una dirección general que supervisa los departamentos de producción, control de calidad, comercialización, mantenimiento y administración.

A continuación, en el Gráfico 1 se muestra el organigrama actual de la empresa, el cual refleja la distribución de responsabilidades y niveles de autoridad dentro de la organización.

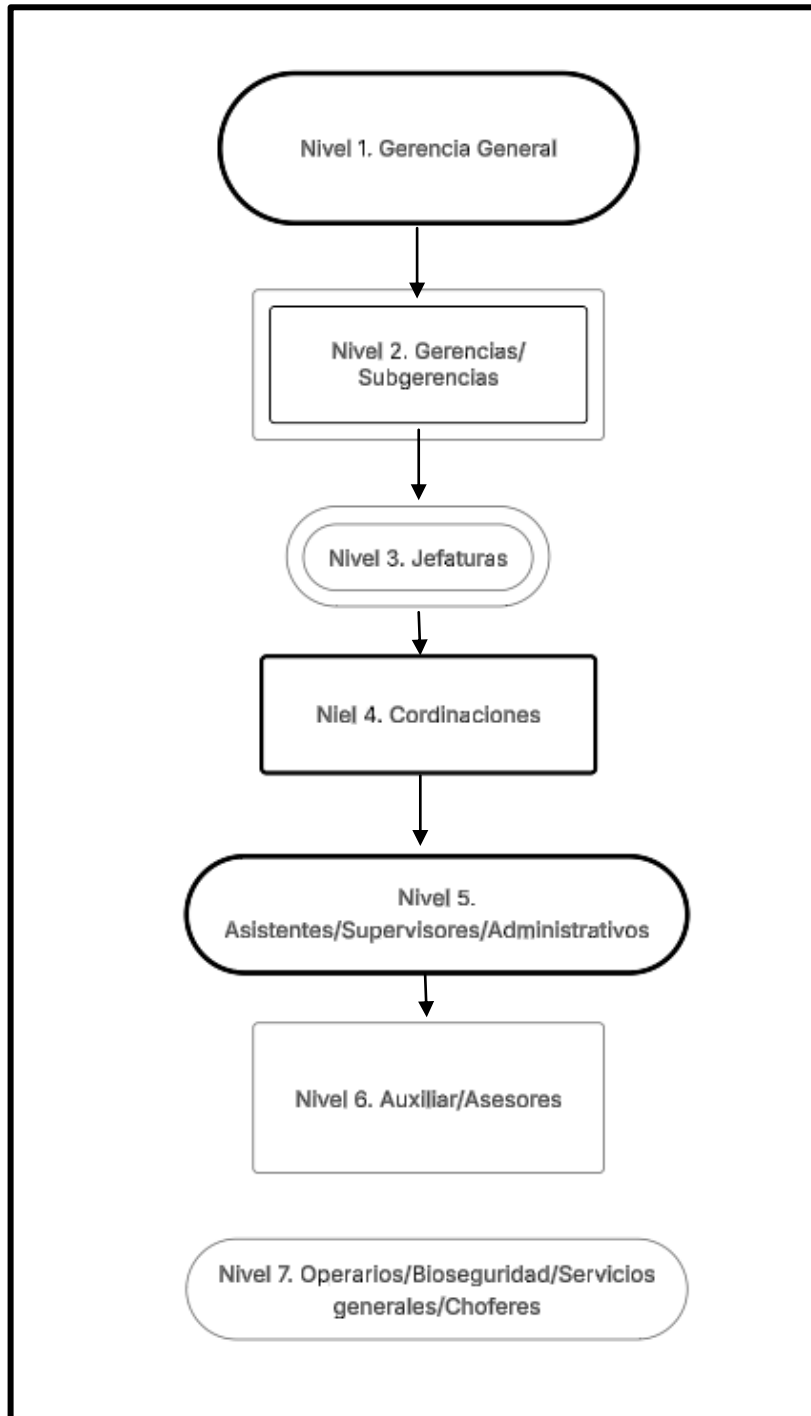


Gráfico 1. Nivel Jerárquico de la Planta de Faenamiento Cripollo.

Fuente: Planta de Faenamiento Cripollo (2026).

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

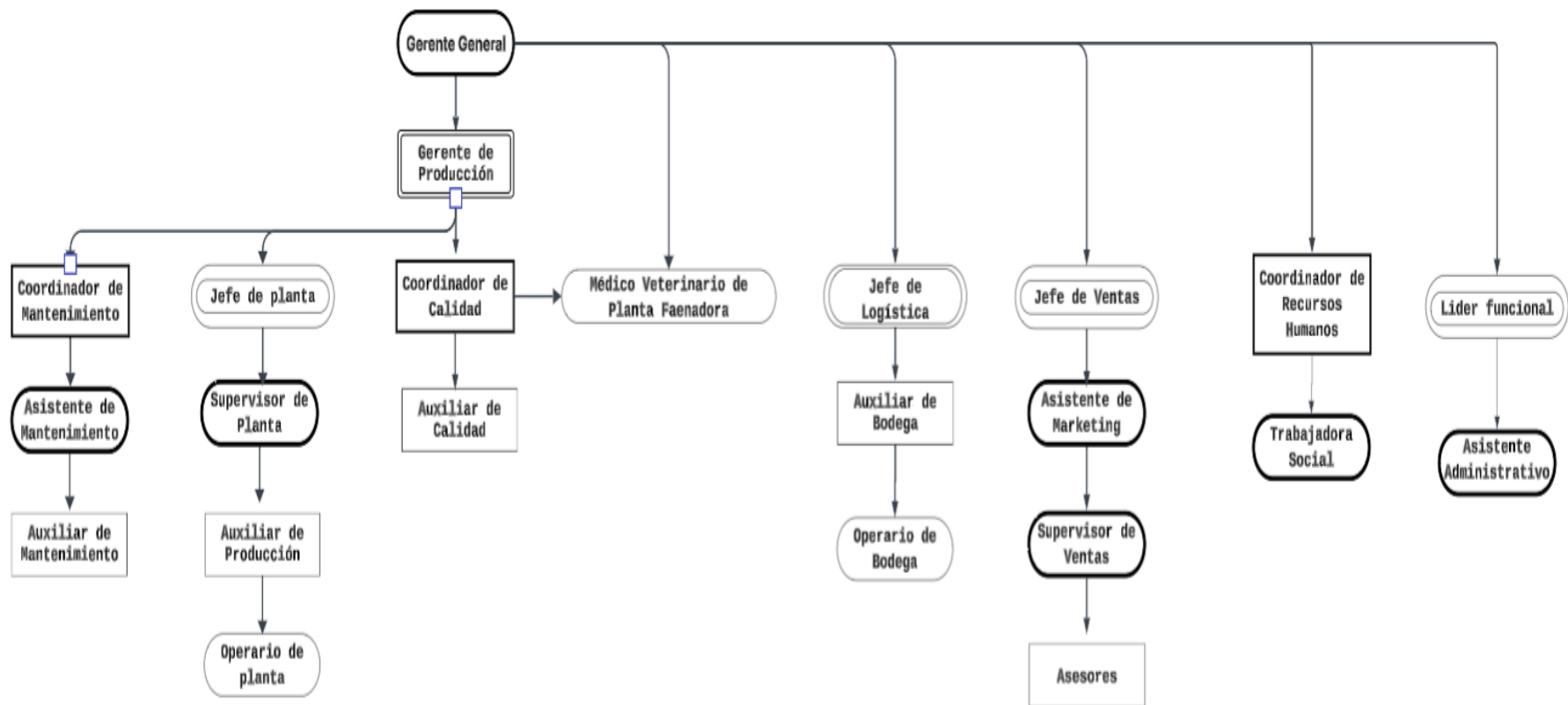


Gráfico 2. Organigrama actual de la Planta de Faenamiento Incubandina S.A

Fuente: Planta de Faenamiento Cripollo (2026).



Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

El gráfico 2 muestra el organigrama actual de la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A., evidenciando la estructura jerárquica y funcional de la organización. En este se identifica al Gerente General como máxima autoridad, de quien dependen las diferentes áreas estratégicas como producción, calidad, logística, ventas, recursos humanos y mantenimiento.

Asimismo, el gráfico permite visualizar la distribución de responsabilidades y niveles de mando dentro de la empresa, incluyendo cargos operativos y de apoyo como supervisores, auxiliares y operarios. Esta estructura refleja la organización interna de la planta y facilita la comprensión de las relaciones de dependencia y coordinación entre las distintas áreas, necesarias para el desarrollo de las actividades productivas.

La Planta de Faenamiento Cripollo ofrece una variedad de productos cárnicos de aves que se presentan en diferentes presentaciones según las necesidades de los clientes. Estos productos incluyen aves enteras, cortes a granel, menudencias, pulpas y otras presentaciones especiales, disponibles tanto en estado fresco como congelado. La siguiente Tabla 2 detalla cada uno de los productos ofrecidos, su descripción general y sus características principales, lo que permite identificarlos claramente y comprender su uso y destino dentro de la cadena comercial.

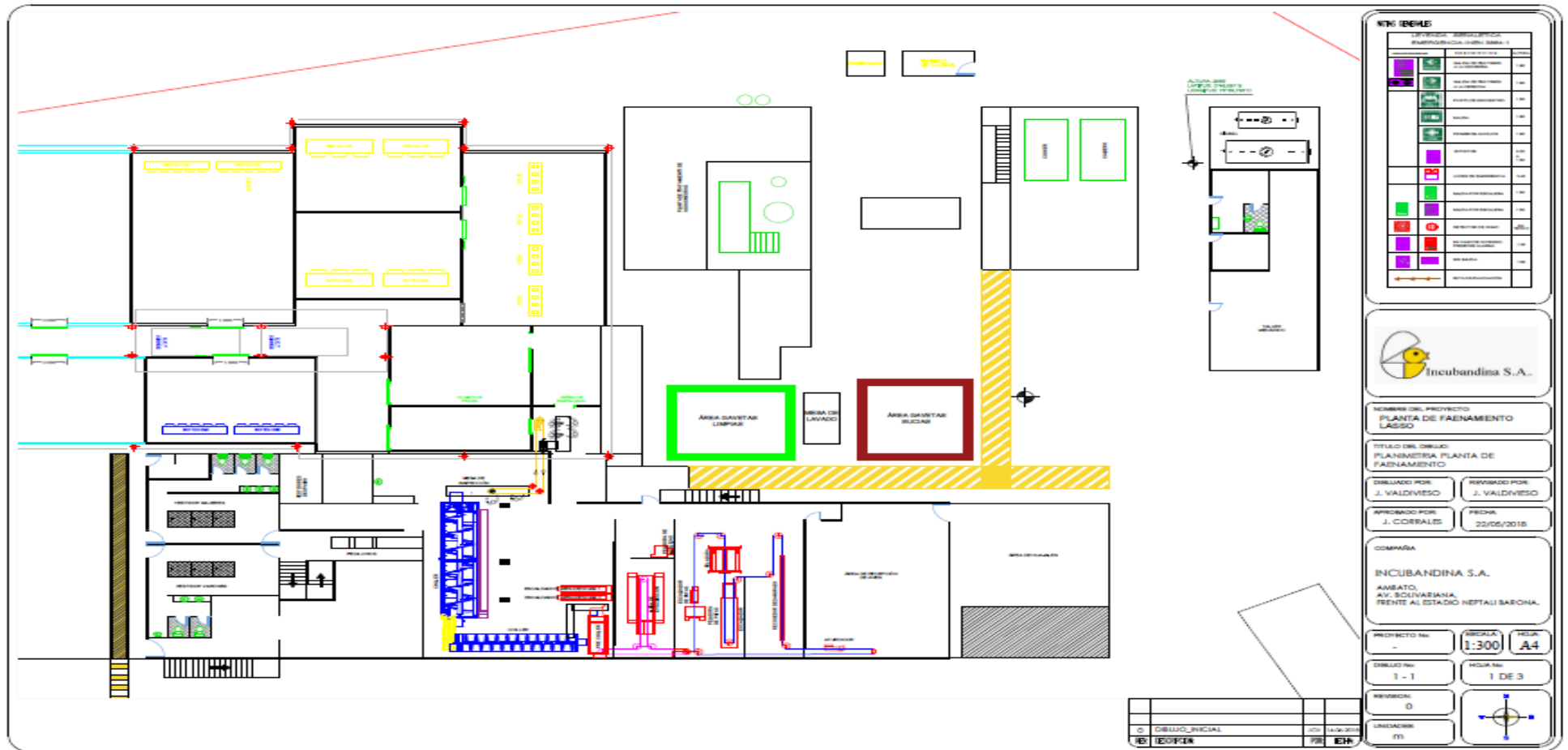
Tabla 2. Descripción de los productos procesados por la empresa.

Producto	Descripción	Imagen (referencial)
Pollo entero	<p>Ave completa eviscerada, ideal para asaderos, restaurantes y preparación de platos familiares.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fresco y congelado. 	
Presas a granel	<p>Partes del pollo (piernas, alas, pechugas, muslos) empacadas en fundas industriales para venta al por mayor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fresco o congelado. 	

Producto	Descripción	Imagen (referencial)
Menudencias	Incluye hígado, corazón, molleja y patas. Utilizadas en sopas, caldos y preparaciones tradicionales.	
Pulpa de pollo (bloques)	Carne de pollo deshuesada y molida, congelada en bloques. Ideal para embutidos, hamburguesas y procesos industriales.	
Pavo entero	<p>Ave grande procesada para celebraciones navideñas o ventas especiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Congelado. 	
Gallina criolla	Ave de crianza tradicional con sabor más intenso. Muy demandada para caldos y platos típicos.	

Fuente: Planta de Faenamiento Cripollo.

Elaborado Por: Casa, Janeth (2026).



En la Imagen 2 se puede observar la distribución física de la Planta de Faenamiento.

Imagen 2. Distribución de la Planta de Faenamiento.

Fuente: Planta de Faenamiento Cripollo (2026).

Distribución física de la Planta de Faenamiento

La distribución física de la planta de faenamiento está organizada de manera secuencial, lo que permite un flujo lineal y continuo de las operaciones, evitando cruces entre áreas limpias y sucias y reduciendo el riesgo de contaminación. Esta disposición facilita el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y contribuye al desarrollo ordenado de las actividades productivas.

Descripción del proceso de faenamiento de la planta “Cripollo”

El proceso productivo de la planta de faenamiento “Cripollo”, representado en la Gráfica 3, inicia con la recepción y pesaje de la materia prima (aves vivas) y continúa con etapas como colgado, aturdido, escaldado, pelado, eviscerado, lavado, clasificación, empaque y almacenamiento. Finalmente, los productos son refrigerados o congelados, almacenados y distribuidos a nivel nacional. Esta secuencia permite optimizar los tiempos de operación y asegurar que cada fase contribuya a la calidad final del producto.

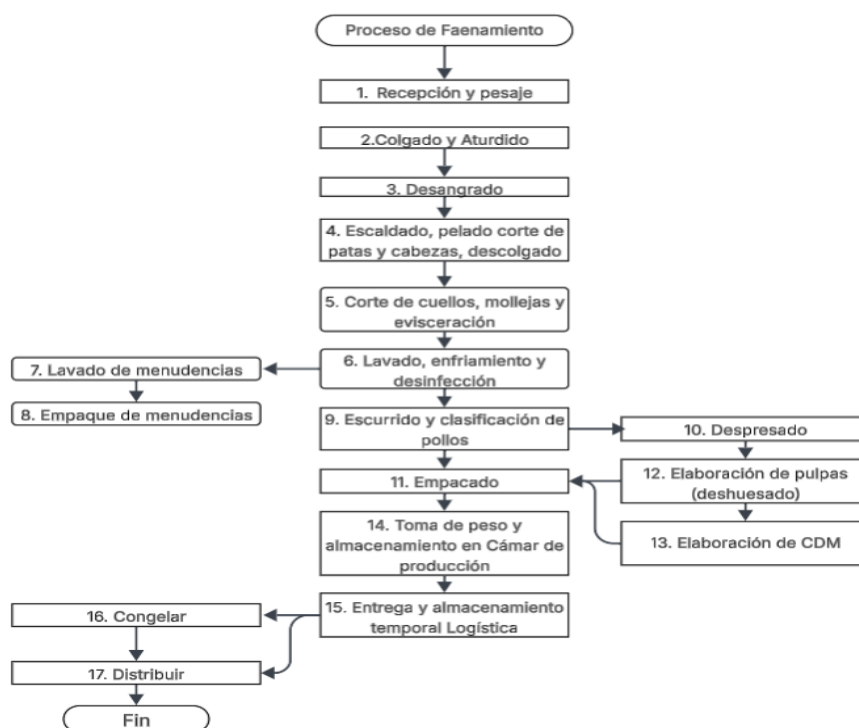





Gráfico 3. Flujo del proceso de la Planta de Faenamiento Cripollo.

Fuente: Planta de Faenamiento Cripollo (2026).






Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

En la Tabla 3 se presentan las actividades que se realizan en cada etapa del proceso de faenamiento.

Tabla 3. Descripción de las actividades que se realizan en cada etapa.

Etapas	Descripción	Imágenes (referencial)
Recepción y pesaje	Se recibe la materia prima (aves vivas) y se registra su peso para control de producción.	
Colgado y Aturdido	Las aves se cuelgan en una línea de transportamiento y se aturden para facilitar el proceso de sacrificio para evitar que existan aleteos de las aves durante esta actividad.	
Desangrado	Se realiza un corte lateral del cuello del pollo para producir el desangrado del ave.	

Etapas	Descripción	Imágenes (referencial)
Escaldado, pelado, corte de patas y cabeza, descolgado	Las aves son sumergidas en un escaldador de agua caliente para aflojar las plumas y facilitar el desplumado. Posterior a ello se efectúa el corte de cabezas y de patas para que por una rampa para que pase al siguiente proceso.	
Corte de cuellos, mollejas y evisceración	Se realiza el corte de cuellos, extracción de cloacas, apertura de abdomen y de extracción y separación de las vísceras comestibles (mollejas, hígado y cuellos).	
Lavado, enfriamiento y desinfección	Las canales son lavados con agua, se desinfectan para bajar la carga microbiana y se enfrían las canales para mantener su frescura.	
Lavado y empaque de menudencias	Las menudencias son consideradas a las vísceras comestibles, las mismas son lavadas cuidadosamente, enfriadas, empacadas y almacenadas hasta su comercialización en cámaras de refrigeración.	
Escurrido y clasificación de pollos	En la línea de escurrido son colocadas las canales para escurrir el exceso de agua, se realiza la clasificación en categorías de primera y segunda para luego ser clasificadas por pesos.	

Etapas	Descripción	Imágenes (referencial)
Despresado	Se realiza el despiece de las canales de categoría de segunda para su comercialización como piernas, alas, pechugas entre otros.	
Empacado	Los productos son empacados según sus presentaciones específicas basado en el tipo o el cliente.	
Elaboración de pulpas (deshuesado)	Se realiza la separación de pulpas de carne sin hueso, productos elaborados para embutidoras.	
Elaboración de CDM	Del hueso carnudo que sale del proceso de despulpado se elabora la CDM que es carne molida mecánicamente la misma es procesada mediante una trititación y separación.	
Toma de peso y almacenamiento en cámara de producción	Todos los productos son pesados e ingresados a las cámaras de congelación o refrigeración según el tipo de producto para mantener la calidad.	

Etapas	Descripción	Imágenes (referencial)
Entrega y almacenamiento temporal logístico	Los productos son entregados para los respectivos despachos y distribución a los clientes.	
Congelar	Se prolonga el tiempo de vida útil de los productos que no tienen una rotación constante.	
Distribuir	Los productos congelados y refrigerados son distribuidos a los diferentes puntos de distribución y clientes.	

Fuente: Planta de Faenamiento Cripollo.

Elaborado Por: Casa, Janeth (2026).

La siguiente Tabla 4 presenta el análisis de la documentación vigente, identificando los procedimientos disponibles, su alcance y los formatos asociados que se emplean para asegurar el cumplimiento de las BPM dentro de la organización.

Tabla 4. Análisis documental actual de la Planta de Faenamieto Cripollo.

Tipo de documento	Nombre del procedimiento	Código	Descripción	Área de aplicación	Responsable	Estado
Procedimiento	Procedimiento de Limpieza y Desinfección	BPM-01	Establece las actividades, productos químicos, frecuencias y métodos para garantizar la higiene de equipos e instalaciones.	Producción/ Limpieza	Coordinador de Calidad	Vigente
Procedimiento	Procedimiento de Higiene Personal	BPM-02	Define normas de comportamiento, ingreso a áreas de proceso, lavado de manos y uso de EPP.	Toda la planta	Recursos Humanos / Calidad	Vigente
Procedimiento	Control de Plagas	BPM-03	Describe el sistema de monitoreo, control químico y físico de plagas dentro de la empresa.	Áreas internas y externas	Proveedor externo / Calidad	Vigente
Procedimiento	Manipulación y Almacenamiento de Materias Primas	BPM-04	Establece cómo recibir, manipular, almacenar y rotar materias primas bajo criterios de inocuidad.	Bodega / Producción	Encargado de Bodega	Vigente
Procedimiento	Manejo de Residuos y Desechos	BPM-05	Indica la segregación, recolección y disposición adecuada de residuos sólidos y orgánicos.	Toda la planta	Coordinador de Producción	Vigente

Tipo de documento	Nombre del procedimiento	Código	Descripción	Área de aplicación	Responsable	Estado
Procedimiento	Comercialización	BPM-06	Establece las actividades necesarias para gestionar de manera planificada y controlada la oferta, venta y seguimiento de los productos comercializados por la empresa,	Área Comercial	Jefe de ventas	Vigente
Procedimiento	Reclamos	BPM-07	Establece la metodología para la recepción, registro, análisis, tratamiento y cierre de los reclamos presentados por los clientes.	Calidad	Coordinador de Calidad	Vigente
Procedimiento	Recursos Humanos	BPM-08	Establece las directrices para la gestión del talento humano, abarcando los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, evaluación del desempeño y control de competencias del personal que labora en la organización.	Toda la planta	Recursos Humanos	Vigente
Formato	Registro de Limpieza y Desinfección	F-BPM-01	Se utiliza para documentar las tareas de limpieza diarias y los productos aplicados.	Producción	Auxiliar de Producción	Vigente

Tipo de documento	Nombre del procedimiento	Código	Descripción	Área de aplicación	Responsable	Estado
Formato	Registro de Higiene Personal	F-BPM-02	Controla cumplimiento de lavado de manos, uñas, uniforme, EPP y condiciones del personal.	Ingreso a planta	Auxiliar de Calidad	Vigente
Formato	Registro de Temperaturas	F-BPM-03	Permite monitorear temperaturas de cámaras, productos y cadena de frío.	Cámaras frías	Auxiliar de Producción	Vigente
Formato	Registro de Control de Plagas	F-BPM-04	Documento donde se registran trampas, monitoreos, hallazgos y acciones correctivas.	Toda la planta	Calidad / Proveedor	Vigente

Fuente: Planta de Faenamiento Cripollo.

Elaborado Por: Casa, Janeth (2026).

La Planta de Faenamiento Cripollo cuenta con diversas certificaciones, permisos y autorizaciones que respaldan el cumplimiento de los requisitos legales, sanitarios y ambientales aplicables a sus operaciones.

En la Tabla 5 se presenta el análisis de los principales certificados y permisos vigentes, detallando su tipo, vigencia, carácter obligatorio u opcional y una breve descripción de su finalidad. Entre ellos destacan las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), la certificación MABIO, la Licencia Ambiental y el Permiso de Bomberos, los cuales permiten demostrar formalmente la conformidad de la empresa con la normativa ecuatoriana y los estándares sectoriales aplicables.

Tabla 5. Certificaciones /Permisos/Requisitos vigentes.

Certificación / Permiso/Requisitos	Vigencia	Obligatorio / Especificación	Descripción
Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)	Vigente periodo de 5 años	Obligatorio	Certificación emitida por ARCSA que garantiza que la empresa cumple con los requisitos sanitarios para asegurar la inocuidad en la producción y manipulación de alimentos.
Certificación Matadero Bajo Inspección Oficial (MABIO)	Vigente	Especificación técnica / Requisito sectorial	Certificado que avala el cumplimiento de estándares técnicos y sanitarios exigidos para el manejo, faenamiento o procesamiento avícola.
Licencia Ambiental	Vigente	Obligatorio	Documento que autoriza la operación de la empresa bajo un sistema de control ambiental, gestionando impactos y cumpliendo el Plan de Manejo Ambiental.
Normas INEN (INEN 1334)	Servicio nacional de normalización (INEN)	Obligatorio	Establecen requisitos de etiquetado, empaques y calidad de alimentos.
Permiso de Bomberos	Renovación anual	Obligatorio	Acredita que las instalaciones cumplen con las condiciones mínimas de prevención y control de incendios según el Cuerpo de Bomberos.

Certificación / Permiso/Requisitos	Vigencia	Obligatorio / Especificación	Descripción
RUC – Registro Único de Contribuyentes	Servicio de Rentas Internas (SRI)	Obligatorio	Permite operar comercialmente y cumplir obligaciones tributarias.
Registro de Productos Alimenticios	Agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria (ARCSA)	Obligatorio	Inscripción de cada producto para su comercialización formal.
Código de Trabajo	Ministerio de Trabajo	Obligatorio	Regula contratos, obligaciones laborales, seguridad y salud laboral.
Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Ministerio de Trabajo	Obligatorio	Implementación del SSO y Comité de Seguridad.
Permiso de Funcionamiento ARCSA	ARCSA	Obligatorio	Habilitar la operación de establecimientos que fabrican o comercializan alimentos.
Norma INEN 1338:2012 – Carne y productos cárnicos	Vigente mientras no sea derogada	Obligatorio	Establece requisitos de calidad, higiene, manipulación, almacenamiento y transporte de carne y productos cárnicos destinados al consumo humano.
Norma INEN 2346 2016-12 Carnes y menudencias comestibles de abastos y requisitos.	Vigente	Obligatorio	Establece los requisitos sanitarios y de calidad que deben cumplir las carnes y menudencias comestibles destinadas al consumo humano, regulando el faenamiento, manipulación, conservación, almacenamiento y transporte, así como las condiciones de higiene, inocuidad, temperatura, rotulación y criterios de aceptación o rechazo, con el fin de garantizar la seguridad del consumidor y la calidad del producto.

Fuente: Planta de Faenamiento Cripollo.

Elaborado Por: Casa, Janeth (2026).

Las actividades del sector alimenticio y avícola en Ecuador están reguladas por un conjunto de leyes, reglamentos y normativas que buscan garantizar la inocuidad alimentaria, la bioseguridad, la protección ambiental y la seguridad industrial.

La Tabla 6 presenta los principales requisitos legales y normativos voluntarios aplicables a la empresa, diferenciando aquellos de cumplimiento obligatorio de los de adopción voluntaria, los cuales contribuyen al fortalecimiento de la gestión, la estandarización de los procesos y la mejora del desempeño organizacional.

Tabla 6. Requisitos legales y normativos voluntarios aplicables.

Requisito legal / normativo	Entidad que lo exige	Obligatorio / Voluntario	Aplicación en la empresa
Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001	Voluntario	Voluntario	Adoptado por empresas que buscan estandarización mejora continua y competitividad.
Sistema HACCP	ARCOSA / Voluntario	Obligatorio en algunos sectores / Voluntario en otros	Gestión de puntos críticos para garantizar inocuidad alimentaria.

Elaborado Por: Casa, Janeth (2026).

La Tabla 7 presenta una comparativa de los principales requisitos legales y normativos aplicables a la Planta de Faenamiento, identificando de manera clara aquellos que se encuentran cumplidos y aquellos que no cumplen o presentan cumplimiento parcial. Este análisis permite evaluar el nivel de alineación de la planta con el marco regulatorio vigente, tanto obligatorio como normativo, que rige las actividades de faenamiento, procesamiento y comercialización de productos cárnicos.

Tabla 7. Comparativa de cumplimiento de requisitos legales y normativos aplicables.

Requisitos / Permiso/Registro o certificación	Cumple	No cumple
Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)	X	
Certificación MABIO	X	
Licencia Ambiental	X	

Requisitos / Permiso/Registro o certificación	Cumple	No cumple
Normas INEN (INEN 1334)	X	
Permiso de Bomberos	X	
RUC – Registro Único de Contribuyentes	X	
Registro de Productos Alimenticios	X	
Código de Trabajo	X	
Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional	X	
Permiso de Funcionamiento ARCSA	X	
Norma INEN 1338:2012 – Carne y productos cárnicos	X	
Norma INEN 2346 2016-12 Carnes y menudencias comestibles de abastos y requisitos.	X	
Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001		X
Sistema HACCP		X

Elaborado Por: Casa, Janeth (2026)

Incubandina S.A. cuenta con diversos centros y unidades operativas; sin embargo, la presente investigación se enfoca específicamente en la Planta de Faenamiento, en la cual se han identificado deficiencias significativas en la estandarización, formalización documental y control de los procesos productivos. Esta situación se manifiesta en diferencias operativas entre áreas y responsables, así como en la ausencia de criterios uniformes para la ejecución, seguimiento y control de actividades críticas.

El diagnóstico situacional de la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A. se desarrolló mediante un enfoque cualitativo-descriptivo (Posso Pacheco, 2023), el cual permitió analizar y describir los procesos sin recurrir a mediciones numéricas, a partir de la observación directa, conversaciones con el personal operativo y revisión documental. Este enfoque facilitó la identificación de hallazgos relacionados con debilidades en la estandarización, el control documental y la gestión por procesos.

Tabla 8. Análisis de hallazgos asociados a la deficiencia en la estandarización, documentación y la gestión por procesos.

Área evaluada	Hallazgo identificado	Causa identificada
Recepción y pesaje	Diferencias en el registro de peso	Registros incompletos por falta de estandarización en el registro de datos
Colgado y aturdido	Variación en tiempos y método de aturdido	Aplicación de criterios empíricos en la operación
Desangrado	Variabilidad en el tiempo de desangrado	Ausencia de parámetros operativos definidos
Escaldado, pelado y corte	Ajustes empíricos de temperatura y tiempos	Falta de procedimientos y controles operativos
Inspección	Criterios distintos de evaluación	Falta de estandarización y supervisión

Elaborado por: Casa, Janeth (2026)

Problema Central

“Deficiencias en la estandarización, documentación y la gestión por procesos en la Planta de Faenamiento”.

Evaluación cualitativa del nivel de estandarización, el control documental y la gestión por procesos:

Para evaluar las condiciones asociadas al desempeño de los procesos dentro de la organización, se utilizó una escala de valoración cualitativa tipo Likert de cinco niveles (CONTRERAS et al., s. f.), orientada a analizar el grado de estandarización, control documental y registro de actividades en cada área evaluada.

Esta escala permitió clasificar los procesos según el nivel de estandarización y control identificado durante la revisión documental, la observación directa y el análisis del cumplimiento de procedimientos dentro de la organización. En este sentido, la herramienta utilizada no constituye una medición estadística de la variabilidad, sino una valoración cualitativa de condiciones operativas y documentales asociadas al desempeño de los procesos.

Tabla 9. Escala de valoración cualitativa del nivel de estandarización y control.

Valor	Nivel de evaluación	Descripción
1	Muy alto	Proceso totalmente estandarizado y documentado.
2	Alto	Proceso documentado con pequeñas desviaciones.
3	Nivel intermedio	Documentación y control parcial del proceso.
4	Bajo	Deficiencias en documentación y control.
5	Muy bajo	Proceso sin estandarización ni registros.

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Posteriormente, esta escala fue aplicada a las diferentes áreas de la organización mediante el análisis de evidencias obtenidas en la revisión documental y la observación de los procesos. Esto permitió identificar el nivel de estandarización y control existente en cada etapa revisada, así como las principales debilidades asociadas a la ejecución, registro y seguimiento de las actividades.

Tabla 10. Evaluación cualitativa del nivel de estandarización y control en la revisión documental.

Área evaluada	Hallazgo identificado	Causa identificada	Valor	Nivel de evaluación
Calidad	*Auditorías internas incompletas *Deficiencia en documentación y control.	Deficiencia de auditorías Internas y falta de documentación estandarizada.	4	Bajo
Compras	La evaluación de proveedores no se documenta.	Evaluación informal de proveedores	3	Intermedio
Recursos Humanos	Realizan algunas capacitaciones, pero no se registran formalmente.	Capacitaciones no documentadas	3	Intermedio
Mantenimiento	Realizan actividades de control de equipos, pero no sé registra.	Control empírico de maquinarias y mantenimiento reactivos.	4	Bajo

Fuente: Incubandina S.A (2026).

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

El análisis cualitativo realizado permitió identificar aquellas áreas en las que los procesos no se ejecutan de manera uniforme debido a debilidades en su estandarización, documentación y control. A partir de la revisión documental, se evidenciaron inconsistencias principalmente en la formalización de registros, seguimiento de actividades y definición de procedimientos en áreas como compras, recursos humanos, mantenimiento y calidad. Estos hallazgos reflejan la necesidad de fortalecer la gestión documental y establecer lineamientos estandarizados que contribuyan a mejorar el control de los procesos y asegurar la trazabilidad de las actividades dentro de la organización.

Las causas identificadas fueron clasificadas mediante un Diagrama de Ishikawa bajo el enfoque de las 6M (Medición, Material, Mano de obra, Métodos, Máquinas y Medio ambiente).(Juárez et al., 2025). Con el fin de organizar de forma estructurada los factores que inciden en las deficiencias detectadas en las áreas evaluadas.

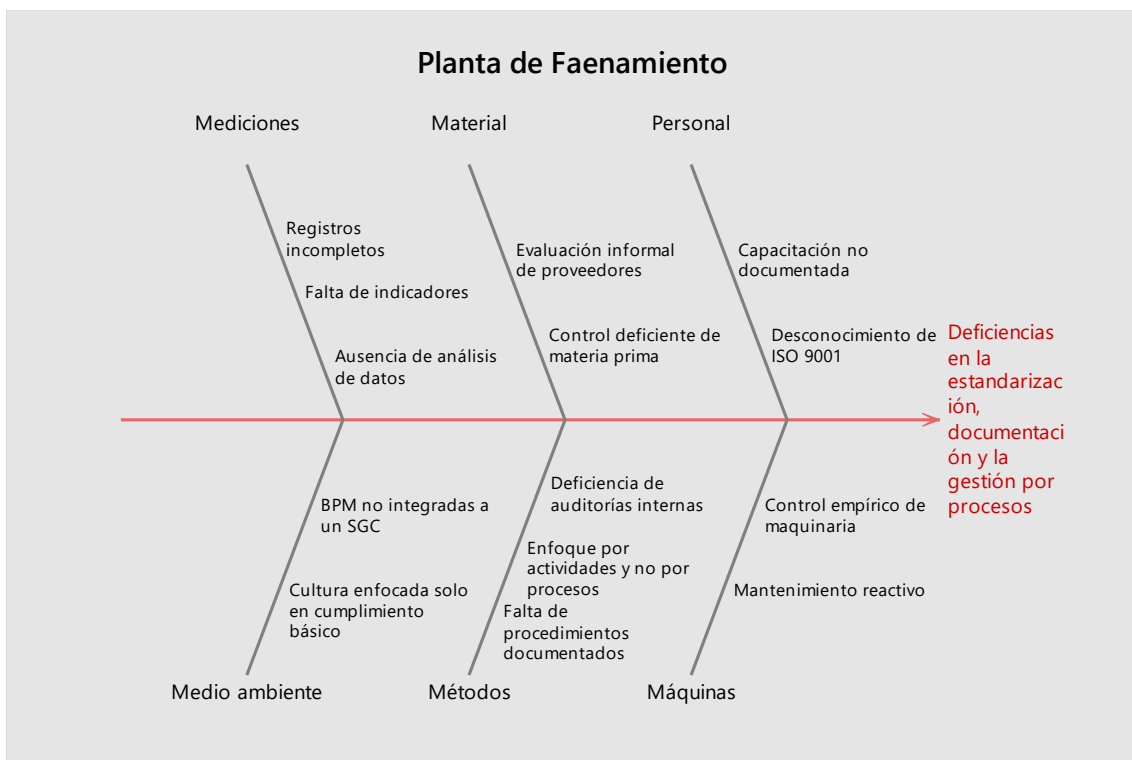


Gráfico 4. Ishikawa Deficiencia en la estandarización, documentación y la gestión por procesos.

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Mediante el diagrama de Ishikawa se identificaron deficiencias en aspectos como la medición del desempeño, el control operativo, la capacitación del personal, la gestión de

proveedores y el mantenimiento de maquinaria, factores que en conjunto inciden en la deficiencia de la estandarización, control documental y la gestión por procesos.

Esta situación afecta la eficiencia operativa, la calidad del producto final y la capacidad de la organización para garantizar el grado de alineación sistemática de los requisitos internos, legales y del cliente, constituyéndose en el problema central que justifica el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad alineado a la Norma ISO 9001:2015.

Diagnóstico de la situación actual mediante una lista de verificación basado en la Norma ISO 9001:2015

Con el propósito de confirmar técnicamente las observaciones identificadas durante el análisis en campo, se aplicó una lista de verificación estructurada a partir de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015. Esta herramienta permitió realizar un contraste entre las prácticas actuales de la empresa y los lineamientos establecidos en la norma, con el fin de identificar el nivel de alineación existente y evidenciar las principales brechas que limitan la consolidación de un Sistema de Gestión de la Calidad formalmente estructurado.

El diagnóstico se sustentó en una revisión detallada de la documentación interna, la observación directa de los procesos operativos y la realización de entrevistas al personal de producción, control de calidad y área administrativa (Duarte-Sánchez et al., 2024). La información recopilada fue contrastada con los requisitos comprendidos en las cláusulas 4 a la 10 de la Norma ISO 9001:2015, correspondientes a los siguientes apartados:

- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Apoyo
- Operación
- Evaluación del desempeño
- Mejora

Para elaborar la lista de verificación, primero se revisaron los conceptos correspondientes a cada cláusula de la norma, con el fin de comprender el alcance de los requisitos que se van a verificar (Toazo Pillajo, 2020).

Tabla 11. Cláusulas y conceptos – Norma ISO 9001:2015

CLÁUSULAS	CONCEPTOS
4. Contexto de la Organización	Entender qué factores internos y externos influyen en la organización, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
5. Liderazgo	Compromiso activo de la alta dirección para impulsar el sistema de gestión, definir políticas y asegurar recursos.
6. Planificación	Establecer objetivos, identificar riesgos y oportunidades, y definir acciones para asegurar que el sistema de gestión cumpla sus metas.
7. Apoyo	Recursos, competencias, comunicación y documentación necesarias para que el sistema funcione correctamente.
8. Operación	Planificación y control de los procesos clave de la organización para cumplir requisitos y entregar productos/servicios conforme.
9. Evaluación de desempeño	Medición, análisis y seguimiento del sistema mediante auditorías internas, indicadores y revisión por la dirección.
10. Mejora	Acciones para corregir problemas, prevenir su repetición y promover la mejora continua del sistema de gestión.

Fuente: Apartados De la Norma ISO 9001 (ISO 9001, 2015).


Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Técnicas de recolección de información.

Para la recolección de información se aplicaron diversas técnicas que permitieron obtener datos relevantes sobre la situación actual de la Planta de Faenamiento de la empresa Incubandina S.A. Entre las principales técnicas utilizadas se encuentran la observación directa de los procesos, la revisión documental y la realización de entrevistas al personal responsable de las áreas (Tapia Claro et al., 2022). Estas herramientas permitieron recopilar información relacionada con la gestión de los procesos y el alineamiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015.

Adicionalmente, se aplicó una lista de verificación basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, el cual permitió evaluar el grado de alineación de la organización con cada una de las cláusulas analizadas.

Tabla 12. Formato de la Lista de verificación.

 <p style="text-align: center;">LISTA DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015 INCUBANDINA S.A - PLANTA DE FAENAMIENTO</p>							
Fecha:		% Nivel de desarrollo del requisito					Evidencias/Comentarios
9001	Requisito	SD	DI	DP	DIm	DC	
		100%	75%	50%	25%	0%	
CAPÍTULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
4.1	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO						

El formato de la lista de verificación se estructuro con un encabezado que contiene que tiene el siguiente formato para la verificación de los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015 ver Lista de verificación completo puede consultarse en el **Anexo 1**

Título: El nombre del Formato de Verificación y el nombre de la empresa donde se va a ejecutar.

Tipo de Norma: El nombre de la Norma a Verificar.

Cláusulas: Incluye las disposiciones de cada punto de la Norma ISO 9001:2015.

Requisitos: Son las condiciones necesarias que deben cumplir cada cláusula.

Porcentaje de alineación: Son los porcentajes que se aplican según el cumplimiento de cada uno de los requisitos.

Observaciones: Evidencias detectadas.

Para la lista de verificación se aplicaron los siguientes criterios de calificación en la empresa Incubandina S.A – Planta de Faenamiento.

La Tabla 13. establece cinco niveles de alineación para evaluar cada requisito, cada uno asociado a un porcentaje. Estos niveles miden desde la inexistencia del requisito hasta su completa implementación y mejora continua. (Alberto et al., 2023)

Se presenta el rango de calificación aplicado a los requisitos de la norma contemplados en la lista de verificación (Anexo 1). La asignación de la calificación se realizó en función del grado de alineación de cada requisito, evaluado mediante la lista de verificación, el cual permitió determinar el porcentaje global de alineación por cada cláusula. Este análisis permitió la identificación de los aspectos más críticos del sistema sobre los cuales se deben priorizar.

Tabla 13. Criterios de Calificación y su respectivo puntaje.

Nivel de Alineación	Descripción del Criterio	Puntaje
Sin desarrollo (SD)	El requisito no se conoce o no se evidencia. No se ha realizado ningún avance, entrega o desarrollo relacionado con lo solicitado.	0%
Desarrollo Inicial (DI)	El requisito está identificado o reconocido, pero solo existe la idea. No hay evidencia clara de desarrollo, aplicación o documento que lo respalde.	25%
Desarrollo Parcial (DP)	El requisito se desarrolló parcialmente, existe un documento o actividad, pero faltan partes, no está completo o no se aplica realmente.	50%
Desarrollo Implementado (DIIm)	El requisito está desarrollado y aplicado, cuenta con evidencia (por ejemplo: documento, formato, procedimiento), pero todavía no se evalúa, retroalimenta ni mejora.	75%
Desarrollo consolidado (DC)	El requisito está desarrollado, aplicado, evaluado y actualizado. Se evidencia mejora, corrección o retroalimentación constante del trabajo realizado.	100%

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

La ecuación 1 corresponde a la media ponderada utilizada para calcular el porcentaje de alineación de cada apartado evaluado de la norma ISO 9001:2015, considerando la frecuencia de requisitos ubicados en cada nivel de valoración. Este procedimiento permitió obtener el porcentaje de alineación individual de cada capítulo. Posteriormente, el porcentaje global del diagnóstico inicial se determinó mediante el promedio aritmético simple de los porcentajes obtenidos en los siete apartados evaluados.

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i * p_i}{\sum_{i=1}^n x_i}$$

Ecuación 1. Media ponderada = suma de (valor × peso) dividido para suma de porcentajes.

Fuente: Estadística Práctica. (Bruce, 2022)

- x_i = frecuencia de requisitos en cada nivel
- p_i = puntaje del nivel de alineación (0, 0,25, 0,50, 0,75, 1).
- La media ponderada se usó para calcular cada apartado
- El resultado global se obtuvo con promedio aritmético simple de los apartados

La tabla 14. resume el nivel de alineación en base a la ISO 9001:2015 en la organización, alcanzando un 60,2% de alineación general, con mayor avance en los capítulos de Apoyo, Evaluación del Desempeño y mejora, y menor desarrollo en Contexto de la organización y Operación.

Tabla 14. Resultado Global del diagnóstico actual de la Planta de Faenamiento.

Apartados de la norma	Número					TOTAL #	% de alineación
	0%	25%	50%	75%	100%		
4. Contexto de la Organización	6	1	4	5	2	18	44,4
5. Liderazgo	1	2	12	8	2	25	58,0
6. Planificación	0	1	14	7	0	22	56,8
7. Apoyo	4	1	6	16	20	47	75,0
8. Operación	38	0	14	45	10	107	47,4
9. Evaluación del Desempeño	0	5	11	15	9	40	67,5
10. Mejora	0	1	4	8	4	17	72,1
							60,2

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

El análisis de la información permitió determinar que el nivel global de alineación de la empresa frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 es del 60,2 %, lo que evidencia una brecha notable entre la situación actual y los criterios exigidos por la norma.

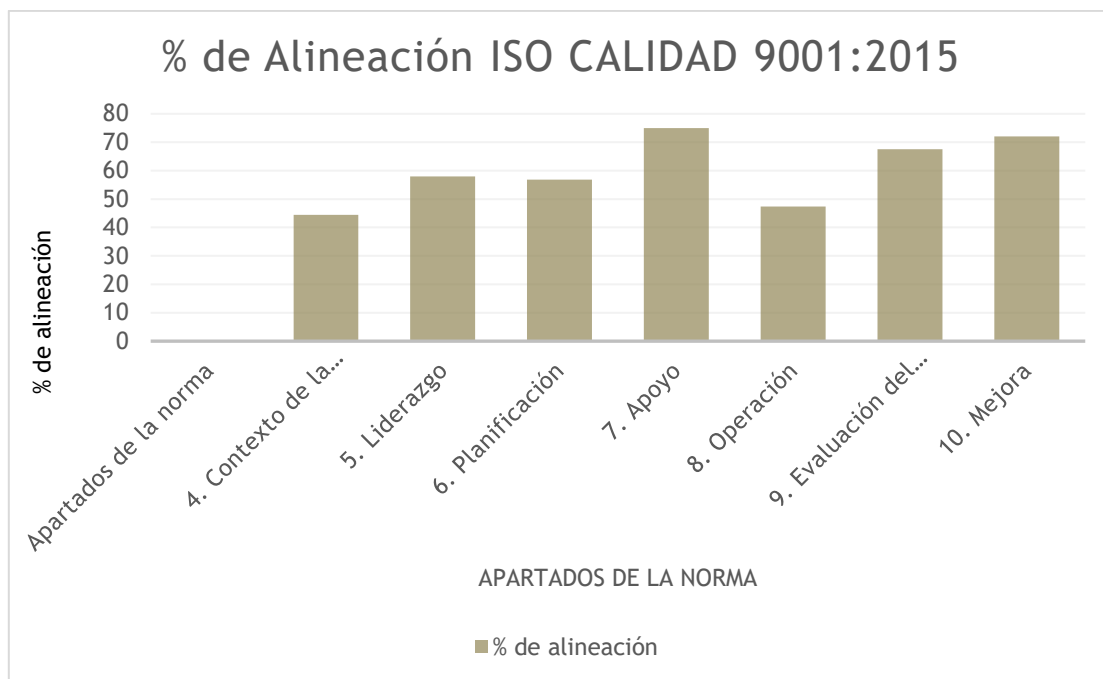


Gráfico 5. Nivel de alineación de la situación actual de la Planta de Faenamiento con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

El diagnóstico permitió analizar el nivel de alineación de la Planta de Faenamiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, considerando cada una de las cláusulas evaluadas mediante la lista de verificación aplicada. Los resultados muestran diferencias en el grado de alineación entre los apartados de la norma.

En particular, las cláusulas Contexto de la organización (44,4 %) y Operación (47,4 %) presentan los niveles más bajos de alineación, lo que evidencia debilidades relacionadas con la comprensión del contexto organizacional, la estandarización de los procesos y el control de las actividades operativas. En contraste, los apartados Apoyo (75,0 %), Mejora (72,1 %) y Evaluación del desempeño (67,5 %) reflejan un mayor nivel de alineación, indicando avances en la gestión de recursos, seguimiento de procesos y aplicación de acciones orientadas a la mejora continua.

Estos resultados permiten identificar de manera estructurada las principales brechas existentes frente a los requisitos de la norma, así como las oportunidades de mejora que servirán de base para el diseño de la propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Incubandina S.A.

Tabla 15. Porcentaje de alineación Cláusula 4.

Contexto de la Organización

Alineado	44.4%
No alineado	55.6%
Total	100%

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

El análisis de la cláusula 4 de la Norma ISO 9001:2015 evidencia un nivel de alineación del 44,4 %. La organización no cuenta con una metodología ni documentación formal para identificar y analizar su contexto interno y externo, ni para determinar de manera estructurada las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Además, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra definido de forma parcial, principalmente en relación con los productos, sin considerar claramente los límites y exclusiones del sistema. Estas debilidades reflejan una deficiente interpretación de los requisitos normativos, lo que limita la adecuada planificación y el enfoque estratégico del SGC.

Tabla 16. Porcentaje de alineación Cláusula 5.

Liderazgo

Alineado	58.0%
No alineado	42.0%
Total	100%

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

El análisis de la cláusula 5: Liderazgo muestra un nivel de alineación del 58,0 %, lo que indica un avance parcial en la aplicación de la norma ISO 9001:2015. Si bien la alta dirección demuestra compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad, muchas de sus

acciones no están formalmente documentadas ni cuentan con un seguimiento adecuado. Además, la política y los objetivos de calidad se encuentran más alineados a las BPM que a los requisitos del SGC, por lo que es necesario fortalecer el liderazgo, la documentación y el enfoque al cliente para mejorar la eficacia del sistema.

Tabla 17. Porcentaje de alineación Cláusula 6.

Planificación

Alineado	56.8%
No alineado	43.2%
Total	100%

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

El análisis de la cláusula 6: Planificación muestra un nivel de alineación del 56,8 %, lo que indica una aplicación parcial de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. La organización gestiona riesgos y objetivos principalmente bajo lineamientos de BPM, sin una integración completa al Sistema de Gestión de la Calidad. Además, la planificación de cambios y recursos se realiza de forma operativa, con documentación limitada. Estas condiciones evidencian la necesidad de fortalecer la planificación del SGC para mejorar su coherencia y efectividad.

Tabla 18. Porcentaje de nivel de alineación Cláusula 7.

Apoyo

Alineado	75.0%
No alineado	25.0%
Total	100%

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

El análisis de la cláusula 7: Apoyo muestra un nivel de alineación del 75,0 %, lo que evidencia un buen nivel de provisión de recursos, infraestructura y competencia del personal. Sin embargo, la documentación y los controles están principalmente alineados a las BPM y no completamente al Sistema de Gestión de la Calidad. Además, existen

debilidades en la comunicación y en el control de la información documentada, por lo que es necesario fortalecer la estandarización y alineación del apoyo al SGC.

Tabla 19. Porcentaje de alineación Cláusula 8.

Operación

Alineado	47.4%
No alineado	52.6%
Total	100%

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

El análisis de la cláusula 8: Operación muestra un bajo nivel de alineación 47,4 %, lo que evidencia una aplicación limitada de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Aunque existen documentos generales de los procesos, estos no están completamente definidos ni estandarizados, lo que afecta el control, la trazabilidad y la gestión de proveedores. Por ello, es necesario fortalecer la planificación y el control operativo del SGC para asegurar la conformidad del producto y la satisfacción del cliente.

Tabla 20. Porcentaje de alineación Cláusula 9.

Evaluación del desempeño

Alineado	67.5%
No alineado	32.5%
Total	100%

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

El análisis de la cláusula 9: Evaluación del Desempeño muestra un nivel de alineación del 67.5 %. Si bien la organización realiza seguimiento y medición de su desempeño, estas actividades no están completamente estructuradas dentro del Sistema de Gestión de la Calidad. Además, existen debilidades en la medición de la satisfacción del cliente, las auditorías internas y la revisión por la dirección, por lo que es necesario fortalecer el SGC para apoyar la mejora continua.

Tabla 21. Porcentaje de alineación Cláusula 10.

Mejora

Cumple	72.1%
No cumple	27.9%
Total	100%

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

El análisis de la cláusula 10: Mejora muestra un nivel de alineación del 72,1 %, lo que evidencia un buen nivel de avance en la gestión de reclamos, acciones correctivas y actividades de mejora. La organización atiende las no conformidades y reclamos de los clientes; sin embargo, estas acciones se encuentran principalmente alineadas a los lineamientos de BPM y no completamente integradas al Sistema de Gestión de la Calidad. Además, se identifican debilidades en la evaluación de la eficacia de las acciones correctivas y en el uso de indicadores para la mejora continua. Por ello, es necesario fortalecer el enfoque del SGC para asegurar mejoras sostenidas y basadas en evidencia.

Área de Estudio

Tabla 22. Área del estudio

Dominio	Tecnología y Sociedad
Línea de Investigación	Sistemas Industriales
Campo	Ingeniería Industrial
Área	Calidad y mejora continua
Aspecto	Estandarización y mejora de procesos mediante el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad alineado a ISO 9001:2015.
Objeto de estudio	Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad, enfocado en fortalecer el control de procesos, la mejora continua y el cumplimiento de ISO 9001:2015.
Periodo de análisis	Octubre 2025 – febrero 2026

Fuente: Universidad Indoamérica.

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Modelo Operativo basado en el Ciclo PHVA:

El modelo operativo propuesto se fundamenta en el ciclo PHVA (Planificar–Hacer–Verificar–Actuar), el cual constituye el eje metodológico de la norma ISO 9001:2015 y permite asegurar la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. Este enfoque facilita la planificación estructurada de los procesos, su correcta ejecución, el seguimiento del desempeño y el diseño de acciones de mejora.(Rosario et al., 2024)

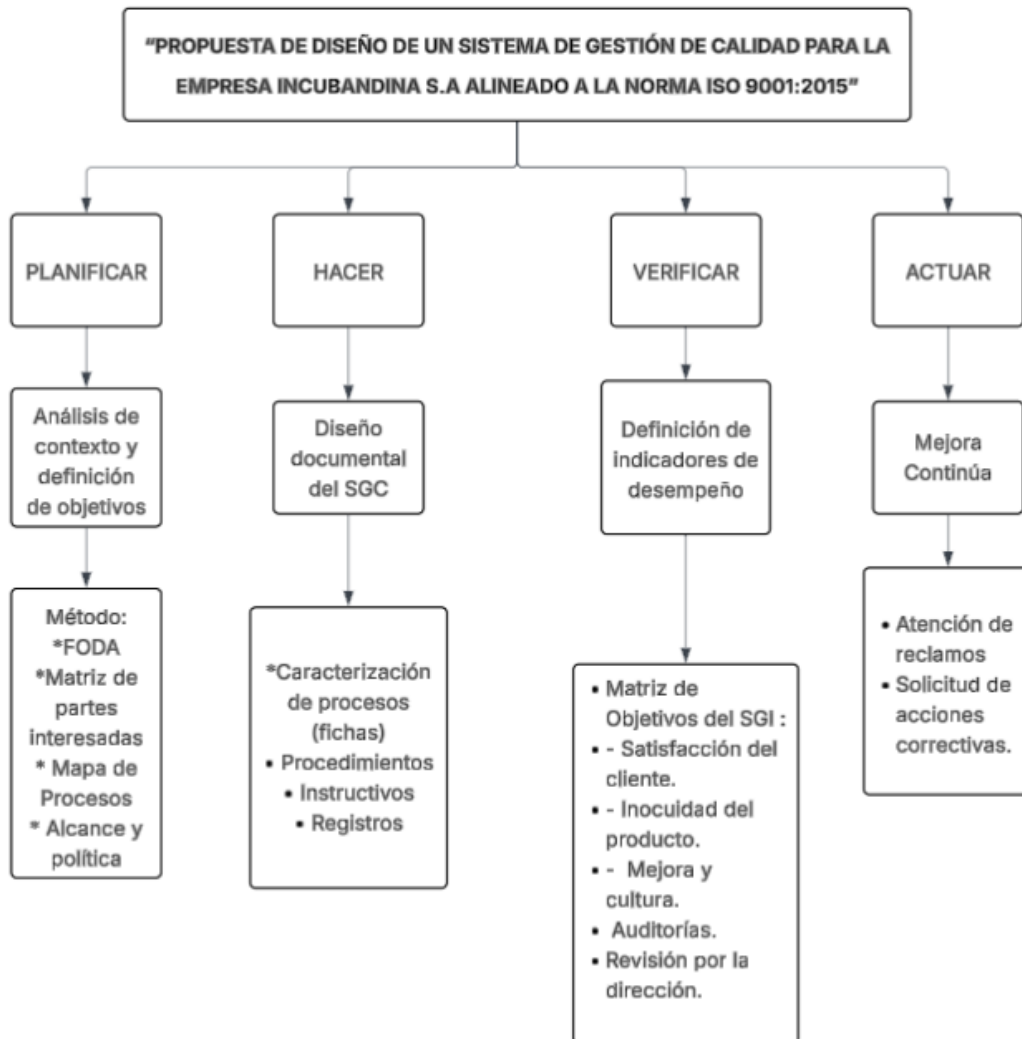


Gráfico 6. Modelo Operativo.

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Descripción del modelo operativo

Este modelo tiene como finalidad orientar el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando la estandarización de las actividades, el control del desempeño y la mejora continua de los procesos.

1. Análisis del contexto y la definición de objetivos:

Se identifican las condiciones internas y externas que influyen en la organización, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Para ello, se emplean herramientas como el análisis FODA, la matriz de partes interesadas, el mapa de procesos y la definición del alcance y la política de calidad, permitiendo establecer objetivos coherentes con la dirección estratégica de la empresa.

FODA: El análisis FODA, es una herramienta de diagnóstico estratégico que permite evaluar de forma estructurada la situación actual de una organización o proyecto, mediante el análisis de factores internos: fortalezas y debilidades y factores externos: oportunidades y amenazas que influyen en el desempeño y la toma de decisiones. Esta metodología facilita la identificación de aspectos clave para la planificación estratégica y se representa gráficamente a través de una matriz de cuatro cuadrantes, en la cual se organizan las principales características de cada categoría. Su aplicación es amplia, ya que puede ser utilizada por responsables de la estrategia, departamentos internos, líderes de proyectos, asociaciones, entidades gubernamentales e incluso a nivel personal, constituyéndose en una herramienta versátil de apoyo a la toma de decisiones en diversos contextos.(Sánchez, 2020)

Mapa de procesos: El mapa de procesos es una representación gráfica que muestra la secuencia e interacción de los procesos de una organización, permitiendo visualizar de manera ordenada las actividades necesarias para alcanzar un resultado. Esta herramienta se utiliza para describir procedimientos e instrucciones de forma clara y objetiva, facilitando la comprensión, comunicación y alineación de los distintos actores involucrados en un área de trabajo. (Cabeza García, 2022)

Gestión de Riesgos: La norma ISO 31000:2018 – Gestión del Riesgo. Directrices proporciona un marco internacionalmente reconocido, flexible y adaptable a cualquier tipo de organización, independientemente de su tamaño o sector. Su enfoque se basa en la integración de la gestión del riesgo dentro de la cultura organizacional, promoviendo una toma de decisiones fundamentada en el análisis sistemático de amenazas y oportunidades. (NORMA INTERNACIONAL Traducción oficial Official translation Traduction officielle ISO 31000 Gestión del riesgo-Directrices Risk management-Guidelines, 2018)

2. Diseño documental del Sistema de Gestión de la Calidad:

En esta fase se realiza la caracterización de los procesos mediante fichas, se elaboran procedimientos e instructivos operativos, y se definen los registros necesarios para evidenciar la correcta ejecución y control de las actividades. Esta documentación permite estandarizar los procesos y asegurar la trazabilidad de la información.

3. Definición de indicadores de desempeño:

Orientados al seguimiento y medición de la eficacia del SGC. Se establece una matriz de Objetivos que incluye variables relacionadas con la satisfacción del cliente, reclamos, devoluciones, producto no conforme por calidad o inocuidad, no conformidades detectadas y el cumplimiento de la planificación de capacitaciones. Estos indicadores facilitan la toma de decisiones basada en datos y permiten evaluar el desempeño de los procesos. (Briceño, 2025)

Sistema de Gestión de Calidad: Es el conjunto de elementos, políticas, procesos y prácticas que utiliza una organización para dirigir y controlar sus actividades con respecto a la calidad. De acuerdo con la norma ISO 9000, constituye una estrategia integral orientada al diseño, desarrollo y mejora de los procesos, con el fin de asegurar que los productos o servicios cumplan de manera consistente con las necesidades, expectativas y requisitos del cliente, contribuyendo así a su satisfacción y al logro de los objetivos organizacionales. (Oscar Claret Ortiz González, 2020)

4. Mejora continua:

Aplicada de manera transversal a través del ciclo PHVA. A partir de los resultados obtenidos en la medición y evaluación del desempeño, se identifican oportunidades de mejora, se definen acciones correctivas y preventivas, y se implementan ajustes que contribuyen al fortalecimiento progresivo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Mejora continua: Es una filosofía de gestión orientada a la aplicación permanente de pequeñas acciones de mejora en los procesos, productos y servicios de una organización. Su propósito central es optimizar el desempeño organizacional y asegurar la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos del cliente, fomentando una cultura de evaluación, aprendizaje y perfeccionamiento constante. (Oscar Claret Ortiz González, 2020).

CAPÍTULO III

PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS

Una vez realizado el diagnóstico situacional de la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A. y analizado el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 por cada cláusula, se evidenció la existencia de brechas estructurales relacionadas con la estandarización de procesos, el control documental, la medición del desempeño y la gestión basada en procesos.

En respuesta a los hallazgos identificados, el presente capítulo desarrolla la propuesta de diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A. La propuesta contempla el diseño del mapa de procesos, la definición de la política y objetivos de calidad, la estructura documental del sistema, la caracterización de procesos, la identificación de riesgos y la definición de indicadores de gestión, alineados a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Esta propuesta se fundamenta en el enfoque metodológico del ciclo PHVA (Planificar–Hacer–Verificar–Actuar), como eje integrador para la mejora continua.

La finalidad de esta propuesta es diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa Incubandina S.A., aplicado específicamente a la Planta de Faenamiento, alineado a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, con el propósito de reducir la deficiencia de estandarización, documentación, fortalecer el control operativo y garantizar la consistencia y repetibilidad de las actividades críticas.

El modelo propuesto contempla cuatro fases estratégicas:

- **Planificar:** Análisis del contexto organizacional, identificación de partes interesadas, definición de alcance, política y objetivos de calidad.
- **Hacer:** Diseño documental del Sistema de Gestión de la Calidad, caracterización de procesos, elaboración de procedimientos, instructivos y registros.
- **Verificar:** Definición y seguimiento de indicadores de desempeño, auditorías internas y revisión por la dirección.
- **Actuar:** Implementación de acciones correctivas, atención de reclamos y consolidación de la mejora continua.

De esta manera, la propuesta no solo aborda las brechas identificadas en el diagnóstico, sino que establece una estructura sistemática que permite integrar las actividades existentes bajo un enfoque por procesos, asegurando la sostenibilidad del sistema en el tiempo.

Asimismo, se presentan los resultados esperados derivados de la implementación de la propuesta, proyectando su impacto en la eficiencia operativa, estabilidad de los procesos, calidad del producto final y cumplimiento sistemático de los requisitos internos, legales y del cliente.

Resultados esperados

Como parte del diseño de la propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad, se realizó una proyección técnica del nivel de alineación esperado frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, considerando los elementos documentales, procedimentales y de control planteados en la propuesta. Esta estimación permite anticipar el comportamiento que podría alcanzar la organización ante una eventual implementación del sistema en la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A.

Para este análisis, no se efectuó una nueva aplicación empírica del listado de verificación en campo; por el contrario, se tomó como base el diagnóstico inicial y se valoró técnicamente el nivel de alineación que podría alcanzarse si la propuesta diseñada fuera implementada. En este sentido, los resultados que se presentan a continuación

corresponden a una proyección técnica, y no a resultados reales obtenidos posterior a la ejecución del sistema.

Tabla 23. Nivel global de alineación esperado con la propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad.

Apartados de la norma	Número						% de alineación
	0%	25%	50%	75%	100%	TOTAL #	
4. Contexto de la Organización	0	0	0	2	16	18	97,2
5. Liderazgo	0	0	0	3	22	25	97,0
6. Planificación	0	0	0	7	15	22	92,0
7. Apoyo	0	0	0	6	41	47	96,8
8. Operación	0	0	4	42	61	107	88,3
9. Evaluación del Desempeño	0	0	0	10	30	40	93,8
10. Mejora	0	0	0	6	11	17	91,2
							93,8

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

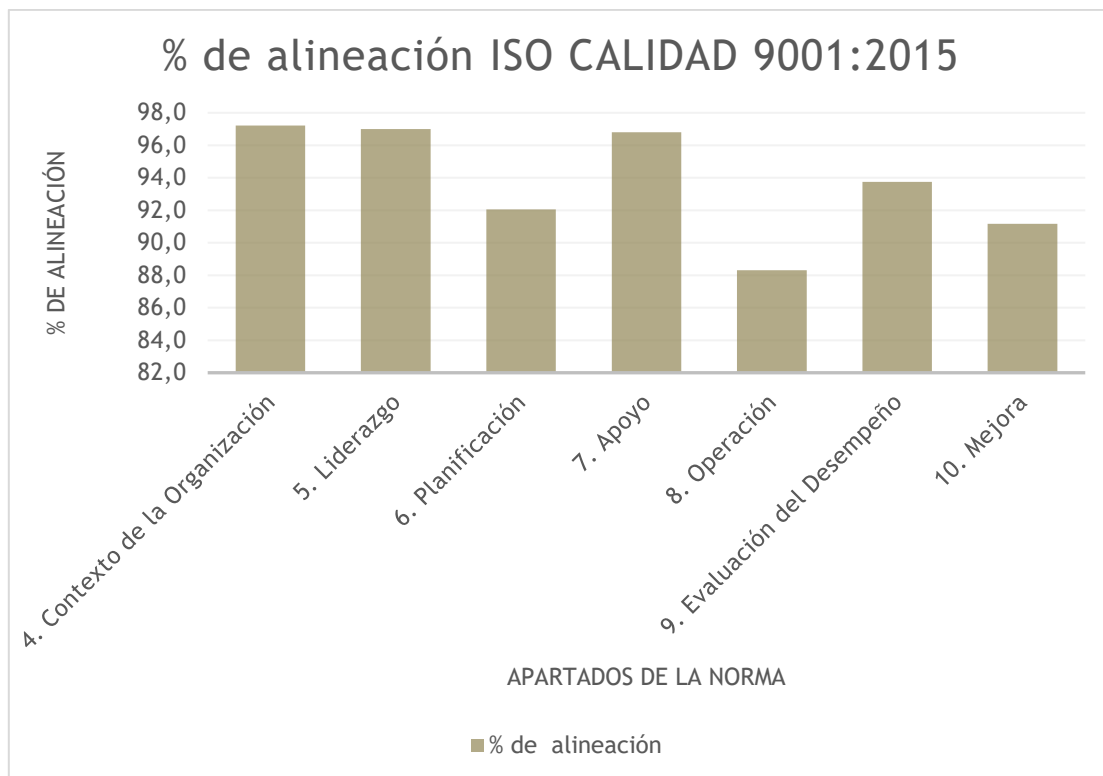


Gráfico 7. Nivel de alineación proyectado con la Norma ISO 9001:2015 mediante la propuesta del SGC.

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

La proyección técnica realizada evidencia que, en caso de implementarse la propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad, la organización podría alcanzar un nivel de alineación esperado del 93,8 % respecto de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Se proyecta un mayor fortalecimiento en las cláusulas de Contexto de la organización, Liderazgo, Planificación y Apoyo, debido a que la propuesta contempla elementos orientados a la identificación de partes interesadas, el compromiso de la alta dirección, la gestión de riesgos y objetivos, así como la disponibilidad de recursos e información documentada.

Por otra parte, la cláusula de Operación presenta el menor porcentaje relativo dentro de la proyección; sin embargo, su nivel esperado de alineación continúa siendo favorable. Esta condición se relaciona con la complejidad propia de los procesos productivos y con la necesidad de consolidar progresivamente controles operativos, procedimientos estandarizados y mecanismos de seguimiento. En consecuencia, estos resultados deben interpretarse como una estimación técnica del efecto esperado de la propuesta.

Análisis comparativo: Diagnóstico inicial vs. Resultados esperados

El análisis comparativo entre el diagnóstico inicial y los resultados proyectados con base en la propuesta de diseño permite identificar una mejora esperada en el nivel de alineación del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el diagnóstico inicial, el nivel global de alineación fue del 60,2 %, identificándose importantes brechas en cláusulas clave como:

- Contexto de la Organización (44,4 %)
- Planificación (56,8 %)
- Operación (47,4 %)

Estas debilidades estaban asociadas principalmente a la falta de estandarización de procesos, escasa formalización documental, limitada gestión de riesgos y oportunidades, y un enfoque reactivo frente a la mejora.

Con base en la propuesta, se elaboró una evaluación proyectada mediante la lista de verificación (ver Anexo 29), considerando la incorporación de los elementos planteados en la propuesta, tales como la estandarización, documentación la implementación de controles operativos, la definición de indicadores de desempeño y la gestión de riesgos.

Los resultados de esta evaluación proyectada evidencian que el nivel de alineación con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 podría incrementarse del 60,2 % al 93,8 %, lo que representa una mejora de 33,6 puntos porcentuales respecto al diagnóstico inicial.

El incremento proyectado en el nivel de alineación permitiría fortalecer la gestión por procesos dentro de la Planta de Faenamiento, contribuyendo a mejorar el control de las actividades operativas, optimizar el uso de los recursos y reducir las desviaciones en los procesos productivos. En este contexto, se presenta una comparación entre los reclamos históricos registrados durante el año 2025 y la proyección esperada para el año 2026, considerando un escenario de implementación de la propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 24. Comparativa de reclamos históricos 2025 y proyección esperada para 2026.

Mes	Reclamos 2025	Reclamos 2026	Mejora (N° reclamos)	Índice 2025	Índice 2026
Ene	6	2	4	15,6	5,21
Feb	3	2	1	7,8	5,21
Mar	6	1	5	15,6	2,60
Abr	1	1	0	2,6	2,60
May	0	1	-1	0,0	2,60
Jun	0	0	0	0,0	0,00
Jul	0	0	0	0,0	0,00
Ago	5	1	4	13,0	2,60
Sep	2	1	1	5,2	2,60
Oct	1	1	0	2,6	2,60
Nov	3	1	2	7,8	2,60
Dic	8	1	7	20,8	2,60
Total, de reclamos	35	12	Índice promedio	7,6	2,60

Fuente: Datos Planta de Faenamiento (2026).

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Indicador usado: Reclamos por millón de aves.

Producción mensual = 384.000 aves

Nota: Los datos correspondientes al año 2025 son históricos y fueron obtenidos de los registros de la planta de faenamiento. por su parte, los valores presentados para el año 2026 corresponden a una proyección técnica estimada, elaborada a partir del efecto esperado de la implementación de la propuesta del sistema de gestión de la calidad; por tanto, no constituyen resultados reales observados en operación.

El indicador “reclamos por millón de aves” se emplea con el fin de normalizar los resultados en función del volumen de producción, permitiendo una evaluación más precisa del desempeño del proceso.

Este indicador facilita la comparación entre periodos y permite medir la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad, independientemente de la cantidad de producción, evidenciando el nivel de control y la reducción de la deficiencia en la estandarización, documentación y la gestión por procesos.

Formula:

$$\text{Índice de reclamos: } \frac{\text{Número de Reclamos}}{\text{Total de pollos producidos}} \times 1.000,000$$


En la tabla comparativa se evidencia una reducción significativa en el número de reclamos durante el año 2026 en comparación con el 2025. El total de reclamos disminuye de 35 a 12, lo que representa una mejora del 66%.

Asimismo, el índice de reclamos por millón de aves se reduce de 7,6 a 2,6, lo que demuestra un mayor control del proceso.

Los resultados obtenidos evidencian el impacto favorable de la aplicación de la propuesta proyectada del Sistema de Gestión de Calidad, reflejado en la mejora de la estandarización de los procesos y en la disminución de errores operativos, lo que contribuye al fortalecimiento del control y la estabilidad del proceso productivo.

Cronograma de Actividades

Tabla 25. Cronograma de actividades proyectadas de la propuesta.

	<p align="center">CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PROYECTADAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - NORMA ISO 9001:2015</p>		<p>Código: SGI-RE-SG-01 Versión: 01 Página: 1 de 12</p>																									
<p>Centro: Planta de Faenamiento.</p>	<p>MESES (6)</p>																											
<p>Actividad</p>	<p>MES 1</p>				<p>MES 2</p>				<p>MES 3</p>				<p>MES 4</p>				<p>MES 5</p>				<p>MES 6</p>							
	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación de la Propuesta a Gerencia.																												
Reunión de apertura para presentación de la planificación a los procesos																												
Instalación física de oficina para el responsable del SGC																												
Revisión del FODA.																												
Revisión de organigrama																												
Revisión de la Identificación de las partes interesadas																												
Revisar el documento de las necesidades de las partes interesadas																												

Actividad	MESES (6)																							
	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Revisión del mapa de Procesos																								
Implementación del alcance del sistema y la Política del SGC																								
Implementación de los Objetivos del SGC																								
Revisión de la Gestión documental																								
Desarrollar estructura de documentos, procesos y registros																								
Aplicación de ficha de características de proceso y sus registros																								
Matriz de cumplimiento legal aplicación																								
Revisión de procesos actuales																								
Implementación del requisito roles y responsabilidades																								
Aplicar formulario de descriptivos de cargo																								
Selección de miembros del comité de Inocuidad																								
Revisión de pre requisitos- Infraestructura, personal y limpieza																								
Revisión de pre requisitos- Control de materias extrañas y químicos																								
Revisión de pre requisitos- Control de insumos y agua																								
Revisión de pre requisitos- Control de plagas y control de residuos																								
Revisión de pre requisitos- Gestión de emergencias e incidentes																								
Implementación y socialización de Caracterización de procesos estratégicos - operativos – apoyo																								
Implementación de procedimiento de trazabilidad																								
Aplicar y socializar el Manual de lineamientos para la liberación de producto y sus registros																								
Identificar riesgos y oportunidades a gestionar																								
Socialización de Procedimiento de Gestión de Riesgos y oportunidades																								
Matriz de comunicación																								
Aplicación de Formulario de gestión de cambios																								
Socialización y aplicación de Gestión comercial																								

Actividad	MESES (6)																											
	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6							
	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S				
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
Aplicación del procedimiento de Mantenimiento																												
Procedimiento de la infraestructura																												
Implementación del Procedimiento de Desarrollo de nuevos productos y servicios																												
Procedimientos de Compras																												
Implementación Sistema de Gestión- Auditorías y NC																												
Capacitación Auditores Gestión de Calidad y Capacitaciones sobre la Norma ISO 9001																												
Mejora continua desarrollo de indicadores de proceso																												
Seguimiento, medición y revisión del SGI																												
Auditoría interna																												
Cierre de no conformidades de auditoría Internas-Solicitud de acciones correctivas																												

Elaborado por: Casa, Janeth (2026)

El cronograma proyectado de actividades para la implementación de la propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Incubandina S.A. – Planta de Faenamamiento Lasso se estructura en un período de seis meses, organizado de manera progresiva y sistemática, permitiendo la adopción gradual de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015.

Durante los primeros meses se contemplan actividades de diagnóstico, planificación estratégica y definición del contexto organizacional, tales como la presentación de la propuesta a la gerencia, revisión del FODA, análisis de partes interesadas, definición del alcance, política y objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Posteriormente, el cronograma incorpora el desarrollo y estandarización de la documentación, la caracterización de procesos, la asignación de roles y responsabilidades, y la planificación de requisitos operativos relacionados con prerrequisitos, trazabilidad, control de producto no conforme, gestión de riesgos y oportunidades, mantenimiento e infraestructura.

En la fase final, la planificación propuesta incorpora actividades de capacitación, auditoría interna, seguimiento de indicadores, evaluación de la satisfacción del cliente y definición de acciones de mejora, las cuales, de aplicarse la propuesta, contribuirían al tratamiento de brechas identificadas durante el diagnóstico inicial.

Este cronograma proyectado establece una planificación ordenada, realista y alineada para la posible implementación del SGC, considerando la realidad operativa de la planta. Su estructura permite visualizar las etapas necesarias para consolidar los fundamentos del sistema y orientar a la organización hacia una futura aplicación del SGC ISO 9001:2015 y preparando a la empresa para una futura certificación bajo esta norma.

Análisis de Costos proyectado para la propuesta

La propuesta de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basada en la norma ISO 9001:2015 contempla una inversión estimada destinada a los recursos necesarios para su posible implementación. Este costo proyectado se distribuye en tres componentes principales: recursos humanos, equipos tecnológicos y mobiliario de oficina.

De acuerdo con el análisis realizado, el costo total estimado de la propuesta asciende a \$4.850, valor que corresponde a los recursos que serían requeridos para la estructuración y una posible implementación futura del sistema en la Planta de Faenamiento de la empresa Incubandina S.A.

Tabla 26. Costos Recursos Humanos.

Concepto	Cantidad	Costo unitario (\$) /mes	Total (\$)	TIEMPO (mes)
Líder interno de implementación	1	485	2.910	6
Capacitaciones en ISO 9001	5	50	250	
Formación de Auditores Internos	5	60	300	
Subtotal			3.460	

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

El costo de recursos humanos constituye el mayor valor de la inversión proyectada, debido a la necesidad de considerar un responsable interno en caso de ejecutarse la propuesta de coordine, supervise y de seguimiento a las actividades relacionadas con el SGC durante un periodo de seis meses.

Tabla 27. Costos de Equipo Tecnológicos.

Concepto	Cantidad	Costo unitario (\$)	Total (\$)
Laptop LENOVO-LHLR5I4I	1	624	624
Flash memory (64 GB)	1	20	20
Impresora Epson L3150	1	265	265
Subtotal			909

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

La inversión proyectada en equipos tecnológicos tiene como finalidad garantizar el soporte técnico necesario para la gestión documental, control de registros, auditorías internas y seguimiento de indicadores del sistema de calidad en la Planta de Faenamiento.

Tabla 28. Costos Mobiliarios de Oficina.

Concepto	Cantidad	Costo unitario (\$)	Total (\$)
Silla ergonómica	1	230	230
Escritorio	1	175	175
Archivador	1	76	76
Subtotal			481

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Los costos proyectados de mobiliario corresponden a los recursos físicos necesarios para el puesto de trabajo del responsable del SGC, permitiendo condiciones ergonómicas adecuadas y organización documental.

Tabla 29. Costos Total.

Categoría	Total (\$)
Recursos humanos	3.460
Equipos tecnológicos	909
Mobiliario	481
Costo Total	4.850

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Los resultados muestran que la mayor inversión proyectada se concentra en el recurso humano, lo cual es coherente con los principios de la Norma ISO 9001:2015, que enfatiza el liderazgo, la competencia del personal y la gestión por procesos como pilares fundamentales del sistema de calidad.

Análisis curva S de costos proyectados

Tabla 30. Costos proyectados de la Propuesta.

Costos proyectados para la Implementación de la Propuesta					
Mes	Costo mensual (USD)	% del costo	Costo acumulado (USD)	Fases	Nombre de la fase
Mes 1	1.805,20	37%	\$ 1.805,20	Fase I	Planificación e implementación del SGC
Mes 2	553,6	11%	\$ 2.358,80		Estructuración del SGC
Mes 3	692	14%	\$ 3.050,80	Fase II	Implementación y control operativo del SGC
Mes 4	692	14%	\$ 3.742,80		Consolidación
Mes 5	484,4	10%	\$ 4.227,20	Fase III	Evaluación SGC
Mes 6	622,8	13%	\$ 4.850,00	Fase IV	Mejora del SGC
Total	4.850,00	100,00%	\$ 4.850,00		

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

El análisis de costos mediante la curva S permite visualizar la distribución financiera proyectada de la propuesta de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015. El presupuesto total estimado asciende a USD 4.850,00, valor distribuido referencialmente a lo largo de un horizonte de seis meses, de acuerdo con la planificación propuesta para una eventual implementación.

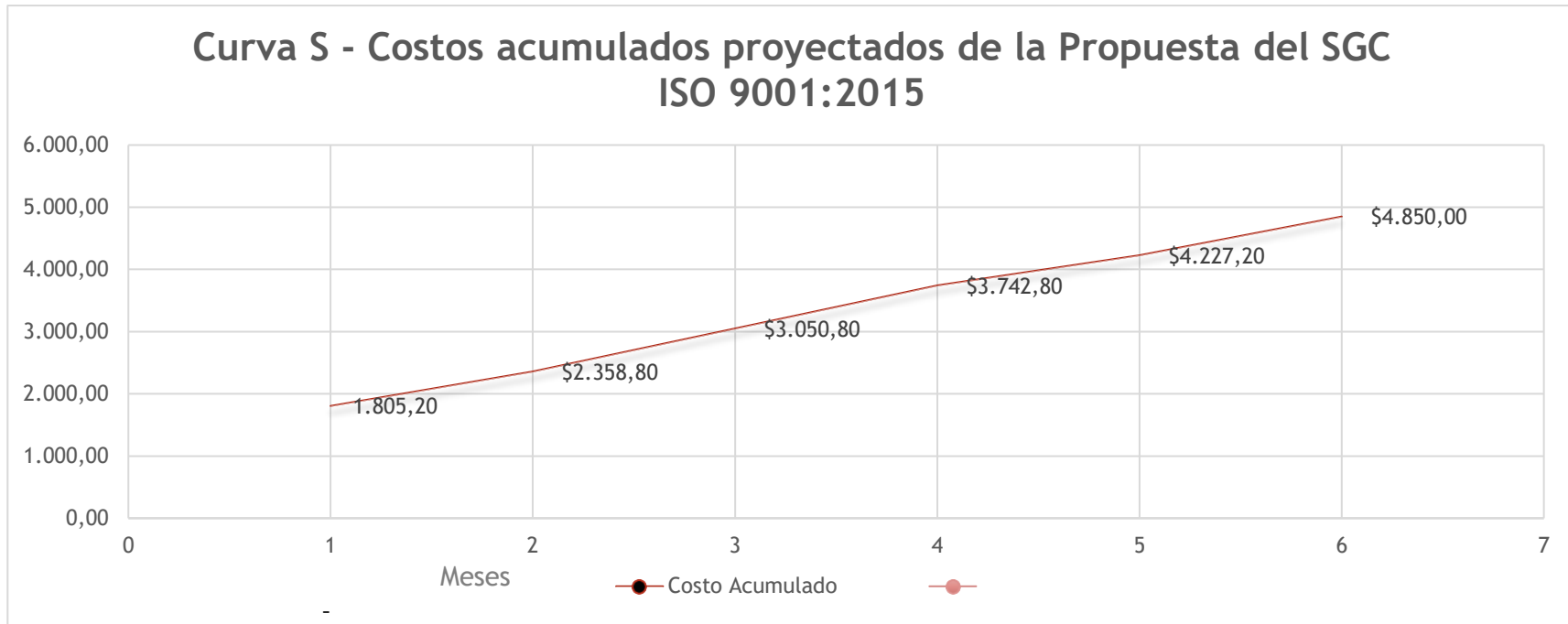
En el Mes 1 se concentra la mayor asignación proyectada de recursos (37 %), asociada principalmente a la adquisición estimada de equipos tecnológicos, mobiliario y adecuaciones básicas para el puesto de trabajo del responsable del SGC. En los Meses 2, 3 y 4, la distribución proyectada de costos se mantiene de forma progresiva (11 %, 14 % y 14 %, respectivamente), vinculada al desarrollo de actividades previstas de diagnóstico, planificación, elaboración documental y estructuración de procedimientos del sistema.

En el Mes 5, la participación del costo proyectado disminuye al 10 %, lo que responde a la fase estimada de seguimiento, control y consolidación de los componentes propuestos del sistema. Finalmente, en el Mes 6 se proyecta un incremento del 13 %, asociado a actividades previstas de capacitación en la norma ISO 9001:2015, formación de auditores internos, auditoría interna y definición de acciones orientadas al tratamiento de brechas identificadas en el diagnóstico.

El costo acumulado proyectado refleja un crecimiento progresivo hasta alcanzar los USD 4.850,00, valor que corresponde al presupuesto estimado de la propuesta. Esta tendencia permite interpretar una planificación financiera referencial coherente, una distribución ordenada de recursos por fases y un comportamiento esperado de curva S, caracterizado por una mayor concentración de inversión al inicio y en la etapa final del horizonte planificado.

Tabla 31. Análisis curvo de costos.

CURVA DE COSTOS						
Proyecto:						
Diseño de un Sistema de gestión de calidad en "Planta de Faenaminto" Incubandina S. A						
Meses	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Costo Acumulado	1.805,20	\$ 2.358,80	\$ 3.050,80	\$ 3.742,80	\$ 4.227,20	\$ 4.850,00



Elaborado: Casa, Janeth (2026).

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. El diagnóstico realizado en la Planta de Faenamiento de la empresa Incubandina S.A. permitió identificar la existencia de deficiencias en la estandarización, control documental y la gestión por procesos ocasionada principalmente por la falta de estandarización de procedimientos, limitada gestión de indicadores, control operativo insuficiente y ausencia de un enfoque sistemático de gestión de la calidad. Mediante la aplicación de la lista de verificación basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 se determinó que la organización presenta un nivel promedio de alineación del 60,2 %, evidenciando oportunidades de mejora en la estructuración del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. El análisis por cláusulas permitió identificar brechas significativas principalmente en los apartados de contexto de la organización (44,4 %), operación (47,4 %) y planificación (56,8 %), lo que demuestra la necesidad de fortalecer la gestión estratégica, el control operativo y la planificación de los procesos, cumpliendo con el segundo objetivo específico de la investigación.
3. De igual manera, el diagnóstico mostró niveles de alineación relativamente más favorables en los capítulos de apoyo (75,0 %), evaluación del desempeño (67,5 %) y mejora (72,1 %), lo que permite identificar elementos de gestión existentes que podrían servir como base para estructurar la propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad.
4. A partir del diagnóstico realizado, se diseñó una propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad alineado a la Norma ISO 9001:2015, cumpliendo con el

tercer objetivo específico del estudio, estableciendo políticas, procedimientos, caracterización de procesos, indicadores y gestión de riesgos, lo que permitirá estandarizar las operaciones de la Planta de Faenamiento.

5. Tras el diseño de la propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad, el nivel de cumplimiento proyectado del 93,8 %, demostrando una mejora significativa en los resultados confirman que la propuesta es técnica y organizacionalmente viable, fortalece el control operativo y contribuye a mejorar la deficiencia en la estandarización, documentación y la gestión por procesos. En este sentido, los resultados planteados en el capítulo III deben interpretarse como resultados esperados de la propuesta y no como efectos comprobados de una implementación real.
6. El diseño del Sistema de Gestión de la Calidad constituye una base técnica y documental que podría orientar, en una etapa posterior, la estandarización de procesos, el fortalecimiento de la trazabilidad, la mejora del control operativo y la preparación de la empresa para una eventual implementación formal del sistema.
7. La inversión proyectada es de \$ 4850 se considera razonable y financieramente viable para la Planta de Faenamiento, en la medida en que se justifica por los beneficios esperados en términos de mejora de la eficiencia operativa, reducción de pérdidas, fortalecimiento de la imagen institucional y preparación para procesos futuros de implementación. Asimismo, la propuesta prioriza el desarrollo del recurso humano y el uso de herramientas tecnológicas básicas, lo que permite optimizar los costos proyectados de implementación y maximizar el impacto organizacional del Sistema de Gestión de la Calidad en la Planta de Faenamiento.

Recomendaciones

1. Se recomienda a la alta dirección de la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A. considerar la propuesta de Sistema de Gestión de la Calidad diseñada en esta propuesta como una base técnica para una futura implementación progresiva, asignando, de ser pertinente los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para su desarrollo.
2. Se recomienda priorizar el fortalecimiento de los procesos relacionados con las cláusulas de contexto de la organización, planificación y operación, debido a que

en estos apartados se identificaron los menores niveles de alineación durante el diagnóstico realizado.

3. Se sugiere fortalecer la estandarización de actividades críticas de la Planta de Faenamiento mediante la revisión, actualización y control de procedimientos, instructivos, formatos y demás información documentada necesaria para mejorar la organización de los procesos.
4. Se recomienda considerar el desarrollo de programas de capacitación periódica dirigidos al personal en temas relacionados con la norma ISO 9001:2015, gestión por procesos y cultura de calidad, con el propósito de favorecer la comprensión y apropiación de los lineamientos propuestos.
5. Se sugiere que, en una etapa posterior, se contemplen auditorías internas como mecanismo de verificación del grado de aplicación de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y de identificación de oportunidades de mejora.
6. Se recomienda incorporar, en caso de ejecutarse la propuesta, un sistema de seguimiento basado en indicadores de desempeño (KPI), que permita evaluar el comportamiento de los procesos y apoyar la toma de decisiones.
7. Se sugiere mantener actualizada la información documentada vinculada al Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando el control de versiones, la accesibilidad y la adecuada difusión de procedimientos, formatos y políticas dentro de la organización.
8. Se recomienda que futuras propuestas relacionadas con sistemas de gestión de la calidad profundicen en la evaluación de resultados derivados de una implementación real, a fin de contrastar los resultados proyectados con evidencia objetiva obtenida en la práctica.
9. Se sugiere a futuros investigadores fortalecer previamente sus conocimientos en normas ISO, metodologías de diagnóstico organizacional y herramientas de análisis, para facilitar el desarrollo del diseño e implementación de sistemas de gestión propuesto.
10. Se recomienda complementar futuros estudios con revisión bibliográfica actualizada y con documentación detallada del proceso investigativo, incluyendo limitaciones, ajustes metodológicos y hallazgos relevantes, a fin de aportar mayor solidez académica y práctica a nuevas investigaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Alberto, J., Yaguana, M., Nacional De Loja, U., María, E., Maldonado Machuca, E., Fabricio, E., & Vines Vines, V. (2023). Tratamiento y representación de datos provenientes de escalas tipo Likert. *ciencialatina.org*, 4(7). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6905
- Briceño, R. C. (2025). El indicador clave de desempeño (KPI). *Revista FAECO Sapiens*, 8(2), 254-264. <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v8n2.a7755>
- Bruce, Peter. (2022). ESTADISTICA PRACTICA PARA CIENCIA DE DATOS CON R Y PYTHON.
- Cabeza García, P. M. M. E. F. J. S. P. P. H. (2022). Diseño de un sistema de gestión. *Artículo*, 5, 167-175.
- CONTRERAS, C., Espacios, R. G.-R., & 2021, undefined. (s. f.). Contraste de resultados para validación de una escala Likert usando un enfoque tradicional y nuevas recomendaciones. *researchgate.net*. Recuperado 14 de diciembre de 2025, de https://www.researchgate.net/profile/Carolina-Contreras-Saavedra/publication/363505443_Contraste_de_resultados_para_validacion_de_una_escala_Likert/links/63205c4c0a70852150ef53ad/Contraste-de-resultados-para-validacion-de-una-escala-Likert.pdf
- Cornelis Janssen, C. H., & Cornelis Janssen, C. H. (2024). La introducción de objetivos SMART en un entorno educativo. *Educación química*, 35(2), 100-107. <https://doi.org/10.22201/fq.18708404e.2024.2.86489>
- Duarte-Sánchez, D. D., Guerrero-Barreto, R., Duarte-Sánchez, D. D., & Guerrero-Barreto, R. (2024). Métodos y técnicas en investigación cualitativa: una revisión integral en ciencias sociales. *Revista de la Sociedad Científica del Paraguay*, 29(2), 90-102. <https://doi.org/10.32480/rscp.2024.29.2.90102>
- Enríquez, Á. (2020). Principios de la Calidad - Cómo aplicarlos en una empresa. 2020.
- Eurofins Enviroment Testing Spain. (2025). El ciclo Deming: en qué consiste y cómo ayuda en la gestión y mejora de procesos. Eurofins Enviroment Testing Spain.

Incubadora Andina Incubandina Sociedad Anónima. Perfil de Compañía - Ecuador | Finanzas y ejecutivos clave | EMIS. (s. f.). Recuperado 14 de diciembre de 2025, de https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Incubadora_Andina_Incubandina_Sociedad_Anonima_es_3567414.htm

ISO 9001. (2015). SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-REQUISITOS. 01-29.

Jaque-Puca, D., Muyulema-Allaica, J., Jarrin-Castro, S., & Pucha-Medina, P. (2023). Estrategias de la Cultura Organizacional en el Sistema de Gestión de Calidad de las Empresas Industriales. 593 Digital Publisher CEIT, 8(5). <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.5.2060>

Juárez, L. R., González, G. R., Tovar, L. C. Á., Darós, L. C., & Castelló-Sirvent, F. (2025). Diagrama de Ishikawa y las 3 Mu como herramientas para el diagnóstico de la productividad. Cultura Científica y Tecnológica, 22(1), 13-27. <https://doi.org/10.20983/culcyt.2025.1.2.2>

Loor-Ponce, M., & Muyulema-Allaica, J. (2021). La gestión de calidad y su incidencia en la rentabilidad. Caso empresa “Aseos Delfin S.A.”, Portoviejo-Ecuador. 593 Digital Publisher CEIT, 6(6), 582-598. <https://doi.org/10.33386/593DP.2021.6.823>

Moncaleano Maquilón, J. A., Candelo Viáfara, J. M., & Rivera Díaz, M. del P. (2023). Percepción del personal operativo sobre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001. Desarrollo Gerencial, 15(1). <https://doi.org/10.17081/dege.15.1.6145>

NORMA INTERNACIONAL Traducción oficial Official translation Traduction officielle ISO 31000 Gestión del riesgo-Directrices Risk management-Guidelines. (2018). www.iso.org

Oscar Claret Ortiz González. (2020). sistema de calidad ISO 9001:2005. Ecoe Ediciones. <http://www.ebooks7-24.com.bdigital.sena.edu.co/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

Posso Pacheco, R. J. (2023). Diseño metodológico de sistematización de preguntas abiertas: un esfuerzo para mejorar la investigación cualitativa. MENTOR revista de

investigación educativa y deportiva, 2(6), 919-925.
<https://doi.org/10.56200/mried.v2i6.6780>

Revisión En, U., Sobre, E., & Organizacional, A. (s. f.). Usos del término " Likert". Una revisión en estudios sobre aprendizaje organizacional. *revistas.unc.edu.ar*. Recuperado 14 de diciembre de 2025, de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/epio/article/view/37820>

Ríos Insua, David., & Naveiro Flores, Roi. (2022). Análisis de riesgos.

Rosario, M., Masacón, H., Carrasco Echeverría, G. M., Lorena, W., Ulloa, O., & Sanabria, M. E. A. (2024). Mejora continua de la calidad en los procesos de gestión. *Revista Pertinencia Académica*. ISSN 2588-1019, 8(2), 132-147.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.13136141>

Sánchez. (2020). Análisis DAFO o FODA. Análisis FODA o DAFO, 1, 1-190.

Sociedad, U. Y., Calidad Ecuatoriano Su, D. Y., Pavel Cedeño Velasco, A., Sonia Quiñonez Alvarado, E., Emilio Balas León, J., Velasco, C., Alvarado, Q., & León, B. (2020). Los certificados de calidad ecuatoriano y su incidencia en las importaciones. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 282-291.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000600282&lng=es&nrm=iso&tlng=en

Softgrade. (2023). ¿Qué es un sistema de gestión de calidad?
<https://Softgrade.Mx/Sistema-De-Gestion-De-Calidad/>.

Tapia Claro, I. I., Estrada Mancebo, M. M., Mancebo Rivero, O. D., Moreno Toiran, G., Vega de la Cruz, L. O., Tapia Claro, I. I., Estrada Mancebo, M. M., Mancebo Rivero, O. D., Moreno Toiran, G., & Vega de la Cruz, L. O. (2022). El trabajo metodológico en los colectivos años académicos: un enfoque por procesos. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 132-141.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200132&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Toazo Alexis. (2020). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015 para una empresa procesadora de conservas.

Toazo Pillajo, A. S. (2020). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para una empresa procesadora de conservas. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/13038>

Valarezo Beltrón, C. O. (2022). Diagnóstico situacional para la gestión estratégica de la Asociación Asopapropie en Membrillo, Ecuador. Artículo, 13, 65-72. <https://doi.org/10.33936/ecasineria.v13i3.4278>

ANEXOS

Anexo 1. Lista de Verificación de Diagnóstico de situación inicial.

Fecha:		% de Nivel de alineamiento de los requisitos					Evidencias/Comentarios
9001	Requisito	SD 100%	DI 75%	DP 50%	DIm 25%	DC 0%	
CAPÍTULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
4.1	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO						
1	¿La organización identifica cuestiones internas y externas que afectan su capacidad para lograr los resultados del SGC?					X	La empresa no cuenta con la identificación de partes interesadas
2	¿La organización realiza el seguimiento y la revisión sobre estas cuestiones externas e internas?					X	No cuenta con un registro formal donde se identifiquen, analicen y actualicen las cuestiones internas y externas
4.2	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS						

1	¿Se han identificado las partes interesadas que son pertinentes al SGC?					X	Se han identificado empíricamente no está documentado
2	¿Se han determinado los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para SGC?					X	No existe documentación formal que registre de manera estructurada sus requisitos, expectativas, ni el método de actualización periódica
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
1	¿Del apartado 4?1 se ha determinado las cuestiones externas e internas indicadas?					X	No se cumple ya que no se tiene documentado
2	¿Del apartado 4?2 se han determinado los requisitos de las partes interesadas pertinentes?					X	No se cumple ya que no están establecidos los requisitos
3	¿Se han determinado Productos y servicios de la organización?		X				El alcance del SGC se encuentra identificado principalmente en lo que respecta a los productos, no obstante, la documentación es parcial y no contempla de manera explícita aspectos relacionados con ubicaciones, límites del sistema, alcance formal del SGC.
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS						
1	¿La organización determina los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización?		X				La organización cuenta con un conjunto de procesos determinados, parcialmente documentados e implementados para la gestión del sistema de calidad. No obstante, no se evidencia un enfoque formal de mejora continua aplicado a dichos procesos
2	¿Se ha identificado las entradas requeridas y las salidas esperadas de cada uno de estos procesos?		X				La organización ha identificado parcialmente las entradas y salidas de algunos de los procesos, sin embargo, aún no se encuentra completamente documentado en todos los procesos, lo cual limita la trazabilidad y el control del SGC.

3	¿La organización ha definido claramente el orden en que se ejecutan los procesos y cómo se relacionan entre sí?		X				La organización dispone de un diagrama de flujo que describe de manera general el inicio y fin del proceso operativo principal. Sin embargo, la secuencia e interacción de los procesos del SGC no se encuentra detallada para cada proceso
4	¿La organización ha definido cómo se medirán, controlarán y evaluarán sus procesos para asegurar su desempeño eficaz?		X				Existen controles generales establecidos dentro del manual de producción; sin embargo, estos no describen detalladamente los métodos de medición, evaluación ni los indicadores claves de desempeño por proceso.
5	¿La organización proporciona los recursos suficientes para mantener la operación y control de los procesos del sistema de gestión?			X			La organización proporciona los recursos necesarios para la ejecución de las actividades operativas; sin embargo, no se cuenta con registros formales ni controles documentados que permitan evidenciar la asignación.
6	¿Se han definido las responsabilidades y autoridades relacionadas con la operación y control de los procesos?	X					La organización cuenta con un organigrama empresarial y documentación asociada en la que se establecen las responsabilidades y autoridades en relación con la operación y control de los procesos. Documento Perfil de Cargo
7	¿La organización ha considerado los riesgos y oportunidades identificados de acuerdo con los requisitos definidos en el apartado 6?1?	X					La organización cuenta con un sistema digital (Q-now) para la gestión de riesgos y oportunidades conforme al requisito 6.1. Esta plataforma permite el registro, seguimiento, trazabilidad de acciones y control de cumplimiento.
8	¿Se evalúa el desempeño de los procesos y se implementan mejoras cuando no se alcanzan los resultados planificados?				X		Aunque la organización cuenta con indicadores, no se evidencia la aplicación de acciones de mejora cuando los resultados se encuentran fuera de los parámetros planificados.
9	¿Se han implementado acciones de mejora para optimizar los procesos y el desempeño del SGC?			X			La organización ejecuta acciones de mejora vinculadas al seguimiento de riesgos y oportunidades; sin embargo, las acciones que se toman en los procesos no son formalmente documentadas.

10	¿La organización mantiene la información documentada necesaria para garantizar la operación eficaz de sus procesos?			X			La organización cuenta con documentación operativa derivada del cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM); sin embargo, esta documentación no cubre de forma integral todos los procesos ni los requisitos del SGC.
11	¿La organización conserva la información documentada necesaria para proporcionar evidencia de que los procesos se ejecutan conforme a lo planificado?			X			La organización conserva información documentada resultado de los registros operativos asociados al cumplimiento de BPM. No obstante, dichos registros no cubren la totalidad de los procesos del SGC
CAPÍTULO 5. LIDERAZGO							
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO						
5.1.1	Generalidades						
1	¿Se evidencia que la Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso para garantizar el cumplimiento y mejora del SGC?			X			La Alta Dirección participa en reuniones relacionadas con el sistema de gestión; sin embargo, no se conserva evidencia documental que respalde los temas tratados, acuerdos definidos o seguimiento de actividades.
2	¿Se ha establecido la política y los objetivos de la calidad alineados con el contexto, propósito y dirección estratégica de la organización?				X		La organización cuenta con un propósito y una política de calidad orientada al cumplimiento de BPM, no se han establecido objetivos de calidad documentados, medibles y coherentes con la dirección estratégica de la empresa.
3	¿Se ha integrado los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos operativos y estratégicos de la organización?				X		La organización aplica parcialmente requisitos relacionados con el control de procesos, seguridad del personal y aspectos ambientales, debido a la implementación de BPM.
4	¿Se ha fomentado el enfoque basado en procesos y la gestión de riesgos en la organización?			X			La organización aplica la gestión de riesgos mediante la plataforma Q-NOW transversal del enfoque basado en procesos. Falta análisis todos los ingresos salidas de los procesos e indicadores.

5	¿Garantiza la provisión de los recursos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad?		X				La organización garantiza la provisión de recursos necesarios para la ejecución de las actividades operativas; sin embargo, la documentación relacionada a la planificación, entrega y seguimiento de los recursos es parcial.
6	¿Se ha comunica al personal la importancia de cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad?			X			Se comunica a su personal la importancia del cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión; sin embargo, dicha comunicación no se encuentra formalizada ni respaldada mediante documentos o registros
7	¿Asegura que el Sistema de Gestión de la Calidad cumple los objetivos establecidos y genera los resultados planificados?			X			Se efectúa reuniones para la revisión del SGC; sin embargo, no se conserva evidencia documentada de los temas tratados, resultados, cumplimiento de objetivos o acciones derivadas.
8	¿Dirige y apoya al personal para promover su participación en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad?		X				Se realiza actividades de capacitación orientadas al personal como forma de apoyo al SGC, sin embargo, no se cuenta con mecanismos de comunicación adecuados
9	¿Promueve la mejora continua del sistema de gestión de la calidad?			X			Se promueve la mejora continua pero falta dar seguimiento.
10	¿Se han respaldado y facultado los roles pertinentes de dirección para ejercer liderazgo en relación con el SGC en sus áreas?		X				Descripción de puesto en el perfil de cargo.
5.1.2	Enfoque al cliente						
1	¿La Alta Dirección garantiza que se identifican, comprenden y cumplen los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables?		X				Cumple con lineamientos en normas BPM, pero cumple completamente con los requisitos que pide SGC

2	¿La organización identifica y evalúa los riesgos y oportunidades que pueden influir en la conformidad del producto y en la satisfacción del cliente?	X					Revisión Plataforma Q-now.
3	¿Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?		X				Se realizan encuestas de satisfacción, pero se mantiene parcialmente documentado la documentación
5.2	POLÍTICA						
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad						
1	¿La alta dirección estableció, implementó y mantuvo una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica?			X			Tiene una política de Calidad basada en los cumplimientos de BPM más no SGC
2	¿La política de la calidad sirve como base para definir los objetivos de calidad de la organización?			X			Los indicadores se realizan basado en cumplimientos BPM
3	¿La política de calidad establece el compromiso de cumplir los requisitos aplicables?			X			Se tiene un documento firmado y aprobado por la alta dirección, pero alineado a BPM
4	¿La política de calidad refleja la búsqueda de mejora continua como principio de la organización?				X		Se tiene un documento firmado y aprobado por la alta dirección, pero alineado a BPM
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad						
1	¿La política de calidad se mantiene y está disponible como información documentada conforme a los requisitos del SGC?			X			La política de calidad alineada a las BPM esta socializada por medio de correos y rótulos, pero la política no es acorde a los requerimientos del SGC.
2	¿La política de calidad se comunicó, entendió y aplicó dentro de la organización?			X			La política de calidad alineada a las BPM esta socializada por medio de correos y rótulos, pero la política no es acorde a los requerimientos del SGC.

3	¿La política de calidad estuvo disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda?			X			La política solo esta socializada la que está alineada a BPM.
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN						
1	¿La Alta Dirección ha asignado responsabilidades y autoridad para garantizar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad?	X					Organigrama de la organización y descripción de cargos.
2	¿Se asegura que los procesos proporcionan las salidas conformes según lo previsto y documentado?			X			Se tiene registradas las salidas de los procesos alineados a la BPM, pero no directamente relacionados a todos los procesos del SGC
3	¿Se informa a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y las oportunidades de mejora identificadas?				X		Se tiene solo la revisión del documento de calidad alineado a BPM
4	¿Se promueve el enfoque al cliente en todos los niveles de la organización?		X				Se realizan capacitaciones de sensibilidad al personal, enfocado al cliente.
5	¿La organización garantiza que el Sistema de Gestión de la Calidad mantiene su integridad cuando se planifican o implementan cambios?					X	No existe un documento de control de cambios.
CAPÍTULO 6. PLANIFICACIÓN							
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
1	¿La organización consideró el contexto interno y externo, así como los requisitos de las partes interesadas?1 al planificar el SGC y determinar los riesgos y oportunidades 4.2?			X			Se identifican los riesgos y oportunidades del proceso en la plataforma Q-Now, pero no se toma en cuenta las cuestiones internas y externas.

2	¿La organización determinó los riesgos y oportunidades necesarios para aumentar los efectos deseables en el desempeño del SGC?			X			Se han identificado riesgos y oportunidades de mejora, pero no cumplen todos los pertinentes al SGC.
3	¿La organización determinó los riesgos y oportunidades necesarios para prevenir o reducir los efectos no deseados dentro del SGC?			X			No se tiene los riesgos y oportunidades de todos los procesos.
4	¿La organización planifica las acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades identificados?			X			Se llevan los riesgos y oportunidades en la plataforma Q- now donde se aplican las acciones, pero no están definidos todos los riesgos y oportunidades.
5	¿La organización planifica de tal manera que integra e implementa acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad?			X			¿La organización planifica de manera que las acciones para abordar riesgos y oportunidades se integren e implementen dentro de los procesos del SGC?
6	¿La organización planifica de tal manera que evalúa la eficacia de estas acciones?		X				Se evalúa en la plataforma Q-now, pero es parcial ya que no están todos los riesgos y las oportunidades de cada proceso.
6.2	OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS						
1	¿Los objetivos de la calidad son coherentes y están alineados con la política de la calidad?			X			Existen objetivos aplicados a la calidad de los procesos mas no a la política de calidad ya que la misma solo tiene lineamientos de BPM y no a los requisitos del SGC.
2	¿Los objetivos de calidad se expresan de forma cuantificable, permitiendo evaluar su cumplimiento?			X			Existen objetivos aplicados a la calidad tiene lineamientos de BPM y no a los requisitos del SGC.
3	¿Los objetivos de calidad consideran los requisitos aplicables del SGC?			X			Existen objetivos aplicados a la calidad de los procesos mas no a la política de calidad ya que la misma solo tiene lineamientos de BPM y no a los requisitos del SGC.
4	¿Los objetivos de calidad contribuyen directamente a asegurar productos y servicios conformes, adicional aumenta la satisfacción de los clientes?			X			Se Tiene encuestas de satisfacción al cliente, pero no se aplica como indicador

5	¿La organización realiza seguimiento periódico al avance de los objetivos de calidad?			X			Se tiene objetivos basados en BPM mas no relacionados a SGC
6	¿La organización comunica los objetivos de calidad al personal involucrado?			X			La comunicación está relacionada a BPM como carteles informativos videos.
7	¿Se actualiza los objetivos de calidad cuando las condiciones o necesidades cambian?			X			La actualización de los objetivos está basada en BPM que tiene una relación baja con el SGC.
8	¿La organización definió claramente las acciones necesarias para alcanzar los objetivos de calidad?				X		La empresa tiene identificado los objetivos de calidad, pero no están formalmente documentados están más basado en BPM
9	¿Se identificaron los recursos necesarios para cumplir los objetivos de calidad?			X			Se tiene identificado los recursos, pero está parcialmente documentado en los pedidos de insumos y materiales mensuales e informes de presupuestos.
10	¿La organización asignó responsables específicos para cada objetivo de calidad?			X			Hay responsables asignados en el organigrama de cada procesos y responsabilidades en la descripción de cargos.
11	¿La organización estableció una fecha de finalización para cada objetivo de calidad?		X				Restan establecido los objetivos de calidad basado en BPM.
12	¿La organización definió los métodos o criterios para evaluar el cumplimiento de los objetivos de calidad?		X				Llevar informes mensuales del cumplimiento de objetivos de Calidad más apegados a BPM
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS						
1	¿La organización analiza por qué se realiza el cambio y qué impactos podría generar en el SGC?		X				Llevar un registro de control de cambios, para BPM se debería ajustar al SGC

2	¿La organización garantiza que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios?		X				Este registro está basado más en BPM
3	¿La organización verifica que existan los recursos necesarios antes de implementar un cambio?		X				Existen recursos entregados bajo pedidos o solicitudes que realizan los procesos.
4	¿La organización evalúa si un cambio requiere asignar, reasignar responsabilidades o autoridades dentro del SGC?		X				Si lo evalúan, pero más atado a BPM hay que ajustarlo a SGC.
CAPÍTULO 7. APOYO							
7.1	RECURSOS						
7.1.1	Generalidades						
1	¿La organización identifica y garantiza los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?		X				La empresa garantiza los recursos bajo documento de pedidos mensuales, pero falta ajustarlos al SGC.
2	¿La organización determina las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?		X				Si los considera esta parcialmente documentados en el POE de Infraestructura.
3	¿La organización identifica qué se necesita de los proveedores externos?	X					Si llevan documentado formal con su metodología por cumplimientos de BPM
7.1.2	Personas						
1	¿La organización cuenta con el personal suficiente y adecuado para implementar y mantener eficazmente el SGC?	X					Por cumplimientos legales llevan la evaluación de puestos de trabajo y el número de operarios que van en cada proceso. Contratos del personal. Requisitos del personal por jefes de cada proceso.
7.1.3	Infraestructura						

1	¿La organización dispone de edificios adecuados y de los servicios asociados necesarios para la operación de sus procesos?		X				Si llevan parcialmente documentado la parte infraestructural POE INFRAESTRUCTURA
2	¿La infraestructura determina los equipos, incluyendo hardware y software?	X					Si cuentan con los recursos tecnológicos necesarios llevan un seguimiento, mantenimientos e implementaciones nuevas en caso de ser necesario.
3	¿La infraestructura identifica los recursos de transporte?		X				Se tiene contratos y están identificados para cada proceso, en procesos igual se tiene identificados líneas de transporte de producto en el Manual de mantenimiento.
4	¿La organización dispone de tecnologías de información y comunicación que apoyan el funcionamiento del SGC?			X			Están identificados y parcialmente documentados los medios de documentación.
7.1.4	Ambiente para la operación de los recursos						
1	¿La organización asegura un ambiente de trabajo adecuado que permita la correcta operación de los procesos y la conformidad del producto y servicio?	X					Evalúan el ambiente laboral y evaluación de puestos de trabajo y sus condiciones.
2	¿La organización identifica, entrega y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	X					Tiene documentación de Pausas activas, evaluaciones 360 de jefes inmediatos y subordinados, la rotación de puestos de trabajo y reconocimiento de desempeño.
3	¿La organización identifica, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	X					Control de temperaturas de humedad y temperatura ambiental. Matriz de evaluación de riegos por proceso. Registros de mantenimientos de equipos.
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición						
7.1.5.1	Generalidades						
1	¿La organización dispone de equipos y métodos adecuados para garantizar resultados confiables en el seguimiento y medición?	X					Manual de mantenimiento: Metrología donde calibran y verifican los equipos de medición.

2	¿Los equipos y métodos de medición son adecuados para los parámetros que se controlan?	X					Llevar una evaluación de estos métodos y documentados formalmente ya que también los validan con laboratorios externos acreditados.
3	¿La organización mantiene la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito?	X					Tiene una plataforma virtual donde llevan el mantenimiento de los equipos sus seguimientos de cumplimiento y los informes externos entregados por laboratorios acreditados.
4	¿La organización mantiene los recursos de seguimiento y medición para asegurar que continúan siendo adecuados para su uso?	X					Registros de calibración actualizados, Plan de calibración y verificación y etiquetas del estado de los equipos.
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones						
1	¿Los equipos de medición sujetos a trazabilidad se calibran o verifican con patrones trazables a estándares nacionales o internacionales?	X					Patrones calibrados con empresas acreditadas de calibración y medición, y registro de verificación de calibración antes de su uso.
2	¿Cuándo la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe identificarse para determinar su estado?	X					Inventarios actualizados, manuales de almacenamiento de equipos y codificación.
3	¿Cuándo la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición?	X					Certificados de calibración, orden de compras de servicios y manual de mantenimiento metrología.

4	¿La organización identifica si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario?	X					Se realizan ordenes de trabajo para realizar correcciones o cambio de equipos y registros de inspección diaria antes del uso.
7.1.6	Conocimientos de la organización						
1	¿La organización identifica los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios? ¿Estos conocimientos se mantienen y ponen a disposición en la medida en que sea necesario?	X					Planes de capacitación anual implementados por recursos humanos y lista de documentación de cada proceso.
2	¿Cuándo se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas?	X					Planes de capacitación por procesos implementado por recursos humanos.
7.2	COMPETENCIA						
1	¿La organización identifica la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X					Descripción de Perfil de cargos, requisitos de formación experiencias y habilidades para aplicar en los puestos de trabajo.
2	¿La organización garantiza que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas?	X					Carpetas del personal, entrevistas antes de la contratación para ver si son aptos para los puestos de trabajo.

3	¿La organización cuando es aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?	X					Plan de capacitaciones para mantener en actualización sus conocimientos.
4	¿La organización mantiene la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?	X					Registros de asistencia a capacitaciones
7.3	TOMA DE CONCIENCIA						
1	¿La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de la política de la calidad?		X				Tienen todo formalmente documentado, pero falta aplicar la política de SGC con los requisitos que solicita la norma ya que tiene una política de calidad de BPM a cuál la cual se mantienen en actualización de capacitaciones e inducciones con sus evaluaciones.
2	¿La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de los objetivos de la calidad pertinentes?		X				Tienen todo formalmente documentado, pero falta aplicar la política de SGC con los requisitos que solicita la norma ya que tiene una política de calidad de BPM a cuál la cual se mantienen en actualización los objetivos.
3	¿La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño?			X			Trabajan en calidad, pero más basada en BPM tiene estructurado e implementado, pero no atado al SGC.
4	¿La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad?			X			Capacitaciones y charlas basadas en BPM calidad del producto e incumplimientos de los requisitos.
7.4	COMUNICACIÓN						

1	¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan qué comunicar?				X		Esta identificado los medios de comunicación, pero no existe un estructurado documental que indique como se van a comunicar los medios y que van a comunicar y a quien.
2	¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan cuándo comunicar?					X	No tiene documentado ni estructurado.
3	¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan a quién comunicar?					X	No tiene documentado ni estructurado.
4	¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan cómo comunicar?					X	No tiene documentado ni estructurado.
5	¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan quién comunica?					X	No tiene documentado ni estructurado.
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
7.5.1	Generalidades						
1	¿El sistema de gestión de la calidad de la organización incluye la información documentada requerida por esta Norma Internacional?				X		La empresa cuenta con documentación documentada más basada en BPM
2	¿El sistema de gestión de la calidad de la organización incluye la información documentada que la organización IDENTIFICA como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad?				X		Tiene documentación para BPM, pero existen requisitos que tiene la norma que aplica para el SGC

7.5.2		Creación y actualización					
1	¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se asegura de que lo siguiente sea apropiado la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)?		X				La empresa cuenta con la actualización de los documentos, pero no cuenta con una lista Madre donde se lleve las versiones de cada documento.
2	¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se asegura de que lo siguiente sea apropiado el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico)?		X				Falta llevar la actualización de versiones una lista general de todos los documentos.
3	¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se asegura de que lo siguiente sea apropiado la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación?		X				Falta llevar un seguimiento de versiones en una lista general.
7.5.3		Control de la información documentada					
1	¿La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se controla para asegurarse de que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite?		X				Hay que aplicar una lista maestra de los documentos no solo una lista con el nombre del documento si no puede ser con el proceso responsable y sus versiones.

2	¿La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se controla para asegurarse de que esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad)?			X				Se mantiene en control los documentos basados en BPM, pero faltan documentos que requiere el SGC.
3	¿Para el control de la información documentada, la organización aborda las siguientes actividades, según corresponda distribución, acceso, recuperación y uso?			X				Llevan una lista de documentos dando el control de los mismos y cuantas copias sean entregado pero basado en BPM.
4	¿Para el control de la información documentada, la organización aborda las siguientes actividades, según corresponda almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad?			X				Lleva un control documental pero falta tener el manual a más detalle.
5	¿Para el control de la información documentada, la organización aborda las siguientes actividades, según corresponda control de cambios (por ejemplo, control de versión)?			X				Lleva un control documental pero falta el control de cambio como se va a llevar.
6	¿Para el control de la información documentada, la organización aborda las siguientes actividades, según corresponda conservación y disposición?			X				Lleva un control como se va almacenar, pero no detalla tiempos de conservación.

7	¿La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se identifica, según sea apropiado, y controla?		X				No se tiene documentación de todos los requisitos de la norma.
8	¿La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas?		X				Falta llevar el control de versiones para evitar cambios intencionados.
CAPÍTULO 8. OPERACIÓN							
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL						
1	¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante la determinación de los requisitos para los productos y servicios?		X				Existen diagramas de flujo, pero no de todos los procesos que cuenta la Planta de faenamiento cuenta con un manual general de proceso.
2	¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante el establecimiento de criterios para los procesos?		X				Existe un manual general del proceso, pero no se tiene a detalle cada uno y sus actividades lo que si cuentan con tiempos de ejecución de cada etapa.

3	¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante el establecimiento de criterios para la aceptación de los productos y servicios?			X			Faltan detalles en la documentación
4	¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios?			X			Se entregan recursos, pero falta más detalle en la parte documental que sea clara y que determine a los procesos que pertenecen.
5	¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios?		X				Hay que aplicar los puntos de control más detallado y los parámetros a más detalle.

6	¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado?		X				Falta llevar a detalle los documentos.
7	¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos?		X				Tiene documentado unos procesos, pero no todos hay que incluir la caracterización de todos los procesos.
8	¿La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización?		X				Hay que definir todas las salidas de los procesos
9	¿La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario?		X				Riesgo de cada proceso falta detallar.

10	¿La organización se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados?		X				Contrato de proveedores o acuerdos comerciales y cumplimiento de requisitos del SGC hay documentación parcial.
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.2.1	Comunicación con el cliente						
1	¿La comunicación con los clientes incluye proporcionar la información relativa a los productos y servicios?		X				Existe un POE de atención al cliente, pero no se indica que no más se puede atender.
2	¿La comunicación con los clientes incluye tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios?		X				Atención al cliente medios de comunicación.
3	¿La comunicación con los clientes incluye obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes?		X				Falta poner responsables de quien no más los va atender y a quien se entregaría la responsabilidad de retroalimentación.
4	¿La comunicación con los clientes incluye manipular o controlar la propiedad del cliente?					X	No aplica ya que no tienen ninguna propiedad del cliente.
5	¿La comunicación con los clientes incluye establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?		X				Esta aplicado las acciones a tomar con el cliente, pero no se tiene una lista de posibles temas que se pueden atender y quien.
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios						

1	¿Cuándo se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo cualquier requisito legal y reglamentario aplicable?			X			Tiene contratos y lo que requiere el cliente, pero algo formalmente documentado no está hay algo parcial
2	¿Cuándo se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo aquellos considerados necesarios por la organización?			X			Hay que mejorar el procedimiento del proceso.
3	¿Cuándo se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece?			X			Hay que mejorar el procedimiento del proceso.
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios						

1	¿La organización garantiza la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes? La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir los requisitos especificados por el cliente, ¿incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?			X			La organización realiza revisiones previas a la aceptación de pedidos y dispone de documentación parcial relacionada con el proceso de ventas; no obstante, el procedimiento no se encuentra completamente definido ni estandarizado
2	¿La organización garantiza la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes? La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, ¿cuándo sea conocido?			X			No se encuentra formalmente documentada ni estandarizada
3	¿La organización garantiza la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes? ¿La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir los requisitos especificados por la organización?			X			Falta definir los requisitos del cliente basado en el SGC están basados en BPM.

4	¿La organización garantiza la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes? ¿La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios?	X					Esta en el proceso de Cartera toda la parte legal.
5	¿La organización garantiza la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes? ¿La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	X					Esta la información documentada en el proceso de cartera.
6	¿La organización se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	X					Esta la información documentada en el proceso de cartera.
7	¿La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos?		X				Se tiene un registro del ingreso del pedido, pero faltan detallar.
8	¿La organización conserva la información documentada, cuando sea aplicable sobre los resultados de la revisión?		X				De realiza un comparativo entre lo solicitado por el cliente con los despachado, pero falta aplicar los detalles en el procedimiento en la parte de cartera que es un proceso donde se aplica la revisión.

9	¿La organización mantiene la información documentada, cuando sea aplicable sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios?		X				Se lleva bajo pedidos, pero hay que aplicar más detalles para evitar existan confusiones.
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios						
1	La organización garantiza se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.	X					Poseen notas de crédito en caso de modificaciones
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.3.1	Generalidades						
1	La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.					X	La empresa no cuenta con la parte de diseño y desarrollo
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo						
1	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?					X	
2	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables?					X	

3	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo?					X	
4	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo?					X	
5	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios?					X	
6	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo?					X	
7	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo?					X	
8	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo					X	

	los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios?						
9	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes?					X	
10	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?					X	
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo						
1	¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar? ¿La organización considera los requisitos funcionales y de desempeño?					X	La empresa no cuenta con la parte de diseño y desarrollo
2	¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar? ¿La organización considera la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares?					X	
3	¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar? ¿La organización considera los requisitos legales y reglamentarios?					X	

4	¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar? ¿La organización considera normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar?					X	
5	¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar? ¿La organización considera las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios?					X	
6	¿Las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, están completas y sin ambigüedades.					X	
7	¿Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse?					X	
8	¿La organización conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo?					X	
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo						
1	¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se definen los resultados a lograr?					X	La empresa no cuenta con la parte de diseño y desarrollo
2	¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?					X	

3	¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas?					X	
4	¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto?					X	
5	¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación?					X	
6	¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se conserva la información documentada de estas actividades?					X	
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo						
1	¿La organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas?					X	La empresa no cuenta con la parte de diseño y desarrollo
2	¿La organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?					X	

3	¿La organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación?					X		
4	¿La organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?					X		
5	¿La organización conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo?					X		
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo							
1	¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos? ¿La organización conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo?					X	La empresa no cuenta con la parte de diseño y desarrollo (La organización no dispone de un proceso estandarizado para el desarrollo de nuevos productos y servicios, ya que la información se registra de manera manual en cuadernos y, en algunos casos, en hojas sueltas)	
2	¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos? ¿La organización conserva la información documentada sobre los resultados de las revisiones?					X		

3	¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos? ¿La organización conserva la información documentada sobre la autorización de los cambios?					X	
4	¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos? ¿La organización conserva la información documentada sobre las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos?					X	
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE						
8.4.1	Generalidades						
1	¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?		X				Se tiene documentado, pero faltan aplicar los requisitos.
2	¿La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización?		X				Falta mejorar el proceso de compras ya documentado tenga la parte de maquilado cuando lo contratan.

3	¿La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización?		X				Falta mejorar el proceso de compras ya documentado tenga la parte de maquilado cuando lo contratan.
4	¿La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización?		X				Falta mejorar el proceso de compras ya documentado tenga la parte de maquilado cuando lo contratan.
5	¿La organización determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos?	X					Los métodos que se van aplicar esta en el procedimiento de compras.
6	¿La organización conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones?	X					Se conserva documentado en el sistema SAP las evaluaciones y el seguimiento de proveedores externos.
8.4.3	Información para los proveedores externos						
1	¿La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?		X				Falta detallar los requisitos al proveedor en el procedimiento de compras.
2	¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar?		X				Se comunica por correo, pero no está formalmente documentado en alguna matriz o política interna.

3	¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de productos y servicios?		X				Se comunica por correo, pero no está formalmente documentado en alguna matriz o política interna.
4	¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de métodos, procesos y equipos?		X				Se tiene en el procedimiento, pero falta la forma de comunicación formal.
5	¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de la liberación de productos y servicios?		X				Se tiene en el procedimiento, pero falta la forma de comunicación formal.
6	¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas?		X				Se tiene en el procedimiento, pero falta la forma de comunicación formal.
7	¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para las interacciones del proveedor externo con la organización?		X				Los requisitos están formalmente especificados, pero no existe el medio o canal de comunicación.
8	¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización?		X				No se ha definido formalmente el medio de comunicación que puede estar documentado.
9	¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo?			X			Se debe comunicar formalmente las actividades de verificación y validación a los proveedores.
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO						
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio						

1	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas? Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable la disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, ¿o las actividades a desempeñar?		X				Falta caracterizar todos los procesos los mismos están documentados de manera general sin segregación.
2	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas? ¿Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable la disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar?		X				Tienen documentos generales del proceso donde tienen controles, pero no se tiene ningún procedimiento o manual solo sobre las actividades de control detallado de cada proceso.
3	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas? ¿Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados?		X				Tienen documentos generales del proceso donde tienen controles, pero no se tiene segregados por cada proceso con detalles.
4	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas? Las condiciones controladas incluyen, ¿cuándo sea aplicable la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios?		X				Tiene documentos generales y falta detallar las actividades de verificación.

5	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas? ¿Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos?			X			Existe documentación parcial sobre el control del entorno de las operaciones.
6	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas? Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable la designación de personas competentes, ¿incluyendo cualquier calificación requerida?		X				Existe un manual de control veterinario falta socializar, tiene el criterio de calificaciones del producto.
7	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas? Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, ¿cuándo las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores?		X				Se documenta de manera general falta detalles de los controles esta de manera general.
8	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas? ¿Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?		X				Se tiene formalmente documentado, pero falta los detalles de las acciones en caso de errores.

9	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas? Las condiciones controladas incluyen, ¿cuándo sea aplicable la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?		X					Falta un procedimiento o manual de producción para indicar como se debería liberal los productos entregados o las pos entregas.
8.5.2	Identificación y trazabilidad							
1	¿La organización utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?		X					Procedimiento de Identificación y trazabilidad. Hay que realizar con el detalle de la conformidad de los productos.
2	¿La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio?		X					Procedimiento de Identificación y trazabilidad.
3	¿La organización controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?	X						Se mantiene la información documentada y se han ejecutado ejercicios de simulación de recuperación.
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos							
1	¿La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma?						X	No se mantiene propiedad de sus clientes.
2	¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?						X	No se protege las propiedades de los cliente o proveedores ya que no tenemos equipos o gavetas de la propiedad de ellos.

3	¿Cuándo la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido?						X	No aplica ya que no tienen ninguna propiedad del cliente.
8.5.4	Preservación							
1	La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos		X					Registros de control de cada proceso está parcialmente documentado
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega							
1	¿La organización cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?	X						Procedimiento de la parte comercial donde detalla los requisitos
2	¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera los requisitos legales y reglamentarios?	X						Procedimiento comercial.
3	¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios?	X						Procedimiento comercial.

4	¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios?		X				Si tienen, pero falta aplicar en las fichas técnicas de los productos.
5	¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera los requisitos del cliente?		X				Falta realizar o aplicar los requerimientos del cliente
6	¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera la retroalimentación del cliente?			X			Tienen documentado las capacitaciones, pero no está formalmente definido los clientes y proveedores para retroalimentación.
8.5.6	Control de los cambios						
1	¿La organización revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos?		X				Realizan reuniones semanales de planificación, pero no se tiene formalmente documentados.
2	¿La organización conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?			X			Esta parcialmente documentado
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
1	¿La organización implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?		X				Se tiene un manual general de procesos donde se incluyen los controles, pero están parcialmente documentados

2	¿La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente?		X				Se realizan liberaciones, pero no se describe al responsable.
3	¿La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios? ¿La información documentada debe incluir evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?			X			Se tiene un manual general y registros de monitoreo, pero no se cuenta con un registro de liberación.
4	¿La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios? ¿La información documentada debe incluir trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?			X			Se tiene un manual general y registros de monitoreo, pero no se cuenta con un registro de liberación. Aplican etiquetas de liberación, pero no se describe las etiquetas según el color a que actividad representa.
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES						
1	¿La organización se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?		X				Se tiene un manual general donde se aplica las salidas no conformes hay que segregar por proceso.
2	¿La organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios? ¿Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios?		X				Identificación de peligros de los procesos esta parcialmente documentado hay el levantamiento documental de los manuales de requisitos de BPM. Adicional tiene un POE de Recuperación de productos el cual falta estructural como seria el proceso desde su registro de no conformidad hasta su recuperación.
CAPÍTULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							

9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN						
9.1.1	Generalidades						
1	¿La organización determina qué necesita seguimiento y medición?				X		No existe la caracterización de proceso de la parte de gestión gerencial que es parte del liderazgo.
2	¿La organización determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?			X			Realiza revisión en reuniones y entrega un informe de acuerdos de la misma pero no se tiene documentado la estructura de los seguimientos.
3	¿La organización determina cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición?			X			Realiza revisión en reuniones y entrega un informe de acuerdos de la misma pero no se tiene documentado la estructura de los seguimientos.
4	¿La organización determina cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?			X			Realiza revisión en reuniones y entrega un informe de acuerdos de la misma pero no se tiene documentado la estructura de los seguimientos.
5	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			X			Tienen indicadores que revisan, pero basado en BPM.
6	¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?			X			Se basa en informes, pero no está descrito en algún documento formal como se estructura el proceso.
9.1.2	Satisfacción del cliente						
1	La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.		X				Se realizan encuestas de satisfacción, pero no se mantiene la información como parte de un indicador para dar un seguimiento y evaluación solo sirve como revisión para ver cuál es la perspectiva del mercado.
9.1.3	Análisis y evaluación						

1	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición? ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la conformidad de los productos y servicios?			X			Se tienen indicadores basados en BPM falta atar a los indicadores para el SGC.
2	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición? ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el grado de satisfacción del cliente?		X				Se realizan encuestas de satisfacción, pero no se mantiene la información como parte de un indicador para dar un seguimiento y evaluación solo sirve como revisión para ver cuál es la perspectiva del mercado.
3	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición? ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			X			No se evalúan se tiene la documentación formal de los resultados.
4	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición? ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz?			X			Los objetivos no son basados al SGC, están basados en BPM.

5	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición? ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?			X			Se realizan acciones, pero no se registran formalmente
6	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición? ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el desempeño de los proveedores externos?		X				Realizan la evaluación de proveedores, pero no lo mantiene como un indicador.
7	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición? ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad?				X		No se realiza las evaluaciones de las necesidades del SGC para mejora ya que no se tiene establecidas las necesidades más se basan en BPM.
9.2	AUDITORÍA INTERNA						
1	¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad?		X				Se llevan auditorías internas basado en BPM están documentados.

2	¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional?				X		No se planifican, no se tiene un cronograma de estas auditorías internas.
3	¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad se implementa y mantiene eficazmente?		X				Se llevan auditorías internas basado en BPM están documentados.
4	¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas?				X		Se comunican se ejecutan, pero no se planifican.
5	¿La organización define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría?	X					Se definen los alcances los mismos están documentados formalmente y los checklist de auditorías.
6	¿La organización selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?	X					Capacitación de auditores

7	¿La organización se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente?	X						Informe de auditorias
8	¿La organización realiza las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada?	X						Documento de solicitud de acciones correctivas.
9	¿La organización conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías?	X						Informe de auditoria
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN							
9.3.1	Generalidades							
1	¿La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización?		X					Se cuenta con informes, pero no se tiene un procedimiento o la caracterización de los procesos gerenciales.
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección							
1	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas?			X				Se evidencian informes, pero no se tiene un registro que evidencie su revisión y observaciones de mejora anteriores.
2	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad?			X				Revisa los riesgos de los procesos que se tienen establecidos, pero no se evidencia la revisión de cuestiones internas ni externas ya que no los tienen documentados y no se tiene el documento del registro de las gestiones de cambios en los procesos.

3	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes?		X				Revisa las encuestas de satisfacción al cliente, pero no tiene un indicador que le dé resultados para poder toar acciones.
4	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas al grado en que se han logrado los objetivos de la calidad?		X				Se revisan los objetivos de calidad basados en BPM
5	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios?		X				Se revisa los diagramas de flujos que tiene levantados, pero no están de todos los procesos revisión de indicadores de procesos basados en BPM, información de incidencias detectadas en los procesos.
6	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a las no conformidades y acciones correctivas?		X				Ultimas no conformidades que se han detectado están registradas parcialmente

7	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición?		X				No se tiene identificados los resultados de todos los prerrequisitos de los SGC.
8	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías?	X					Las no conformidades de las auditorías internas y externas.
9	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos?		X				Se realiza la revisión
10	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la adecuación de los recursos?	X					Resultados evaluación del desempeño de proveedores llevan registros de resultados.
11	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades?	X					Revisión de la matriz de riesgos y oportunidades que tiene levantado por BPM y sus acciones.
12	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre las oportunidades de mejora?	X					Revisión de la matriz de riesgos oportunidades que tiene levantado por BPM y los puntos de mejoras.
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección						

1	¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora?		X				Esta parcialmente documentadas las acciones
2	¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad?				X		Falta registrar las decisiones tomadas de revisiones anteriores solo se tiene informes.
3	¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos?		X				Se aplican en los informes los nuevos recursos para mejoras para las salidas de las revisiones por la dirección, pero está en general.
4	¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?		X				Hay que aplicar un registro adicional al informe donde sea más detallado y desagregado para cada proceso no en general para interpretación.
CAPÍTULO 10. MEJORA							
10.1	GENERALIDADES						
1	¿La organización identifica y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente? ¿Éstas deben incluir mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras?	X					Atención de reclamos de los clientes. Salidas de Revisión por la dirección.

2	¿La organización identifica y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente? ¿Éstas deben incluir corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?			X			Procedimiento de reclamos. Acciones parcialmente documentadas.
3	¿La organización identifica y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente? ¿Éstas deben incluir mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			X			Falta los indicadores de las encuestas de satisfacción para poder mejorar el desempeño.
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA						
1	¿Cuándo ocurre una no conformidad, incluida aquella originada por quejas, la organización reacciona ante la no conformidad y, cuando es aplicable, toma acciones para controlarla y corregirla?			X			Procedimiento de Reclamos Recuperación de Producto. Falta un manual de no conformidades de Calidad.
2	¿La organización gestiona las consecuencias generadas por una no conformidad, incluidas las provenientes de quejas de clientes?	X					Retiro o devoluciones de producto - Notas de crédito, Atención de reclamos y Solicitud de acciones correctivas.

3	¿La organización analiza las no conformidades para determinar acciones que eliminen sus causas raíz?	X					Solicitud de acciones correctivas, atención de reclamos y documento de resumen mensual de reclamos.
4	¿La organización analiza las causas de las no conformidades para prevenir su recurrencia?	X					Solicitud de acciones correctivas e Ishikawa
5	¿La organización analiza si la no conformidad detectada puede presentarse en otros procesos o productos similares?		X				Solicitud de acciones correctivas e Ishikawa basado en BPM
6	¿La organización ejecuta oportunamente las acciones definidas para tratar las no conformidades?		X				Solicitud de acciones correctivas más basado en BPM
7	¿La organización verifica que las acciones correctivas implementadas sean eficaces para eliminar la no conformidad?		X				Solicitud de acciones correctivas más basado en BPM
8	¿La organización revisa y actualiza los riesgos y oportunidades cuando una no conformidad lo amerita?		X				Solicitud de acciones correctivas más basado en BPM
9	¿La organización modifica el SGC como resultado de no conformidades y quejas?		X				Solicitud de acciones correctivas más basado en BPM
10	¿Las acciones correctivas son proporcionales al impacto de la no conformidad?		X				Solicitud de acciones correctivas más basado en BPM

11	¿Se mantienen registros documentados que describen las no conformidades y las acciones realizadas?		X				Solicitud de acciones correctivas más basado en BPM
12	¿La organización conserva evidencia documentada de la eficacia de las acciones correctivas?			X			Solicitud de acciones correctivas falta evaluar su eficacia y aplicar evidencias
10.3	MEJORA CONTINUA						
1	¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad?				X		Tiene mejoras para BPM, no sobre los requisitos de SGC en auditorías y reclamos.
2	¿La organización determina los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?			X			Indicadores de desempeño del SGC. Resultados de auditorías internas. Solicitud de acciones correctivas.




Anexo 2. Diseño de un Sistema de Gestión

**DISEÑO DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD
ALINEADO A LA
NORMA ISO 9001:2015
PLANTA DE
FAENAMIENTO
COTOPAXI-ECUADOR**

Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para Incubandina S.A.

La propuesta de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad se fundamentó principalmente en el análisis de la situación actual de la Planta de Faenamiento y en su nivel de cumplimiento frente a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015. A partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico, se plantearon acciones orientadas a atender, en primera instancia, las necesidades reales de la organización, con el propósito de planificar, controlar, verificar y mejorar la gestión de los procesos desarrollados en cada una de sus áreas.

Tabla 32. Manual del Sistema de Gestión de Calidad– Planta de Faenamiento

 Incubandina s.a.	Manual de Sistema de Gestión de Calidad - Planta de Faenamiento			CÓDIGO: SGI-MA-SG-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 9
4	Contexto de la organización			
4.1	Comprensión de su organización y contexto	Caracterización Gestión Gerencial	Matriz FODA: Análisis (Debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas).	Todos los Procesos del Mapa de Proceso
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Caracterización Gestión Gerencial	Matriz Necesidades y Expectativas para partes interesadas.	Todos los Procesos del Mapa de Proceso
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	N/A	Declaración formal del Alcance	Gestión Gerencial
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	N/A	Mapa y Fichas de Procesos.	Todos los Procesos del Mapa de Proceso
5	Liderazgo			
5.1	Liderazgo y Compromiso	Caracterización Gestión Gerencial	Acta de reuniones para revisiones y seguimientos	Gestión Gerencial
5.2	Política			

5.2.1	Establecimiento de la política de calidad	N/A	Política	Gestión Gerencial y Sistemas de Gestión
5.2.2	Comunicación de la política	N/A	Política socializada por medio de rótulos, correos electrónicos e inducciones. Matriz de Comunicaciones Internas y Externas.	Sistemas de Gestión
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Caracterización de Recursos Humanos	Organigrama Incubandina Perfil de Cargo	RR. HH
6	Planificación			
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Procedimiento de Riesgo y Oportunidades	Matriz de Riesgos y Oportunidades	Todos los Procesos del Mapa de Proceso
6.2	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	N/A	Matriz de Objetivos del Sistema de Gestión	Gestión Gerencial y Sistemas de Gestión
6.3	Planificación de los cambios	N/A	Registros de control de Gestión del cambio	Todos los Procesos
7	Apoyo			
7.1	Recursos			
7.1.1	Generalidades	N/A	Caracterización de los Procesos del Mapa de procesos	RR. HH

7.1.2	Personas	Caracterización del Proceso de Recursos Humanos	Requisición del Personal Contratos del personal	RR. HH
7.1.3	Infraestructuras	Caracterización del Proceso de Mantenimiento	Plan de Mantenimiento. Ordenes de Trabajo.	Mantenimiento
		Procedimiento de Infraestructura	Verificación de condiciones de Infraestructura e Instalaciones.	Mantenimiento
7.1.4	Ambiente para la Operación de los Procesos	Procedimiento para Mantenimiento Preventivo y Correctivo	Plan de Mantenimiento Registro Mantenimiento Preventivo de Equipos/Maquinas	Mantenimiento
7.1.5	Recursos de Seguimiento y Medición	Procedimiento de Metrología	Plan de Mantenimiento. Orden de compra servicios. Certificados de Calibración	Mantenimiento
8.7				
7.1.6	Conocimientos de la Organización	Procedimiento de Gestión Documental.	Lista Maestra de Documentos Plan de Capacitaciones de RR. HH	Sistema de Gestión /RR. HH
7.1.6	Control de procesos, productos o servicios proporcionados externamente	Caracterización de Almacén de Insumos y Materiales. Caracterización de Compras.	Evaluación de Proveedores. Proveedores Aprobados. Lista de Proveedores Críticos. Criterios de evaluación de Proveedores.	Almacén de Insumos y Materiales Compras
7.2	Competencia	Caracterización de RR. HH	Carpets de Personal Registro de Asistencia a Capacitaciones Plan de Capacitaciones	RR. HH

7.3	Toma de conciencia	N/A	Registro unificado de asistencia a capacitaciones. Registro de Inducción, entrenamiento y reinducción.	Sistemas de Gestión
7.4	Comunicación	N/A	Matriz de Comunicación.	Todos los Procesos del Mapa de Proceso
7.4.1	Generalidades	Procedimiento Gestión Documental	Lista Maestra de documentos.	Sistema de Gestión
7.4.2	Comunicación externa	N/A	Matriz de Comunicación. Correos y canales de comunicación.	Todos los Procesos
7.4.3	Comunicación interna	N/A	Matriz de Comunicación. Correos, carteleras, reuniones.	Todos los Procesos
7.5	Información documentada	Procedimiento Gestión Documental	Lista Maestra de documentos.	Sistema de Gestión
7.5.1	Generalidades	Caracterización de Gestión Documental	Lista Maestra de documentos.	Sistema de Gestión
7.5.2	Creación y actualización	Caracterización de Gestión Documental	Lista Maestra de documentos. Correos de Aprobación, actas con aprobación de documentos y documentos Firmados,	Sistema de Gestión
7.5.3	Control	Caracterización de Gestión Documental	Lista Maestra de Documentos	Sistema de Gestión
8	Operación			

8.1	Planificación y control operacional	Característica de todos los procesos del Mapa de Procesos	Registro que están en la característica de cada proceso del Mapa de procesos	Todos los Procesos del Mapa de Proceso
8.2	Requisitos para los productos y servicios	Caracterización de Gestión Comercial	Manual de generación de Pedidos Cripollo	Comercial
8.2.1	Comunicación con el Cliente	Sistema de Gestión	Registro Atención de Reclamos Procedimiento de Reclamos.	Sistema de Gestión
8.2.2	Determinación de los requisitos	Caracterización del proceso de Gestión Comercial	Manual de generación de Pedidos Cripollo	Logística
8.2.3	Revisión de los requisitos	Caracterización del proceso de Gestión Comercial	Manual de generación de Pedidos Cripollo	Comercial
8.2.4	Cambios en los requisitos	Caracterización del proceso de Gestión Comercial	Nota de Crédito	Compras
8.3	Diseño y/o desarrollo de los productos y servicios			
8.3.1	Generalidades	Procedimiento de Diseño y desarrollo de nuevos productos.	N/A	Sistema de Gestión
8.3.2	Planificación del Diseño y Desarrollo	Procedimiento de Diseño y desarrollo de nuevos productos.	N/A	Sistema de Gestión

8.3.3	Entradas para el Diseño y Desarrollo	Procedimiento de Diseño y desarrollo de nuevos productos.	N/A	Sistema de Gestión
8.3.4	Controles de Diseño y Desarrollo	Procedimiento de Diseño y desarrollo de nuevos productos.	N/A	Sistema de Gestión
8.3.5	Salidas del Diseño y Desarrollo	Procedimiento de Diseño y desarrollo de nuevos productos.	N/A	Sistema de Gestión
8.3.6	Cambios del Diseño y Desarrollo	Procedimiento de Diseño y desarrollo de nuevos productos.	N/A	Sistema de Gestión
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Caracterización del Proceso de compras Caracterización del Proceso de Almacenamiento de insumos y materiales	Registros de inconsistencias Ficha Recepción de materia prima e insumo Inspección de Insumos Ficha de devoluciones	Compras
8.4.1	Generalidades	Caracterización del Proceso de compras	Registros de inconsistencias Ficha Recepción de materia prima e insumo Inspección de Insumos Ficha de devoluciones	Compras
8.4.2	Tipo y Alcance del Control	Caracterización de Almacén de Insumos y Materiales. Caracterización de Compras.	Evaluación de Proveedores	Compras
8.4.3	Información para los Proveedores externos	Caracterización del Proceso de Compras	Matriz de Comunicación Correo electrónico	Compras Sistema de Gestión

8.5	Producción y provisión del servicio	Característica de todos los procesos del Mapa de Procesos	Registro que están en la característica de cada proceso del Mapa de procesos	Todos los Procesos del Mapa de Proceso
8.5.1	Control de la Producción y Prestación del Servicio	Manual de Controles de Calidad y Liberación de Productos Caracterización del proceso veterinario	Registros que se aplican: Control de Cloro Residual y Ph Monitoreo de Productos despachados Monitoreo de Producto Pulpa - CDM Verificación de Limpieza y Desinfección por Niveles Inspección de Vidrio Inspección Objetos Extraños Luminaria Inspección Objetos Extraños Liberación de Productos Control de Proceso Control y Monitoreo de Roedores	Sistema de Gestión/ Veterinario
8.5.2	Identificación y Trazabilidad	Procedimiento de Identificación y Trazabilidad	Ejercicio de Trazabilidad	Sistema de Calidad
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	N/A	N/A	N/A

8.5.4	Preservación	Caracterización de Enfriamiento Caracterización de Almacenamiento Temporal	Registro control de Temperaturas en Proceso Registro de Control de Temperaturas de Cámaras de Almacenamiento de producto Terminado Control de Temperatura y Desinfección de Menudencias	Enfriamiento Almacenamiento Temporal
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	Caracterización de la ficha de Proceso Comercial	Tiempo de Garantía Capacitaciones Beneficios aplicables al cliente	Comercial
8.5.6	Control de los cambios	Característica de todos los procesos del Mapa de Procesos	Registros de planificaciones de producción/Correo electrónico	Planificación de Operaciones
8.6	Liberación de los productos y servicios	Manual de Controles de Calidad e inocuidad y Liberación de Producto	Liberación de Productos	Sistema de Gestión
8.7	Control de las salidas no conformes	Manual de Controles de Calidad e inocuidad y Liberación de Producto	Informe de Producto no conforme	Sistema de Gestión

9	Evaluación del desempeño			
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Caracterización del Proceso de Gestión Gerencia	Resultados de los indicadores de todos los procesos	Gestión Gerencial
9.1.1	Generalidades	Característica de todos los procesos del Mapa de Procesos	Matriz de Indicadores por Procesos	Todos los procesos
9.1.2	Satisfacción de cliente	Caracterización de Gestión Comercial	Encuesta de Satisfacción	Gestión comercial Sistemas de Gestión
9.1.3	Análisis y Evaluación	Objetivos del sistema de Gestión	Objetivos del SGC	Sistemas de Gestión
9.2	Auditoría interna	Procedimiento de Auditorías Internas	Plan de Auditorías	Sistemas de Gestión
9.3	Revisión por la dirección	Caracterización de Gestión Gerencial	Registro revisión por la dirección	Gestión Gerencial
10	Mejora			
10.1	Generalidades	Procedimiento de Reclamos	Registro Atención a Reclamos Salida de Revisión por la dirección	Sistema de gestión
10.2	No conformidad y acción correctiva	Procedimiento de auditoría interna	Solicitud de Acción correctiva	Sistema de gestión
10.3	Mejora continua	N/A	Planes de acción Riesgos y oportunidades Proyectos de mejoras de infraestructura	Sistema de gestión

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Se estructuró un modelo de Sistema de Gestión de la Calidad que permita a la empresa estandarizar sus procesos, fortalecer el control operativo y promover la mejora continua, constituyéndose en una herramienta que facilite una eventual certificación bajo la norma ISO 9001:2015, al asegurar el cumplimiento progresivo de cada uno de sus requisitos.

4.- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

Matriz y análisis FODA

El análisis del contexto organizacional de la Planta de Faenamiento se realizó en coordinación con la alta dirección, lo que permitió la identificación y evaluación de los principales factores internos y externos que influyen en el desempeño de la organización. Como resultado de este análisis, se elaboró la matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).

Tabla 33. Formato de la matriz FODA para el análisis del contexto organizacional.

	POSITIVAS (+)	NEGATIVAS
FACTORES INTERNAS	Fortalezas (+)	Debilidades (-)
FACTORES EXTERNAS	Oportunidades (+)	Amenazas (-)

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Análisis FODA cuantitativo mediante las matrices EFI, EFE y la Matriz Interna-Externa (IE):

La Matriz EFI (Evaluación de Factores Internos) permite identificar y evaluar de manera cuantitativa las fortalezas y debilidades de la organización, asignando a cada factor un peso, una clasificación y un valor ponderado según su importancia e impacto. El resultado total facilita determinar la posición interna de la empresa y orientar la toma de decisiones estratégicas para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 34. Formato Matriz EFI (Evaluación de factores externos)

No.	FACTORES CRÍTICOS	PESO	CLASIF.	PONDER.
	Fortalezas (+)			
				-
	Debilidades (-)			
				-
	TOTAL	-		-

Elaborado: Casa, Janeth (2026).

La Matriz EFI (Evaluación de Factores Internos) permite identificar y evaluar de manera cuantitativa las fortalezas y debilidades de la organización, asignando a cada factor un peso, una clasificación y un valor ponderado según su importancia e impacto. El resultado total facilita determinar la posición interna de la empresa y orientar la toma de decisiones estratégicas para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 35. Formato Matriz EFE (evaluación de factores externos).

No.	FACTORES CRÍTICOS	PESO	CLASIF.	PONDER.
	Oportunidades (+)			
				-
	Amenazas (-)			
				-
	TOTAL	-		-

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

La Escala de Valoración de Factores Internos (EFI) representada en la tabla 24 permite calificar las fortalezas y debilidades de la organización mediante una escala de 1 a 4, donde 4 representa una gran fortaleza y 1 una gran debilidad. Esta valoración facilita identificar el impacto de cada factor interno y priorizar acciones de mejora dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 36. Escala Valoración EFI (Factores Internos).

ESCALA VALORACION EFI	
4	Gran Fortaleza
3	Fortaleza menor
2	Debilidad menor
1	Gran debilidad

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

La Escala de Valoración EFE se utiliza para calificar las oportunidades y amenazas del entorno, evaluando el nivel de respuesta de la organización frente a cada factor externo. La escala va de 1 a 4, donde 4 indica que la empresa responde muy bien y 1 refleja una respuesta pobre, permitiendo medir la capacidad de adaptación estratégica y apoyar la toma de decisiones dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 37. Escala Valoración EFE (Factores Externos)

ESCALA VALORACION EFE	
4	Responde muy bien
3	Responde bien
2	Responde de manera regular
1	Responde pobremente

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

El resultado de las matrices EFI y EFE permite interpretar la situación interna y externa de la organización. Un valor $EFI \geq 2,5$ indica predominio de las fortalezas, mientras que un $EFI < 2,5$ refleja mayor presencia de debilidades. Por su parte, un $EFE \geq 2,5$ evidencia una adecuada respuesta de la empresa frente a su entorno, y un $EFE < 2,5$ señala deficiencias para aprovechar oportunidades y enfrentar amenazas, orientando la definición de estrategias organizacionales.

Tabla 38. Interpretación de resultados.

$EFI > 2.5$ Predominan las fortalezas
$EFI < 2.5$ Predominan las debilidades
$EFE > 2.5$ Empresa responde bien a su entorno
$EFE < 2.5$ Deficiencia ante las oportunidades y amenazas

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

La asignación del peso de importancia de cada factor crítico se realizó mediante una escala tipo Likert (Alberto et al., 2023), con el fin de determinar el nivel de relevancia de cada elemento dentro del análisis estratégico.

Se establecieron tres niveles de importancia:

Tabla 39. Criterio asignación de peso.

PESO DE IMPORTANCIA	
Peso alto	0,10
Peso medio	0,05
Peso bajo	0

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Lo que permitió jerarquizar los factores del análisis FODA según su impacto en la gestión y desempeño de la planta de faenamiento.

La suma total de los pesos asignados es igual a 1,00, lo cual permite realizar la ponderación y análisis de los factores internos y externos de acuerdo con la metodología de la Matriz EI.

La Matriz Interna-Externa (IE) (Valarezo Beltrón, 2022) integra los resultados ponderados de las matrices EFI y EFE para determinar la posición estratégica de la organización. Esta herramienta clasifica a la empresa en nueve cuadrantes, los cuales orientan la formulación de estrategias de crecimiento, mantenimiento o defensa, facilitando la toma de decisiones estratégicas alineadas al Sistema de Gestión de la Calidad.

MATRIZ FODA – EFI – EFE - PLANTA DE FAENAMIENTO

MATRIZ FODA		
	POSITIVAS (+)	NEGATIVAS
FACTORES INTERNAS	Fortalezas (+)	Debilidades (-)
	Personal de planta comprometido con el trabajo y la inocuidad del producto.	Rotación frecuente de personal operativo
	Marca conocida y posicionada en el mercado nacional.	Falta de empoderamiento en algunas áreas
	Apoyo y compromiso de las gerencias en actividades de mejora continua.	Falta de comunicación efectiva entre áreas
	Productos certificados que respaldan la calidad e inocuidad.	Deficiencias en mantenimiento que generan cuellos de botella
	Capacidad de modernizar e innovar procesos y productos.	Insuficiente capacitación del personal nuevo

	Procesos de producción definidos y experiencia técnica del equipo.	Falta de documentación y estandarización formal de la información.
FACTORES EXTERNAS	Oportunidades (+)	Amenazas (-)
	Industria avícola en constante desarrollo tecnológico.	Crisis sanitarias y riesgos de inocuidad (ej. Gripe Aviar).
	Acceso a asesorías técnicas especializadas en inocuidad y calidad.	Incremento de la competencia informal con productos más baratos.
	Posibilidad de desarrollar nuevos productos y presentaciones.	Altos costos de materia prima e insumos productivos.
	Producto de alta aceptación en el consumo alimenticio de la población.	Caída de precios de productos avícolas por competencia agresiva.
	Expansión y crecimiento sostenido del mercado avícola.	Incremento de la competencia informal con productos más baratos.
	Explotación de nichos de mercado y nuevas regiones de comercialización.	Factores climáticos y enfermedades provenientes del exterior.

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Tabla 40.- Rotación mensual de personal operativo en planta de faenamiento.

Mes 2025	Personal total en planta(producción)	Salidas del mes	Rotación mensual (%)
Enero	80	8	10,00%
Febrero	80	11	13,75%
Marzo	80	5	6,25%
Abril	80	3	3,75%
Mayo	80	7	8,75%
Junio	80	2	2,50%
Julio	80	3	3,75%
Agosto	80	11	13,75%
Septiembre	80	10	12,50%
Octubre	80	12	15,00%
Noviembre	80	4	5,00%
Diciembre	80	2	2,50%
Promedio			8,13%

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

El análisis de la rotación de personal durante el año 2025 evidenció un promedio anual de 8,13 %, con aumento de hasta 15 % en el mes de octubre, lo que refleja una variabilidad

en la estabilidad del personal operativo. Esta situación puede generar impactos en la continuidad de los procesos, el aprendizaje operativo y el cumplimiento de los procedimientos estandarizados, constituyéndose en una debilidad en la planta de Faenamiento.

Tabla 41. Paradas de Equipos en el proceso.

Equipo	Número de paradas/mes	Tiempo de parada (min)	Causa
Desplumadora	4	60	Ajuste de rodillos
Extractor de cloacas	3	45	Desalineación de cuchilla de corte
Banda transportadora	2	30	Falla en motorreductor
Chiller	1	20	Mantenimiento correctivo (desajuste de cadena)

Elaborado por: Casa, Janeth 2026.

Los datos presentados fueron obtenidos mediante una entrevista al área de mantenimiento, donde se identificaron las principales paradas de equipos en el proceso de faenamiento. La desplumadora registra el mayor número de paradas mensuales (4) con 60 minutos de detención, seguida de la extractora de cloacas con 3 paradas (45 minutos), la banda transportadora de pollos con 2 paradas (30 minutos) y el chiller 2 con 1 parada (20 minutos). Estas interrupciones afectan la continuidad del proceso y generan cuellos de botella en la línea de producción, evidenciando la necesidad de fortalecer la planificación del mantenimiento preventivo.

Tabla 42. Registros de Capacitación

Año	Personal nuevo	Personal capacitado	% capacitación
2025	78	43	55%

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Durante el año 2025 ingresaron 78 trabajadores nuevos, de los cuales 43 recibieron capacitación, lo que representa un 55 % del personal. Esto evidencia que parte del personal inicia sus actividades sin capacitación formal previa, lo que puede afectar la correcta aplicación de los procedimientos operativos y la estandarización de los procesos. Se identifica la insuficiente capacitación del personal nuevo como una debilidad, evidenciando la necesidad de fortalecer los programas de inducción y capacitación.

MATRIZ EFI (EVALUACION DE FACTORES INTERNOS)				
No.	FACTORES CRÍTICOS	PESO	CLASIFICACIÓN	PONDERACIÓN
	Fortalezas (+)			
1	Personal de planta comprometido con el trabajo y la inocuidad del producto.	0,15	4	0,60
2	Apoyo y compromiso de las gerencias en actividades de mejora continua.	0,10	3	0,30
3	Procesos de producción definidos y experiencia técnica del equipo.	0,10	3	0,30
4	Marca conocida y posicionada en el mercado nacional.	0,05	3	0,15
5	Productos certificados que respaldan la calidad e inocuidad.	0,10	3	0,30
6	Capacidad de modernizar e innovar procesos y productos.	0,05	3	0,15
	Debilidades (-)			
1	Falta de comunicación efectiva entre áreas	0,10	2	0,20
2	Rotación frecuente de personal operativo	0,05	1	0,05
3	Insuficiente capacitación del personal nuevo	0,10	1	0,10
4	Falta de empoderamiento en algunas áreas	0,05	2	0,10
5	Deficiencias en mantenimiento que generan cuellos de botella	0,05	1	0,05
6	Información documental no documentada formalmente ni estandarizada	0,10	1	0,10
	TOTAL	1,00		2,40

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

MATRIZ EFE (EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS)				
N o.	FACTORES CRÍTICOS	PESO	CLASIFICACIÓN	PONDERACIÓN
	Oportunidades (+)			
1	Expansión y crecimiento sostenido del mercado avícola.	0,10	4	0,40
2	Producto de alta aceptación en el consumo alimenticio de la población.	0,10	4	0,40
3	Tendencias del mercado orientadas a la diversificación de productos y presentaciones	0,10	4	0,40
4	Crecimiento de nichos de mercado especializados y apertura de nuevas zonas de comercialización	0,05	2	0,10
5	Disponibilidad de servicios externos de asesoría técnica especializada en calidad e inocuidad alimentaria	0,05	3	0,15
6	Industria avícola en constante desarrollo tecnológico.	0,05	3	0,15
	Amenazas (-)			
1	Caída de precios de productos avícolas por competencia agresiva.	0,10	2	0,20
2	Incremento de la competencia informal con productos más baratos.	0,10	2	0,20
3	Crisis sanitarias y riesgos de inocuidad (ej. Gripe Aviar).	0,10	1	0,10
4	Altos costos de materia prima e insumos productivos.	0,10	1	0,10
5	Impacto ambiental de proceso de faenamiento y presión de grupos ambientalistas.	0,05	1	0,05
6	Factores climáticos y enfermedades provenientes del exterior.	0,10	1	0,10
	TOTAL	1,00		2,35

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

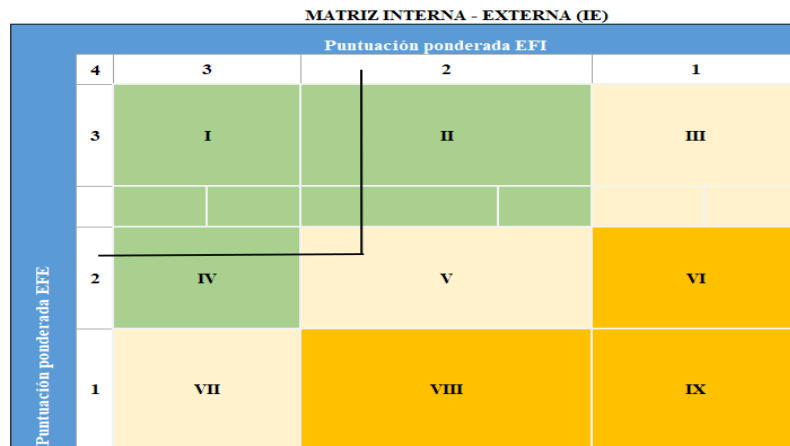


Gráfico 8. Matriz Interna – Externa
Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

	Crecer y Edificar
	Mantener y conservar
	Cosechar o desechar

Filas	Matriz EFE	2.35	Externa
Columnas	Matriz EFI	2.40	Interna

Con los valores obtenidos (**EFI = 2,40** y **EFE = 2.35**), la organización se ubica en el Cuadrante V de la Matriz Interna-Externa (IE), correspondiente a la estrategia de “Mantener y conservar”.

Esta posición estratégica indica que la empresa presenta:

- Debilidades internas.
- Baja capacidad de respuesta frente al entorno externo

Los resultados obtenidos justifican plenamente la propuesta de diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad alineado a la norma ISO 9001:2015, ya que permitiría:

- Estandarizar procesos y fortalecer el control de la información documentada, garantizando su adecuada disponibilidad y acceso para el personal involucrado en los procesos.
- Fortalecer la gestión de riesgos y oportunidades.

- Mejorar la comunicación interna y el control operativo de las actividades.
- Incrementar la capacidad de respuesta ante cambios y amenazas externas.
- Transformar debilidades internas en oportunidades de mejora continua.

Considerando el propósito de la empresa orientado a promover una cultura alimentaria saludable, consciente y en armonía con el medio ambiente, se evidencia la necesidad de fortalecer la gestión de los procesos mediante la aplicación de herramientas que permitan mejorar el control, la estandarización de las actividades y la calidad de los productos.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Planta de Faenamiento identificó a las partes interesadas relevantes, las cuales corresponden a los distintos grupos de interés, conformados por personas u organizaciones que influyen o son influenciadas por las actividades de la empresa. A partir de esta identificación, se determinó el compromiso de la organización para atender y dar cumplimiento a sus necesidades y expectativas, en concordancia con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para tal efecto, se elaboró una matriz en la que se detallan las partes interesadas de la organización, permitiendo visualizar de manera estructurada con sus respectivas descripciones.

Tabla 43. Partes Interesadas Externas e Internas.

Partes	Descripción de cada parte interesada
Clientes	Personas que adquieren y utilizan los productos de manera frecuente u ocasional. Su satisfacción es fundamental para la permanencia y sostenibilidad de la empresa en el mercado.
Entes de control	Organismos gubernamentales responsables de supervisar el cumplimiento de leyes, reglamentos técnicos, sanitarios, laborales y ambientales aplicables a la operación de la organización.
Proveedores	Personas o empresas que suministran materias primas, insumos y materiales necesarios para la producción, influyendo directamente en la calidad y continuidad de los procesos.
Competidores	Empresas del mismo sector económico que ofrecen productos o servicios similares y condicionan el nivel de competitividad del mercado.
Comunidad	Grupos de familias y población que habitan en las zonas aledañas a la organización, interesadas en una operación responsable, segura y sostenible.
Colaboradores	Personas que prestan sus servicios a la organización bajo una relación laboral. Constituyen el recurso más importante para los procesos y el logro de los objetivos organizacionales.
Junta de Accionistas	Órgano conformado por los accionistas de la empresa, con capacidad de decisión, encargado de velar por el adecuado desempeño, sostenibilidad y rentabilidad de la organización.

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Tabla 44. Partes Interesadas Especificas.

Parte interesada (general)	Parte interesada específica	Descripción
Clientes	Clientes mayoristas	Empresas que compran grandes volúmenes del producto como embudidoras y distribuidoras.
Clientes	Clientes minoristas	Comercios que adquieren productos para venta directa tiendas.
Clientes	Consumidor final	Persona que consume el producto amas de casa
Entes de control	ARCSA	Autoridad sanitaria nacional
Entes de control	AGROCALIDAD	Entidad de control zoonosanitario
Entes de control	Ministerio del Trabajo	Organismo regulador laboral
Entes de control	IESS	Entidad de seguridad social
Entes de control	Ministerio del Ambiente / GAD	Control ambiental y permisos
Proveedores	Proveedores de aves vivas	Suministran materia prima principal
Proveedores	Proveedores de insumos	Proveen materiales e insumos
Proveedores	Proveedores de servicios	Servicios de mantenimiento y transporte
Competidores	Empresas avícolas	Empresas del mismo sector
Comunidad	Comunidades aledañas	Población cercana a la planta entre ellas Lasso - Rioblanco Bajo - El Vergel.
Colaboradores	Personal operativo	Ejecutan actividades productivas
Colaboradores	Personal administrativo	Gestión de apoyo
Colaboradores	Jefaturas y supervisores	Coordinan procesos
Junta de Accionistas	Accionistas	Propietarios de la organización
Junta de Accionistas	Alta Dirección	Gerencia General y directivos

Elaborados por: Casa, Janeth (2026).

En la Tabla 44 se presenta la identificación de las partes interesadas que la Planta de Faenamamiento considera relevantes para el desarrollo de sus operaciones. Para cada una de ellas se determinaron sus necesidades y expectativas, la frecuencia de interacción con los distintos departamentos durante la prestación de los servicios, las áreas responsables y la forma en que se interrelacionan.

Tabla 45.- Partes Interesadas necesidades y expectativas.

Parte interesada	Necesidad	Expectativa	Frecuencia revisión	Responsable	Proceso	Cumplimiento
CLIENTES	Ejecución de análisis de inocuidad		Anual	Coordinadora de Calidad	Sistema de Gestión	Ejecutar análisis de inocuidad en laboratorios certificados
	Eficiencia en la cadena de suministro y costos	Precios justos	Mensual	Jefe de ventas	Gestión comercial	
	Acceso a certificaciones	Transparencia de Información	Según requerimiento del cliente	Coordinadora de Calidad	Sistema de Gestión	Certificado BPM Certificado MABIO
	-	Elaboración de certificados de calidad	Según requerimiento del cliente	Coordinadora de Calidad	Sistema de Gestión	Certificados de Calidad
	-	Certificación ISO 9001:2015	Según requerimiento del cliente	Coordinadora de Calidad	Sistema de Gestión	Certificado ISO 9001:2015
	-	Productos o servicios seguros y de calidad según lo establecido en la Ficha de Producto.	Mensual	Coordinadora de Calidad	Sistema de Gestión	Ficha de producto e Informes de Reclamos
	Cartas de Compromiso	-	Según requerimiento del cliente	Coordinadora de Calidad y Gerencia	Sistema de Gestión	Cartas de Compromiso
	Licencia Ambiental	Implementar prácticas que ayuden a mitigar el cambio climático.	Anual	Auxiliar de Calidad	Medio Ambiente	Cumplimiento de Normativas Ambientales y Licencia Ambiental

Parte interesada	Necesidad	Expectativa	Frecuencia revisión	Responsable	Proceso	Cumplimiento
ENTES DE CONTROL	Elaborar informe y ejecutar Auditoría	Cumplimiento de normativas legales y regulatorias.	Anual	Coordinador de Calidad Veterinario de Planta Auxiliar de Calidad Técnico de Seguridad	Sistema de Gestión Control Veterinario SST	Matriz de Requisitos Legales. Informe de Inspección. Informe de Auditoría. Programa de Auditorías
	Acceso a documentación confiable y a tiempo	Transparencia en operaciones	De acuerdo a la Necesidad	Coordinador de Calidad Veterinario de Planta Auxiliar de Calidad Médico Técnico de Seguridad	Sistema de Gestión Control Veterinario SST	Reportes realizados a Entes de Control
	Permiso de Funcionamiento	n/a	Anual	Técnicos responsables de centros	Técnicos responsables de centros	Permisos de Funcionamiento Actualizado
	Reglamentos Interno		Anual	RR. HH	Recursos Humanos	Reglamento Interno actualizado
PROVEEDORES	Pagos a tiempo	Relación comercial estable	Dependiendo de la Necesidad	Líder funcional	Compras	Corres electrónicos
	Volumen de pedidos constante	Transparencia en la planificación	Dependiendo de la Necesidad	Líder Funcional	Compras	Ordenes de Pedido. Consolidación de Solicitudes de cada ÁREA. Órdenes de compra

Parte interesada	Necesidad	Expectativa	Frecuencia revisión	Responsable	Proceso	Cumplimiento
	Cumplimiento de los contratos	Cumplimiento de contratos	N/A	Gerente Financiera y procesos que reciban productos y servicios. Administrador del contrato	Compras	Contratos Actualizados Actas de Entrega Recepción Actas de avances de obras
ACCIONISTAS	Informes financieros confiables	Rentabilidad sostenida	Anual	Gerente General/ Gerente Financiero	Gestión Gerencial	Informes financieros
	Implementación de controles internos y externos	Gestión estratégica efectiva, cultura corporativa	Anual	Gerente General/ Gerente Financiero	Gestión Gerencial	Resultados de Gestión estratégica
	Auditorías y revisiones periódicas	Cumplimiento de regulaciones financieras	Anual	Gerente General/ Gerente Financiero	Gestión Gerencial	Informes de auditoría financiera Evidencias de cumplimiento legal Matriz de requisitos legales
	Presentación regular de reportes financieros	Transparencia en los estados financieros	Anual	Gerente General/ Gerente Financiero	Gestión Gerencial	Reportes financieros
COLABORADORES	Actualización de conocimientos sobre sus funciones	Capacitación permanente	Mensual	RR. HH	Recursos Humanos	Plan de Capacitaciones anuales Registros de Capacitaciones
	Pago de Sueldos	Aumento de salario	Mensual	RR. HH	Recursos Humanos	Rol de Pagos
COMPETENCIA		Competencia de mercado sana - leal				

Parte interesada	Necesidad	Expectativa	Frecuencia revisión	Responsable	Proceso	Cumplimiento
COMUNIDAD	Producto de Calidad		Diario	Coordinador de Calidad	Sistema de Gestión	Liberaciones
	Responsables con la ejecución de nuestros procesos			Coordinador de Calidad	Sistema de Gestión	Auditorias Permisos legales Cumplimiento del PMA
	Control de Plagas Efectivo		Quincenal	Coordinador de Calidad	Sistema de Gestión	Control de Plagas Proveedores externos

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

De acuerdo con lo expuesto, para la adecuada gestión de sus operaciones y el cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, La Planta de Faenamiento tiene la obligación de acatar los reglamentos y disposiciones legales aplicables a su actividad. En este sentido, se elaboró una matriz de requisitos legales, en la cual se detallan las normativas y regulaciones vigentes que la empresa debe cumplir para asegurar su correcto funcionamiento y operación.

Tabla 46.- Matriz Legal.

IDENTIFICACIÓN			RESPALDO LEGAL				CUMPLIMIENTO	
N°	TIPO CUERPO LEGAL	INSTITUCIÓN	AÑO DE VIGENCIA	CUERPO LEGAL	SECCIÓN	ART.	EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Normas	INEN	2011	NTE- INEN- 1108:2011 Agua potable. Requisitos	5	5.1	Resultados de ensayos de laboratorios internos Externos calidad de agua	Se realizan los análisis de forma anual de manera externa e interna según el cronograma.
2	Normas	INEN	1984	NTE INEN - 0977:1984 Determinación de cloro residual en agua potable.	7	7.1	Registro de control de Cloro	Se realiza revisiones de forma Diaria.
3	Resolución	ARCSA	2022	Resolución ARCSA - DE- 2022-016-AKRG Buenas Prácticas de Manufactura - De las materias Primas e insumos	Capítulo II	93	Verificación de manejo de productos químicos e insumos Control interno de bodega requisiciones de planta.	Se realiza las verificaciones y requisiciones diariamente.
4	Resolución	ARCSA	2022	Resolución ARCSA - DE- 2022-016-AKRG Aseguramiento y	Capítulo II	137	Control y monitoreo de roedores. Registro de control	Se realiza el control Quincenal por

				Control de calidad- Control de Plagas		Literal a) b)	para roedores. Registros de control desinsectación.	proveedores externos.
							Informe Mensual de control de roedores e insectos.	Se nos entrega cada mes.
5	Acuerdo Interinstitucional	Incubandina S. A	2022	Manejo de Quejas y sugerencias.	8	8.2	Registro de atención de Quejas.	Aplica a todas las quejas realizadas por los clientes de Incubandina S. A
6	Resolución	ARCSA	2022	Resolución ARCSA - DE- 2022-016-AKRG Aseguramiento y Control de calidad- Aseguramiento de Calidad.	Capítulo II	131	Registro Inspección. Registro control de Calidad. Rendimiento de Canal.	Se registra de manera diaria.
7	Resolución	ARCSA	2022	Resolución ARCSA - DE- 2022-016-AKRG Aseguramiento y Control de calidad -Condiciones Mínimas de Seguridad.	Capítulo II	133 Literal a)	Desinfección Preoperacional. Verificación de Pulpa y CDM Fichas técnicas de productos elaborados.	Se realiza de manera diaria.
						133 Literal e)	Cronograma de Análisis Microbiológico. Resultados de Análisis.	Se realiza los análisis y validaciones según el cronograma.
8	Resolución	ARCSA	2022	Resolución ARCSA - DE- 2022-016-AKRG Aseguramiento y Control de calidad- Métodos y proceso de aseo y limpieza.	Capítulo II	136 Literal a) b) c)	Procedimiento Operativo Estandarizado de Limpieza y Desinfección. Lista de Productos Químicos.	Verificación de limpiezas se realiza según el Plan maestro. Diario - semanal - Mensual - Trimestral. Luminometría Se

							Plan maestro de Limpieza y desinfección. Verificación de Limpiezas Por niveles. Instructivos por Áreas. Cronograma de luminometría.	realiza Diariamente según cronograma.
9	Resolución	ARCSA	2022	Resolución ARCSA - DE- 2022-016-AKRG Buenas Prácticas de Manufactura - Requisitos Higiénicos de Fabricación.	Capítulo II	83	Procedimiento Ingreso Personal a Planta. Registro control de Ingreso e Higiene.	Se realiza el control diario.
10	Normas	ISO 9001:2015	2015	Sistema de Gestión de Calidad	Cláusula	4-10	Fichas de Procesos, Procedimientos y registros.	
11	Normas	ISO 2200: 2018	2018	Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria	Cláusula	4-10	Fichas de Procesos, Procedimientos y registros.	
12	Leyes Reglamentos	AGROCALIDAD	2017	Título V "del régimen de centros de faenamiento"	Título V	Art, 56-65 / Art. 378-380; 380-457	Permisos y demás reglamentación otorgada por los organismos mencionados	
13	Resolución	AGROCALIDAD	2021	Resolución Técnica 003 "Manual de procedimientos para la regulación y control de médicos veterinarios	Total	Total	Médico veterinario oficial autorizado con permiso vigente	Se otorga y renueva cada 2 años


				autorizados como inspectores sanitarios en centros de faenamiento"				
14	Resolución	AGROCALIDAD	2016	Resolución Técnica 0197 "Manual de procedimientos para la vigilancia y control de la inspección ante y postmortem en animales de abasto en mataderos"	Total	Total	Registros de control veterinario en centro de faenamiento	
15	Resolución	AGROCALIDAD	2020	Resolución Técnica 0123 "Manual de procedimientos para la regulación y control de origen de producto y subproductos cárnicos en estado primario destinados a consumo humano"	Total	Total	Equivalencia de certificados sanitarios de origen aprobado y en vigencia	Verificable en página web de Agrocalidad
16	Reglamentos	AGROCALIDAD	2021	Ley orgánica de sanidad animal	Título III, Capítulo II	Art. 40-43	Certificado originado para cada día de faenamiento.	
					Título IV, Capítulo VIII	Art. 210-223		
17	Resolución	COMEX	2023	Partidas Arancelarias 002-2023	Total	Total	N° Importación o de Liquidación	
18	Leyes	Ministerio del Trabajo	2025	Código del Trabajo	Total	Total	Guía para el manejo de temas laborales	
19	Resolución	Corte N. Justicia	2025	Resolución 02-2025	Total	Total	Resolución para indemnización por Discapacidad	

20	Leyes	Ministerio del Trabajo	2025	Ley Violeta	Total	Total	Regula la igualdad de Trabajo entre hombres y mujeres	
21	Leyes	Ministerio del Trabajo	2025	Pago de utilidades	Total	Total	Regula el pago de utilidades a los trabajadores	Cada año
22	Leyes	IESS	2025	Reglamento del IESS para la Ley de Alivio Financiero	Total	Total	Ley del IESS	Cada año

Elaborado: Casa, Janeth (2026).

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Se ha definido un diseño de Sistema de Gestión de la Calidad para la Planta de Faenamiento con el propósito de asegurar la provisión de productos avícolas que cumplan con los requisitos de calidad, legales y del cliente. Este sistema busca garantizar que las operaciones de la empresa sean planificadas, controladas y mejoradas de manera continua, contribuyendo a un impacto positivo dentro del mercado nacional, fortaleciendo la competitividad y generando confianza en sus procesos, productos y en la organización en general.

	ALCANCE PLANTA DE FAENAMIENTO	Código: SGI-RE-SG-01 Versión: 01 Página: 01
<p>ALCANCE:</p> <p>El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de Incubandina S.A. comprende las actividades desarrolladas en la Planta de Faenamiento Cripollo, ubicada en el sector de Lasso, cantón Latacunga, parroquia Tanicuchi, Panamericana Norte km 20. El sistema abarca los procesos de faenamiento de aves, incluyendo la recepción de materia prima, sacrificio, eviscerado, despiezado, lavado, enfriamiento, empaque, almacenamiento y despacho de aves enteras, presas y subproductos (producto terminado), así como los procesos estratégicos y de apoyo definidos en el mapa de procesos de la organización.</p> <p>Adicionalmente, dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad se consideran los procesos de distribución y ventas, ejecutados en los puntos de comercialización de la empresa ubicados en Toacazo, Mulalillo, Quito (provincia de Pichincha) y Cuenca (provincia del Azuay), en la medida en que estos influyen en la conformidad del producto y en la satisfacción del cliente.</p>		

Exclusiones y no aplicabilidad

En concordancia con la gestión actual de la Planta de Faenamiento se establece la no aplicabilidad de la cláusula 8.5.3 “Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos”, considerando que la organización no recibe, resguarda ni administra bienes propiedad de clientes o proveedores externos dentro de sus procesos operativos.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

Para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, se identificaron y analizaron los procesos que conforman la Planta de Faenamiento, a partir de un estudio detallado de las actividades operativas, estratégicas y de apoyo que se ejecutan en la organización. Este análisis permitió comprender el funcionamiento de las operaciones, así como las interrelaciones existentes entre los distintos procesos que intervienen en la transformación del producto y en la generación de valor para el cliente.

Estos procesos se describen y representan de manera integrada en el mapa de procesos de la Planta de Faenamiento:

Estratégicos:

- Gestión Gerencial
- Sistemas de Gestión

Operacionales:

- Gestión comercial
- Planificación de las operaciones.
- Recepción de Materia prima
- Desangrado
- Eviscerado
- Empacado
- Agregado de valor
- Almacenamiento Temporal
- Logística Producto terminado
- Potabilización

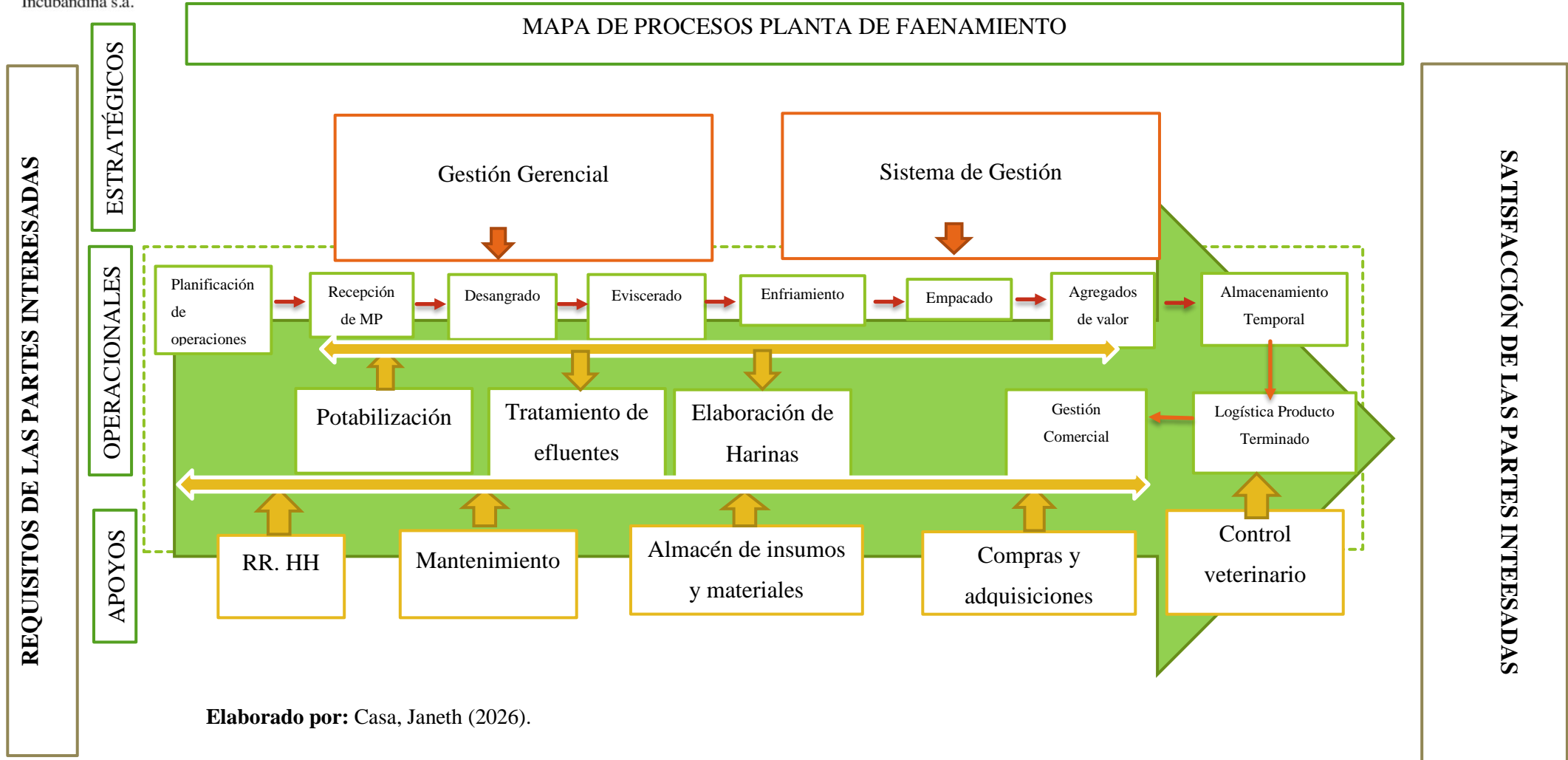
- Elaboración de Harinas
- Tratamiento de Efluentes

Apoyo:

- Recursos Humanos.
- Mantenimiento.
- Almacén de insumos y materiales.
- Compras y adquisiciones.
- Control veterinario.



Incubandina s.a.




Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

La Planta de Faenamiento logró identificar los procesos que conforman su estructura organizacional, así como las interrelaciones existentes entre ellos. Con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y disponer de un conocimiento detallado de cada proceso y de su gestión operativa, se procedió a la caracterización de los procesos.

Esta actividad tuvo como objetivo identificar y describir las actividades que se desarrollan en cada área de la organización. Para ello, conjuntamente con cada responsable de cada departamento son los encargados de realizar la identificación y caracterización de sus respectivos procesos, mediante el llenado de la matriz previamente definida:

Formato Caracterización de los Procesos.

 Incubandina s.a.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO			CÓDIGO: VERSIÓN N°:
FECHA DE ELABORACIÓN					
RESPONSABLE DEL PROCESO:					
PARTICIPANTES:					
OBJETIVO					
CONTROLES					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS		REGLAS		INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS	
REQUISITOS DE NORMA					
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES PLANTA DE FAENAMIENTO		SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas INTERACCIÓN			Salidas INTERACCIÓN	PARTE INTERESADA Cliente / Proceso Posterior
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BASICOS	FINANCIERO	

INDICADORES DE PROCESO					
CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN N°:	VERSION N°:	MOTIVO DEL CAMBIO:

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Se presenta el formato de caracterización de procesos adoptado por la Planta de Faenamiento, el cual establece que cada proceso debe identificar de manera clara los elementos y condiciones bajo las cuales se desarrollan las actividades, asegurando su correcta ejecución y el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.


Para completar cada uno de los apartados de la matriz, se consideró necesario detallar de forma precisa la información que debe incluirse en cada elemento representado en la Tabla 46, con el fin de estandarizar la caracterización de los procesos y facilitar su correcta aplicación. Esta estructura se propone de la siguiente manera.

Tabla 47. Descripción del Formulario de Caracterización de Procesos.

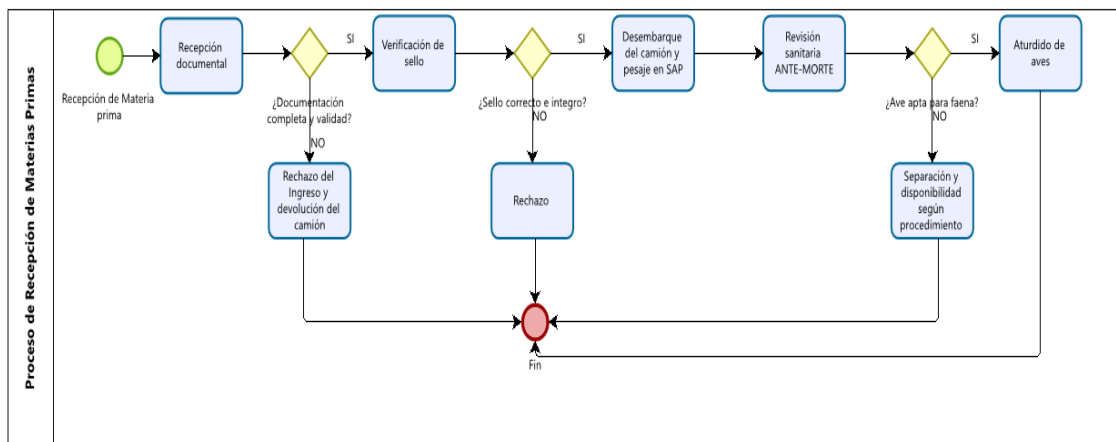
Apartado	Descripción	Apartado	Descripción	Apartado	Descripción	Apartado	Descripción	Apartado	Descripción
Caracterización de Proceso	Identifica el documento.	Código	Identificador único del proceso que permite su trazabilidad y control documental.	Versión N. ^a	Indica la versión vigente del documento y controla las actualizaciones realizadas.	Responsable del proceso	Cargo encargado de planificar, ejecutar, controlar y mejorar el proceso.	Participantes	Áreas o cargos que intervienen directa o indirectamente en el proceso.
Objetivo	Propósito del proceso y su contribución a los objetivos del SGC y de la organización.	Controles	Mecanismos de seguimiento y verificación para asegurar la correcta ejecución del proceso.	Información documentada – Documentos	Manuales, procedimientos, instructivos y normas que regulan el proceso.	Reglas	Lineamientos técnicos, operativos, legales o normativos aplicables al proceso.	Información documentada – Registros	Evidencias generadas que demuestran el cumplimiento y la trazabilidad del proceso.
Requisitos de la norma	Numerales de la norma ISO 9001:2015 aplicables al proceso.	Proveedor / Proceso anterior	Origen interno o externo de las entradas del proceso.	Entradas (Interacción)	Insumos, información o recursos necesarios para iniciar el proceso.	Subprocesos – Actividades	Conjunto ordenado de actividades que conforman el proceso.	Salidas (Interacción)	Resultados generados por el proceso conforme a los requisitos establecidos.
Parte interesada / Cliente / Proceso posterior	Destinatario de las salidas del proceso dentro o fuera de la organización.	Máquinas y equipos	Equipos y maquinaria utilizados para la ejecución del proceso.	Materiales y herramientas	Insumos y herramientas de apoyo requeridos para el proceso.	Infraestructura	Instalaciones físicas y condiciones del entorno donde se desarrolla el proceso.	Servicios básicos	Servicios esenciales requeridos, como agua y energía eléctrica.
Financiero	Recursos económicos asignados para la operación del proceso.	Indicadores	Parámetros que miden la eficacia, eficiencia y desempeño del proceso.	Control de cambios	Registro de modificaciones del documento para asegurar el control documental.	Fecha de edición	Fecha de elaboración o última actualización del documento.	Motivo del cambio:	Aquí se debe justificar que se modificó y por qué.

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Caracterización de Procesos: Estratégicos – Operacionales – Apoyo se encontrará en el Anexo 3.

 <p>Incubandina s.a.</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO		CÓDIGO: SGI-RE-RM-01 VERSIÓN N°: 01	
FECHA DE ELABORACIÓN:	26/12/2025			
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe de Planta			
PARTICIPANTES:	Jefe de Planta, Supervisor de producción, Operarios de Producción, Digitador de Pesos, Médico Veterinario, Auxiliar de Calidad, Guardia de Planta.			
OBJETIVO	Asegurar la correcta recepción de la materia prima (aves) en la Planta de Faenamamiento de Incubandina S.A., verificando el cumplimiento de los requisitos documentales, sanitarios, de bienestar animal y de calidad, garantizando que las aves ingresen al proceso productivo en condiciones adecuadas para su faenamamiento.			
CONTROLES				
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS	REGLAS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS		
Documento de Agrocalidad para movilización de aves	*Cumplimiento de tiempos de ayuno establecidos *Verificación obligatoria de documentos de movilización *Calibración del aturdidor según peso y sexo del ave *Cumplimiento de criterios sanitarios ante mortem	Registro de pesos de pollo en plataforma de recepción		
Manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)		Registro de proceso terminado		
		Registro de embarque de aves hacia planta		
		Certificado de movilización Agrocalidad		
		Registro de control veterinario		
REQUISITOS DE NORMA		Registro de aves muertas en transporte		
ISO 9001:2015 – Capítulos aplicables 4. Contexto de la organización 5. Liderazgo 6. Planificación 7. Apoyo 8. Operación 9. Evaluación del desempeño 10. Mejora				
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES		SALIDAS


Proveedor / Proceso Anterior	Entradas	PLANTA DE FAENAMIENTO		Salidas	PARTE INTERESADA
	INTERACCIÓN			INTERACCIÓN	Cliente / Proceso Posterior
Granjas propias / terceros	Camión con aves a faenar	Recepción de documentación		Documentación verificada	Producción
Agrocalidad	Certificados de movilización	Verificación de sellos		Aves autorizadas	Producción
Mercado	Información de necesidades del cliente	Pesaje y registro en SAP		Registro de pesos	Producción
Transporte	Aves vivas	Revisión sanitaria ante mortem		Aves aptas para faena	Producción
Proceso de recepción	Aves recibidas	Aturdido de aves		Aves aturdidas	Proceso de faenamiento
RECURSOS					
MÁQUINAS YEQUIPOS	MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BASICOS	FINANCIERO	
Aturdidor Balanzas Computadoras Ganchos	Jaulas / huacales Formularios y registros Equipos de protección personal	Plataforma de recepción Área de descarga Ambiente del proceso productivo	Energía eléctrica Agua potable	Presupuesto operativo asignado al proceso	
INDICADORES DE PROCESO					
% pollos muertos en plataforma					
CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN:	VERSIÓN N°:	MOTIVO DEL CAMBIO:
Jefe de Planta	Coordinador de Calidad	Gerencia de Producción	26/12/2025	001	Emisión del documento



5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso

La alta dirección de la Planta de Faenamiento, en coordinación con el área responsable del Sistema de Gestión de la Calidad, asumió el compromiso de implementar, mantener y mejorar de forma continua dicho sistema propuesto, asegurando su eficacia y alineación con los objetivos estratégicos de la organización, se elaboró un formulario de acta de reunión para fortalecer el liderazgo y garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

	ACTA DE REUNIÓN			CÓDIGO: SGI-RE-GG-01
				VERSIÓN: 01
				PÁGINA: 1 de 1
FECHA:		HORA DE INICIO:		
HORA DE FINALIZACIÓN:		PERSONA O GRUPO CONVOCANTE:		
ASISTENTES				
N°	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA	
ORDEN DEL DÍA				
ACUERDOS ADOPTADOS/ ACCIONES A EMPRENDER				
N°	ACTIVIDAD	FECHA LIMITE	RESPONSABLE	
OBSERVACIONES COMPLEMENTARIAS				


Recordatorio de Pautas para Reunión

- Todos los convocados a la reunión deben ser puntuales.
- Todos los asistentes a la reunión deberán registrar sus datos en el formulario.
- El responsable de resguardar las actas de reunión del proceso tratado en la reunión, es el responsable de redactar este documento y enviarlo a los asistentes a la reunión.
- Debe buscarse consenso y soporte en los responsables de los procesos participantes en la reunión para mejorar el proceso tratado.
- Debe hacerse uso óptimo del tiempo de reunión

5.2. POLITICA

La política de calidad de la Planta de Faenamiento fue elaborada con el propósito de responder a las necesidades y requisitos de la organización, así como a las expectativas de sus clientes y demás partes interesadas. La política propuesta fue revisada y aprobada por la Gerencia de producción, asumiendo el compromiso de mantenerla como información documentada y de difundirla entre todos los colaboradores de la empresa, con el fin de promover su conocimiento, aplicación y participación activa en el fortalecimiento, desarrollo y mejora continua de la organización si implementaran la propuesta.

En este sentido, La Planta de Faenamiento ha establecido como política de calidad lo siguiente:

	POLITICA	Código: SGI-RE-SG-02 Versión: 01 Página: 1 de 1
<p>La Planta de Faenamiento, es una empresa legalmente constituida conforme a la normativa ecuatoriana, dedicada a la producción y comercialización de carne de aves de corral. Entre sus actividades se incluyen la explotación de granjas avícolas, la reproducción y crianza de pollos y gallinas, así como las operaciones de sacrificio, faenamiento, procesamiento, elaboración y empaque de productos cárnicos frescos, refrigerados y congelados, tanto enteros como en piezas o porciones individuales, además de la comercialización de aves vivas.</p> <p>La organización se distingue por su firme compromiso con la calidad e inocuidad de los alimentos, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas, garantizando la elaboración de productos seguros, confiables y aptos para el consumo humano. Para ello, implementa controles de calidad, medidas de inocuidad y buenas prácticas operativas que permiten estandarizar los procesos y preservar las características de los productos dentro de condiciones adecuadas de seguridad alimentaria en todas sus áreas operativas.</p> <p>A través de su alta dirección, La Planta de Faenamiento asume el compromiso de proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable para sus colaboradores, promoviendo la capacitación continua y el desarrollo del talento humano, así como la identificación y control de los riesgos laborales, destinando los recursos económicos, tecnológicos y humanos necesarios. Asimismo, la empresa se compromete al cumplimiento de los requisitos legales aplicables, de las obligaciones con sus partes interesadas y de otros requisitos pertinentes, fortaleciendo los canales de comunicación y fomentando la mejora continua de su gestión y el fortalecimiento de las competencias de su personal.</p>		

Elaborado por: Casa, Janeth (2026)

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La empresa define su estructura organizacional de forma jerárquica, para lo cual se realizó la actualización del organigrama institucional, permitiendo identificar claramente los niveles, funciones, responsabilidades y autoridades asignadas a cada colaborador, conforme a su perfil y descripción de cargo. Esta definición se encuentra alineada con el desarrollo estructural establecido por la organización, adoptando un enfoque funcional que facilita la coordinación y el control de los procesos.

Dicha estructura organizacional se encuentra representada en la Figuras 1, donde se detalla el organigrama por departamentos, evidenciando la distribución de roles y responsabilidades dentro de la empresa.

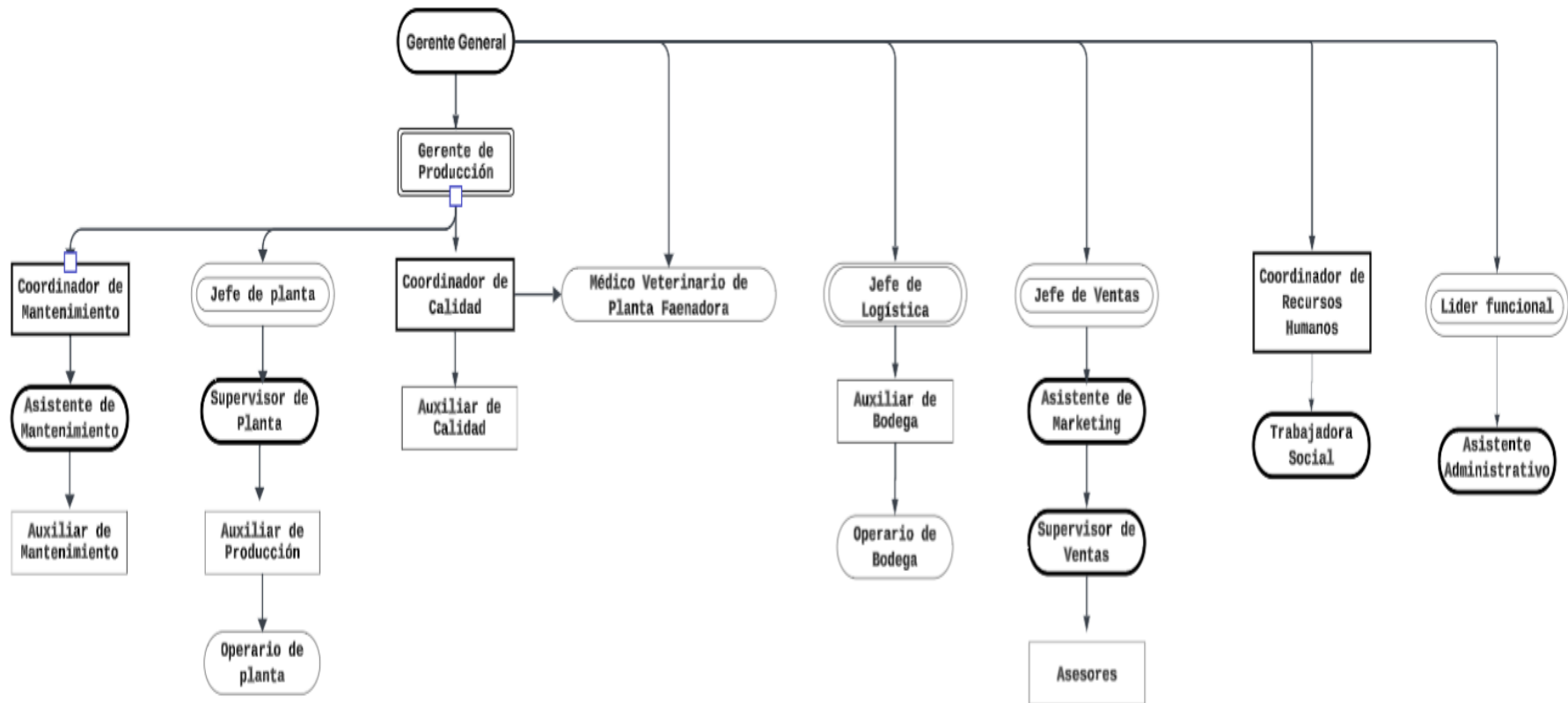


Gráfico 7.- Organigrama Institucional.

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Tabla 48. Cargos y responsabilidades del Organigrama – Planta de Faenamiento.

Cargo	Área	Responsabilidad principal
Gerente General	Dirección	Definir la estrategia organizacional y asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
Gerente de Producción	Producción	Supervisar las operaciones de la planta y garantizar la eficiencia del proceso productivo.
Coordinador de Calidad	Calidad	Asegurar el cumplimiento de normas de calidad e inocuidad en los procesos.
Médico Veterinario	Calidad/Inocuidad	Supervisar la sanidad animal y control de inocuidad en el proceso de faenamiento.
Jefe de Planta	Producción	Coordinar las actividades operativas de la planta de faenamiento.
Supervisor de Planta	Producción	Controlar la ejecución de los procesos productivos en línea.
Operario de Planta	Producción	Ejecutar las actividades operativas del proceso de faenamiento.
Coordinador de Mantenimiento	Mantenimiento	Planificar y supervisar el mantenimiento de equipos e infraestructura.
Auxiliar de Mantenimiento	Mantenimiento	Ejecutar actividades de mantenimiento preventivo y correctivo.
Jefe de Logística	Logística	Gestionar el almacenamiento y distribución del producto.
Operario de Bodega	Logística	Controlar el almacenamiento y despacho de productos.
Jefe de Ventas	Comercial	Gestionar la relación con clientes y estrategias de venta.
Supervisor de Ventas	Comercial	Supervisar el cumplimiento de metas comerciales.
Asesores de ventas	Comercial	Ejecutar la venta de productos, atender a los clientes y gestionar pedidos, asegurando el cumplimiento de las condiciones comerciales establecidas.
Coordinador de Recursos Humanos	RRHH	Gestionar el talento humano y procesos de capacitación.
Asistente Administrativo	Administrativo	Apoyar en la gestión documental y administrativa.

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

La planta de Faenamamiento identificó los riesgos y oportunidades mediante el análisis de la Matriz FODA, en la cual se evaluaron los factores internos y externos que influyen en la organización. Dichos factores fueron considerados como insumos para la definición de objetivos estratégicos y operativos, orientados a satisfacer los requisitos de las partes interesadas.

Asimismo, la organización realizó el análisis y evaluación de los riesgos identificados, estableciendo planes de acción para su control y mitigación. Como resultado de este proceso, se elaboró una matriz de riesgos, cuyo formato se presenta en la Imagen. 4.


			MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES					Código: SGI-RE-SG-03 Versión: 01 Página: 1 de 12			
Identificación del riesgo/oportunidad				Evaluación del Riesgo				Controles definidos			
Nombre del riesgo	Descripción del riesgo	Proceso al que está asociado	Causa	Efecto	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Control existente	Responsables	Acciones	Tipo de acción

Imagen 3. Formato Matriz de Riesgo/Oportunidades – Planta de Faenamamiento.

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Se presenta el formato utilizado para la elaboración de la Matriz de riesgos y oportunidad de la Planta de Faenamamiento, la cual debe ser desarrollada de manera integral y completa, considerando los criterios establecidos para la correcta identificación, análisis y evaluación de los riesgos asociados a los procesos de la organización.

Fase 1. Identificación del riesgo/oportunidad.

- **Nombre del riesgo:** Denominación breve que identifica el riesgo u oportunidad.
- **Descripción del riesgo:** Explicación del evento que podría ocurrir y afectar al proceso u organización.
- **Proceso al que está asociado:** Proceso o área de la organización donde se origina el riesgo.
- **Causa:** Factor o condición que genera la aparición del riesgo.

- **Efecto:** Consecuencia que podría producirse si el riesgo se materializa.

Fase 2. Evaluación del riesgo

Para el análisis de los riesgos identificados, se utiliza la escala de calificación previamente establecida, la cual permite determinar el nivel de impacto y la probabilidad de ocurrencia del riesgo dentro de la organización (Ríos Insua & Naveiro Flores, 2022), considerando la situación actual de la Planta de Faenamiento.

Tabla 49. Clasificación de Probabilidad e Impacto.

Probabilidad	Impacto
1. Improbable	1. Insignificante
2. Posible	2. Menor
3. Ocasional	3. Moderado
4. Probable	4. Mayor
5. Frecuente	5. Catastrófico

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Probabilidad: Qué tan seguido puede presentarse el riesgo.

Impacto: Qué tan grave sería el impacto del riesgo.

Nivel de riesgo: Resultado de combinar probabilidad e impacto.

Tabla 50. Variables de Probabilidad - Impacto.

Probabilidad		Impacto	
1. Improbable	Sucede 1 vez por año	1. Insignificante	Generaría pérdidas de hasta 20 dólares o menos
2. Posible	Sucede 1 vez por semestre	2. Menor	Generaría pérdidas entre 21 y 100 Dólares
3. Ocasional	Sucede una vez por trimestre	3. Moderado	Generaría pérdidas entre 101 y 1000 Dólares
4. Probable	Sucede una vez por mes	4. Mayor	Generaría pérdidas entre 1001 y 5000 dólares
5. Frecuente	Sucede varias veces en un mes	5. Catastrófico	Generaría pérdidas de más de 5000 Dólares

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Tabla 51. Matriz de Riesgos.

		IMPACTO					
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico	
		1	2	3	4	5	
PROBABILIDAD	Frecuente	5	Medio	Medio	Alto	Alto	Alto
	Probable	4	Bajo	Medio	Alto	Alto	Alto
	Ocasional	3	Bajo	Medio	Medio	Alto	Alto
	Posible	2	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto
	Improbable	1	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Significado de colores de la Matriz de riesgo:

La matriz de riesgos utiliza una codificación por colores que permite identificar de forma visual el nivel de riesgo y facilitar la priorización de acciones dentro de la organización. Cada color representa una combinación entre la probabilidad de ocurrencia y el impacto del riesgo identificado.

Verde - Riesgo bajo:

Corresponde a riesgos con baja probabilidad y bajo impacto. No requieren acciones inmediatas, sin embargo, deben ser monitoreados periódicamente para evitar que aumenten con el tiempo.

Amarillo – Riesgo medio:

Representa riesgos con probabilidad e impacto moderados. Pueden generar afectaciones en las actividades si no se gestionan adecuadamente, por lo que requieren acciones preventivas y control oportuno.


Rojo – Riesgo alto:

Identifica riesgos críticos, con alta probabilidad de ocurrencia y alto impacto. Pueden afectar gravemente a la organización y exigen acciones inmediatas y prioritarias para su mitigación o eliminación.

Fase 3. Control Existente:

- **Control existente:** Medidas o acciones que actualmente se aplican para prevenir, reducir o controlar el riesgo.
- **Responsables:** Personas o cargos encargados de gestionar y dar seguimiento al riesgo.
- **Acciones:** Actividades planificadas para tratar el riesgo identificado y mejorar su control.
- **Tipo de acción:** Enfoque aplicado para el tratamiento del riesgo (preventiva, correctiva, mitigación, eliminación, transferencia o aceptación):
 - **Preventiva:** Evitar la ocurrencia del riesgo.
 - **Correctivas:** Corregir la causa raíz y evitar su recurrencia.
 - **Mitigación:** Reducir la probabilidad de ocurrencia o impacto del riesgo.
 - **Eliminar:** Eliminar/suprimir barreras.
 - **Transferencia:** Trasladar el impacto del riesgo a un tercero
 - **Aceptación:** Tolerable y se encuentra dentro de los niveles aceptables

Tabla 52. Matriz de Riesgos y Oportunidades.

 Incubandina s.a.		MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES										Código: SGI-RE-SG-03 Versión: 01 Página: 1 de 12
Identificación del riesgo/oportunidad					Evaluación del Riesgo			Controles definidos				
Nombre del riesgo	Descripción del riesgo	Proceso al que está asociado	Causa	Efecto	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Control existente	Responsables	Acciones	Tipo de acción	
Manifestaciones / paros	Interrupción del transporte de aves debido a protestas sociales o paros no programados	Planificación de operaciones	Conflictos sociales y falta de previsión externa	Retrasos en faenamiento, pérdidas económicas y reprogramaciones	Ocasional	Mayor	Alto	Comunicación con logística y granjas	Gerente de Producción	Revisión trimestral de proyección anual	Preventiva	
Estado de carreteras	Dificultad en el traslado oportuno de materia prima por deterioro o cierre de vías	Planificación de operaciones	Condiciones climáticas y deterioro vial	Afectación en tiempos de entrega y planificación productiva	Ocasional	Mayor	Alto	Monitoreo de rutas	Gerente de Producción	Reunión semanal comité de planificación	Preventiva	
Falta de pesos en granja	Aves no alcanzan el peso requerido para faenamiento	Planificación de operaciones	Variabilidad en alimentación y manejo en granja	Bajo rendimiento productivo y reprocesos	Ocasional	Moderado	Medio	Información semanal de granja	Gerente de Producción	Reunión semanal comité de planificación	Preventiva	
Daños de vehículos	Fallas mecánicas en la flota de transporte	Planificación de operaciones	Uso continuo y mantenimiento insuficiente	Retrasos logísticos y costos adicionales	Ocasional	Moderado	Medio	Mantenimiento preventivo	Gerente de Producción	Revisión trimestral de proyección anual	Mitigación	
Oportunidad: mejora de eficiencia productiva	Optimización de la programación y uso de recursos productivos	Planificación de operaciones	Análisis sistemático de datos productivos	Incremento de productividad y reducción de pérdidas	Probable	Moderado	Alto	Comité de planificación	Gerente de Producción	Generación de órdenes de producción en SAP	Preventiva	

Recepción de materia prima contaminada	Ingreso de materia prima que no cumple condiciones sanitarias o de inocuidad	Recepción de Materias Primas	Deficiencias en controles del proveedor y transporte	Riesgo de contaminación del proceso, reprocesos y pérdidas económicas	Ocasional	Mayor	Alto	Inspección visual y verificación documental	Médico Veterinario	Verificación de certificados sanitarios y guías de movilización	Preventiva
Documentación incompleta o incorrecta	Falta o error en guías de movilización, certificados o registros de ingreso	Recepción de Materias Primas	Omisión del proveedor o verificación inadecuada	Retrasos operativos y riesgo de incumplimiento normativo	Ocasional	Moderado	Medio	Checklist de recepción	Médico Veterinario	Aplicación de checklist documentario en recepción	Preventiva
Demoras en la descarga de materia prima	Retraso en el proceso de descarga al momento de la recepción	Recepción de Materias Primas	Programación inadecuada y congestión operativa	Afectación a la planificación productiva y tiempos de proceso	Probable	Moderado	Alto	Programación de horarios de recepción	Jefe de Planta	Reprogramación de horarios de descarga	Mitigación
Daños físicos en la materia prima durante la recepción	Golpes o deterioro de la materia prima durante manipulación inicial	Recepción de Materias Primas	Manejo inadecuado o falta de capacitación	Pérdida de materia prima y disminución de calidad	Posible	Moderado	Medio	Manipulación estandarizada	Jefe de Planta	Capacitación en manipulación de materias primas	Correctiva
Oportunidad: Mejora en trazabilidad de recepción	Implementación de registros digitales para el control de ingresos	Recepción de Materias Primas	Necesidad de optimizar el control y registro de información	Mejora en trazabilidad, control y toma de decisiones	Posible	Moderado	Medio	Registro digital de ingresos	Jefe de Planta	Implementación de registros digitales de ingreso	Correctiva
Presencia de aves rojas	Sangrado incompleto de las aves durante el proceso	Desangrado	Tiempo insuficiente de desangrado o técnica inadecuada de corte	Afectación a la calidad del producto y posibles reclamos	Ocasional	Mayor	Alto	Control de tiempos y técnica de corte	Jefe de Planta	Capacitar en técnica de degüello	Preventiva
Corte incorrecto	Aplicación inadecuada del corte en el cuello del ave	Desangrado	Falta de capacitación y uso incorrecto de EPP	Sangrado deficiente y pérdida de calidad	Posible	Moderado	Medio	Capacitación y uso de EPP	Supervisor de Producción	Capacitar en técnica de degüello	Preventiva
Temperatura inadecuada en escaldado	Escaldado fuera de los rangos establecidos posteriores al desangrado	Desangrado	Falta de control y verificación de parámetros	Defectos en desplume y reprocesos	Ocasional	Mayor	Alto	Termómetro calibrado	Coordinador de mantenimiento	Verificar temperatura de escaldado	Correctiva

Oportunidad: mejora en bienestar animal	Optimización del proceso de desangrado asegurando pérdida rápida de conciencia	Desangrado	Necesidad de reforzar controles de bienestar animal	Mejora del bienestar animal y cumplimiento normativo	Probable	Mayor	Alto	Verificación de aturrido	Médico Veterinario	Auditoría interna del proceso	Preventiva
Contaminación fecal en canal	Presencia de heces en la canal durante el eviscerado	Eviscerado	Ruptura intestinal por técnica inadecuada	Contaminación del producto y reprocesos	Ocasional	Mayor	Alto	Duchas + retiro de línea + reproceso + control de calidad	Supervisor de producción/auxiliar de calidad	Verificación de heces post-duchas y retiro inmediato	Correctiva
Contaminación biliar (vesícula)	Derrame de bilis por ruptura de vesícula	Eviscerado	Técnica incorrecta de extracción	Olor/sabor indeseable y decomisos	Ocasional	Mayor	Alto	Técnica de extracción + segregación de no comestibles + revisión calidad	Médico Veterinario / Supervisor producción	Control post mortem y decomiso según POE	Correctiva
Defectos de evisceración (intestinos, corazones, buche, tráquea, cloaca sin cortar)	Errores en la remoción completa de vísceras	Eviscerado	Falta de capacitación y supervisión	Retrabajos y pérdida de rendimiento	Ocasional	Moderado	Medio	Inspección de calidad + reproceso	Supervisor / Coordinador	Capacitación técnica (cloacas, abdomen, extracción de vísceras)	Preventiva
Desviación en lavado/enfriamiento de menudencias	Parámetros fuera de tiempo/temperatura	Eviscerado	Control inadecuado del proceso	Riesgo microbiológico y no conformidades	Ocasional	Mayor	Alto	Control de tiempos/temperatura + hielo + muestreo (cuellos 125 u.)	Auxiliar de Calidad / Supervisor	Muestreo de cuellos y ajuste de tiempo de lavado (+20 min si aplica)	Correctiva
Oportunidad: mejora de rendimiento y reducción de reprocesos	Optimización del proceso para disminuir defectos	Eviscerado	Análisis de defectos y refuerzo técnico	Mayor eficiencia y reducción de mermas	Probable	Moderado	Alto	Monitoreo de defectos + capacitación técnica	Coordinador / Calidad	Auditoría interna del proceso	Preventiva
Contaminación cruzada	Contaminación del producto durante el enfriamiento por agua o contacto cruzado	Enfriamiento	Insuficiente control de cloro y duchas	Riesgo microbiológico y reprocesos	Ocasional	Mayor	Alto	Control de cloro y duchas	Auxiliar de Calidad	Verificar cloro cada hora	Preventiva
Temperatura fuera de rango	Producto no alcanza o mantiene la temperatura requerida	Enfriamiento	Fallas en monitoreo o equipos de enfriamiento	Riesgo microbiológico y pérdida de inocuidad	Ocasional	Mayor	Alto	Monitoreo permanente	Supervisor de Planta	Control de temperatura en chillers	Correctiva
Dosificación inadecuada de cloro	Concentración de cloro fuera de los rangos establecidos	Enfriamiento	Fallas en bombas dosificadoras o ajuste incorrecto	Ineficacia del proceso o daño al producto	Ocasional	Moderado	Medio	Bombas dosificadoras + verificación de calidad	Auxiliar de Calidad	Ajuste de dosificación de hipoclorito	Correctiva

Oportunidad: mejora de vida útil del producto	Optimización del proceso térmico de enfriamiento	Enfriamiento	Control térmico eficiente y estable	Mayor vida útil y reducción de devoluciones	Probable	Mayor	Alto	Control térmico eficiente	Supervisor de Producción	Calibración periódica de termómetros	Preventiva
Presencia de pollos de segunda empacados	Empaque de producto que no cumple criterios de calidad	Empacado	Fallas en inspección en línea	Reclamos de clientes y reprocesos	Ocasional	Moderado	Medio	Inspección de calidad en línea	Supervisor de Producción	Capacitación en criterios de empaçado	Preventiva
Sellado deficiente de fundas	Fundas mal selladas durante el empaçado	Empacado	Técnica inadecuada o falla de equipos	Pérdida de inocuidad y devoluciones	Ocasional	Mayor	Alto	Verificación del operario + muestreo de calidad	Auxiliar de Calidad	Verificación aleatoria de sellado	Correctiva
Error en clasificación por peso	Clasificación incorrecta del producto	Empacado	Des calibración del equipo	Diferencias de peso y pérdidas económicas	Posible	Moderado	Medio	Máquina clasificadora calibrada	Asistente de mantenimiento	Checklist de uso de clasificadora	Preventiva
Oportunidad: optimización del rendimiento	Mejor aprovechamiento del producto durante empaçado	Empacado	Control inadecuado de desperdicios	Reducción de mermas y mejora del rendimiento	Probable	Mayor	Alto	Control de pesos en SAP	Jefe de Planta	Control de desperdicios de empaqué	Preventiva
Presencia de cartilagos y huesos en la pulpa	Restos óseos/cartilaginosos en producto procesado	Agregado de Valor (CDM)	Deshuese inadecuado o falta de control	Riesgo para el consumidor, reprocesos y reclamos	Ocasional	Mayor	Alto	Revisión del operario + muestreo aleatorio de calidad	Supervisor de producción/ Auxiliar de Calidad	Capacitación técnica en deshuese y control de cartilagos	Preventiva
Piernas moradas en presas	Decoloración por manejo previo	Agregado de Valor (CDM)	Fallas en clasificación y retiro oportuno	Disminución de calidad visual y reprocesos	Ocasional	Moderado	Medio	Clasificación visual + retiro por Calidad	Auxiliar de Calidad	Verificación aleatoria de pulpa (física)	Correctiva
Alas moradas en presas	Presas con hematomas visibles	Agregado de Valor (CDM)	Manipulación inadecuada previa	Pérdida de calidad y reclamos	Ocasional	Moderado	Medio	Inspección previa al empaqué	Supervisor de producción	Checklist de armado y operación de máquina POSS	Preventiva
Pechugas "cocinadas" (defecto de proceso previo)	Textura alterada por temperatura indebida	Agregado de Valor (CDM)	Desviaciones térmicas previas	Producto no conforme y reprocesos	Posible	Moderado	Medio	Segregación de no conformes + reproceso	Auxiliar de Calidad	Registro y control del destino del hueso molido (rendering/gestor)	Correctiva

Oportunidad: optimizar rendimiento CDM	Mejor aprovechamiento del producto	Agregado de Valor (CDM)	Control sistemático de pesos	Incremento de rendimiento y reducción de mermas	Probable	Mayor	Alto	Control de pesos SAP + estándar POSS	Jefe de Planta	Estandarizar segregación de empaque (verde/azul/transparente)	Preventiva
Incumplimiento de parámetros de recepción	Producto almacenado fuera de rangos de temperatura establecidos	Almacenamiento Temporal	Falta de verificación al ingreso	Riesgo microbiológico y no conformidades	Ocasional	Mayor	Alto	Inspección visual y medición de temperatura	Auxiliar de Calidad	Control diario de temperaturas	Correctiva
Almacenamiento incorrecto en cámaras	Ubicación inadecuada del producto en cámaras de frío	Almacenamiento Temporal	Desconocimiento de rotación FIFO/FEFO	Vencimientos, reprocesos y mermas	Ocasional	Moderado	Medio	FIFO / FEFO	Coordinador Logístico	Capacitación en FIFO y FEFO	Preventiva
Pérdida de cadena de frío	Interrupción de temperatura durante el almacenamiento	Almacenamiento Temporal	Fallas operativas o aperturas prolongadas	Deterioro del producto y pérdidas	Posible	Mayor	Medio	Monitoreo continuo	Auxiliar de Calidad	Control diario de temperaturas	Mitigación
Oportunidad: mejora del control de inventarios	Optimización del control de stock y rotación	Almacenamiento Temporal	Falta de conciliación sistemática	Reducción de diferencias y quiebres	Probable	Mayor	Alto	SAP + conteo físico	Coordinador Logístico	Auditoría de inventarios	Preventiva
Ruptura de cadena de frío durante despacho	Pérdida de temperatura adecuada en despacho y transporte	Logística PT	Fallas en control térmico o equipos	Riesgo microbiológico y devoluciones	Ocasional	Mayor	Alto	Monitoreo de temperatura en despacho y flota	Auxiliar de Calidad / Logística	Monitoreo de temperaturas de despacho y flota	Preventiva
Error en picking (producto o cantidad)	Despacho incorrecto por selección errónea	Logística PT	Falta de verificación previa	Reclamos, devoluciones y reprocesos	Ocasional	Mayor	Alto	Doble control SAP + registro de trazabilidad	Auxiliar de Bodega	Doble verificación SAP vs físico en pesaje	Correctiva
Vehículo no conforme (higiene/condiciones)	Uso de transporte sin condiciones sanitarias adecuadas	Logística PT	Falta de revisión previa	Contaminación del producto	Ocasional	Mayor	Alto	Checklist de precarga + registro	Operario / Auxiliar de Bodega	Implementar checklist de precarga obligatorio	Preventiva

Pérdida o mal manejo de embalajes	Uso indebido o extravío de gavetas	Logística PT	Falta de control de préstamos	Pérdidas y desorden operativo	Ocasional	Moderado	Medio	Registro de movimientos + acta de préstamo	Bodeguero	Control estricto de gavetas (préstamo/devolución)	Preventiva
Devoluciones no controladas	Ingreso de producto devuelto sin validación	Logística PT	Falta de procedimiento formal	Riesgo de reproceso y trazabilidad	Ocasional	Moderado	Medio	Procedimiento de devoluciones + autorizaciones	Coordinador Logístico	Gestión formal de devoluciones (autorización + registro)	Correctiva
Oportunidad: mejora de trazabilidad y servicio	Integración y mejora de registros logísticos	Logística PT	Registros no estandarizados	Mejor control y satisfacción del cliente	Probable	Mayor	Alto	Registros integrados + SAP	Coordinador Logístico	Estandarizar registros integrados de despacho	Preventiva
Agua lluvia contaminada	Ingreso de agua con carga microbiológica elevada	Potabilización	Escorrentía y contaminación del agua cruda	Riesgo sanitario y no conformidad del agua	Ocasional	Mayor	Alto	Biofiltros y análisis microbiológicos	Coord. Calidad	Análisis microbiológico externo	Preventiva
Químicos adulterados	Uso de productos químicos fuera de especificación	Potabilización	Proveedores no calificados o falta de verificación	Ineficacia del tratamiento y riesgo sanitario	Posible	Mayor	Medio	Verificación de proveedores y registros	Coord. Calidad	Verificación documental de insumos químicos	Preventiva
Falla en la dosificación química	Dosificación incorrecta de cloro u otros químicos	Potabilización	Error operativo o falla de equipos	Agua no conforme y reprocesos	Ocasional	Mayor	Alto	Monitoreo de cloro y pH	Aux. Calidad	Control diario de cloro y Ph	Correctiva
Oportunidad: mejora en la calidad del agua	Optimización continua del proceso de potabilización	Potabilización	Implementación de controles sistemáticos	Mejora de la calidad y estabilidad del agua	Probable	Mayor	Alto	Control continuo	Coord. Calidad	Capacitación en dosificación química	Preventiva
Contaminación ambiental	Descarga de efluentes fuera de parámetros legales	Tratamiento de Efluentes	Fallas en el control del proceso	Incumplimiento normativo y sanciones ambientales	Ocasional	Mayor	Alto	Control PTAR y análisis	Responsable de Ambiente	Análisis externo de laboratorio	Preventiva
Dosificación incorrecta de químicos	Aplicación inadecuada de reactivos en el tratamiento	Tratamiento de Efluentes	Error operativo o variación en carga contaminante	Efluente no conforme y reprocesos	Ocasional	Mayor	Alto	Pruebas de jarra	Operador PTAR	Pruebas de jarra diarias	Preventiva

Falla de equipos PTAR	Interrupción del tratamiento por falla mecánica	Tratamiento de Efluentes	Desgaste o mantenimiento insuficiente	Paradas del sistema y descargas no conformes	Posible	Mayor	Medio	Mantenimiento preventivo	Asistente de Mantenimiento	Mantenimiento de equipos PTAR	Preventiva
Oportunidad: reutilización de agua tratada	Aprovechamiento del efluente tratado en procesos secundarios	Tratamiento de Efluentes	Mejora en el control de calidad del efluente	Reducción del consumo de agua potable	Probable	Moderado	Alto	Monitoreo de calidad	Responsable de Ambiente	Capacitación en operación PTAR	Preventiva
Incumplimiento a la proyección de trabajo	Desviación entre ventas proyectadas y ventas reales	Gestión Comercial	Falta de seguimiento y ajustes oportunos	Sobre stock o quiebres de inventario	Ocasional	Mayor	Alto	Reunión semanal + actas + cronogramas	Jefe de Ventas	Reunión semanal y actas de compromisos	Preventiva
Control deficiente de precio / oportunidad	Precios no aprobados o fuera de estrategia	Gestión Comercial	Falta de validación previa con gerencia	Pérdida de rentabilidad	Ocasional	Mayor	Alto	Shopping semanal + aprobación Gerencia + SAP	Jefe de Ventas / Gerencia	Shopping de precios + aprobación de Gerencia	Preventiva
Incumplimiento a pedidos especiales	Errores en atención de pedidos fuera de estándar	Gestión Comercial	Falta de coordinación con Producción	Retrasos y reclamos de clientes	Ocasional	Moderado	Medio	Requerimiento semanal + correo a Producción	Jefe de Ventas	Gestión de pedidos especiales	Preventiva
Inconformidad de precios	Diferencias entre precio ofertado y facturado	Gestión Comercial	Errores en registro o comunicación	Reclamos y notas de crédito	Ocasional	Mayor	Alto	Manual de ventas + puntos clave + confirmación	Jefe de Ventas	Consolidación de pedidos (borrador vs inventario)	Correctiva / Preventiva
Oportunidad: fidelización por atención y cumplimiento	Mejora en satisfacción del cliente	Gestión Comercial	Seguimiento post-despacho insuficiente	Incremento de recompra y lealtad	Probable	Moderado	Alto	Seguimiento a clientes + confirmación de despacho	Jefe de Ventas	Gestión de cartera y cobranzas	Preventiva
Incumplimiento documental	Documentos desactualizados o no controlados	Sistemas de Gestión	Falta de actualización y control documental	Incumplimiento normativo y no conformidades	Ocasional	Mayor	Alto	Lista maestra actualizada	Coord. Calidad	Actualización documental permanente	Preventiva
NC no cerradas oportunamente	No conformidades abiertas fuera de plazo	Sistemas de Gestión	Falta de seguimiento a acciones	Reincidencia de fallas y sanciones	Ocasional	Mayor	Alto	Seguimiento mensual	Coord. Calidad	Seguimiento y cierre de NC	Correctiva
Quejas sin respuesta	Reclamos de clientes no atendidos a tiempo	Sistemas de Gestión	Falta de control de tiempos de respuesta	Insatisfacción del cliente	Ocasional	Moderado	Medio	Procedimiento de reclamos	Líderes de proceso	Atención y cierre de reclamos	Correctiva

Oportunidad: mejora continua del SGC	Fortalecimiento del sistema de gestión	Sistemas de Gestión	Gestión sistemática de acciones	Mejora del desempeño del SGC	Probable	Moderado	Alto	Gestión de acciones de mejora	Coord. Calidad	Revisión por la Dirección	Preventiva
Falta de seguimiento a indicadores estratégicos	No se revisan periódicamente los indicadores del desempeño organizacional	Gestión Gerencial	Falta de disciplina en seguimiento	Decisiones tardías y desviaciones estratégicas	Ocasional	Mayor	Alto	Revisión periódica por Gerencia	Gerente General	Establecer revisión trimestral de indicadores	Preventiva
Decisiones basadas en información incompleta	Uso de reportes parciales o no consolidados	Gestión Gerencial	Falta de análisis integral de información	Decisiones incorrectas	Ocasional	Mayor	Alto	Informes mensuales del SGI	Gerente General	Fortalecer análisis de información para la toma de decisiones	Preventiva
Insuficiente asignación de recursos al SGC	Recursos humanos o económicos no asignados oportunamente	Gestión Gerencial	Priorización inadecuada	Ineficacia del sistema de gestión	Posible	Mayor	Medio	Revisión por la Dirección	Gerente General	Asignar recursos para fortalecimiento del SGC	Correctiva
Cambios en el contexto no identificados oportunamente	No actualización del análisis del entorno	Gestión Gerencial	Falta de revisión del contexto	Riesgos no identificados	Ocasional	Moderado	Medio	Análisis FODA anual	Coordinador de Calidad	Actualizar FODA ante cambios del contexto	Preventiva
Oportunidad: mejora del desempeño organizacional	Fortalecimiento del liderazgo y desempeño del sistema	Gestión Gerencial	Liderazgo gerencial efectivo	Mayor eficacia organizacional	Ocasional	Mayor	Alto	Liderazgo gerencial	Gerente General	Seguimiento al desempeño organizacional	Preventiva
Exceso de humedad en harina aviar	Harina con humedad fuera de especificación	Harina Aviar	Enfriamiento insuficiente o tiempos inadecuados	Deterioro del producto y reprocesos	Ocasional	Mayor	Alto	Control de tiempos y enfriamiento	Jefe de Planta	Controlar estrictamente tiempos de enfriamiento	Preventiva
Incineración de la harina	Sobreexposición a temperatura durante el proceso	Harina Aviar	Incumplimiento del tiempo mínimo de enfriamiento	Pérdida total del producto	Posible	Mayor	Medio	Enfriamiento mínimo 6 horas	Jefe de Planta	Verificar cumplimiento del tiempo mínimo de enfriamiento	Preventiva

Falla en el control de presión del cooker	Presión fuera de rangos establecidos	Harina Aviar	Falta de monitoreo o falla de instrumentos	Producto no conforme y riesgos operativos	Ocasional	Mayor	Alto	Monitoreo de manómetros	Operario cooker	Verificar parámetros de presión y vapor	Preventiva
Manejo inadecuado de decomisos	Decomisos mal segregados o manipulados	Harina Aviar	Incumplimiento de procedimientos	Contaminación y reprocesos	Posible	Moderado	Medio	Procedimiento y supervisión	Médico Veterinario	Seguimiento a gestor externo	Correctiva
Oportunidad: aprovechamiento de residuos	Valorización de subproductos del proceso	Harina Aviar	Implementación del proceso de rendering	Reducción de desperdicios y costos	Ocasional	Mayor	Alto	Proceso de rendering	Jefe de Planta	Optimizar control del proceso de rendering	Preventiva
Material no grado alimenticio	Ingreso de insumos que no cumplen requisitos de grado alimenticio	Almacén de insumos y materiales	Falta de verificación técnica en recepción	Riesgo de contaminación del producto final	Ocasional	Mayor	Alto	Inspección de recepción	Auxiliar de Bodega	Fortalecer inspección documental y visual de insumos	Preventiva
Contaminación cruzada en material de empaque	Contacto entre materiales compatibles y no compatibles	Almacén de insumos y materiales	Almacenamiento sin segregación adecuada	Contaminación cruzada y no conformidades	Ocasional	Mayor	Alto	Bodegas separadas y señalización	Coordinador de Calidad	Mantener separación física y señalización visible	Preventiva
Desabastecimiento de insumos críticos	Falta de disponibilidad de insumos clave	Almacén de insumos y materiales	Planificación deficiente de inventarios	Paradas de producción	Ocasional	Moderado	Medio	Control de stock de seguridad	Asistente Administrativo	Control semanal de niveles mínimos de inventario	Mitigación
Errores en inventario	Diferencias entre inventario físico y sistema	Almacén de insumos y materiales	Registros incorrectos o falta de control	Información errónea para planificación	Posible	Moderado	Medio	Verificación semanal	Asistente Administrativo	Conciliación física vs sistema	Correctiva
Oportunidad: Mejora en control de inventarios	Optimización del control y trazabilidad de insumos	Almacén de insumos y materiales	Uso adecuado del sistema SAP	Reducción de pérdidas y mejor planificación	Ocasional	Mayor	Alto	Sistema SAP	Líder funcional	Capacitación en uso de SAP e inventarios	Preventiva

Compras no conformes	Adquisición de insumos que no cumplen requisitos técnicos o de calidad	Compras y adquisiciones	Evaluación deficiente del proveedor / falta de validación técnica	Uso de insumos no conformes, reprocesos y reclamos	Ocasional	Catastrófico	Alto	POE de proveedores, validación de Calidad y evaluación	Líder funcional/ Coordinador de calidad	Exigir fichas técnicas, certificados y aprobación previa	Preventiva
Retraso en entregas	Incumplimiento de plazos de entrega por parte del proveedor	Compras y adquisiciones	Falta de seguimiento al desempeño del proveedor	Paradas o retrasos en producción	Probable	Mayor	Alto	Seguimiento OTD y evaluación periódica	Líder funcional	Implementar seguimiento mensual OTD y acciones con proveedores críticos	Mitigación
Selección inadecuada de proveedores	Proveedores sin capacidad de respuesta o desempeño insuficiente	Compras y adquisiciones	Homologación incompleta o desactualizada	Incumplimiento de pedidos y baja confiabilidad	Ocasional	Mayor	Alto	Comité de calificación de proveedores	Comité de Compras	Reevaluar proveedores críticos y aplicar planes de acción	Correctiva
Errores en pedidos SAP	Registro incorrecto de pedidos, cantidades o imputaciones	Compras y adquisiciones	Falta de revisión y capacitación en SAP	Errores en inventarios y costos	Ocasional	Mayor	Alto	Revisión y validación antes de liberar pedidos	Líder Funcional	Capacitación y revisión anual de liberaciones en SAP	Preventiva
Riesgo legal en importaciones	Incumplimiento de permisos o requisitos legales de importación	Compras y adquisiciones	Falta de control documental	Multas, retención de mercancía o retrasos	Posible	Catastrófico	Alto	Gestión de importaciones, SENAEM y Agrocalidad	Líder funcional	Uso obligatorio de checklist de permisos y documentos	Preventiva
Oportunidad: Mejora del desempeño de compras	Optimización del desempeño mediante homologación y evaluación continua	Compras y adquisiciones	Implementación de sistema de evaluación	Mayor confiabilidad y reducción de riesgos	Ocasional	Mayor	Alto	Lista de proveedores calificados y evaluación periódica	Líder funcional	Mantener evaluación y seguimiento sistemático de proveedores	Aceptación
No recepción oportuna de documentación sanitaria	Ingreso de aves sin certificados o documentos obligatorios	Control veterinario – recepción de aves	Falta de envío oportuno desde granjas	Retención de aves, riesgo sanitario y retrasos operativos	Ocasional	Mayor	Alto	Validación documental y rechazo en espera	Médico Veterinario	Implementar checklist obligatorio de documentación por lote	Preventiva
Aves con deterioro general de salud al arribo	Recepción de aves con signos clínicos o mala condición corporal	Control veterinario – inspección ante mortem	Deficiente manejo sanitario en granja	Riesgo de contaminación, decomisos y pérdidas económicas	Ocasional	Catastrófico	Alto	Inspección ante mortem y faena especial o rechazo	Médico Veterinario	Plan de muestreo y envío a laboratorio según nivel de riesgo	Preventiva

Insuficiente espacio temporal para aves delicadas	Falta de área adecuada para manejo diferenciado de aves sensibles	Control veterinario – manejo previo a faena	Infraestructura limitada	Estrés animal, mortalidad y riesgo de contaminación	Ocasional	Mayor	Alto	Zona de espera con ventilación (control parcial)	Jefe de Planta	Gestionar área/galpón temporal para aves delicadas	Correctiva
Contaminación cruzada por manejo de decomisos	Mezcla de aves o subproductos decomisados con producto apto	Control veterinario – decomisos	Falta de segregación total y flujo definido	Contaminación del proceso y no conformidades	Ocasional	Catastrófico	Alto	Segregación, jabas exclusivas y prohibición de reingreso	Médico Vet. / Calidad	Definir ruta y señalización exclusiva para decomisos hacia rendering	Preventiva
Oportunidad: reducción del riesgo sanitario por faena diferenciada	Aplicación de faena especial para aves con condición sanitaria particular	Control veterinario – faena diferenciada	Implementación de criterios técnicos veterinarios	Reducción de riesgos sanitarios y mejor control del proceso	Ocasional	Mayor	Alto	Faena especial y muestreos	Médico Vet. / Producción / Calidad	Establecer procedimiento formal de faena especial (caminantes/patos)	Mitigación
Paradas no planificadas por falla de equipos críticos	Interrupción imprevista de la operación por fallas mecánicas o eléctricas	Mantenimiento	Falta de mantenimiento preventivo y seguimiento de OT	Pérdidas productivas, retrasos y costos no planificados	Probable	Catastrófico	Alto	Preventivo/predictivo, OT en GMAO, reporte mensual	Coordinador de Mantenimiento	Implementar lista de verificación post-mantenimiento	Preventiva
Falta de repuestos críticos para ejecutar mantenimiento	No disponibilidad de repuestos al momento de la intervención	Mantenimiento / Bodega	Falta de stock mínimo y control ABC	Prolongación de paradas y sobrecostos	Probable	Mayor	Alto	Verificación stock SAP, solicitud de compra	Coordinador de Mant. + Asistente Administrativo	Definir stock mínimo de repuestos críticos	Preventiva
Incumplimiento del cronograma de calibraciones	Equipos fuera de tolerancia por calibraciones no ejecutadas	Mantenimiento / Metrología	Falta de seguimiento al cronograma y proveedores	Mediciones incorrectas y no conformidades	Ocasional	Catastrófico	Alto	Cronograma anual + proveedor + seguimiento certificados	Coordinador de Mantenimiento	Asegurar cronograma anual y alertas mensuales	Preventiva
Contaminación por trabajos de mantenimiento	Presencia de grasa, virutas o herramientas olvidadas	Mantenimiento / Producción	Limpieza post-trabajo insuficiente	Riesgo sanitario y contaminación del producto	Ocasional	Catastrófico	Alto	Coordinación con Calidad + limpieza post-trabajo	Auxiliar Calidad + Coordinador Mantenimiento	Implementar checklist post-mantenimiento	Preventiva
Falta de registro completo de OT sin evidencia	Órdenes de trabajo incompletas o sin respaldo	Mantenimiento	Falta de estandarización y control documental	Pérdida de trazabilidad y análisis ineficaz	Ocasional	Mayor	Alto	Cierre de OT con información completa + bitácora	Coordinador de Mantenimiento	Estandarizar reporte mensual de OT	Preventiva
Oportunidad: reducción de costos por mantenimiento predictivo	Optimización de recursos y reducción de fallas repetitivas	Mantenimiento	Uso limitado de análisis de fallas y planificación	Reducción de costos y mayor disponibilidad	Ocasional	Moderado	Medio	Valbor + planificación semanal	Coordinador de Mantenimiento	Capacitar en GMAO Valbor y análisis de fallas	Preventiva

Demora en contratación	Retrasos en la cobertura de vacantes críticas	Reclutamiento y selección	Falta de planificación de vacantes y tiempos de aprobación	Afectación a la continuidad operativa y sobrecarga laboral	Probable	Catastrófico	Alto	Políticas de plazos de selección y entrevistas semanales	Coordinador RRHH	Implementar tablero de vacantes con fechas y responsables	Preventiva
Selección inadecuada de personal	Ingreso de personal no acorde al perfil requerido	Reclutamiento y selección	Perfiles mal definidos o evaluación incompleta	Bajo desempeño, reprocesos y rotación temprana	Ocasional	Catastrófico	Alto	Verificación de HV, entrevistas y pruebas técnicas	RRHH / jefes de área	Estandarizar checklist de selección (perfil, pruebas, referencias)	Preventiva
Incumplimiento legal laboral	Incumplimiento de obligaciones IESS / contratos	Administración de personal	Falta de seguimiento documental y plazos legales	Multas, sanciones legales y riesgo reputacional	Ocasional	Catastrófico	Alto	Procedimientos y plataformas gubernamentales	RRHH	Fortalecer control documental y alertas de vencimiento	Preventiva
Inducción insuficiente	Personal no conoce procesos, BPM, SST y calidad	Inducción y capacitación	Inducción incompleta o sin evaluación	Errores operativos, incumplimiento de normas y riesgos de seguridad	Ocasional	Catastrófico	Alto	Inducción RRHH + SST + Calidad	RRHH / SST / Calidad	Reforzar inducción con evaluación mínima $\geq 70\%$	Preventiva
Capacitación no efectiva	Capacitaciones sin impacto en desempeño	Capacitación y desarrollo	Falta de medición de eficacia	Bajo desempeño y desperdicio de recursos	Ocasional	Mayor	Alto	Evaluación de eficacia y ROI	RRHH	Implementar medición post-capacitación y planes de mejora	Preventiva
Oportunidad: reducción de rotación	Disminución de rotación de personal	Gestión del talento humano	Ausencia de programas motivacionales estructurados	Mayor estabilidad y productividad	Ocasional	Moderado	Medio	Presupuesto anual y programas de reconocimiento	RRHH / Gerencia	Implementar programas de reconocimiento y bienestar	Preventiva

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).


6.2 Objetivos de calidad y planificación para su cumplimiento

Los objetivos de calidad de la Planta de Faenamiento fueron establecidos en función de las necesidades de la organización y en coherencia con la política de calidad. Para asegurar su control y seguimiento, se definieron plazos específicos que permiten evaluar el logro de resultados significativos en el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

Asimismo, el planteamiento de los objetivos se realizó bajo el enfoque del método SMART, permitiendo definir objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo determinado, lo que facilita una evaluación más precisa del desempeño de los procesos y operaciones de la organización.

SMART: Se basa en la definición de objetivos claros y bien estructurados, los cuales deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y establecidos dentro de un plazo determinado. (Cornelis Janssen & Cornelis Janssen, 2024)

Tabla 53. Matriz de Objetivos del SGC.

 Incubandina s.a.		OBJETIVOS DEL SGC PLANTA DE FAENAMIENTO						CÓDIGO: SGI-RE-SG-04 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 1												
OBJETIVOS DEL SGI	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCION DEL INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICION	FUENTE DE DATOS	RESPONSABLE DE LA MEDICION	MESES - AÑO 2026												OBSERVACIONES	
Satisfacción de cliente	Reclamos	Cantidad de Reclamos por mes por Calidad	3 reclamos totales por mes	Mensual	Proceso SGI	Coord. de Calidad														
		Cantidad de Reclamos por mes por Inocuidad																		
	Resultados encuesta	Satisfacción del Cliente	Entre 85 y 100%	Anual	Proceso Gestión comercial	Gerente Nacional de Ventas														
Inocuidad del producto	No conformidades de inocuidad detectadas	Numero de no conformidades ISO cerradas/Numero de no conformidades detectadas para el sistema de Gestión ISO	100% de no conformidades cerradas	Anual	Proceso SGI	Coord. de Calidad														
	Devoluciones y producto no conforme por calidad o inocuidad	Cantidad de kilos de devoluciones por problemas de por calidad o inocuidad mensual	hasta 500 Kg por mes	Mensual	Proceso SGI	Coord. de Calidad														
Mejora y cultura	Cumplimiento de planificación de capacitación	Numero de capacitaciones realizadas en relación a las planificadas	entre 50% y 100%	Mensual	Proceso RR. HH	Trabajadora Social														


Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

6.3 Planificación de los cambios

La organización determinó los cambios necesarios con base en los resultados de los objetivos estratégicos, evidenciados en la Figura 18, con el propósito de dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A.

Dichos cambios consideran aspectos relevantes para la organización, tales como la definición clara del propósito y la justificación de su implementación. Para ello, se contempla la adecuada planificación, medición y control de los cambios, evaluando el impacto que estos puedan generar en los procesos operativos y en la cultura organizacional, garantizando así la continuidad, eficacia y mejora del desempeño del sistema.

Se elaboro un formulario de Gestión del Cambio que se presenta a continuación:

 Incubandina s.a.		REGISTRO DE CONTROL DE GESTIÓN DE CAMBIO		CÓDIGO: SGI-RE-SG-05 VERSIÓN: 1 PÁGINA: 1 de 1	
ÁREA A MODIFICAR:				Fecha:	
RESPONSABLE DE PROCESO				PROCESO QUE SOLICITA EL CAMBIO	
ELEMENTO (MÁQUINA, EQUIPO, INSTALACIÓN, PRODUCTO, PROCESO):					
MODIFICACIÓN:					
EFFECTOS EN LA CALIDAD:					
EFFECTOS EN LA OPERACIÓN:					
EFFECTOS EN LA INOCUIDAD:					
OTROS EFFECTOS (ESPECIFICAR)					
ACCIONES A TOMAR		RESPONSABLE		DOCUMENTO / EVIDENCIA	
COMUNICADO POR		FECHA DE COMUNICACIÓN		MEDIO DE COMUNICACIÓN	
Realizado por:			Aprobado por:		
¿Fueron efectivas las acciones tomadas?					
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>					

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Presupuesto

La alta dirección de la Planta de Faenamiento se compromete a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo y crecimiento de la organización, así como para el sostenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para ello, se gestionan los recursos financieros requeridos que permitan planificar, ejecutar y optimizar los procesos operativos, garantizando el diseño adecuado de las actividades, las mejoras y el cumplimiento de los objetivos establecidos dentro del sistema.

7.1.2 Personas

La Planta de Faenamiento determina y proporciona el personal necesario para la operación y control de sus procesos, asegurando el cumplimiento de las funciones y responsabilidades definidas para cada puesto de trabajo.

Para ello, se consideran criterios como el volumen de producción, la capacidad instalada, los tiempos de proceso y la carga operativa por área, lo que permite establecer el número adecuado de trabajadores requeridos en cada etapa del proceso.

Adicionalmente, se han definido perfiles de cargo para las áreas administrativas y productivas, los cuales permiten asignar funciones, responsabilidades y competencias necesarias para el correcto desempeño del personal. Para su control, se diseñó un formulario que permite documentar cada perfil de cargo.

Formulario Perfil de Cargo:

 Incubandina s.a.	PERFIL DE CARGO		Código: SGI-RE-RH-01 Versión: 01 Página: 1 de 1		
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
CARGO:	CENTRO:				
CODIGO:					
II. OBJETO DEL CARGO					
FORMACIÓN ACÁDEMICA	SI	NO	CUAL		
BACHILLER:					
TÉCNICO O TECNÓLOGO:					
PREGRADO					
POSGRADO (Especialización, Maestría, Doctorado):					
Estudios complementarios (Cursos, capacitación, diplomados, seminarios, entre otros, 3 ULTIMOS)					
III. EXPERIENCIA LABORAL Años de experiencia en áreas a fin del cargo que actualmente aspira:					
IV. ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD (Organigrama)					
A. DIMENSIONES EN PERSONAL					
SUBALTERNOS DIRECTOS	No. PERSONAS	SUBALTERNOS INDIRECTOS	No. PERSONAS		
B. DIMENSIONES ECONÓMICAS					
V. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES					
Competencia General	PERIODICIDAD (Frecuencia= F, Consecuencia de Error= CE Complejidad= CM) TOTAL= Ordenado ascendentemente desde la actividad más esencial	F	CE	CM	TOTAL
VI. AUTONOMIA Y TOMA DE DECISIONES					

DECISIONES TOMADAS POR SÍ MISMO Y SIN CONSULTAR		DECISIONES QUE REQUIEREN LA APROBACIÓN PREVIA DE SU JEFE	
VII. APROBACIÓN			
Nombres:	Cedula	Firma	Fecha:

Elaborador por: Casa, Janeth (2026).

Asimismo, la organización asume el compromiso de fortalecer las competencias de sus colaboradores mediante la ejecución de programas de capacitación orientados a asegurar el adecuado desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad. El área de Talento Humano es responsable de la administración de este proceso, incluyendo las actividades de reclutamiento, selección, inducción y capacitación del personal que ingresa a la empresa, de acuerdo con el Procedimiento de RR. HH ver Anexo 4.

7.1.3 Infraestructura

La Planta de Faenamiento dispone de oficinas administrativas y de su planta de faenamiento ubicadas en la provincia de Cotopaxi, así como de bodegas de distribución localizadas en las ciudades de Quito (Pifo) y Guayaquil. Estas instalaciones cuentan con la infraestructura, equipos, maquinaria, materiales e insumos necesarios para asegurar el adecuado funcionamiento de los procesos productivos y garantizar la elaboración de productos que cumplen con los estándares de calidad establecidos.

El mantenimiento, control y administración de la infraestructura se encuentran a cargo del departamento de Mantenimiento, el cual opera conforme a un Procedimiento de Infraestructura documentada (Anexo 5), mediante el cual se planifican, ejecutan y supervisan las actividades de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora continua de las instalaciones de la empresa.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

En la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A., los instrumentos de medición y calibración son utilizados de manera continua durante los procesos productivos; por tal motivo, estos deben ser identificados, registrados y gestionados conforme a un Procedimiento de Metrología documentado, el cual se encuentra detallado en el Anexo 6.

La responsabilidad de la administración de los equipos de medición recae en los departamentos de Calidad y Mantenimiento, quienes se encargan de ejecutar las actividades de mantenimiento, verificación y calibración, con el fin de asegurar la confiabilidad y exactitud de las mediciones realizadas. Asimismo, los instrumentos utilizados en la planta deben contar con sus respectivas fichas técnicas y formar parte del inventario de la empresa, manteniendo los registros correspondientes como evidencia del control y seguimiento aplicado.

7.1.6 Conocimiento de la organización

Para la ejecución de las actividades dentro de la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A., se identificaron y definieron las fuentes de conocimiento necesarias que permiten asegurar la conformidad de los productos y el correcto desarrollo de los procesos operativos.

Dicho conocimiento es puesto a disposición del personal involucrado y se mantiene actualizado; asimismo, cuando se presentan cambios en el entorno, en las tendencias del sector o en los requisitos aplicables, la organización conserva el conocimiento existente y adquiere nuevos saberes específicos que resulten necesarios para el cumplimiento de sus objetivos y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad mediante un Plan de Capacitación del periodo de 1 año el mismo deberá ser actualizado cada año ver en el Anexo 7 y así mismo el Control de procesos, productos o servicios proporcionados externamente mediante la evaluación de proveedores y su aprobación ver Anexo


7.2 Competencia

La Planta de Faenamiento de Incubandina S.A. determina las competencias requeridas para cada puesto de trabajo, considerando criterios de educación, formación, habilidades y experiencia, las cuales se encuentran definidas en los perfiles de cargo correspondientes.

Para evidenciar el cumplimiento de estas competencias, la organización mantiene registros que incluyen hojas de vida, certificados de capacitación, experiencia laboral y evaluaciones de desempeño del personal.

Estos elementos permiten asegurar que el personal es competente para ejecutar las actividades asignadas y contribuir al adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a lo documentado en el Anexo 4.

Formulario de Registro Unificado de asistencia a Capacitaciones:

		REGISTRO UNIFICADO DE ASISTENCIA A CHARLAS, CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO; Y ENTREGA DE MATERIAL DIDÁCTICO				Código: SGI-RE-RH-02 Versión: 1 Página: 1 de 1		
TEMA DE CAPACITACIÓN:								
ASPECTOS TRATADOS:								
MATERIAL DIDÁCTICO ENTREGADO:								
LUGAR:								
FECHA:						DURACIÓN: horas		
N°	NOMBRE Y APELLIDO PARTICIPANTE	CÉDULA IDENTIDAD	CARGO QUE DESEMPEÑA	CENTRO DE TRABAJO	MOTIVO /TEMA PRODUCCIÓN, SEGURIDAD, CALIDAD, AMBIENTE, OTRO	Recibió Material ¿Didáctico?		FIRMA
						SI	NO	
1								
2								
COORDINADOR EVENTO. Nombre:				INSTRUCTOR: INTERNO EXTERNO Nombre:				
Firma:				Firma:				


Elaborador por: Casa, Janeth (2026).

7.3 Toma de conciencia

La Planta de Faenamiento asegura que su personal se encuentre debidamente comprometido y consciente de la importancia de las actividades que desempeña, las cuales contribuyen al cumplimiento de los objetivos establecidos y a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Asimismo, la organización promueve la sensibilización del personal respecto a la política de calidad, los requisitos aplicables y las consecuencias que podría generar el incumplimiento de los procedimientos y actividades definidas, fortaleciendo así la responsabilidad individual y colectiva dentro de la empresa.

Formulario de Registro de Inducción, entrenamiento y reinducción:

		REGISTRO DE INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y REINDUCCIÓN		Código: SGI-RE- RH-04 Versión: 01 Página: 1 de 1
DATOS GENERALES				
TIPO DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL QUE RECIBE INDUCCIÓN:		NIVEL	Sin Estudio	NOMBRES Y APELLIDOS:
TIPO			Primaria	LUGAR DONDE SE APLICA:
Término Fijo Inferior a un año			Secundaria	SUCURSAL DONDE VA A LABORAR
Término Indefinido			Profesional	FECHA DE INICIO DE LA INDUCCIÓN:
Prestación de Servicios			Tecnólogo	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA INDUCCIÓN:
Convenio de pasantías			Técnico	DURACIÓN:
			Asistencial	
CADA ITEM DEL PRESENTE FORMATO DEBE SER DILIGENCIADO, DE ACUERDO CON LA SITUACIÓN ADMINISTRATIVA QUE DA ORIGEN A LA INDUCCIÓN DEL PERSONAL. POR FAVOR INDIQUE LA SITUACIÓN:				
Inducción por ingreso del personal nuevo: Diligenciar todo el formato.				
Inducción específica en el puesto de trabajo por traslado.				
Inducción por nuevas funciones a su cargo o cambio de funciones dentro del mismo centro productivo: funciones o responsabilidades, procedimientos, indicadores, riesgos, formatos y registros relacionados con sus nuevas funciones, nuevos factores de riesgo, si los hay.				
Reinducción Otra (indique):				
I. INDUCCIÓN GENERAL				
1. INDUCCIÓN GENERAL (aplicado por Recursos Humanos)				
Historia y Cultura Organizacional		Firma del Empleado que ingresa:		
Normatividad interna (reglamento)		Observación:	C.C.	
Estructura organizacional			Nombre(s) y firma(s) responsable(s) de la inducción, reinducción o entrenamiento:	
Procesos y procedimientos				
Convenios y beneficios generales		C.C. Nombres:		
Sistemas de evaluación del personal				
Concepto y Clasificación de faltas (Control disciplinario).				
II. INDUCCIÓN ESPECIFICA				
2. INDUCCIÓN ESPECIFICA PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO (Aplicado por el Jefe Inmediato)				
Manuales Operativo del cargo		Funciones	Firma del Empleado que ingresa:	
Formatos a diligenciar			C.C.	
Presentación de Compañeros		Observación:	Nombre(s) y firma(s) responsable(s) de la inducción, reinducción o entrenamiento:	
Horario laboral			C.C. Nombres:	
Procesos y procedimientos				
3. INDUCCIÓN TECNICA PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO (Aplicado por el Calidad)				
Buenas prácticas de Manufactura			C.C.	
Manipulación de alimentos		Otras (indique)		
Higiene		Observación:	Nombre(s) y firma(s) responsable(s) de la inducción, reinducción o entrenamiento:	

			C.C. Nombres:
4. INDUCCIÓN ESPECIFICA PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO (Aplicado por personal del departamento de ambiente)			
Plan de Manejo Ambiental		Otras (indique)	Aceptación. Inducción general:
Plan de prevención y mitigación de impactos			Firma del Empleado que ingresa:
Plan de contingencia		Observación:	C.C.
Plan de capacitación ambiental			
Plan de manejo de residuos y desechos			
Plan de relaciones comunitarias			Nombre(s) y firma(s) responsable(s) de la inducción, reinducción o entrenamiento:
Plan de monitoreo y seguimiento			
Plan de cierre y abandono			
III. SALUD OCUPACIONAL			
5. INDUCCIÓN ESPECIFICA PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO (Aplicado por SST o brigadista de la Sede)			
Políticas de salud y seguridad en el trabajo		Firma del Empleado que ingresa:	
Reglamento Interno de Seguridad			
Rutas de evacuación y puntos de encuentro / plan de emergencias		Observación:	C.C.
Comité paritario de salud ocupacional			
Brigadas de emergencias		Nombre(s) y firma(s) responsable(s) de la inducción, reinducción o entrenamiento:	
Riesgos asociados a la actividad laboral		C.C. Nombres:	
Accidente de trabajo / Incidente de trabajo / enfermedad profesional			
Uso de los equipos de protección personal,			

Elaborador por: Casa, Janeth (2026).

7.4 Comunicación

La Planta de Faenamiento establece y gestiona los mecanismos de comunicación necesarios para asegurar el cumplimiento oportuno de las actividades, tareas y responsabilidades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello, la organización ha definido las fuentes, medios, frecuencia y responsables de la comunicación interna y externa, con el fin de garantizar que la información relevante sea transmitida de manera clara, oportuna y eficaz.

La planificación de la comunicación se realiza conforme a una frecuencia establecida y se encuentra documentada en la Matriz de Comunicación, en la cual se detalla qué información debe ser comunicada, cuándo realizarla, a quién va dirigida, el medio de comunicación a utilizar y el responsable de su ejecución. Esta matriz permite asegurar la difusión adecuada de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.



Incubandina s.a.

MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Código: SGI-RE-SG-06

Versión: 01

COMUNICACIÓN INTERNA						
PROCESO	QUE COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR	A QUIEN COMUNICAR	COMO COMUNICAR	QUIEN COMUNICA	REGISTRO
	Política de SG, propósito y Objetivos de SGC	Anual o cada vez que se modifique, Ingreso de personal nuevo	A todo el personal	Cartelera informativa Capacitación Inducción	Coordinador de Calidad/ trabajadora social	Registro de Capacitación Afiches informativos
	Procedimientos del Sistema de Gestión	Ingreso de personal Actualización	A todo el personal	Reunión de difusión, Correo electrónico, Documento impreso	Coordinador de Calidad/ Responsable de proceso	Documento de los procedimientos
	Resultados de evaluación de los objetivos de Calidad	Anual	A las partes interesadas	A través de Revisión por la dirección y reuniones	Coordinador de Calidad	Informe Revisión por la dirección
SISTEMAS DE GESTION	Respuesta a reclamos	Cada vez que exista un reclamo	Ventas	Correo electrónico	Equipo de ventas/ jefe de producción	Reporte de no conformidad Correo
	Programa de auditoria	cada vez que se establezca un programa de auditoria	Auditor líder	Reunión / Correo electrónico	Coordinador de Calidad	correo
	Plan de auditoria	Previo a la auditoria internas	Responsable de los procesos	Reuniones, correos y por llamadas telefónicas	Coordinador de Calidad	Formato del plan de auditoria
	Resultados de la auditoria	Al finalizar la auditoria	Responsable de los procesos	Entrega y envío de informe por Email	Coordinador de Calidad	Informe de la auditoria

	Estados de la acciones correctivas y mejoras	Continuo desde la apertura hasta el cierre de la acción	Responsable de los procesos. Responsables de las acciones	Correo electrónico	Responsables asignados	Reporte de no conformidad Evidencias de ejecución de actividades Correo
	Cumplimiento de indicadores de gestión	Mensual	Partes interesadas	Reunión	Coordinador de Calidad	Acta de reunión
Almacenamiento de materiales e insumos	Revisión de fichas técnica, seguridad y certificado de calidad	Ingreso de material a bodega	Calidad, Seguridad y Mantenimiento	De manera verbal	Asistente administrativo	Recepción de insumos y materiales
Procedimiento de identificación y trazabilidad	Producción, pulpa y CDM	Diaria	Jefe de planta, veterinario, costos, gerente de planta	Mediante informes diarios ingresados al drive	Asistente administrativo	Informes de producción
Auditorías Ambientales	Proceso de auditoria externo con consultor ambiental calificado externo	Cada 3 años	Gerente de producción y jefes de áreas del centro productivo	Vía correo electrónico	Auxiliar de ambiente	Correo electrónico
Inspecciones programadas por Ente de Control	Avisos enviados por el Ente de Control	Anual/cuando corresponda	Gerente de producción y jefes de áreas del centro productivo	Vía telefónica	Auxiliar de ambiente	Oficios de notificación
Monitoreos ambientales	Fechas de monitoreo	Monitoreo de aire anual y monitoreo de agua semestral	Gerente de producción y jefes de áreas del centro productivo	Vía correo electrónico	Auxiliar de ambiente	Informes de monitoreos
Recepción de Materia Prima	Cantidad de pollos a sacar para faena	Diario	Al departamento de Producción, ventas y granjas	Vía telefónica	Coordinador de Integrados	Guía de Saque de pollo en Pie granja
Compras	Inconsistencias en compras	Cada vez que se presente	Coordinador de Compras	Vía correo electrónico	Responsables de Almacenes	Registro de Inconsistencias
Compras	Evaluación de cotizaciones	Cada vez que se presente	Solicitantes de la cotización / Aprobación	Vía correo electrónico	Coordinador de Compras	Evaluación de Cotizaciones

Compras	Resultados de la solicitud	Cada vez que se presente	Solicitantes	Mediante informes diarios ingresados al drive	Coordinador de Compras	N/A
Compras	Solicitud de Anticipos	Cada vez que se presente	Gerencias	Vía correo electrónico	Coordinador de Compras	Correo electrónico
Compras	ISD	Mensual	Contador General	Correo electrónico	Coordinador de Compras	Registro ISD Incubandina
Control veterinario	Total, de pollos faenados; cantidad de pollos muertos y decomisos (totales y parciales); novedades en hallazgos de canal	Diario	Técnicos de granjas; jefes de producción e inmediato	Correo electrónico, WhatsApp (grupo)	Médico veterinario de planta	Informe/Datos finales vía correo/ WhatsApp
RECURSOS HUMANOS	Reglamento Interno	Semestral / Inducción al nuevo trabajador	A todos los trabajadores	Charlas	Asistente RH / Trabajadora Social	Registro de Inducción/Capitación
	Políticas Internas	Semestral	A todos los trabajadores	Correo electrónico, Skype, Carteleras	Coordinador de RH	Correo Electrónico
	Información Tributaria	Anual	Personal que paga impuesto a la renta	Correo electrónico, Skype	Coordinador de RH	Formulario de Gastos Personales
	Procesos Selección	Cuando existe una vacante	Jefe de Proceso	Correo electrónico	Coordinador de RH	Requisición de Personal
	Procesos de Capacitación	Anual	Jefes de Proceso	Correo electrónico	Coordinador de RH	Plan de capacitación
	Procesos de EDD	Trimestral, Anual	Jefes de Proceso	Correo electrónico	Coordinador de RH	Formato EDD
	Administración Salarial	Mensual	A todos los trabajadores	Correo electrónico	Coordinador de RH	Rol de pagos
	Ausentismo	Frecuentemente	A los trabajadores que no asisten	Llamado de atención	Coordinador de RH	Sistema de Nómina

	Permisos, Licencias y Vacaciones	Frecuentemente	Jefes de Proceso	Formato Permisos, Licencias y vacaciones	Coordinador de RH/ Asistente RH / Trabajadora Social	Sistema de Nómina
COMUNICACIÓN EXTERNA						
PROCESO	QUE COMUNICAR	CUANDO COMUNICAR	A QUIEN COMUNICAR	COMO COMUNICAR	QUIEN COMUNICA	REGISTRO
SISTEMAS DE GESTION	Ingreso de proveedores	Cuando se requiera actualización, cuando ingrese un nuevo proveedor	Proveedores	Reunión, Comunicado escrito	Responsable de SGC	Documentos actualizados
	Reclamos	Cuando exista algún reclamo	Proveedores	Documento físico, correo electrónico	Responsable de SGC	Correos
	Consultas/ Cambios en Servicio	Cuando se presenten consultas o cambios al servicio	Clientes externos	Llamada, correo electrónico	Gerente de Producción y Logística	Correos
	Respuesta de reclamos	Cuando exista algún reclamo	Clientes externos	Correo electrónico	Gerente de Producción, ventas y Logística	Reporte de no conformidad Correo
	Certificados de Calidad	Cada vez que se requiera	A las partes interesadas	Correo electrónico/ Documento Físico	Responsable de SG	Certificados de Calidad
Gestión de desechos comunes	Retiro de desechos comunes	Cada vez que se requiera	Gestor ambiental municipal	Llamada telefónica	Auxiliar de ambiente	Registro de envío de desechos comunes
Gestión de desechos peligrosos y/o especiales	Retiro de desechos peligrosos y/o especiales	Cada vez que se requiera	Gestor ambiental externo calificado	Correo electrónico	Auxiliar de ambiente	Manifiesto de entrega de desechos peligrosos y/o especiales

Compras	Órdenes de compra	Cada vez que se requiera	Proveedores	Doc. físico, mail, llamada	Coordinador de compras	Orden de compra SAP
Compras	Evaluación de proveedor	Anual	Proveedores malas calificaciones	Mail	Coordinador de compras	Evaluación de Proveedores
Compras	Pagos / anticipo a proveedores	Cada vez que se requiera	Proveedores	Mail	Coordinador de compras	Correos
Compras	Programación de Activos Biológicos	Anual	Proveedores	Mail / plataforma	Coordinador de compras	Correos
Compras	Devoluciones / Descuentos	Cada vez que se requiera	Proveedores	Mail	Coordinador de compras	Correos
Control veterinario	# de aves a sacar, granja de origen	2 días antes de cada faena	Médico veterinario de planta	Mail, WhatsApp	Médico veterinario de granjas	Liberación de granja
RECURSOS HUMANOS	Por temas relacionados a Uniformes, Seguridad, Alimentación, Lavandería, Transporte, etc	Frecuentemente	Proveedores	Correo electrónico / reuniones	Coordinador de RH	Correo electrónico
	Cotización de Capacitaciones	Mensualmente	Proveedores	Correo electrónico	Coordinador de RH	ROI de Capacitación
	Notificaciones, Inspecciones	Frecuentemente	Ministerio del Trabajo	Notificación	Coordinador de RH	Comparecencia Audiencia
	Notificaciones, Inspecciones	Frecuentemente	IESS	Oficio	Coordinador de RH	Planillas IESS
	Consultas	Ocasionalmente	CONADIS	Oficio	Coordinador de RH	Correo electrónico
	Denuncias	Frecuentemente	Fiscalía	Oficio	Coordinador de RH	Notificación de procesos
	Temas Laborales	Frecuentemente	Abogado	Oficio	Coordinador de RH	Notificación de procesos
	Capacitaciones	Ocasionalmente	Ministerio de Desarrollo Humano	Oficio	Coordinador de RH	ROI de Capacitación
	Capacitaciones	Ocasionalmente	Ministerio de Salud	Oficio	Coordinador de RH	ROI de Capacitación

7.5 Información documentada

La Planta de Faenamiento de Incubandina S.A. cuenta con un Procedimiento el cual se actualizo para la gestión de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad, en el cual establecera los lineamientos para la elaboración, actualización, codificación y control de los documentos y registros.

Como evidencia de su aplicación, se desarrolló un Procedimiento de Gestión Documental ver Anexo 8, donde se define el objetivo, alcance, responsabilidades y estructura documental del sistema. Asimismo, se implementó una Lista Maestra de Documentos, que permite controlar la identificación, versión y vigencia de la documentación asociada a cada proceso ver Anexo 9.

Estos mecanismos aseguran el uso de información documentada vigente, controlada y accesible, en cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

La Planta de Faenamiento de Incubandina S.A. planifica y controla sus operaciones mediante la caracterización de cada uno de sus procesos en las que se definen las actividades, responsables, entradas, salidas, controles e indicadores aplicables.

Estas fichas constituyen la base para la planificación y el control operacional, permitiendo asegurar la correcta ejecución de los procesos y el cumplimiento de los requisitos establecidos. La caracterización de los procesos se presenta como Anexo 2, sirviendo como evidencia del control operativo de la planta.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

La Planta de Faenamiento de Incubandina S.A. mantiene comunicación directa y permanente con sus clientes, con el fin de identificar, revisar y actualizar los requisitos aplicables a los productos y servicios ofrecidos. La gestión de los pedidos, requerimientos y cambios solicitados por los clientes como notas de crédito se encuentra a cargo del departamento de Comercialización, en coordinación con las áreas involucradas.

Para asegurar el correcto levantamiento, revisión y control de los requisitos del cliente, se cuenta con un Manual de Pedidos Criollo ver Anexo 11, desarrollado por el responsable del departamento de Comercialización. Este Manual establece la recepción, validación, registro y atención de pedidos, así como el manejo de reclamos o modificaciones.

Adicionalmente, los productos elaborados en la planta cumplen con los requisitos legales y reglamentarios aplicables, establecidos por los entes de control competentes en materia de calidad e higiene, los cuales se encuentran documentados y pueden ser consultados en la Tabla 40. Matriz Legal

8.3 Diseño y desarrollo de productos

Actualmente, la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A. no cuenta con un proceso formal de diseño y desarrollo de nuevos productos; sin embargo, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 y como parte del fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, se elaboró un Procedimiento de Diseño y Desarrollo de Nuevos Productos.

Este procedimiento fue desarrollado como una herramienta de aplicación futura, en caso de que la organización decida implementar procesos de diseño y desarrollo. Dicho documento se presenta como Anexo 12, constituyéndose en una base metodológica para una posible implementación posterior de esta cláusula. Adicional se realizó un formato para Propuesta de nuevos productos ver Anexo 13.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La Planta de Faenamiento de Incubandina S.A. cuenta con proveedores de materia prima e insumos previamente evaluados y calificados, cuyo control es gestionado por el departamento de Compras. Esta área es responsable de la evaluación, selección y reevaluación de los proveedores, considerando los requisitos del producto final y las necesidades operativas de la organización.

Para este fin, la empresa aplico un Procedimiento de Compras y Adquisiciones, en el cual se establecen los criterios de control, verificación y seguimiento de los suministros externos, el mismo que se presenta en el Anexo 14, adicional los registros que se deben cumplir.

8.5 Producción y provisión del servicio

La Planta de Faenamiento de Incubandina S.A. ejecuta sus actividades de producción mediante líneas operativas definidas, las cuales cuentan con el personal, equipos, materiales e infraestructura necesarios para asegurar el cumplimiento de los requisitos del producto y la atención de la demanda del mercado. Las operaciones se desarrollan conforme a turnos de trabajo establecidos, de acuerdo con la planificación y el cronograma previamente definidos.

El control de la producción se realiza a través de órdenes de trabajo, las cuales se ejecutan conforme a las Fichas de caracterización específicas de cada proceso productivo. Dichas Fichas establecen las actividades, controles y registros que deben cumplirse durante la operación, y se presentan como Anexo 3, constituyéndose en evidencia del control operativo aplicado dentro de la planta para garantizar la conformidad del producto y la satisfacción del cliente final. La empresa posee un Procedimiento de Identificación y Trazabilidad.

8.6 Liberación de los productos y servicios

La liberación de los productos en la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A. se realiza mediante la evaluación y análisis del producto final, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos de calidad, contenido, presentación y diseño, conforme a las especificaciones aplicables.

El departamento de Calidad es el responsable de ejecutar las actividades de inspección, verificación y aprobación del producto terminado, autorizando su liberación para la comercialización únicamente cuando se confirma su conformidad. Como evidencia de este proceso, se mantienen registros que permiten identificar y cuantificar el producto conforme liberado, los cuales se encuentran documentados en el Anexo 13, el Manual de Controles de Calidad y Liberación de Productos, así como la caracterización del Proceso Veterinario ver Anexo 03, adicional Procedimiento de Control veterinario ver Anexo 16.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

En la presente propuesta de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A., se plantea establecer un mecanismo sistemático de seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de los procesos, conforme a la caracterización definida para cada uno de ellos y en función de las necesidades actuales de la organización.

Para este fin, se estableció una Matriz de indicadores de Procesos, los cuales permiten medir y evaluar el desempeño de los procesos y la productividad de la organización. Dichos indicadores son registrados, actualizados y analizados de acuerdo con lo definido en el Anexo 17, y sus resultados son presentados a la alta dirección para la toma de decisiones y la mejora continua.

9.2 Auditoría interna

La Planta de Faenamiento de Incubandina S.A. establece la implementación de un programa de auditorías internas con el objetivo de evaluar el grado de cumplimiento, eficacia y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Las auditorías internas se planifican y ejecutan de manera periódica, preferentemente anual, y consideran la capacitación del personal involucrado, así como la conformación de un equipo auditor interno. En caso de ser necesario, la organización podrá contar con apoyo o asesoría externa para garantizar la objetividad y competencia del proceso de auditoría.

La organización establece, como referencia, una frecuencia mínima anual para la ejecución de auditorías internas, la cual puede ajustarse según las necesidades operativas y el desempeño de los procesos.

Para facilitar la ejecución de las auditorías y asegurar una adecuada cobertura de los requisitos normativos, se elaboró un Procedimiento de Auditorías Internas presentada en el Anexo 18, la cual sirve como guía para la planificación y desarrollo de las auditorías internas. Adicionalmente, esta guía y el formato de Plan de Auditorías se ponen a disposición de la organización como Anexos 19, para su aplicación cuando se planifique y ejecute el programa de auditoría interna.

9.3 Revisión por la Dirección

Como parte fundamental del modelo propuesto, se incorpora el registro de Revisión por la Dirección Anexo 20, mediante el cual la alta dirección evaluará periódicamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. En esta revisión se analizarán, entre otros aspectos:

- El cumplimiento de los objetivos de calidad.
- El desempeño de los procesos e indicadores.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Los resultados de auditorías internas.
- Las no conformidades y reclamos de clientes.
- Las oportunidades de mejora identificadas.
- La disponibilidad de recursos necesarios para el funcionamiento del SGC.


10. MEJORA

10.1 Generalidades

El diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A., conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, permite a la organización generar oportunidades de mejora y ventajas competitivas frente a otras empresas del sector.

Dentro de este enfoque, se incorporó el Registro de Atención de Reclamos como una herramienta fundamental para la gestión de la mejora continua, al permitir recopilar, analizar y dar tratamiento a las no conformidades derivadas de los reclamos de los clientes, fortaleciendo la retroalimentación del sistema.

Formato Registro de atención de Reclamos.

 Incubandina s.a.	REGISTRO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS		CÓDIGO: SGI-RE-SG-12 VERSIÓN: 1 PÁGINA 1 de 2
	FECHA DE RECLAMO:	RECLAMO No.:	
CLIENTE:			
CONTACTO:	TELÉFONO:		
PRODUCTO DESPACHADO: CANTIDAD DE PRODUCTO NO CONFORME (unid, kg, lb):			

FECHA DE DESPACHO: CANTIDAD DESPACHADA:							
DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO:							
TIPO DE RECLAMO	A		B		C		O
Persona que recibe el reclamo:							
Persona que debe solucionar el reclamo:							
PARA RECLAMO TIPO A:							
¿SE NECESITA VISITA DE INSPECCIÓN?						SI	NO
Fecha de la visita:							
Personal que atiende el reclamo:							
Acciones Tomadas Durante la Visita Al Cliente:							
Por empresa:				Cliente:			
ACEPTACIÓN Y SOLUCIÓN A RECLAMO:							
¿RECLAMO ACEPTADA?					SI		NO
JUSTIFICACIÓN:							
Solución brindada:							
Fecha de Cumplimiento:				Responsable y Firma:			
N° de Solicitud de Acción Correctiva:							
SEGUIMIENTO Y CIERRE DE RECLAMO							
¿EL RECLAMO FUE SOLUCIONADA?						SI	NO
Observaciones:							
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO A RECLAMO						Fecha	

Entre los principales beneficios derivados de la aplicación del sistema se destacan los siguientes:


- Fortalecer la confianza de las partes interesadas en los productos comercializados por la organización.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y normativos vigentes, garantizando el adecuado funcionamiento de las operaciones dentro de las instalaciones.
- Gestionar de manera eficaz los riesgos y oportunidades, contribuyendo a la mejora del desempeño y la productividad organizacional.
- Demostrar la capacidad de abastecer de forma continua al mercado nacional con productos que cumplen estándares de calidad.

- Consolidar una cultura organizacional orientada al orden, la disciplina operativa y la participación activa del personal en la mejora de los procesos.
- Impulsar la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando su sostenibilidad y eficacia en el tiempo.

10.2 No conformidad y acción correctiva

La Planta de Faenamiento de Incubandina S.A., a través del departamento de Aseguramiento de la Calidad, establece y aplica acciones para el tratamiento de las no conformidades de los productos, conforme a lo dispuesto en el numeral 8.7 de la norma ISO 9001:2015 y al Procedimiento de Liberación de productos donde se detalla las no conformidades.

La Planta de Faenamiento de Incubandina S.A. sé diseño un registro formal de Solicitud de Acciones Correctivas como parte del tratamiento de las no conformidades, conforme al numeral 8.7 de la norma ISO 9001:2015. Dicho registro permite documentar la identificación de la no conformidad, su análisis mediante la metodología Ishikawa y el método de los 5 porqués, así como la definición de acciones inmediatas y correctivas orientadas a eliminar la causa raíz del problema. Este enfoque sistemático contribuye a prevenir la recurrencia de desviaciones, asegurar la conformidad del producto y fortalecer la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

	SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS		CÓDIGO: SGI-RE-SG-13 PÁGINA: 1 de 1
			Versión: 01
No. 1	Fecha de identificación:		Proceso:
Detectada en:			
Auditor:			
Norma:		Clausula	
Documento de Referencia:			
Descripción			

Análisis Causa				
Metodología Ishikawa				
Método 5 por qué				
N°	Pregunta	Respuesta		
1				
2				
3				
4				
5				
Acción inmediata				
Acción Correctiva				
N°	Actividad	Fecha tope planificada	Responsable	Fecha de cumplimiento
1				
2				
Evidencia de Cierre				
¿Fueron efectivas las acciones tomadas? SI ___ NO ___				
Responsable:			Fecha:	

10.3 Mejora continua

La Planta de Faenamiento es una organización consolidada en el mercado nacional, orientada a la satisfacción de las necesidades de sus clientes y al fortalecimiento de su posicionamiento competitivo. En este contexto, la organización reconoce la importancia de implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad que impulse la mejora continua de sus procesos, productos y servicios.


El compromiso de la Alta Dirección se centra en la gestión por procesos y en el fortalecimiento de una cultura organizacional orientada a la calidad, asegurando el cumplimiento eficaz de los requisitos establecidos y la mejora permanente del Sistema de Gestión de la Calidad, en concordancia con los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Control de documentos

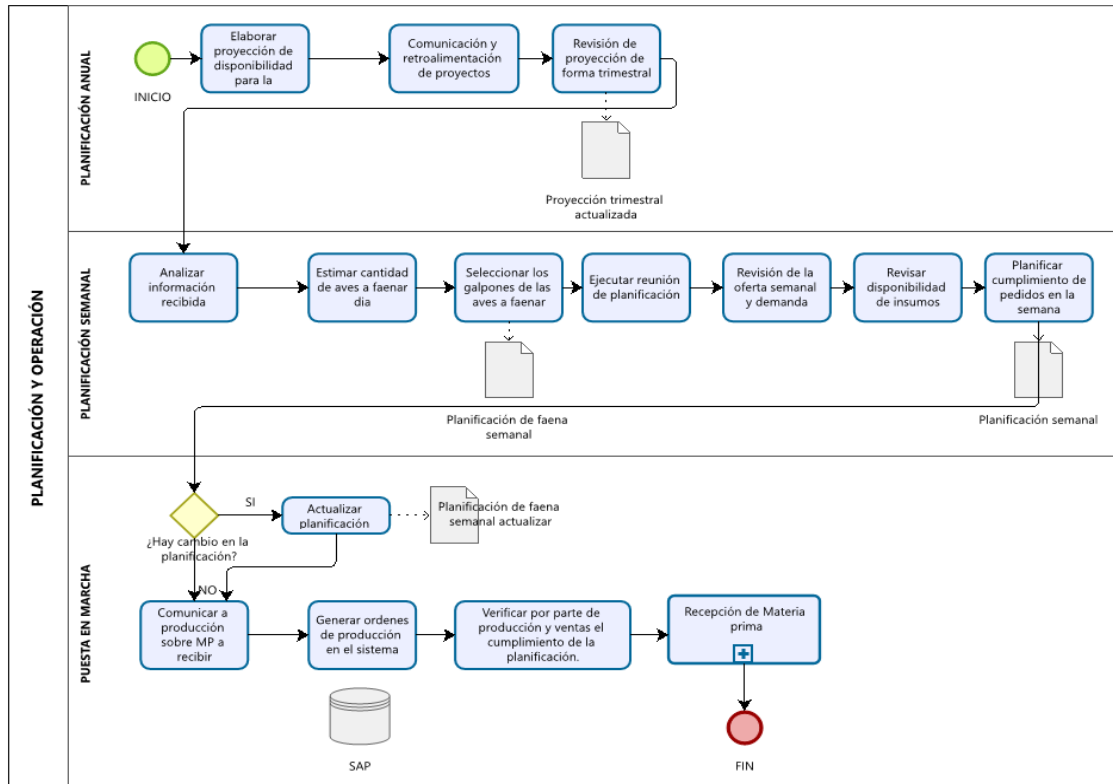
La Planta de Faenamiento de Incubandina S.A. establece el control de la documentación generada dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, considerándola como información confidencial y de propiedad exclusiva de la organización. La difusión y distribución de los documentos se encuentra restringida al personal autorizado, con el fin de asegurar su uso adecuado y la protección de la información.


En el marco del presente trabajo, los procedimientos, instructivos y registros elaborados permanecen bajo custodia de la empresa; por tal motivo, únicamente se presentan los formatos y portadas correspondientes como referencia. Los documentos completos han sido entregados a los responsables de cada proceso, garantizando la integridad, conservación y correcto manejo de la información documentada, en apoyo a la gestión y control de los procesos de la organización.

Anexo 3. Caracterización de Procesos: Estratégicos – Operacionales – Apoyo.

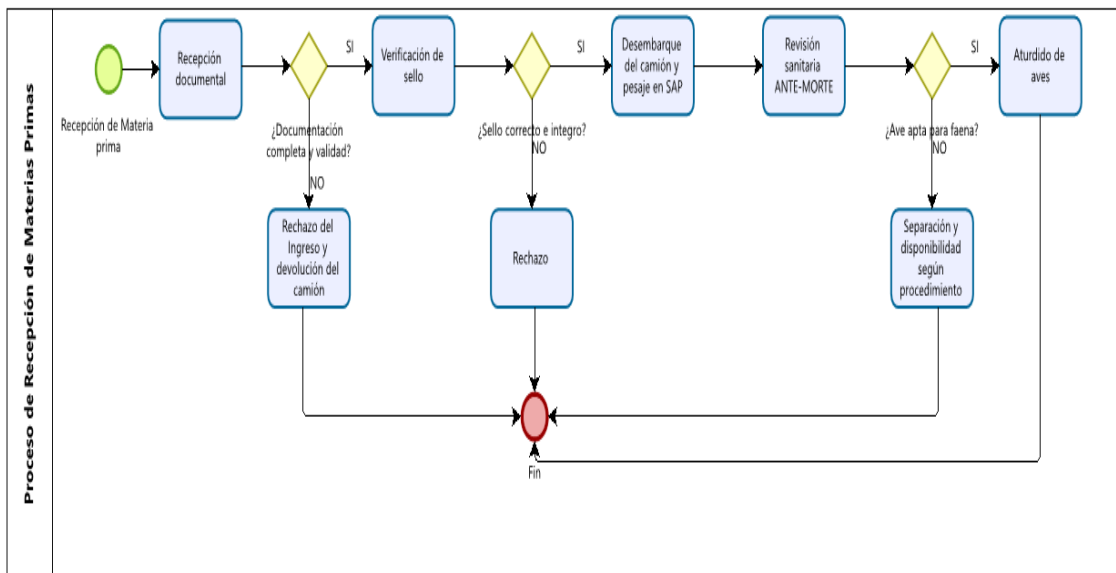
 Incubandina s.a.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE OPERACIONES PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO		CÓDIGO: SGI-FC-PL-01 VERSIÓN N°: 01	
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/12/2025			
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Gerente de Producción			
PARTICIPANTES:		Gerente de Ventas, Jefe de Planta, Gerente General, Coordinador Logístico, Jefe Logístico, Asistente Administrativo, Coordinador de Ventas.			
OBJETIVO		Establecer el esquema de oferta de productos y subproductos que deberán elaborar los procesos productivos, así como los recursos necesarios para cumplir con la oferta proyectada.			
CONTROLES					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS		REGLAS		INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS	
Instructivo Oferta Anual Producción		Revisión trimestral de proyección anual. Elaboración anual hasta noviembre. Validación en comité de planificación		Oferta Anual de Producción Cripollo	
Instructivo Generación Órdenes Producción				Planificación semanal de faena	
				Acta de reunión	
REQUISITOS DE NORMA					
ISO 9001:2015 4.1 Contexto de la organización 4.2 Partes interesadas 5.1 Enfoque al cliente 6.1 Gestión de riesgos 6.2 Objetivos de calidad 7.1 Recursos 7.5 Información documentada 8.1 Planificación y control operacional 9.1 Evaluación del desempeño					
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas	PLANTA DE FAENAMIENTO		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente / Proceso Posterior
	INTERACCIÓN			INTERACCIÓN	
Granjas	Planificación de encasetamientos	Proyección anual de faenas		Planificación anual	Producción


Gerencia	Restricciones de recursos	Revisión y ajustes de proyección	Planificación semanal	Logística	
Comercial	Información de ventas	Reunión comité planificación	Órdenes de producción (SAP)	Planta	
Logística	Inventarios y transporte	Comunicación y retroalimentación	Actas y programas actualizados	Todas las áreas	
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BÁSICOS	FINANCIERO	
ERP Computadoras	Libro electrónico planificación Actas de reunión WhatsApp corporativo	Oficinas administrativas Sala de reuniones Plataforma virtual	Internet Energía eléctrica Telefonía	Presupuesto anual Costos operativos	
INDICADORES DE PROCESO					
Cumplimiento de planificación en cantidades					
CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN:	VERSION N°:	MOTIVO DEL CAMBIO:
Gerente de Producción	Coordinador de Calidad	Gerencia General	26/12/2025	01	Emisión del documento



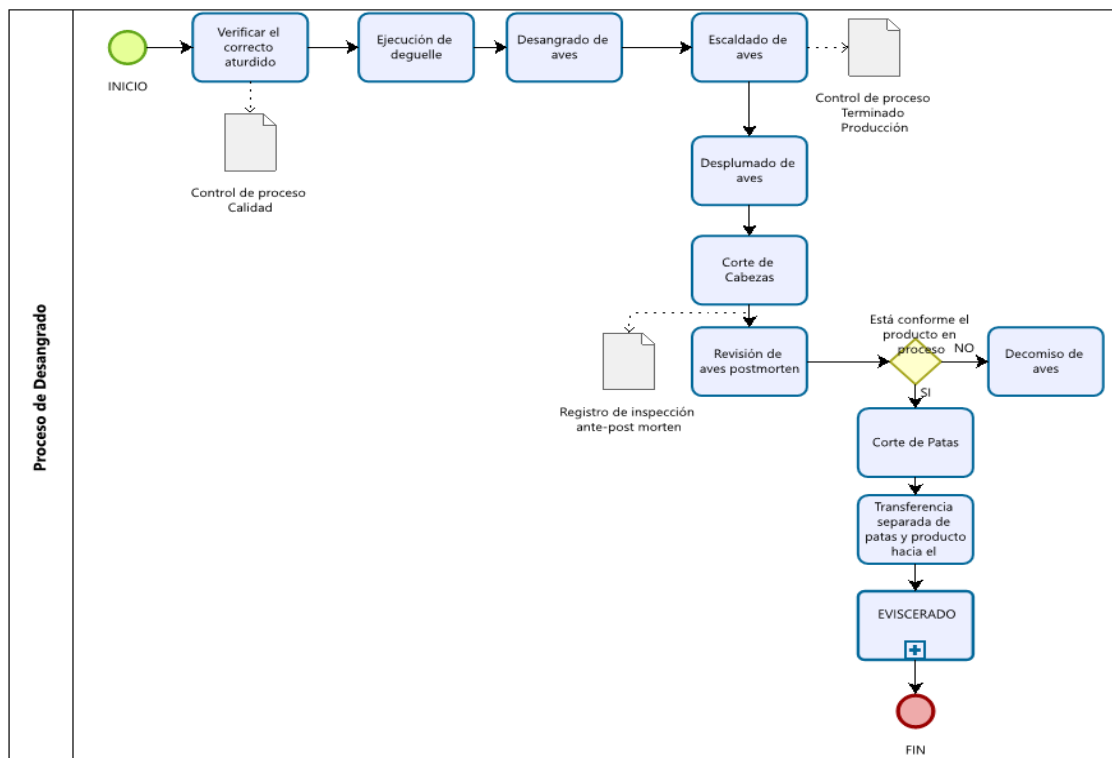
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO		CÓDIGO: SGI-FC- RM-01 VERSIÓN N°: 01	
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/12/2025			
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Jefe de Planta			
PARTICIPANTES:		Jefe de Planta, Supervisor de producción, Operarios de Producción, Digitador de Pesos, Médico Veterinario, Auxiliar de Calidad, Guardia de Planta.			
OBJETIVO		Asegurar la correcta recepción de la materia prima (aves) en la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A., verificando el cumplimiento de los requisitos documentales, sanitarios, de bienestar animal y de calidad, garantizando que las aves ingresen al proceso productivo en condiciones adecuadas para su faenamiento.			
CONTROLES					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS		REGLAS		INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS	
Documento de Agrocalidad para movilización de aves				Registro de pesos de pollo en plataforma de recepción	
Manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)				Registro de proceso terminado	
				Registro de embarque de aves hacia planta	
				Certificado de movilización Agrocalidad	
				Registro de control veterinario	
REQUISITOS DE NORMA		Cumplimiento de tiempos de ayuno establecidos		Registro de aves muertas en transporte	
ISO 9001:2015 – Capítulos aplicables		Verificación obligatoria de documentos de movilización			
4. Contexto de la organización		Calibración del aturdidor según peso y sexo del ave			
5. Liderazgo		Cumplimiento de criterios sanitarios ante mortem			
6. Planificación					
7. Apoyo					
8. Operación					
9. Evaluación del desempeño					
10. Mejora					
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas	PLANTA DE FAENAMIENTO		Salidas	PARTE INTERESADA
	INTERACCIÓN			INTERACCIÓN	Cliente / Proceso Posterior
Granjas propias / terceros	Camión con aves a faenar	Recepción de documentación		Documentación verificada	Producción
Agrocalidad	Certificados de movilización	Verificación de sellos		Aves autorizadas	Producción


Mercado	Información de necesidades del cliente	Pesaje y registro en SAP	Registro de pesos	Producción
Transporte	Aves vivas	Revisión sanitaria ante mortem	Aves aptas para faena	Producción
Proceso de recepción	Aves recibidas	Aturdido de aves	Aves aturdidas	Proceso de faenamiento
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BÁSICOS	FINANCIERO
Aturdidor Balanzas Computadoras Ganchos	Jaulas / huacales Formularios y registros Equipos de protección personal	Plataforma de recepción Área de descarga Ambiente del proceso productivo	Energía eléctrica Agua potable	Presupuesto operativo asignado al proceso
INDICADORES DE PROCESO				
% pollos muertos en plataforma				
CONTROL DE CAMBIOS				
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN:	MOTIVO DEL CAMBIO:
Jefe de Planta	Coordinador de Calidad	Gerencia de Producción	26/12/2025	Emisión del documento



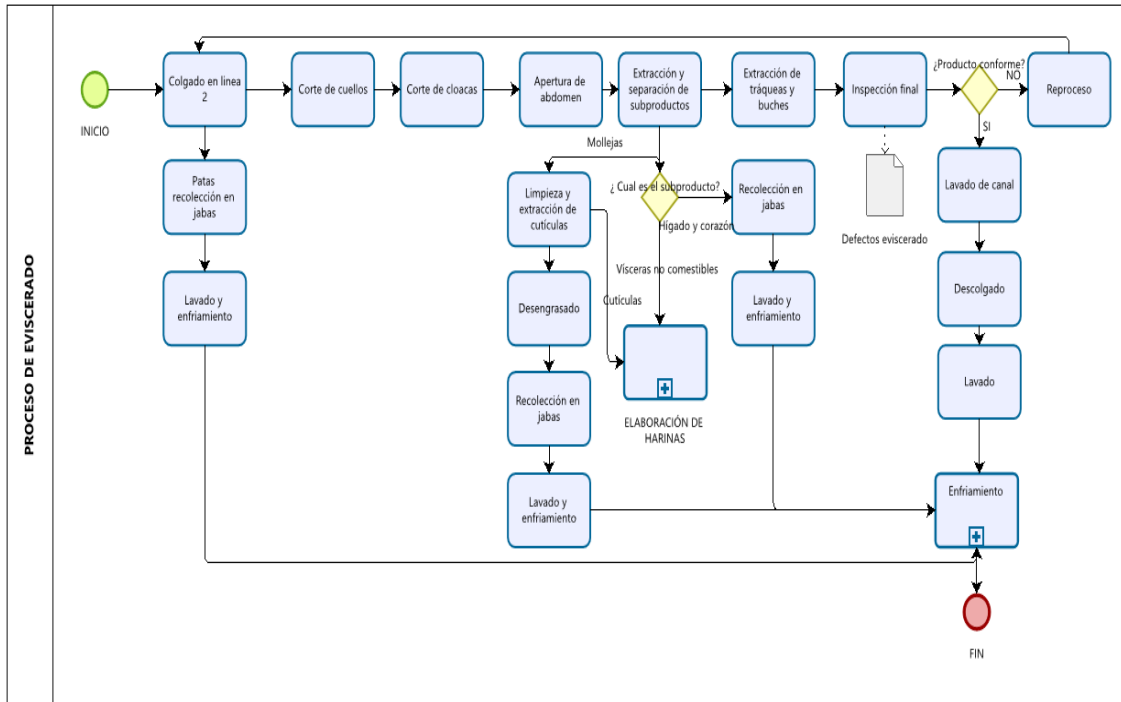
 Incubandina s.a.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DESANGRADO PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO		CÓDIGO: SGI-FC-DE-01 VERSIÓN N°: 01	
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/12/2025			
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Jefe de Planta			
PARTICIPANTES:		Jefe de Planta, Supervisor de Producción, Degollador, Operadores de Producción, Médico Veterinario, Personal de Control de Calidad, Operador de Elaboración de Harina.			
OBJETIVO		Ejecutar correctamente el proceso de desangrado de aves previamente aturdidas, garantizando una eliminación eficiente de sangre para preservar la calidad, inocuidad y características organolépticas del producto final, cumpliendo los lineamientos técnicos de la planta faenadora de Incubandina S.A.			
CONTROLES					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS		REGLAS		INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS	
Ficha de proceso de desangrado		Cumplir tiempos de desangrado establecidos Aves correctamente aturdidas antes del corte Uso obligatorio de EPP Parámetros de escaldado definidos		Registro de control de proceso terminado	
Manual de la máquina desplumadora				Registro de control del proceso	
Tabla de calibración de equipos				Registro de decomisos	
				Registro de temperatura de escaldado	
REQUISITOS DE NORMA					
ISO 9001:2015 7.1 Recursos 8.1 Control operacional 8.5 Producción y provisión del servicio 9.1 Evaluación del desempeño 10.2 No conformidad y acción correctiva					
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas INTERACCIÓN	PLANTA DE FAENAMIENTO		Salidas INTERACCIÓN	PARTE INTERESADA A Cliente / Proceso Posterior
Recepción de MP	Aves colgadas y aturdidas	Ejecución de Degolle		Producto desangrado	Eviscerado
Aturdido	Aves aptas	Tiempo de Desangrado		Sangre recolectada	Elaboración de Harina
Producción	Aves	Escaldado		Aves escaldadas	Desplumado


Producción	Canales	Desplumado	Canales limpias	Corte de cabeza	
Control veterinario	Aves	Revisión post mortem	Aves aptas/decomisadas	Calidad	
Producción	Aves	Corte de patas	Patatas separadas	Eviscerado	
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BÁSICOS	FINANCIERO	
Desplumadora Escaldadora Cortadora de Arrancador de cabezas	Cuchillos Chaira Línea aérea Guante de acero Gavetas Tanques de sangre	Área de Elaboración de Harina Plataforma productiva	Energía eléctrica Agua potable Vapor	Presupuesto operativo Costos de mantenimiento	
INDICADORES DE PROCESO					
% de decomisos post mortem					
CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN:	VERSION N.º:	MOTIVO DEL CAMBIO:
Jefe de Planta	Coordinador de Calidad	Gerencia de Producción	26/12/2025	01	Emisión del documento



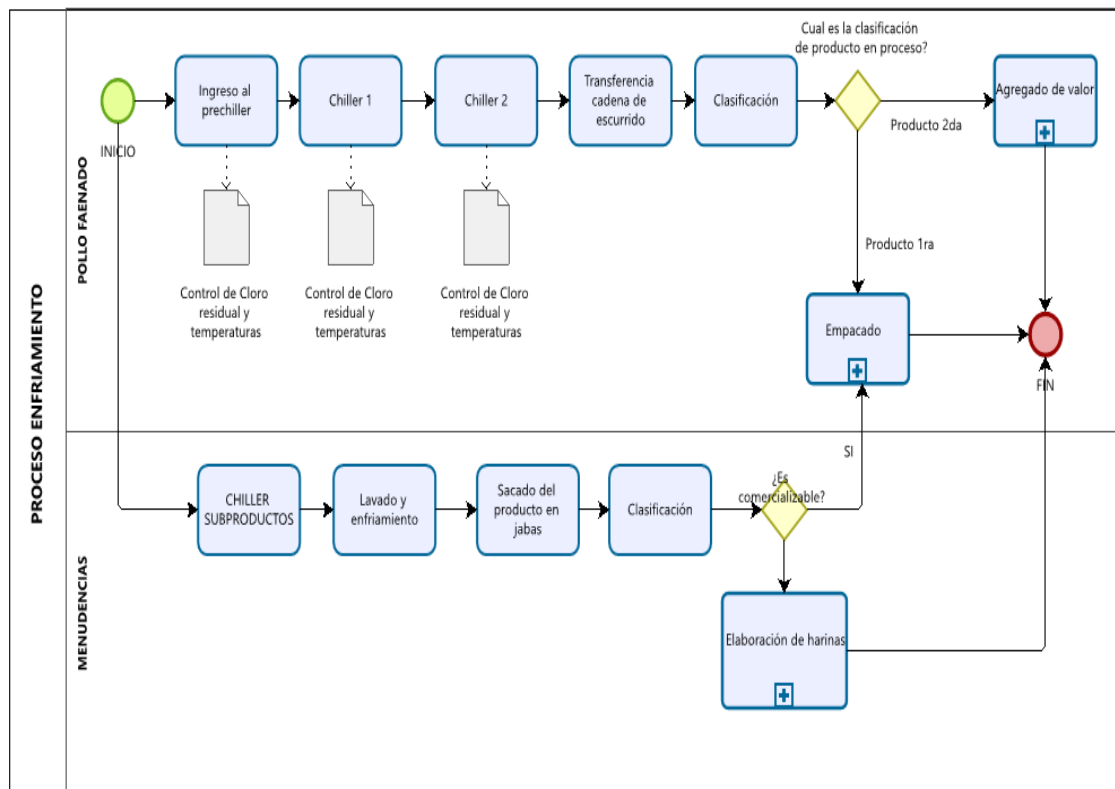
 Incubandina s.a.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO EVISCERADO PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO		CÓDIGO: SGI-FC-EV-01 VERSIÓN N°: 01	
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/12/2025			
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Jefe de Planta			
PARTICIPANTES:		Jefe de Planta, Supervisor de Producción, Operadores de Producción, Auxiliar de Calidad, Médico Veterinario, Operador de área limpia (menudencias), Operador de cámaras (si aplica).			
OBJETIVO		Extraer las vísceras comestibles y no comestibles del producto en proceso, eviscerando completamente el ave para evitar contaminación fecal/biliar en la canal y prevenir afectación de los procesos posteriores, garantizando calidad e inocuidad en la planta faenadora de Incubandina S.A.			
CONTROLES					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS		REGLAS		INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS	
POE/Documento de Control de Calidad (post mortem)		Implementos y equipos de eviscerado deben operar correctamente Aves con heces luego del duchado: retirar y reprocessar (lavado) Lesiones antes del duchado: separar y revisar con Médico Veterinario Defectos de evisceración (intestinos, cloacas sin cortar, vísceras internas): retirar y reprocessar Higiene de equipos: lavado de pistola de vacío cada 10 aves		Registro de defectos en evisceración	
POE/Documento de Control de Calidad (post mortem)				Registro de reprocesos	
BPM – control de contaminación cruzada				Registro de decomisos	
Instructivo de lavado/enfriamiento de menudencias (mollejas/hígados/corazones/cuello/patas)				Registro de temperatura/tiempos de lavado-enfriamiento	
POE Evaluación Ante y Post Mortem (referencia operativa)				Control de proceso terminado	
REQUISITOS DE NORMA					
7.1 Recursos					
7.5 Información documentada					
8.1 Planificación y control operacional					
8.5 Producción y provisión del servicio					
8.7 Control de salidas no conformes					
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación					
10.2 No conformidad y acción correctiva					
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas INTERACCIÓN	PLANTA DE FAENAMIENTO		Salidas INTERACCIÓN	PARTE INTERESADA Cliente / Proceso Posterior
Desangrado / Corte patas / Desplumado	Aves sin plumas y con patas cortadas	Transferencia separada (patas/producto) a línea eviscerado		Producto en proceso colgado en línea	Eviscerado (línea)


Línea patas (desangrado)	Patas cortadas	Escaldado/pelado de patas + Enfriamiento + Clasificación	Patas clasificadas y frías	Empacado / Agregado de valor	
Producción (línea eviscerado)	Aves colgadas	Corte cuellos + Lavado de canales	Canales lavadas	Extracción cloacas	
Producción (línea eviscerado)	Canales	Extracción de cloacas 5.9 Corte abdomen	Cavidad lista para extracción	Destripado	
Producción / Área limpia	Hígado y corazón	Lavado + enfriamiento (10 a 4°C)	Vísceras comestibles frías	Empacado	
Producción / Área mollejas	Mollejas	Corte + lavado-desengrasado + pelado cutícula + enfriamiento	Mollejas limpias y frías	Empacado	
Producción	Buches, tráqueas, cuellos	Extracción + Lavado/enfriamiento cuellos + Clasificación	Cuellos conformes / no conformes	Empacado / Elaboración de Harina	
Calidad / Veterinario	Canal y subproductos	Inspección calidad + Reproceso	Producto conforme	Lavado canal / Prechiller	
Producción (salida línea)	Canales revisadas	Lavado duchas + Descolgado	Canales hacia prechiller	Lavado y enfriamiento (chillers)	
Lavado/enfriamiento	Canales	Lavado prechiller + Enfriamiento/descarga	Canal lavada/enfriada	Ecurrido / Empacado	
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BÁSICOS	FINANCIERO	
<p>Extractor de cloacas Pistola neumática / vacío Cortadora de mollejas Lavadora desengrasado mollejas Peladora de mollejas</p>	<p>Cuchillos Chaira Guante de acero Canastas</p>	<p>Canastas Área de menudencias (área limpia) Área de lavado/enfriamiento (chillers menudencias) Duchas de lavado Zona de reproceso</p>	<p>Agua potable Energía eléctrica Hielo / agua</p>	<p>Presupuesto operativo del área Costos de insumos y mantenimiento</p>	
INDICADORES DE PROCESO					
% Rendimiento del proceso: (kg canal pesado / kg canal colgado) × 100					
CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN:	VERSION N°:	MOTIVO DEL CAMBIO:
Jefe de Planta	Coordinador de Calidad	Gerencia de Producción	26/12/2025	01	Emisión del documento



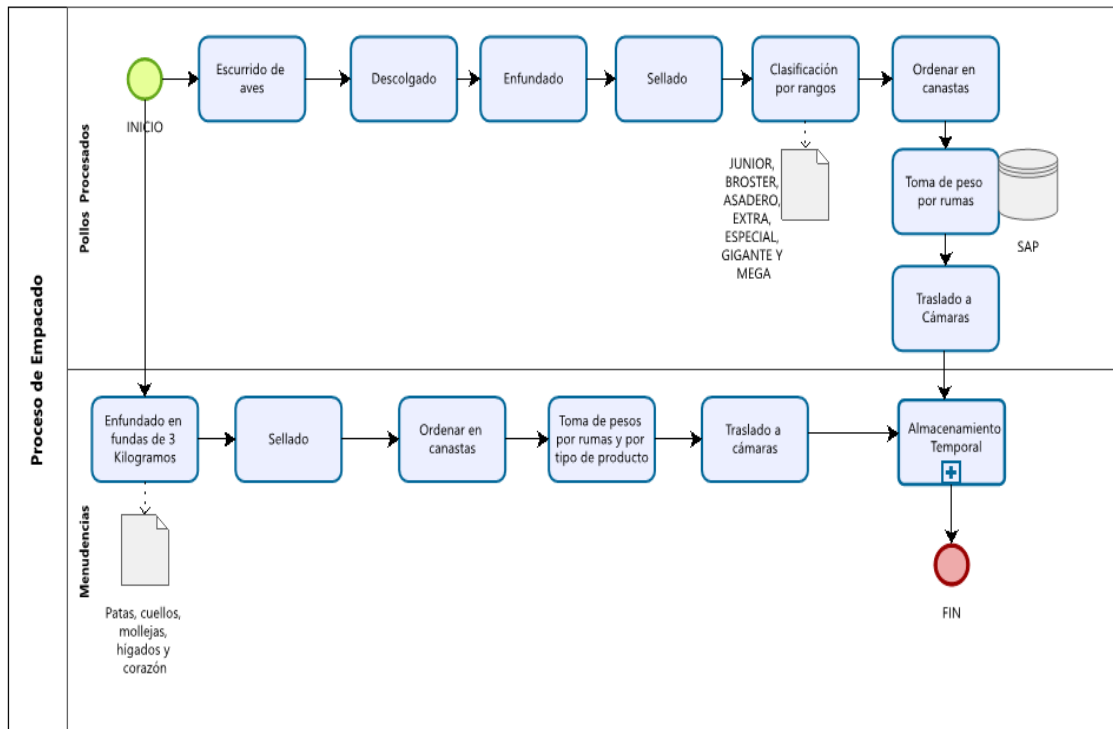
 Incubandina s.a.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO ENFRIAMIENTO PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO		CÓDIGO: SGI-FC-EN-01 VERSIÓN N°: 01	
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/12/2025			
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Jefe de Planta			
PARTICIPANTES:		Operario de hielo (turno), Auxiliar de Calidad, Supervisor de Producción, Operarios de Producción, Personal de Mantenimiento.			
OBJETIVO		Lavar y enfriar correctamente las canales de las aves en proceso en la planta de Incubandina S.A., garantizando condiciones adecuadas de temperatura, concentración de cloro y pH para preservar la inocuidad, calidad y vida útil del producto.			
CONTROLES					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS		REGLAS		INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS	
Procedimiento Lavado y Enfriamiento de Canales				Registro "Control de cloro residual"	
Instructivo uso bombas dosificadoras				Registro "Control proceso terminado"	
Plan de Limpieza y Desinfección				Registro de monitoreo horario	
REQUISITOS DE NORMA		Cumplir rangos de cloro establecidos (prechiller 50–100 ppm / chiller 1: 25–50 ppm / chiller 2: 25 ppm) Tiempo mínimo de permanencia en chillers Uso obligatorio de EPP			
7.1 Recursos					
7.5 Información documentada					
8.1 Control operacional					
8.5 Producción y provisión del servicio					
9.1 Seguimiento, medición y análisis					
10.2 Acción correctiva					
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas INTERACCIÓN	PLANTA DE FAENAMIENTO		Salidas INTERACCIÓN	PARTE INTERESADA Cliente / Proceso Posterior
Eviscerado	Canales sin patas	Descolgado automático de la cadena		Canales al prechiller	Lavado
Producción	Producto en proceso	Lavado en prechiller (6–8 min) con control de cloro		Canales lavadas	Chiller 1


Producción	Canales	Preenfriamiento en chiller 1 (12–24 min, 12–14 °C)	Canales frías	Chiller 2	
Producción	Canales	Enfriamiento final en chiller 2 (0–4 °C, 1h15 min)	Canales enfriadas	Escurredo	
Calidad	Parámetros controlados	Monitoreo cloro, pH y temperatura	Registros completos	Gestión de calidad	
RECURSOS					
MÁQUINAS YEQUIPOS	MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BASICOS	FINANCIERO	
Prechiller Chiller 1 Chiller 2 Elevador mecánico	Cintas reactivas de cloro Termómetros Bombas dosificadoras Hipoclorito de sodio	Área de chillers Línea de escurredo Plataforma productiva Zona de acopio	Energía eléctrica Agua potable Hielo	Presupuesto operativo Costos de insumos	
INDICADORES DE PROCESO					
Temperatura promedio en chiller 1 y chiller 2					
CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN:	VERSIÓN N°:	MOTIVO DEL CAMBIO:
Jefe de Planta	Coordinador de Calidad	Gerencia de Producción	26/12/2025	01	Emisión del documento



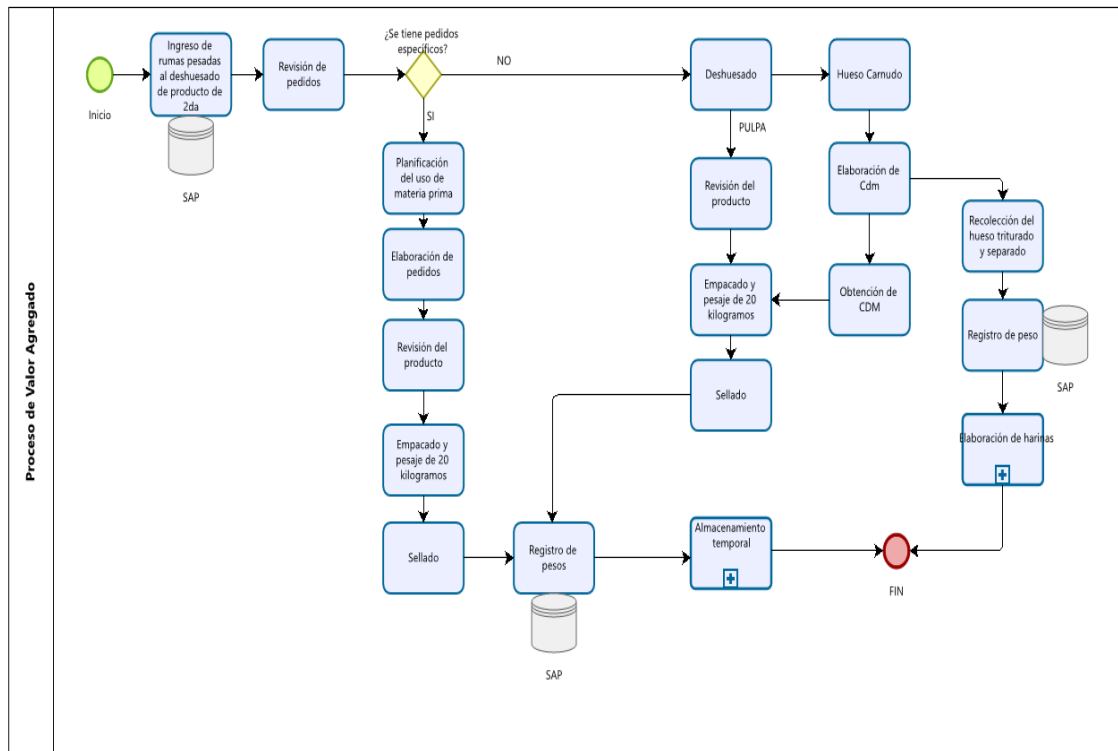
 Incubandina s.a.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO EMPACADO PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO		CÓDIGO: SGI-FC-EM-01 VERSIÓN N°: 01	
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/12/2025			
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Jefe de Planta			
PARTICIPANTES:		Supervisores de Producción, Operadores de Producción, Auxiliar de Control de Calidad, Operador de Cámaras, Camarero, Personal de Sistemas (SAP).			
OBJETIVO		Asignar a las aves, menudencias y productos comercializables un empaque adecuado que permita resguardar el producto de forma segura, garantizando calidad e inocuidad después del proceso de eviscerado en la planta de Faenamiento Incubandina S.A.			
CONTROLES					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS		REGLAS		INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS	
Ficha técnica de producto		Las fundas deben estar correctamente selladas (resellar si aplica) Las jabas deben estar limpias y desinfectadas Clasificar producto conforme y no conforme Empaque según tipo de producto		Control de proceso calidad	
Instructivo clasificadora de aves				Control de proceso terminado	
BPM – Empacado				Registro de pesos en SAP	
Instructivo uso de clipadora				Registro de desperdicios de empaque	
REQUISITOS DE NORMA					
7.1 Recursos					
7.5 Información documentada					
8.1 Control operacional					
8.5 Producción y provisión del servicio					
8.7 Control de salidas no conformes					
9.1 Seguimiento y medición					
10.2 Acción correctiva					
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas <i>INTERACCIÓN</i>	PLANTA DE FAENAMIENTO		Salidas <i>INTERACCIÓN</i>	PARTE INTERESADA Cliente / Proceso Posterior
Lavado y enfriamiento	Canales frías	Colgado en cadena de escurrido		Producto escurrido	Empacado
Eviscerado	Menudencias frías	Inspección de calidad		Producto conforme	Clasificación
Bodega	Material de empaque (fundas, clips, etiquetas)	Enfundado y sellado		Producto empacado	Pesaje
Producción	Canales	Clasificación por peso		Producto clasificado	Cámaras frías


Calidad	Producto	Verificación aleatoria de sellado	Registros completos	Gestión de calidad	
Logística	Producto empacado	Traslado a cámaras	Producto refrigerado	Despacho	
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BÁSICOS	FINANCIERO	
Clipadora Máquina clasificadora Balanza Máquina Zebra Codificadora de fundas Computadora / SAP Coches	Fundas plásticas Clips aluminio Gavetas / canastas Etiquetas	Cadena de escurrido Tobogán Área de empacado Cámaras de almacenamiento	Energía eléctrica Agua potable	Presupuesto operativo Costos de insumos	
INDICADORES DE PROCESO					
Kg de desperdicio de empaque					
CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN:	VERSION N°:	MOTIVO DEL CAMBIO:
Coordinador de Calidad	Jefe de Planta	Gerencia de Producción	26/12/2025	01	Emisión del documento



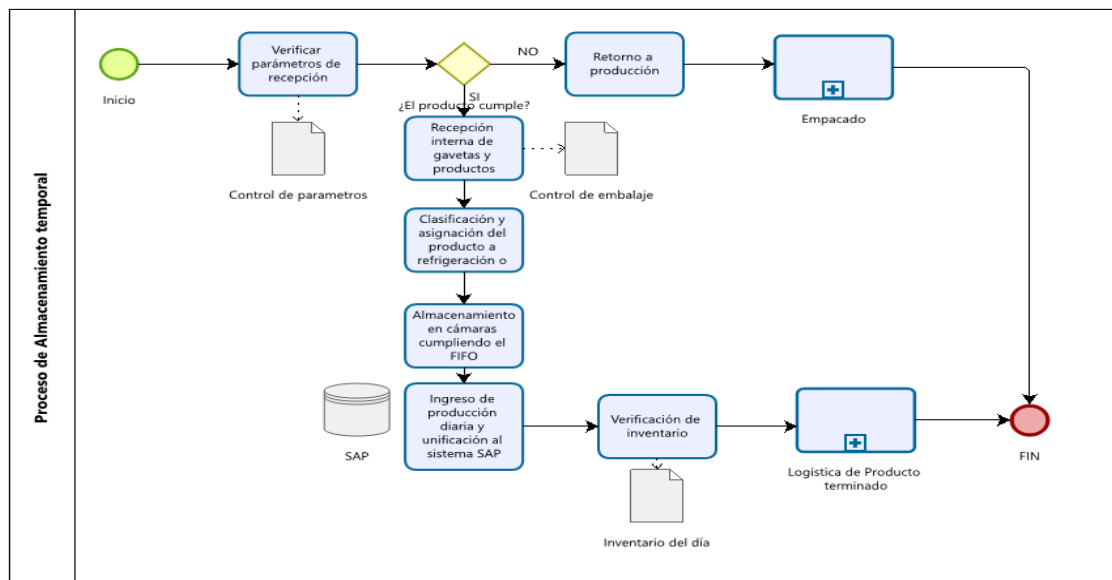
 Incubandina s.a.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO AGREGADO DE VALOR PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO		CÓDIGO: SGI-FC-AV-01 VERSIÓN N°: 01	
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/12/2025			
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Jefe de Planta			
PARTICIPANTES:		Jefe de Planta, Supervisor de Producción, Operadores de Producción, Auxiliares de Calidad, Personal de Bodega, Personal de Logística.			
OBJETIVO		Separar los pollos de primera y segunda calidad para su transformación en productos con valor agregado (enteros, despresados, despulpados o deshuesados), de acuerdo con los requerimientos del cliente, garantizando calidad, inocuidad y trazabilidad en la planta de faenamiento Incubandina S.A.			
CONTROLES					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS		REGLAS		INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS	
Fichas técnicas de productos		Los productos apilados deben estar sobre canasta/jaba base (sin contacto con el piso) Pulpa sin cartílagos, huesos, plumas ni contaminantes Presas sin plumas y libres de residuos Diferenciación de empaque: Verde=CDM / Azul=Pulpas / Transparente=Presas		Monitoreo de Producto Empacado	
Manual / instructivo de operación máquina POSS (CDM)				Monitoreo Pulpa – CDM	
BPM – control de contaminación física				Registro de pesos en sistema SAP	
				Registro de pesos en sistema SAP	
				Registros de liberación/calidad del lote (si aplica)	
REQUISITOS DE NORMA					
7.1 Recursos					
7.5 Información documentada					
8.1 Planificación y control operacional					
8.5 Producción y provisión del servicio					
8.7 Control de salidas no conformes					
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación					
10.2 No conformidad y acción correctiva					
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas INTERACCIÓN	PLANTA DE FAENAMIENTO		Salidas INTERACCIÓN	PARTE INTERESADA Cliente / Proceso Posterior
Empacado / Refrigeración	Pollos de segunda (ala rota, descarte, morada)	Revisión de pedidos y planificación diaria		Orden de producción por pedido	Producción
Cámaras / Congelación	Pollo congelado	Planificación de MP e insumos (solicitud a bodega)		MP e insumos disponibles	Producción
Bodega	Fundas y gavetas	Revisión de producto y control de contaminación física		Pulpa comercial / premium / pechuga	Congelación / Clientes


Deshuesado	Hueso de pollo	Elaboración y obtención de CDM con máquina POSS	CDM	Congelación / Clientes	
Proceso CDM	Hueso molido	Pesaje y transferencia a destino final	Hueso molido / desecho	Elaboración de Harina / Gestor	
RECURSOS					
MÁQUINAS YEQUIPOS	MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BASICOS	FINANCIERO	
Balanza de piso Sistema SAP Máquina POSS (CDM) Molino remolienda Cortadora de disco Ganchos / coches	Cuchillos Chaira Guante de cota de malla Fundas codificadas (verde/azul/transparente) Canastas Etiquetas	Área de agregado de valor (despresado/deshuesado) Mesas con conos Área de CDM Área de pesaje Zona de almacenamiento y arrumes Cámaras de refrigeración/congelación	Energía eléctrica Agua potable	Presupuesto operativo del área Costos de insumos (fundas, canastas) Costos mantenimiento equipos	
INDICADORES DE PROCESO					
% de rendimiento en CDM					
CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN:	VERSION N°:	MOTIVO DEL CAMBIO:
Coordinador de Calidad	Jefe de Planta	Gerencia de Producción	26/12/2025	01	Emisión del documento



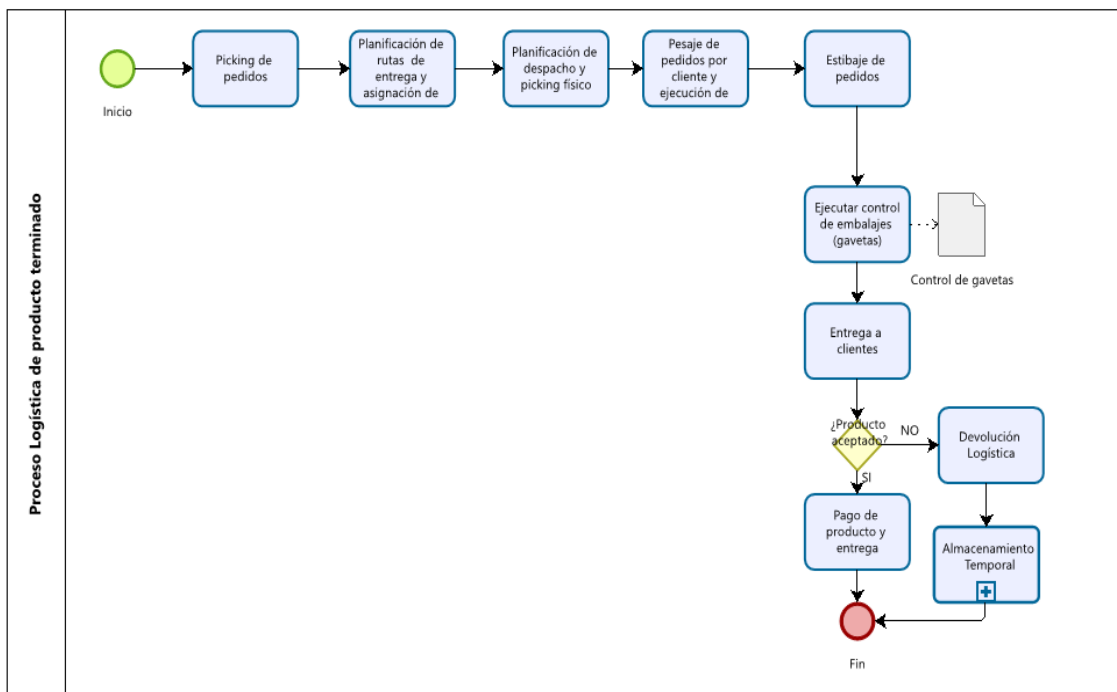
 Incubandina s.a.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO ALMACENAMIENTO TEMPORAL PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO		CÓDIGO: SGI-FC-AT-01 VERSIÓN N°: 01	
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/12/2025			
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Coordinador Logístico			
PARTICIPANTES:		Coordinador Logístico, Auxiliar de Calidad, Asistente de Calidad, Bodeguero, Ayudantes de Bodega.			
OBJETIVO		Garantizar la preservación y almacenamiento correcto del producto terminado, verificando que se encuentre íntegro, en buen estado, debidamente empacado y listo para su entrega al cliente, manteniendo la cadena de frío y evitando contaminación.			
CONTROLES					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS		REGLAS		INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS	
Procedimiento de preservación y almacenamiento PT		Aplicar FIFO / FEFO según corresponda Producto siempre sobre pallets o gavetas base Identificación de producto (Liberado / Cuarentena / No conforme) Prohibido personal no autorizado		Registro de control de recepción de producto terminado	
Procedimiento de verificación				Control de temperaturas de cámaras	
Procedimiento de limpieza y desinfección				Registro de inventario diario	
				Verificación de condiciones físicas de bodega	
REQUISITOS DE NORMA					
7.1 Recursos					
7.5 Información documentada					
8.1 Control operacional					
8.5 Producción y provisión del servicio					
8.7 Control de producto no conforme					
9.1 Seguimiento y medición					
10.2 Acción correctiva					
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior Entradas INTERACCIÓN		PLANTA DE FAENAMIENTO		Salidas INTERACCIÓN PARTE INTERESADA Cliente / Proceso Posterior	


Producción	Producto terminado empacado	Verificación de parámetros de recepción	Producto conforme	Almacenamiento	
Producción	Órdenes de producción	Recepción interna y pesaje	Producto registrado	SAP	
Producción	Inventario físico	Clasificación por tipo y lote	Producto clasificado	Cámaras frías	
Logística	Capacidad de almacenamiento	Organización FIFO / FEFO	Producto rotado	Picking	
Calidad	Información de lotes	Verificación inventarios	Reporte inventario	Despacho	
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BÁSICOS	FINANCIERO	
Balanzas Sistema SAP Nube de información	Gavetas Pallets Termómetros	Cámaras de refrigeración Cuartos fríos Contenedores REEFER	Energía eléctrica Agua	Presupuesto operativo Costos de operación	
INDICADORES DE PROCESO					
Volumen de producto retornado a proceso					
CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN:	VERSION N°:	MOTIVO DEL CAMBIO:
Coordinador de Calidad	Coordinador Logístico	Gerencia de Producción	26/12/2025	01	Emisión del documento



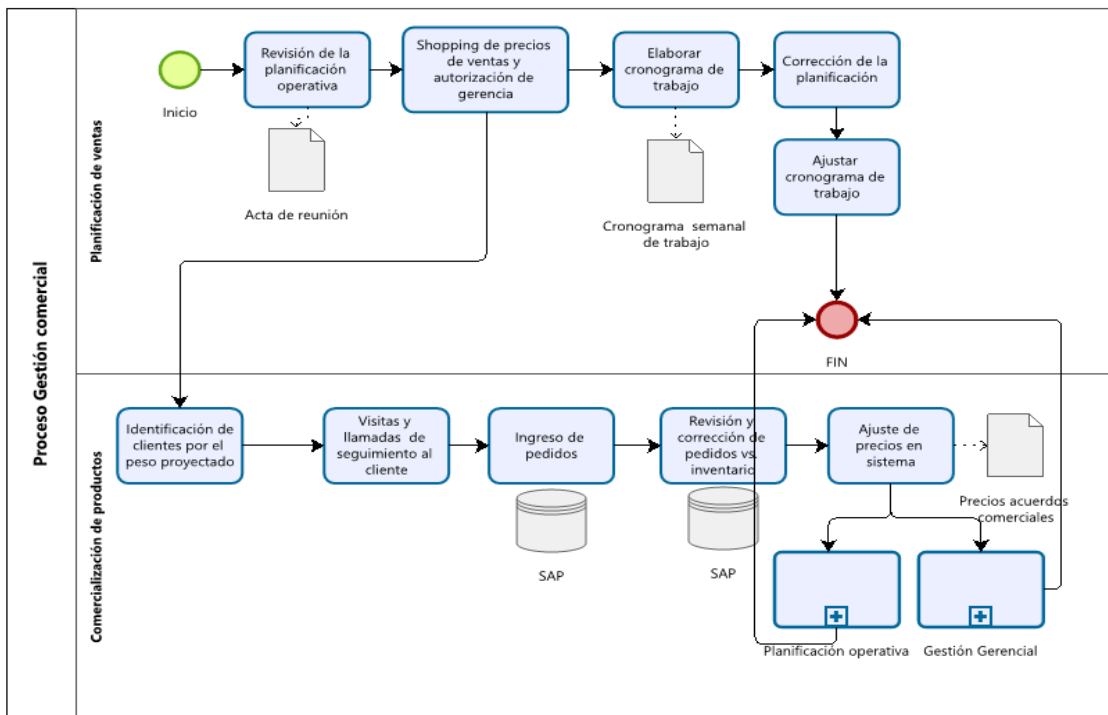
 Incubandina s.a.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO LOGISTICA PRODUCTO TERMINADO PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO		CÓDIGO: SGI-FC-LP-01 VERSIÓN N°: 01	
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/12/2025			
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Coordinador Logístico			
PARTICIPANTES:		Conductor, Ayudante de Conductor, Bodeguero, Ayudante de Bodega, Coordinador Logístico, Coordinador de Ventas, Asistente Administrativa, Auxiliar de Bodega.			
OBJETIVO		Establecer los lineamientos para realizar la distribución y entrega de los productos elaborados en la Planta Faenadora de Aves de Incubandina S.A., asegurando trazabilidad, control documental, cadena de frío y manejo adecuado de embalajes.			
CONTROLES					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS		REGLAS		INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS	
Instructivo de Verificación de Pre Carga de Camiones		Controlar temperaturas antes/durante despacho. No exceder capacidad máxima de carga del vehículo. Sólo personal autorizado en andén. Validar correspondencia SAP vs físico. Verificar pedido vs vehículo asignado.		Registro de verificación de condiciones de precarga de camiones.	
Procedimiento de Trazabilidad PT				Registro despacho diario de pollo faenado	
Procedimiento Devoluciones y Retornos				Registro control movimiento diario de embalajes	
Procedimiento facturación y notas crédito/débito				Registro control temperaturas flota transporte	
				Registro inventario diario	
REQUISITOS DE NORMA					
7.1 Recursos					
7.5 Información documentada					
8.1 Control operacional					
8.5 Producción y provisión del servicio					
8.7 Control de salidas no conformes					
9.1 Seguimiento, medición y análisis					
10.2 Acción correctiva					
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas INTERACCIÓN	PLANTA DE FAENAMIENTO		Salidas INTERACCIÓN	PARTE INTERESADA A Cliente / Proceso Posterior
Comercial / Ventas	Información de pedidos confirmados	Recepción y confirmación de pedidos		Pedidos planificados	Ruteo y despacho


Almacenamiento Temporal PT	Inventario de productos PT	Picking SAP + picking físico	Pedido armado	Pesaje y facturación
Bodega / Logística	Inventario de embalajes	Control de embalajes (gavetas/pallets)	Registro embalajes	Retorno / préstamos
Administración	Facturas / notas crédito/débito	Emisión y entrega de documentación	Documentación completa	Cliente
Transporte	Unidades disponibles	Planificación de rutas y asignación de flota	Rutas definidas	Distribución
Cliente	Requerimientos / devoluciones	Gestión de devoluciones y retornos	Producto retornado / nota crédito	Producción / logística
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BÁSICOS
Transportes (camiones) Balanzas Equipos informáticos SAP		Embalajes (gavetas, pallets) Documentación (facturas, notas entrega) EPP / uniformes	Andén de carga / área de pesaje Oficinas logística Bodega PT	Energía eléctrica Internet / nube
FINANCIERO				
Presupuesto operativo de distribución Combustible y mantenimiento o Costos logísticos				
INDICADORES DE PROCESO				
Control de mermas				
CONTROL DE CAMBIOS				
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN:	VERSIÓN N°:
Coordinador de Calidad	Coordinador Logístico	Gerencia de Producción	26/12/2025	01
MOTIVO DEL CAMBIO:				
Emisión del documento				



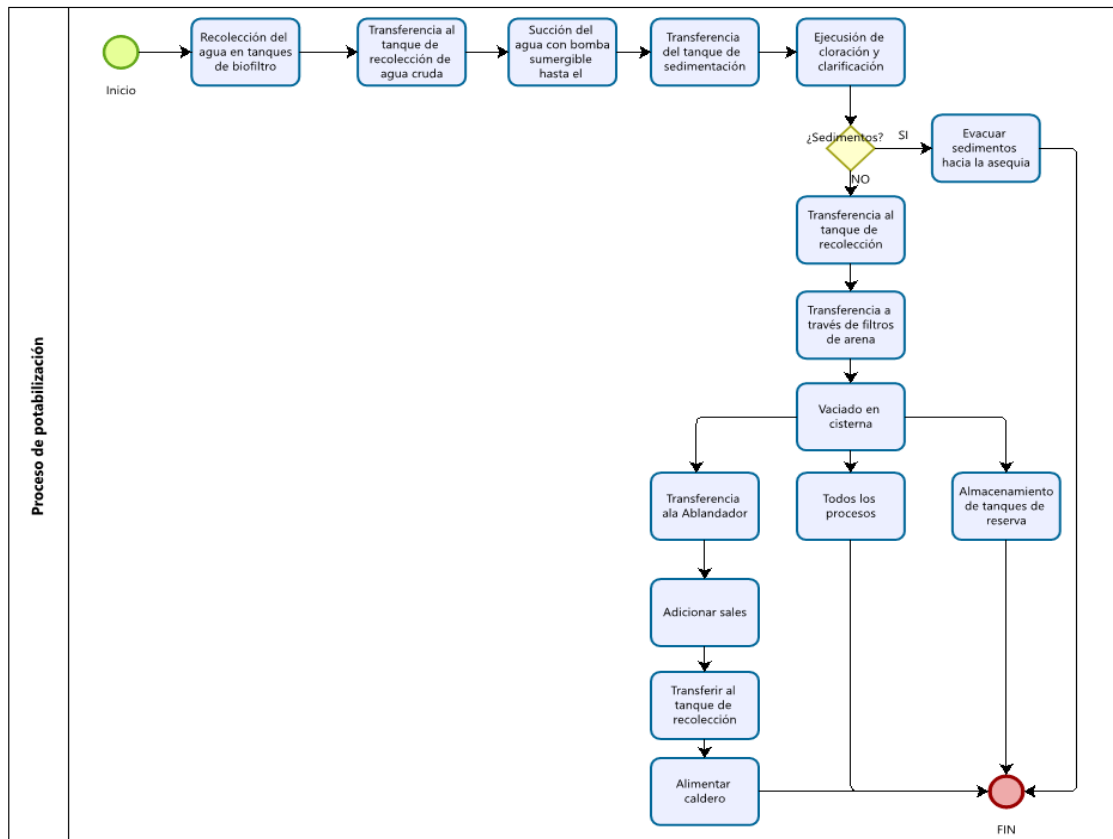
 Incubandina s.a.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO		CÓDIGO: SGA-FC-GC-01 VERSIÓN N°: 01	
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/12/2025			
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Jefe de Ventas			
PARTICIPANTES:		Jefe de Cartera, Asesores, Coordinador de Logística, Coordinador Administrativo Austro, Gerente General, Gerente de Producción.			
OBJETIVO		Comercializar los productos elaborados en la Planta Faenadora de Aves de Incubandina S.A., generando oportunidades de ingreso económico para la organización, desarrollando estrategias de mercado y brindando la mejor atención al cliente, incluyendo seguimiento y cartera (cobranzas).			
CONTROLES					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS		REGLAS		INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS	
Manual cambio de acuerdos comerciales y ventas puntuales en SAP				Acta de reuniones	
Tarjeta de creación de cliente				Cronograma semanal de trabajo	
				Requerimiento semanal de pedidos especiales	
				Requerimiento de producción diaria	
REQUISITOS DE NORMA		Aprobación previa de precios por Gerencia / carga en SAP por responsable. Creación de cliente con información completa y validada. Pedidos ingresados conforme instructivo y tiempos definidos.			
4.2 Comprensión de necesidades y expectativas de partes interesadas (clientes).					
5.1 Enfoque al cliente.					
6.2 Objetivos y planificación para lograrlos (ventas vs presupuesto).					
7.1 / 7.5 Recursos e información documentada					
8.2 Requisitos para productos y servicios (cambios de requisitos del cliente).					
9.1 Seguimiento, medición y evaluación (indicadores comerciales).					
10.2 No conformidad y acción correctiva (inconformidad de precios/pedidos especiales).					
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas	PLANTA DE FAENAMIENTO		Salidas	PARTE INTERESADA
	INTERACCIÓN			INTERACCIÓN	Cliente / Proceso Posterior
Producción / Planificación Operativa	Estimaciones de producción diaria, planificación semanal	Revisión planificación operativa		Requerimientos y estrategia semanal	Equipo comercial, Producción
Almacenamiento / Logística PT	Inventario de productos disponibles	Identificar clientes objetivo		Priorización de mercado/ventas	Clientes / Logística


Mercado / Clientes	Necesidades del mercado, información de requisitos del cliente	Visitas/llamadas, negociación	Pedidos confirmados	Logística PT (despacho)	
Gerencia General	Autorización de acuerdos comerciales/precios	Shopping de precios y aprobación	Precios aprobados / acuerdos comerciales	Jefe de ventas	
Asesores / Asesora asignada	Información de clientes / pedidos	Ingresos pedidos /Ajustes vs inventario	Borrador y pedido final	Logística PT	
Clientes / Cartera	Pagos / vencimientos	Gestión y seguimiento cartera (cobranzas)	Ingresos económicos / flujo de efectivo	Finanzas / Gerencia	
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BÁSICOS	FINANCIERO	
Equipos informáticos Equipos móviles (celulares)	Plantilla de pedidos	Oficinas área comercial Acceso a Drive / correo	Internet Energía eléctrica Telefonía móvil	Presupuesto comercial Flujo de caja por cobranzas	
INDICADORES DE PROCESO					
Ventas vs Presupuesto Precio de oportunidad					
CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN:	VERSION N°:	MOTIVO DEL CAMBIO:
Coordinador de Calidad	Jefe de Ventas	Gerencia de Producción	26/12/2025	01	Emisión del documento



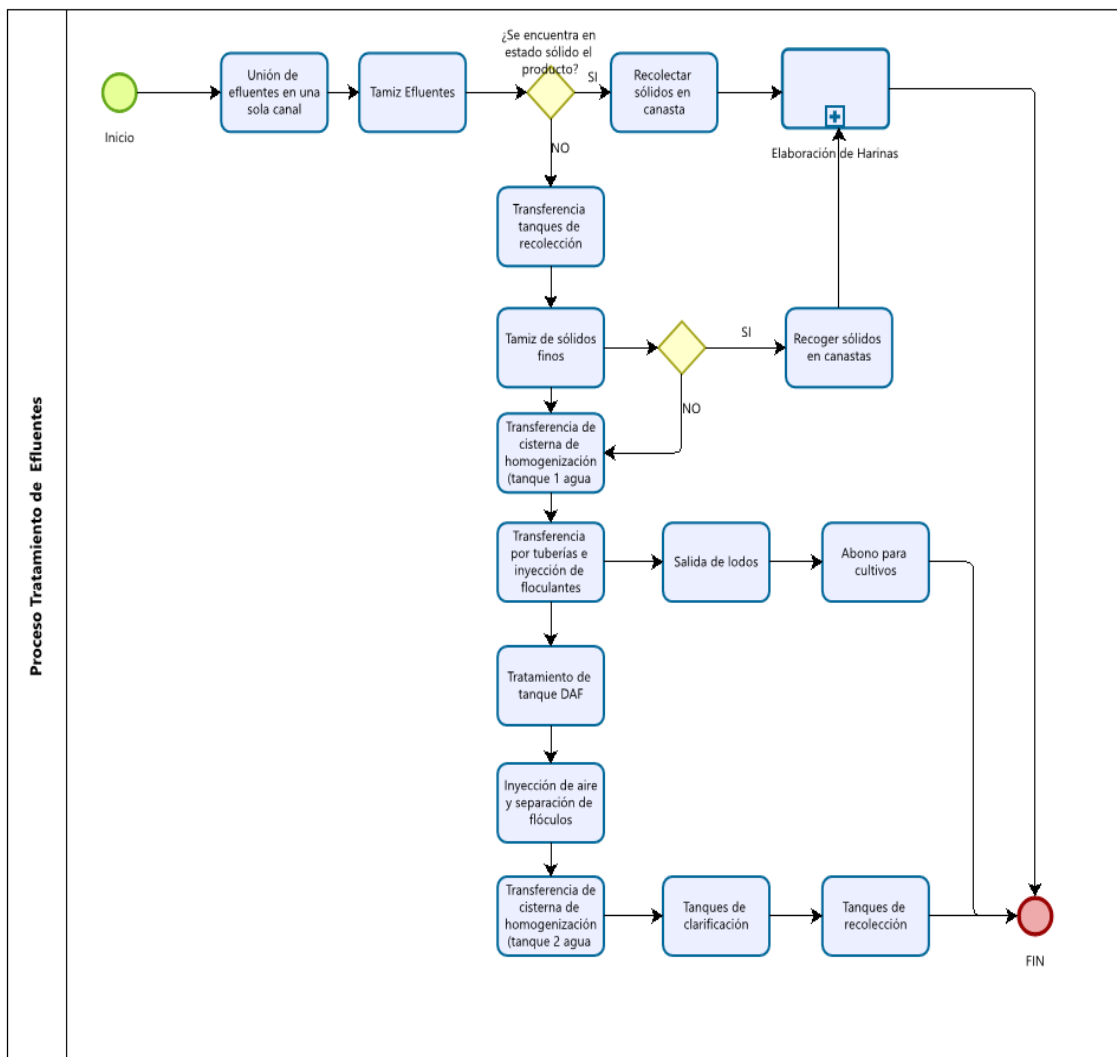
 Incubandina s.a.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO POTABILIZACIÓN PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO		CÓDIGO: SGI-FC-PO-01 VERSIÓN N°: 01	
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/12/2025			
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Coordinador de Calidad			
PARTICIPANTES:		Auxiliares de Calidad, Auxiliares de Mantenimiento, Supervisor de Mantenimiento, Asistente de Mantenimiento.			
OBJETIVO		Garantizar que el agua utilizada en las instalaciones de la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A. sea apta para consumo humano y uso en procesos productivos, libre de microorganismos y sustancias tóxicas, evitando riesgos de contaminación.			
CONTROLES					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS			REGLAS		INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS
Norma INEN 1108			Dosificación correcta de químicos Cumplir parámetros microbiológicos Regeneración del ablandador cada 12 h Retrolavado filtros cada 6 h		Control de Cloro Residual y pH
Procedimiento de mantenimiento de tanques					Análisis microbiológicos internos
Procedimiento limpieza planta de agua					Análisis microbiológicos internos
					Registro de limpieza por niveles
REQUISITOS DE NORMA					
7.1 Recursos					
7.5 Información documentada					
8.1 Control operacional					
8.5 Producción y provisión del servicio					
9.1 Seguimiento y medición					
10.2 Acción correctiva					
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas	PLANTA DE FAENAMIENTO		Salidas	PARTE INTERESADA A Cliente / Proceso Posterior
	INTERACCIÓN			INTERACCIÓN	
Vertiente natural	Agua cruda	Biofiltración		Agua pretratada	Tanque agua cruda
Bodega química	Hipoclorito / Coagulante	Dosificación química		Agua clorada	Sedimentación
Sistema de potabilización	Agua tratada	Filtración arena		Agua filtrada	Cisterna


Tanques reserva	Agua procesada	Ablandamiento		Agua ablandada	Caldero / hielera
Calidad	Resultados análisis	Verificación parámetros		Agua potable conforme	Producción
RECURSOS					
MÁQUINAS YEQUIPOS		MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BASICOS	FINANCIERO
Bombas de dosificación Bombas de succión Biofiltros Filtros de arena Ablandador		Hipoclorito de sodio Coagulante Sal en grano Reactivos análisis	Tanques agua cruda Tanque sedimentación Cisterna Tanques de reserva Serpentín	Energía eléctrica Agua	Presupuesto mantenimiento Costos químicos
INDICADORES DE PROCESO					
Resultados de análisis microbiológicos (cumple / no cumple)					
CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN :	VERSIO N N°:	MOTIVO DEL CAMBIO:
Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Gerencia de Producción	26/12/2025	01	Emisión del documento



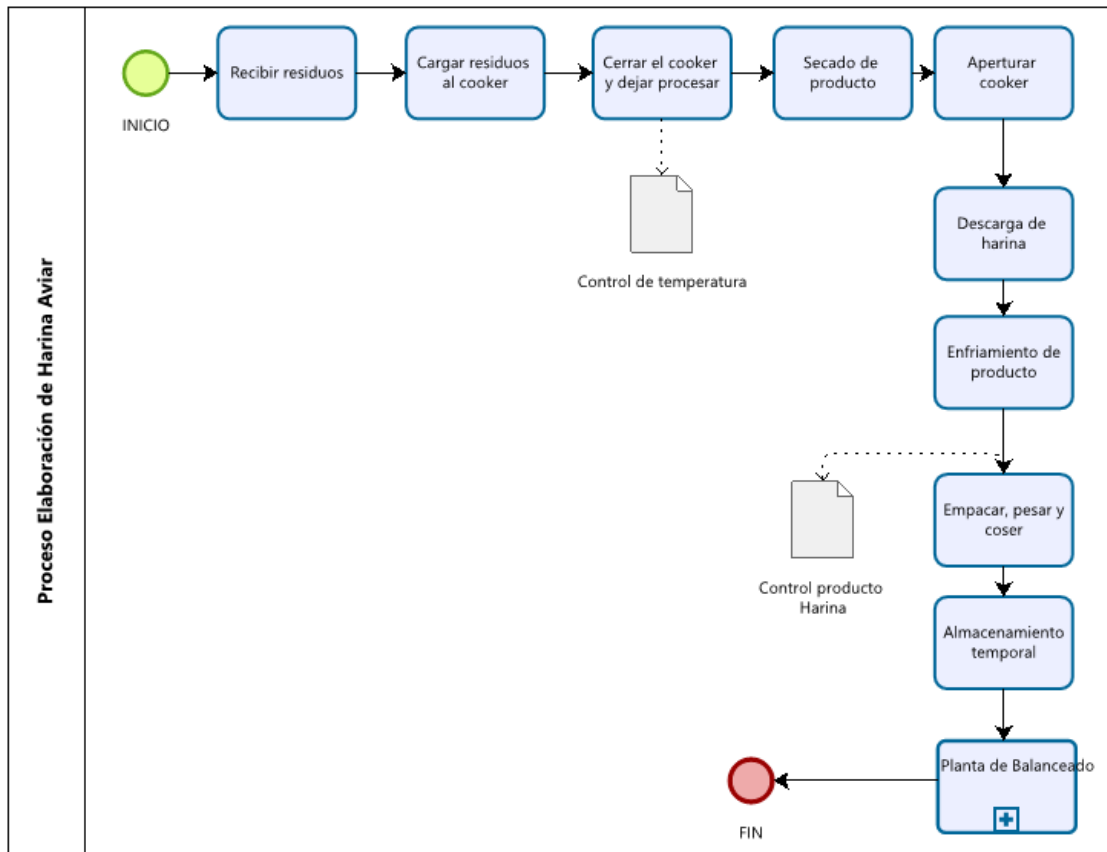
 Incubandina s.a.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO TRATAMIENTO DE EFLUENTES PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO		CÓDIGO: SGI-FC-TE-01 VERSIÓN N°: 01	
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/12/2025			
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Auxiliar de Ambiente			
PARTICIPANTES:		Operador PTAR, Operador de Elaboración de Harinas, Jefe de Mantenimiento, Auxiliar de Medio Ambiente.			
OBJETIVO		Recopilar y dar tratamiento ambientalmente responsable a los efluentes generados en la Planta Faenadora de Aves de Incubandina S.A., evitando impactos ambientales negativos y restableciendo la calidad del agua antes de su descarga.			
CONTROLES					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS			REGLAS		INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS
Acuerdo Ministerial AM097-A (Norma descarga efluentes)			Dosificación correcta de químicos Mantenimiento periódico		Registro de limpieza PTAR
Guía de Buenas Prácticas Avícolas					Registro de limpieza PTAR
Resolución ARCSA 016-AKRG					Registro análisis laboratorio
					Registro mantenimiento equipos
REQUISITOS DE NORMA					
7.1 Recursos					
8.1 Control operacional					
8.5 Producción					
9.1 Seguimiento y medición					
10.2 Acción correctiva					
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas INTERACCIÓN	PLANTA DE FAENAMIENTO		Salidas INTERACCIÓN	PARTE INTERESADA A Cliente / Proceso Posterior
Producción	Residuos líquidos	Recolección en canal		Líquidos pretratados	Tamizado
Producción	Residuos sólidos	Separación en tamiz		Sólidos	Harinas
Bodega química	Coagulante / Flocculante	Dosificación química		Flóculos	DAF
PTAR	Agua tratada	Clarificación		Agua clarificada	Descarga
PTAR	Lodos	Recolección		Lodos	Harinas
RECURSOS					
MÁQUINAS YEQUIPOS		MATERIALES Y HERRAMIENTAS		INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BASICOS
FINANCIERO					

DAF Bombas Tamices Blowers	Coagulantes Floculantes Canastas Palas, escobas	PTAR Tanques mezcla Canal recolección Tanques homogenización	Energía eléctrica Agua	Presupuesto ambiental Insumos químicos	
INDICADORES DE PROCESO					
Cumplimiento límites permisibles de descarga					
CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN :	VERSIO N N°:	MOTIVO DEL CAMBIO:
Coordinador de Calidad	Auxiliar de Ambiente	Gerencia de Producción	26/12/2025	01	Emisión del documento




 Incubandina s.a.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE ELABORACIÓN DE HARINA AVIAR PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO		CÓDIGO: SGI-FC-EH-01 VERSIÓN N°: 01		
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/12/2025				
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Jefe de Planta				
PARTICIPANTES:		Jefe de Planta, Operarios de Producción (Biodigestor), Médico Veterinario (seguimiento a gestor externo)				
OBJETIVO		Cuidar el medio ambiente en la Planta de Faenamiento Incubandina S.A. mediante la transformación de los residuos orgánicos provenientes del proceso de faenado y, ocasionalmente, de logística, en harina aviar y harina de sangre, para su aprovechamiento, minimizando el impacto ambiental y asegurando el control del proceso productivo.				
CONTROLES						
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS			REGLAS		INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS	
Instructivo de Elaboración de Harina Aviar			* La harina debe permanecer mínimo 6 horas en proceso de enfriamiento antes de su tamizado y empaque. * La harina aviar debe ser tamizada en su totalidad. * El producto final debe empacarse en costales de 20 kg. * El producto no procesado por limitación del equipo debe ser entregado a un gestor autorizado, con seguimiento del Médico Veterinario. * El proceso debe cumplir los parámetros de presión, tiempo y temperatura establecidos para cada batch.		Registro de Producción	
					Control de desechos	
					Registro de entrega a gestor externo	
REQUISITOS DE NORMA						
8.1 Operación						
8.5 Producción y provisión del servicio						
7.1 Recursos						
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades						
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES			SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas INTERACCIÓN	PLANTA DE FAENAMIENTO			Salidas INTERACCIÓN	PARTE INTERESADA Cliente / Proceso Posterior
Transporte	Aves muertas en transporte	Recolección de sangre en tanque de recepción del área de degüello.			Harina aviar	Almacén / Ventas
Plataforma	Aves muertas	Bombeo de sangre hacia tanque de almacenamiento superior del cooquer.			Harina de sangre	Almacén / Ventas

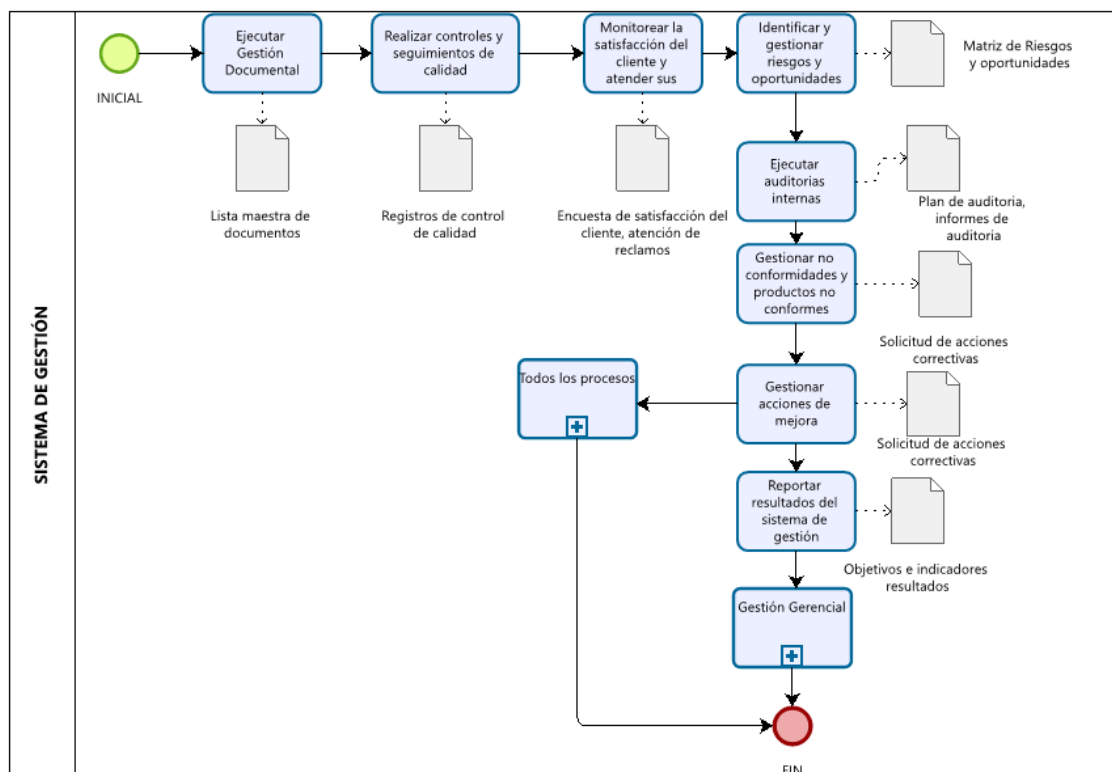
Faenamiento	Sangre	Recolección separada de plumas, vísceras, cabezas y huesos mediante canastas caladas.	Residuos no procesados	Gestor autorizado	
Faenamiento	Plumas	Almacenamiento temporal y elevación mecánica de canastas al área superior del cooquer.	Registros del proceso	SGI / Producción	
Faenamiento	Vísceras	Verificación de cantidades requeridas para conformar el batch de proceso.			
Faenamiento	Restos de pelado de patas y mollejas	Dosificación de ácido cítrico (2 kg por batch).			
Línea de faena	Decomiso total y parcial	Carga del digestor (cooquer) y cierre seguro de tapas.			
Ventas	Devoluciones	Ejecución del proceso de hidrólisis, despresurización, secado y acondicionamiento según parámetros establecidos.			
Logística	Devoluciones	Descarga de la harina hacia coches.			
Almacén	Costales	Enfriamiento mínimo de 6 horas.			
Caldero	Vapor	Tamizado total del producto.			
Almacén	Etiquetas e Hilo para coser costales	Empaque en sacos de 20 kg, etiquetado y almacenamiento.			
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BÁSICOS	FINANCIERO
Biodigestor Caldero Tornillo separador Zaranda Máquina de coser costales Balanza Elevador mecánico		Costales Ácido cítrico Etiquetas Hilo de coser Canastas caladas Tanques plásticos	Área de Elaboración de Harina Plataforma superior del cooquer Área de enfriamiento Área de almacenamiento	Energía eléctrica Vapor Agua	Presupuest o operativo de producción
INDICADORES DE PROCESO					
% de rendimiento en harina					
CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN :	VERSION N°:	MOTIVO DEL CAMBIO:
Coordinador de Calidad	Jefe de Planta	Gerencia de Producción	26/12/2025	01	Emisión del documento



Powered by
 bizagi
Modeler

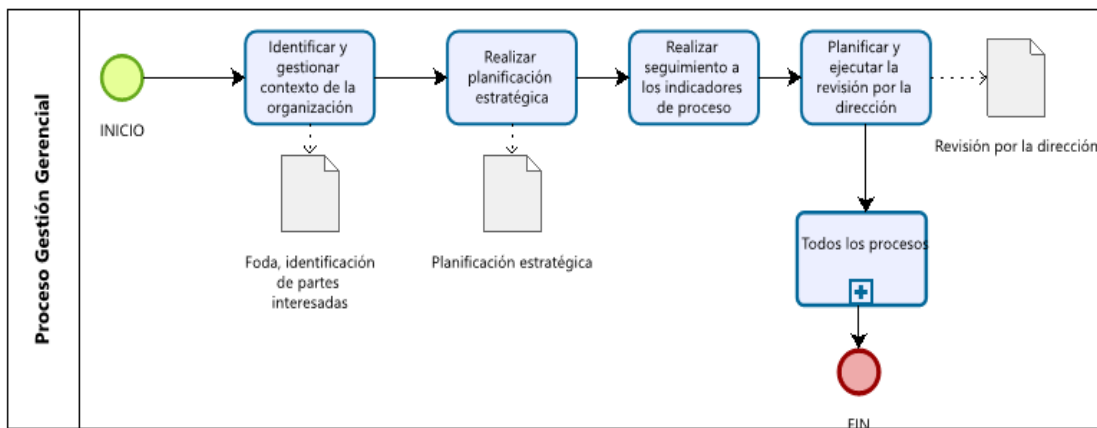
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE SISTEMA DE GESTIÓN PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO		CÓDIGO: SGI-FC-SG-01 VERSIÓN N°: 01	
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/12/2025			
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Coordinador de Calidad			
PARTICIPANTES:		Auxiliar de Calidad, Líderes de Procesos, Alta Dirección.			
OBJETIVO		Establecer los lineamientos para ejecutar los controles de calidad e inocuidad, gestionar auditorías e identificar riesgos y oportunidades para el Sistema de Gestión de la Planta Faenadora de Aves de Incubandina S. A.			
CONTROLES					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS			REGLAS		INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS
Procedimiento de Auditorías					Programa de auditorías
Procedimiento de Identificación de Riesgos y Oportunidades					Plan de auditorías
Procedimiento de Atención a Reclamos					Solicitud de acción correctiva
Manual de Controles de Calidad e Inocuidad					Atención a reclamos
Procedimientos de Gestión Documental					Lista Maestra de Documentos
REQUISITOS DE NORMA					
ISO 9001:2015			Cumplimiento del programa anual. Actualización permanente en plataforma. Respuesta oportuna al cliente. Control de versiones.		
4.1 Contexto de la organización					
4.2 Partes interesadas					
5.1 Liderazgo					
6.1 Riesgos y oportunidades					
7.5 Información documentada					
8.1 Control operacional					
9.1 Evaluación del desempeño					
9.2 Auditoría interna					
9.3 Revisión por la dirección					
10.2 No conformidades y acciones correctivas					
10.3 Mejora continua					
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas	PLANTA DE FAENAMIENTO		Salidas	PARTE INTERESADA
	INTERACCIÓN				INTERACCIÓN
Todos los procesos	Necesidades de documentación	Gestión documental		Documentos y registros	Todos los procesos


Operación	Resultados de procesos	Controles calidad e inocuidad	Evidencias de control	Gerencia	
Clientes	Quejas y reclamos	Atención de reclamos	Evidencias de cierre	Comercial	
Procesos	No conformidades	Gestión de NC	Planes de acción	Líderes de proceso	
Dirección	Indicadores SG	Revisión por la dirección	Resultados del SG	Alta Dirección	
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BASICOS	FINANCIERO	
Computadoras	Formularios	Oficinas Sala de reuniones	Internet Energía eléctrica	Presupuesto SG Recursos de auditoría	
INDICADORES DE PROCESO					
Índice de satisfacción del cliente					
CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN :	VERSIO N N°:	MOTIVO DEL CAMBIO:
Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Gerente de Producción	26/12/2025	01	Emisión del documento



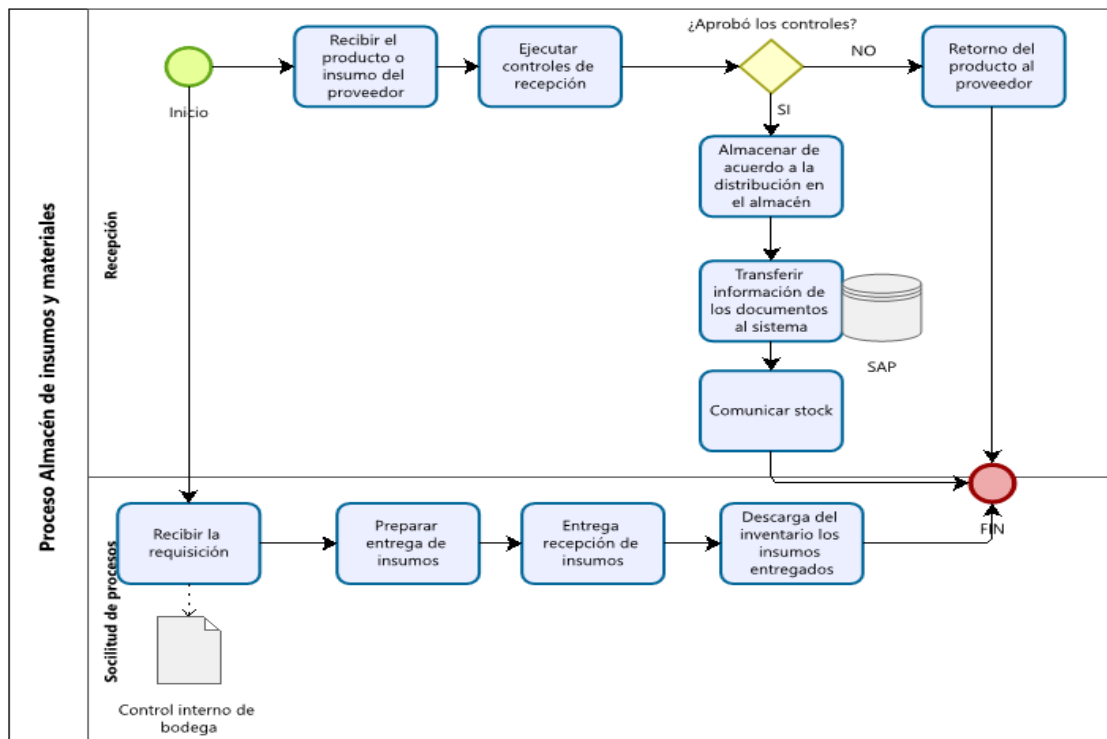
 Incubandina s.a.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN GERENCIAL PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO		CÓDIGO: SGI-FC-GG-01 VERSIÓN N°: 01	
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/12/2025			
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Gerente General			
PARTICIPANTES:		Coordinador de Calidad.			
OBJETIVO		Establecer los lineamientos para ejecutar las actividades estratégicas destinadas a dar seguimiento a los resultados de la gestión, identificar las necesidades de recursos y ejercer el liderazgo en el Sistema de Gestión Integrado (SGI).			
CONTROLES					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS		REGLAS		INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS	
Caracterización de Gestión Gerencial				Acta de Revisión por la Dirección	
				FODA	
				Identificación de Partes Interesadas	
REQUISITOS DE NORMA		La Gerencia General revisará los resultados del Sistema de Gestión al menos una vez al año.			
4.1 Comprensión de la organización y su contexto		El análisis FODA será revisado y actualizado una vez al año según las necesidades de la empresa.			
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas					
5.1 Liderazgo y compromiso					
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos					
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación					
9.3 Revisión por la dirección					
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas	PLANTA DE FAENAMIENTO		Salidas	PARTE INTERESADA Cliente / Proceso Posterior
	INTERACCIÓN			INTERACCIÓN	
Partes interesadas	Necesidades y expectativas	Identificar y analizar el contexto interno y externo de la organización.		Planificación estratégica	Alta Dirección
Procesos del SGI	Resultados de indicadores	Identificar y revisar las partes interesadas y sus expectativas.		Objetivos estratégicos	Todos los procesos
Alta Dirección	Información financiera y presupuestaria	Elaborar y actualizar el análisis FODA.		Acta de Revisión por la Dirección	SGI


Auditorías internas	Resultados y hallazgos	Definir la planificación estratégica corporativa y anual.	Acciones estratégicas	Líderes de proceso	
Contexto organizacional	Información interna y externa	Revisar y analizar los resultados de los indicadores de proceso.	Asignación de recursos	Procesos operativos	
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BÁSICOS	FINANCIERO	
Computadores Impresoras Proyectors	Formatos del SGI Matriz FODA Matriz de partes interesadas Informes de indicadores	Oficinas administrativas Sala de reuniones	Energía eléctrica Internet Telefonía	Presupuesto operativo Presupuesto estratégico	
INDICADORES DE PROCESO					
Ventas vs Presupuesto					
CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN:	VERSION N°:	MOTIVO DEL CAMBIO:
Coordinador de Calidad	Gerencia de Producción	Gerencia General	26/12/2025	01	Emisión del documento



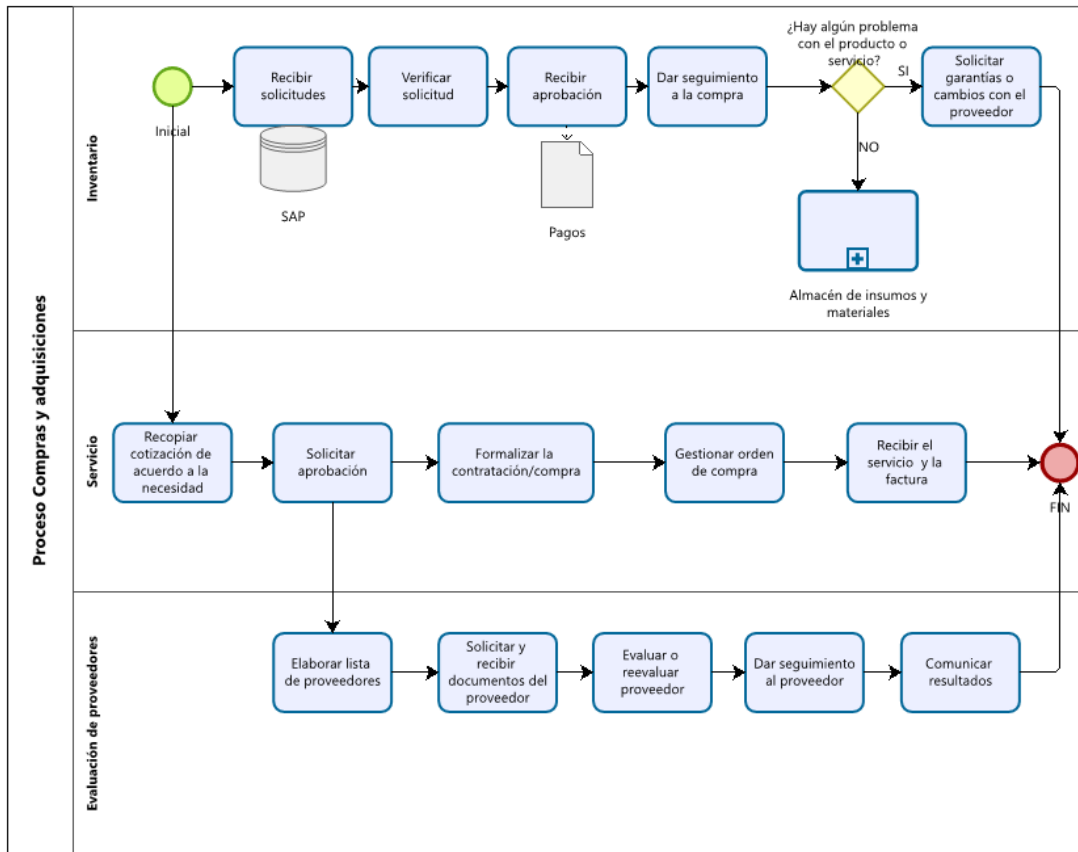
 Incubandina s.a.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO ALMACEN DE INSUMOS Y MATERIALES PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO		CÓDIGO: SGI-FC-AT-01 VERSIÓN N°: 01	
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/12/2025			
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Asistente Administrativo			
PARTICIPANTES:		Asistente Administrativo, Jefe de Planta, Coordinador de Compras.			
OBJETIVO		Receptar, almacenar y despachar de forma controlada los materiales, insumos y químicos requeridos para los procesos productivos y de apoyo de la Planta Faenadora de Aves Incubandina S.A., asegurando que cumplan con los lineamientos internos establecidos por la organización y evitando riesgos de contaminación, adulteración o desabastecimiento.			
CONTROLES					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS		REGLAS		INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS	
Procedimiento para prevenir adulteraciones de bodega		* Los requerimientos mensuales deberán ser enviados dentro de los primeros 20 días de cada mes. * Todos los materiales, insumos y químicos deberán ser inspeccionados previo a su almacenamiento. * Los materiales de empaque y químicos deberán almacenarse en bodegas separadas y debidamente identificadas. * El despacho de materiales se realizará únicamente con requisiciones autorizadas y firmadas. * Los inventarios deberán ser verificados semanalmente.		Inspección de Insumos y Materiales	
Procedimiento de Inspección en Recepción de Materia Prima e Insumos				Control de inventario de bodega	
				Codificación material de empaque – Planta Cripollo	
				Requisiciones Planta de Faenamiento Cripollo	
				Lista de chequeo para prevenir adulteración en bodega	
REQUISITOS DE NORMA					
7.1 Recursos					
7.5 Información documentada					
8.1 Planificación y control operacional					
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente					
8.5 Producción y provisión del servicio					
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas INTERACCIÓN	PLANTA DE FAENAMIENTO		Salidas INTERACCIÓN	PARTE INTERESADA A Cliente / Proceso Posterior
Todas las áreas	Necesidades de materiales e insumos	Recepción y consolidación de requerimientos mensuales, emergentes y de proyectos.		Materiales e insumos entregados	Áreas operativas y administrativas
Proveedores	Materiales, insumos y químicos	Generación de solicitudes de pedido en SAP (ME51N).		Químicos entregados	Procesos productivos


Bodega matriz	EPP, útiles de oficina, herramientas	Recepción de materiales, insumos y químicos de proveedores y bodega matriz.	Inventario actualizado	Dirección / Compras	
Compras	Órdenes y solicitudes SAP	Ejecución de controles de recepción e inspección. Rechazo y devolución de productos no conformes. Registro de ingresos en el sistema SAP.	Información de stock	Líderes de proceso	
Inventarios	Información de stock	Organización y almacenamiento según clasificación y tipo de bodega. Verificación y control semanal de inventarios (ABC).	Registros de requisiciones	SGI	
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BÁSICOS	FINANCIERO	
Computadores Impresoras Estanterías	Sistema SAP Formatos de requisición Formatos de inspección Herramientas de oficina	Almacenes (Bodega 1 – Insumos y Materiales / Bodega 2 – Químicos)	Energía eléctrica Internet	Presupuesto de abastecimiento y operación	
INDICADORES DE PROCESO					
Tasa de devoluciones					
CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN:	VERSION N°:	MOTIVO DEL CAMBIO:
Coordinador de Calidad	Asistente Administrativo	Gerencia de Producción	26/12/2025	01	Emisión del documento



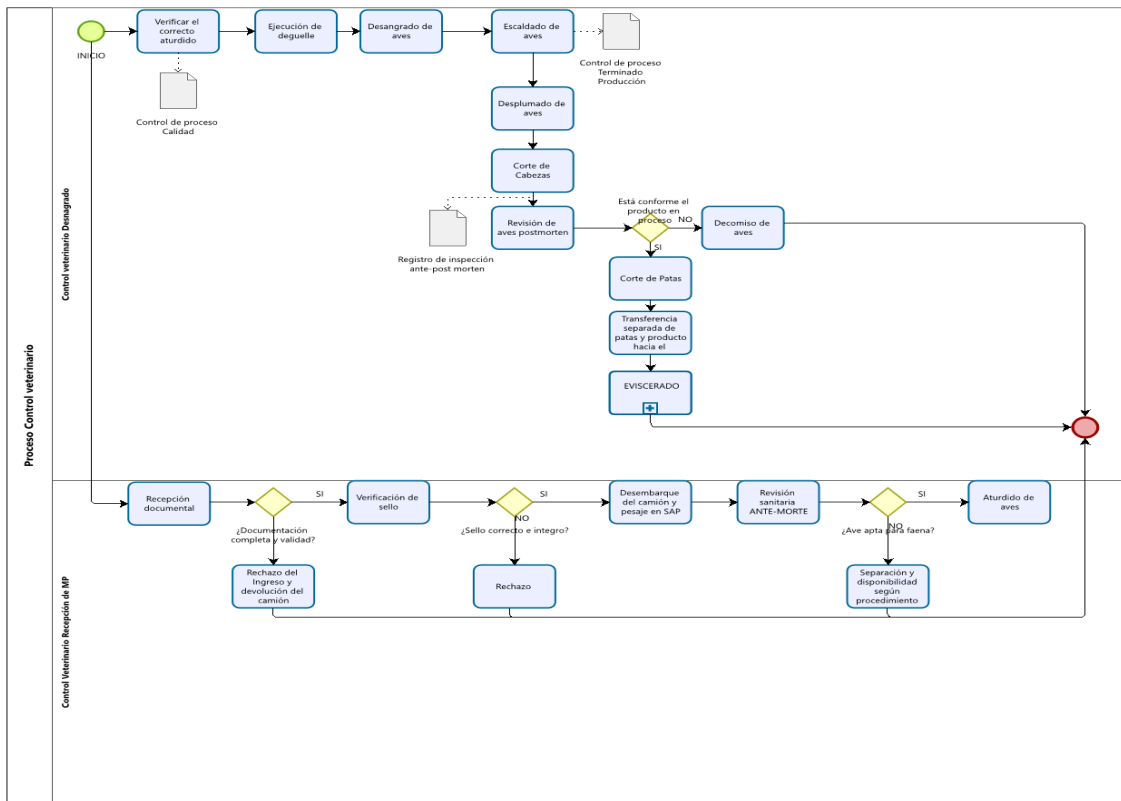
 Incubandina s.a.		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE COMPRAS Y AQUISICIONES PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO		CÓDIGO: SGI-FC-CO-01 VERSIÓN N°: 01	
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/12/2025			
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Líder Funcional Logístico			
PARTICIPANTES:		Asistente Administrativo, Auxiliares de bodega, Gerente General, jefes de mantenimiento, Coordinador de Calidad, Auxiliar de pagos			
OBJETIVO		Coordinar y ejecutar las actividades de compra y contratación de bienes y servicios requeridos por los distintos departamentos, controlando los requisitos especificados (calidad, inocuidad, documentación y condiciones de entrega), para asegurar el abastecimiento oportuno y conforme a la planificación operativa, productiva y financiera de la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A.			
CONTROLES					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS		REGLAS		INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS	
POE de registro, selección y calificación de proveedores		* Todo requerimiento inicia con Solicitud de Pedido en SAP (ME51N), identificando: bien/servicio/activo/stock/proyecto. * La solicitud de compra solo puede ser realizada por jefes de área o bajo su autorización. * Toda orden/pedido de compra está sujeta a liberación por Gerente General o Gerente de área (ME29N) según estrategia de liberación.		Registro de Proveedores	
Resolución ARCSA 2022-016 (definiciones y control de materias primas e insumos)				Calificación de Proveedores	
				Lista de Proveedores Calificados	
				Evaluación de cotizaciones	
				Listado de proveedores críticos	
REQUISITOS DE NORMA		* Se comunicará al proveedor requisitos de entrega (fichas técnicas, fichas de seguridad, certificaciones, requisitos de inocuidad). * Compras > USD 5.000: consultar a costos si se registra como inventario o activo; costos define imputación a activo/proyecto. * Para importaciones: cumplir requisitos de incoterms, permisos SENAE y entidades (MAG/Agrocalidad) según corresponda. * Evaluación y reevaluación de proveedores críticos mínimo 1 vez al año o cuando aplique.		Resultados de evaluación / reevaluación de proveedores	
7.1 Recursos 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 8.1 Planificación y control operacional 8.4 Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5 Producción y provisión del servicio (interacción con recepción y uso interno) 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación (desempeño de proveedores)				Registros de entradas de mercancías / hojas de servicio (MIGO / ML81N)	
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas	PLANTA DE FAENAMIENTO		Salidas	PARTE INTERESADA


	INTERACCIÓN		INTERACCIÓN	Cliente / Proceso Posterior	
Áreas solicitantes (Producción, Mantenimiento, Calidad, Administración, etc.)	Solicitud de pedido / requerimiento	Comunicar necesidad y consolidar solicitudes por centro. Crear Solicitud de Pedido en SAP (ME51N). Revisar existencias / verificar si aplica servicio interno. Solicitar liberación/aprobación y comunicar resultado.	Productos o servicios adquiridos	Áreas solicitantes / Producción / Mantenimiento	
Proveedores	Cotizaciones / proformas / fichas técnicas / fichas de seguridad / certificaciones	Solicitar y evaluar cotizaciones; seleccionar proveedor.	Evaluación de cotizaciones	Gerencia / Centro solicitante	
Planificación (ventas/producción)	Programas y planificaciones	Gestionar importaciones (incoterms, permisos, SENA, MAG/Agrocalidad cuando aplique).	Lista de proveedores calificados	Compras / Calidad / Auditorías	
Compras / SAP	Solicitudes, pedidos, liberaciones (ME51N/ME21N/ME29N)	Consolidar solicitudes (ME57) y generar Pedido de Compra (ME21N). Liberación del pedido (ME29N).	Resultados de evaluación de proveedores	Proveedores / Calidad / Gerencia	
Finanzas / Contabilidad	Condiciones de pago / registro contable / impuestos	Entrada de mercancías / recepción de servicios (MIGO / ML81N). Ingreso contable de facturas (MIRO/FB60) y gestión de pago.	Facturas / liquidaciones / notas de crédito registradas	Finanzas / Contabilidad	
Calidad	Criterios de calidad/inocuidad, proveedores críticos	Gestión de notas de crédito, devoluciones y ajustes (si aplica).	Registros SAP del proceso (pedido, liberación, ingreso)	SGI / Auditorías internas	
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BÁSICOS	FINANCIERO	
Equipo de cómputo Servidores / terminales de acceso SAP	Sistema SAP (ME51N, ME57, ME21N, ME29N, MIGO, ML81N, MIRO/FB60, F-47) Formatos: evaluación de cotizaciones, calificación de proveedores, listado de críticos Correo institucional	Oficinas administrativas de compras Bodegas y almacenes de MP y PT (para recepción/almacén)	Internet Energía eléctrica Telefonía	Presupuesto de compras / abastecimiento Caja chica / caja menor (cuando aplique)	
INDICADORES DE PROCESO					
Tiempo de pedido Tasa entrega a tiempo					
CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN:	VERSION N°:	MOTIVO DEL CAMBIO:
Líder Funcional Logístico	Coordinador de Calidad	Gerencia de Producción	26/12/2025	01	Emisión del documento



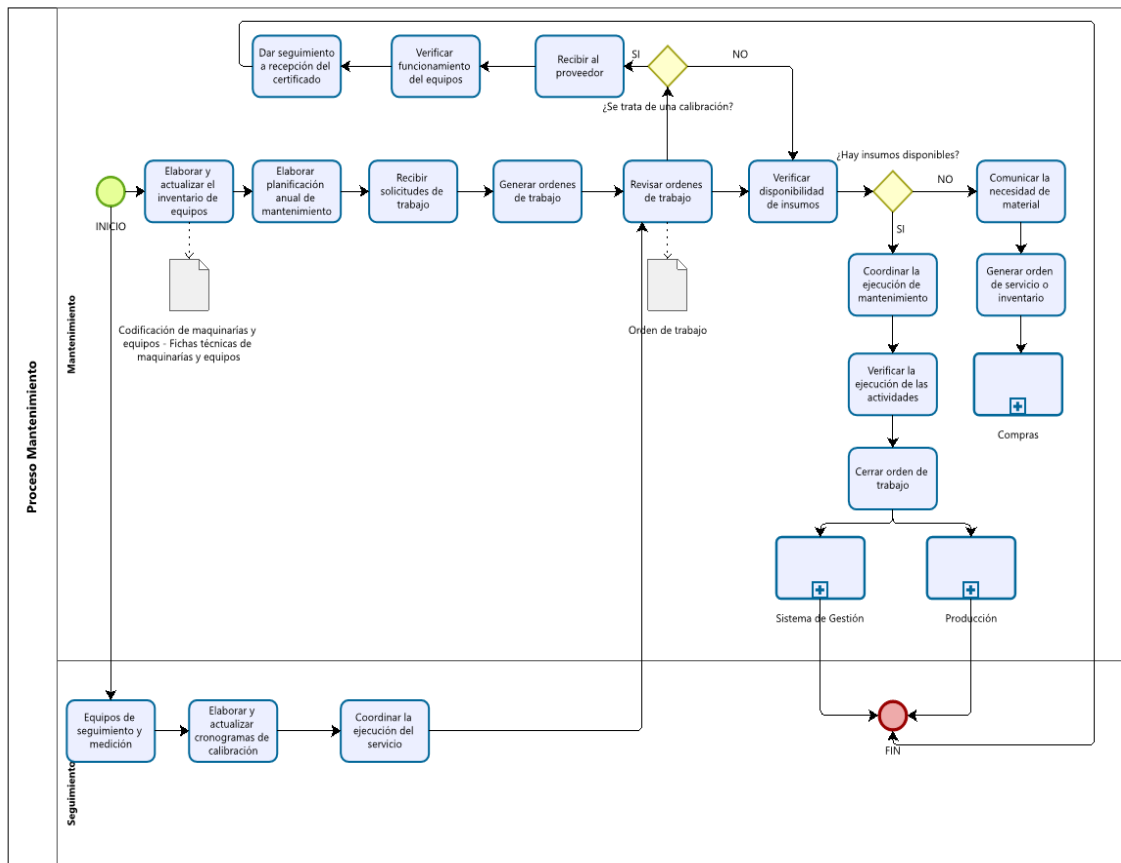
 <p>Incubandina s.a.</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE CONTROL VETERINARIO PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO		CÓDIGO: SGI-FC-CV-01 VERSIÓN N°: 01
FECHA DE ELABORACIÓN:	26/12/2025		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Médico Veterinario		
PARTICIPANTES:	Médico Veterinario, Auxiliares de Control de Calidad, jefe y Operarios de Planta, Operario responsable del área de elaboración de harinas (Elaboración de harinas), Veterinarios de granjas (como fuente de información y coordinación), Organismos de control (Agrocalidad / MAG – cuando aplique)		
OBJETIVO	Vigilar e inspeccionar ante y post mortem las aves que ingresan a faena, a fin de asegurar la inocuidad del producto final, dictaminar la aptitud de canales y menudencias para consumo, y gestionar decomisos totales/parciales, destinándolos a descarte, reproceso o elaboración de harina aviar conforme a evaluación veterinaria y análisis microbiológico cuando aplique, incluyendo el cumplimiento de requerimientos de organismos de control.		
CONTROLES			
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS	REGLAS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS	
Legislación ecuatoriana vigente aplicable (Agrocalidad / MAG – inspección oficial)	* La inspección ante y post mortem será realizada por Médico Veterinario conforme a normativa vigente.	Liberación de Granjas	
Fichas técnicas de antibióticos y vacunas (anexo)	* Lotes con “caminantes/patojos” o condiciones de riesgo se procesan en horario diferenciado o al final y bajo evaluación veterinaria.	Registro de Inspecciones Veterinarias	
	* Si se detectan enfermedades de declaración obligatoria o infectocontagiosas: no faenar y notificar de inmediato a Agrocalidad (Control Zoosanitario).	Control de desechos / decomisos	
		Formulario de toma de muestras (laboratorio)	
REQUISITOS DE NORMA			
.1 Planificación y control operacional	* Movilización desde zonas en cuarentena solo con autorización del MV oficial (MAG).		
8.5 Producción y provisión del servicio	* Prohibido el reingreso de decomisos al área de empaque o producto final.		
8.7 Control de salidas no conformes (decomisos)	* Dictamen final posterior al faenamamiento según inspección ante/post mortem.		
7.1 Recursos			
7.5 Información documentada	* Prohibido destinar a consumo carne con riesgo de residuos (incumplimiento de retiro de antibióticos u otras sustancias).		
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades			
ENTRADAS	SUBPROCESOS – ACTIVIDADES		SALIDAS

Proveedor / Proceso Anterior	Entradas INTERACCIÓN	PLANTA DE FAENAMIENTO			Salidas INTERACCIÓN	PARTE INTERESADA Cliente / Proceso Posterior
Granjas de producción	Pollos vivos / notificación de envío	Recibir y verificar documentación de aves (certificados, liberación de granja, tratamientos y retiro de antibióticos).			Pollos y menudencias revisados y aprobados	Producción / Empaque (solo producto apto)
Granjas / Veterinarios de granja	Certificado Zoonosanitario de Movilización (Agrocalidad) + Anexo Liberación de Granja	Evaluar criterios: retiros antibióticos, registros sanitarios, condición general. Rechazar lote si documentación no cumple; mantener en zona de espera con ventilación.			Pollos muertos	Elaboración de harina (harina aviar)
Normativa vigente	Requisitos legales aplicables	Comunicar novedades sanitarias a Producción y Calidad si la desviación es aceptable (faena bajo condiciones especiales). Ejecutar inspección ante mortem (estado sanitario, plumaje, patas, lesiones, densidad huacales).			Decomisos totales	Elaboración de harina / gestor externo (según condición y volumen)
Transporte / recepción	Pollos muertos (en recepción o colgado)	Autorizar faena y decomisar aves muertas durante colgado; segregación y etiquetado en jabas exclusivas. Envío de desechos excedentes a gestor/proveedor externo con pesaje y registros (cuando se supera capacidad de Elaboración de harina).			Decomisos parciales	Elaboración de harina / reproceso autorizado
Recepción	Pollo en espera para faenamiento	Muestras de Laboratorio			Informes y registros veterinarios	Calidad / Producción / Granjas / Agrocalidad
RECURSOS						
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES Y HERRAMIENTAS		INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BASICOS	FINANCIERO	
N/A	Cuchillo Guante de acero Chaira Jeringuillas Tubos Eppendorf Gradilla Etiquetas para jabas (identificación decomisos)		Área de recepción de aves / corrales Línea de faena (peladora, evisceración, chiller, escurrido) Zona de espera con ventilación Área de decomisos y ruta controlada hacia Elaboración de Harina	Agua Energía Refrigeración/hielo para muestras	Presupuesto operativo (insumos de muestreo, EPP y registros)	
INDICADORES DE PROCESO						
% de mortalidad						
CONTROL DE CAMBIOS						
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN:	VERSION Nº:	MOTIVO DEL CAMBIO:	
Coordinador de Calidad	Médico Veterinario	Gerencia de Producción	26/12/2025	001	Emisión del documento	



 <p>Incubandina s.a.</p>		<p align="center">CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE MANTENIMIENTO PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO</p>		<p>CÓDIGO: SGI-FC-MT-01 VERSIÓN N°: 01</p>	
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/12/2025			
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Coordinador de mantenimiento			
PARTICIPANTES:		Asistente de Mantenimiento, Auxiliar de Mantenimiento, Técnicos de mantenimiento (cuando aplique), Jefe de Planta / líderes de proceso (solicitudes y validación), Coordinador de Calidad (inocuidad/limpieza post-trabajos, metrología), Logística (disponibilidad equipos/áreas, coordinación), Compras, Gerencia General (aprobaciones y pagos), Proveedores externos (calibración/servicios).			
OBJETIVO		Vigilar y mantener el adecuado funcionamiento de la infraestructura (maquinarias y edificios) de Incubandina S.A., mediante la ejecución de actividades de mantenimiento que preserven la continuidad operativa en la Planta Faenadora de Aves.			
CONTROLES					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS		REGLAS		INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS	
POE para mantenimiento preventivo y correctivo		* Todo equipo nuevo o existente debe estar codificado, con ficha técnica e inventario actualizado.		Cronograma de mantenimiento	
POE de identificación y codificación de maquinaria				Bitácora de maquinaria y equipos	
POE de gestión metrológica				Orden de trabajo	
		* El mantenimiento preventivo/predictivo se planifica anualmente y se ejecuta mediante órdenes de trabajo en GMAO Valbor.		Ficha técnica de maquinaria y equipos	
				Inventario de maquinaria y equipos	
		* No se ejecuta una OT si no hay materiales/repuestos disponibles o autorización de adquisición.		Actividades de mantenimientos preventivos diarios	
REQUISITOS DE NORMA					
7.1 Recursos (infraestructura, equipos)		* Calibraciones: se ejecutan conforme cronograma anual y el equipo debe quedar etiquetado y con certificado gestionado.			
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición (calibración/verificación)					
7.5 Información documentada (registros, planes, OT)		* Durante trabajos en áreas productivas se debe cumplir seguridad/inocuidad y coordinar disponibilidad con Producción/Calidad/Logística.			
8.1 Planificación y control operacional (mantenimiento planificado)					
8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio (continuidad operativa)		* Al finalizar un mantenimiento se realiza prueba de funcionamiento, orden/limpieza y (si aplica) se notifica a Calidad para limpieza adicional.			
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades (fallas, repuestos, calibración)					
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas INTERACCIÓN	PLANTA DE FAENAMIENTO		Salidas INTERACCIÓN	PARTE INTERESADA A Cliente / Proceso Posterior

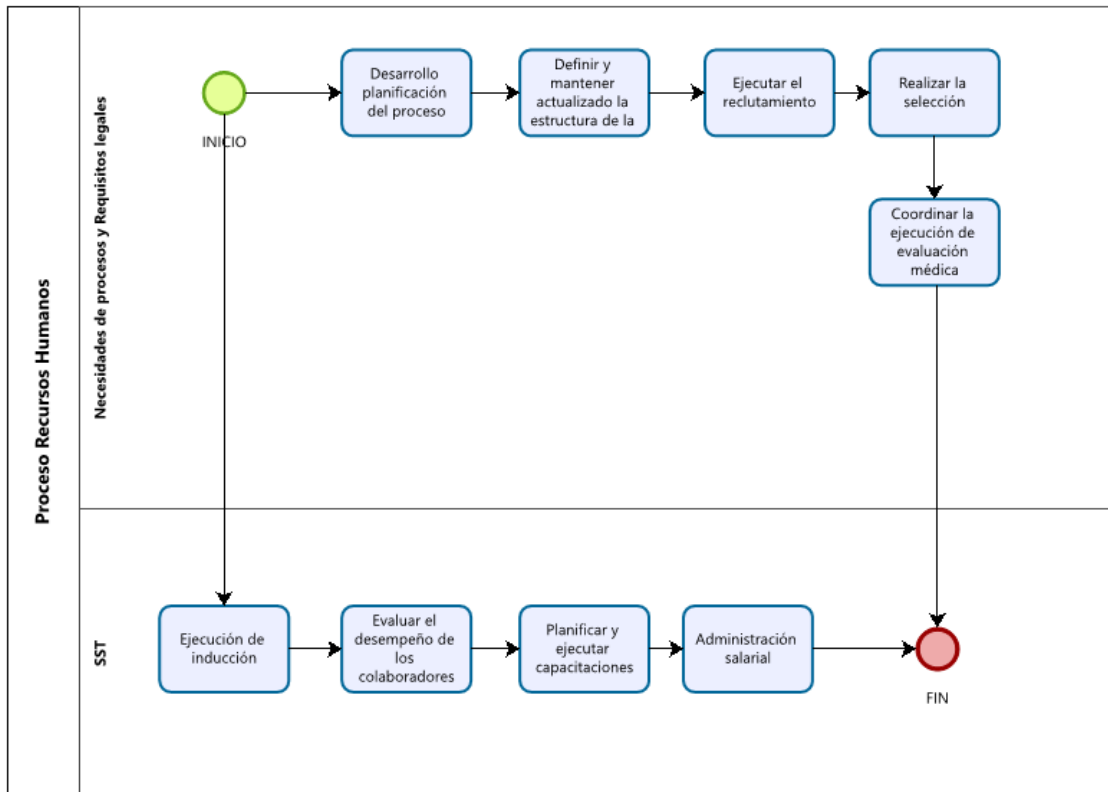
Producción / líderes de proceso	Necesidades de mantenimiento de equipos/áreas	Elaborar planificación anual de mantenimiento (cronograma) y enviar para revisión/aprobación.	Equipos funcionales y operativos	Producción / Operaciones	
Gerencia / Producción	Nuevos equipos y edificios adquiridos	Elaborar/actualizar inventario de equipos (código + ficha técnica + registro).	Infraestructura en buen estado	Gerencia / Producción	
Valbor / Historial	OT pendientes y mantenimientos próximos	Recibir solicitudes de trabajo y verificar recursos; generar OT. Generar OT correctivas / preventivas / predictivas desde Valbor y comunicar planificación semanal. Revisar OT: validar repuestos/materiales, ejecución y registro en Valbor.	Equipos calibrados + etiquetas	Calidad / Producción / Auditorías	
Proveedores externos	Proformas / certificados / servicios de calibración	Coordinar ejecución de servicios externos (proforma - aprobación - solicitud - pago - fecha). Recibir proveedor, controlar ingreso y cumplimiento de lineamientos internos. Verificar funcionamiento/calibración y etiquetado del equipo; registrar en OT. Dar seguimiento a recepción de certificados.	Bitácoras y OT cerradas	Gerencia / Calidad / Auditorías	
Bodega / SAP	Stock y disponibilidad de repuestos/insu mos	Verificar disponibilidad de insumos (SAP / inventario bodega). Comunicar necesidad de materiales y gestionar pedido mensual (revisión con Gerente General). Generar solicitud de servicio o inventario (adquisición) con aprobación.	Reporte de cumplimiento mensual	Gerencia Regional / Gerencia General	
RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS		MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUCTURA	SERVICIOS BASICOS	FINANCIERO
Maquinarias y equipos operativos de planta Computadoras		Repuestos, lubricantes, consumibles, herramientas de mantenimiento, etiquetas de calibración EPP para trabajos, kits de limpieza post-mantenimiento	Todos los edificios/áreas de planta, talleres, bodegas Sistema Valbor	Energía, agua, aire comprimido, vapor	Presupuesto de mantenimiento + servicios externos (calibración, repuestos, OT)
INDICADORES DE PROCESO					
% de disponibilidad					
CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN:	VERSION N°:	MOTIVO DEL CAMBIO:
Coordinador de Mantenimiento	Jefe de Planta	Gerencia de Producción	26/12/2025	01	Emisión del documento



 <p>Incubandina s.a.</p>	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE RECURSOS HUMANOS PLANTA DE FAENAMIENTO CRIPOLLO	CÓDIGO: SGI-FC-RH-01 VERSIÓN N°: 01
FECHA DE ELABORACIÓN:	26/12/2025	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Coordinador de RRHH	
PARTICIPANTES:	Coordinador de RRHH, Trabajadora Social, Gerencia General (aprobaciones: puestos, presupuesto, capacitaciones), Jefes inmediatos (requisiciones, entrevistas, evaluación desempeño, novedades), Seguridad y Salud Ocupacional (inducción/reinducción, seguridad), Calidad (inducción y necesidades de capacitación, inocuidad según rol), Gerencia Financiera / Contabilidad / Asistente de pagos (nómina, finiquitos, cheques), Instituciones externas: IESS, Ministerio de Trabajo (SUT), plataformas gubernamentales, Proveedores de uniformes / convenios (farmacia, comisariato, etc.)	
OBJETIVO	Solventar las necesidades de la organización de contar con personal para ejecutar sus procesos y actividades; así como ejecutar, coordinar y dar seguimiento a las actividades de capacitación, entrenamiento y reinducción para asegurar el desempeño y el cumplimiento legal.	
CONTROLES		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA: DOCUMENTOS	REGLAS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA: REGISTROS
Procedimientos de Recursos Humanos	* Creación de nuevos puestos: solo autorizada por Gerencia General mediante requisición firmada. * Tiempos de contratación: mínimo 2 semanas (operativos) y 4 semanas (administrativos/técnicos).	Requisición de personal
Instructivo de adquisición, entrega y uso de uniformes	* Validación HV vs perfil de cargo / requisición.	Solicitud de Empleo
Reglamento Interno	* Requisiciones y solicitudes de compra: solo jefes de área o con autorización.	Formato de entrevista
Código de Trabajo	* Inducción obligatoria (RRHH + SSO + jefe inmediato) y reinducción por cambio de puesto.	Cronograma de capacitación / Solicitud de capacitación
		Registro de asistencia a capacitaciones
REQUISITOS DE NORMA	* Evaluación de inducción:	Registro de asistencia a capacitaciones

<p>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades</p> <p>7.1.2 Personas</p> <p>7.2 Competencia</p> <p>7.3 Toma de conciencia</p> <p>7.5 Información documentada</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación (evaluación desempeño)</p> <p>10.2 No conformidad y acción correctiva (planes de mejora por bajo desempeño)</p>		<p>mínimo 70%; si no cumple, reforzamiento y reevaluación.</p> <p>* Evaluación desempeño: mínimo 70% para continuidad (aplica según tipo contrato); en prueba: evaluación a los 75 días.</p> <p>* Novedades de nómina: recepción hasta el 22 de cada mes.</p> <p>* Desvinculación: notificación inmediata a IESS / Ministerio; legalización en SUT; examen médico de salida.</p> <p>* Uniformes: dotación según necesidad autorizada por Gerencia; acta de entrega y devolución para baja.</p>	<p>Descriptivos de cargos / Organigrama</p>	
ENTRADAS		SUBPROCESOS – ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proveedor / Proceso Anterior	Entradas INTERACCIÓN	PLANTA DE FAENAMIENTO	Salidas INTERACCIÓN	PARTE INTERESADA Cliente / Proceso Posterior
Gerencias / Líderes de proceso	Necesidades de colaboradores (requisición de personal)	Actualización de organigrama y descriptivos de cargo. Reclutamiento (publicación, recepción HV, preselección). Selección (entrevistas, pruebas, referencias, pruebas de campo operativas). Evaluaciones médicas y dictamen (apto / apto con restricciones). Contratación (contrato, aviso de entrada, ficha personal en sistema).	Personal contratado	Líderes de proceso / Operaciones
Líderes / Evaluaciones	Necesidades de capacitación / actualización de conocimientos	Planificación anual de RRHH (actividades y necesidades). Inducción y reinducción + evaluación (mínimo 70%). Detección de necesidades, planificación y ejecución de capacitación + evaluación de eficacia.	Personal capacitado	Producción / Calidad / SSO / Operaciones
Legal / Normativa	Requisitos legales (Código de Trabajo, Reglamento interno, normativa vigente)	Controles y programas (vacaciones, permisos, clima/seguimientos sociales, programas motivacionales). Dotación de uniformes (cronograma, compras, entrega, devolución y baja). Desvinculación (renuncia/culminación, SUT, IESS, exámenes salida, liquidación, archivo).	Evidencia de cumplimiento legal	Autoridades regulatorias competentes
Jefaturas / Control asistencia	Novedades de nómina, permisos, vacaciones, ausentismos	Administración salarial y nómina (novedades, pagos, utilidades, beneficios).	Nómina procesada y registrada	Gerencia Financiera
Evaluación desempeño	Resultados de evaluación del desempeño	Evaluación de desempeño 360° (prueba, anual, por contrato).	Informe de evaluación de desempeño	Trabajadora social/Líderes de proceso

RECURSOS					
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES Y HERRAMIENTAS	INFRAESTRUC TURA	SERVICIOS BASICOS	FINANCIERO	
Equipos de oficina (computadores, impresoras) Sistema Squarenet	Formularios, checklist, contratos, evaluaciones, carpetas Plataformas gubernamentales (IESS)	Oficinas RRHH / archivo Salas de capacitación	Internet, energía, eléctrica, telefonía	Presupuesto de nómina, capacitación, uniformes, programas motivacionales	
INDICADORES DE PROCESO					
% Cumplimiento de planificación de capacitación					
CONTROL DE CAMBIOS					
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE EDICIÓN :	VERSIÓN N°:	MOTIVO DEL CAMBIO:
Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Gerencia de Producción	26/12/2025	001	Emisión del documento



Anexo 4. Procedimiento de RR. HH.

 Incubandina s.a.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGI-PR-RH-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 04
PROCEDIMIENTO DE RRHH		

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la planificación, reclutamiento, selección, contratación, inducción, evaluación del desempeño, capacitación y administración salarial del personal, garantizando una gestión eficiente del talento humano en la organización.

2. Alcance

Aplica a todos los procesos y colaboradores de la empresa, desde la planificación de personal hasta la desvinculación laboral.

3. Responsables

- Gerencia General
- Coordinador de Recursos Humanos
- Trabajadora Social
- Asistente de Recursos Humanos
- Líderes de proceso

4. Desarrollo del procedimiento

4.1 Planificación de procesos

El Coordinador de Recursos Humanos elabora anualmente la planificación de actividades del área y la presenta a Gerencia General para su aprobación.

Durante el primer trimestre se revisan y actualizan los descriptivos de cargo, y en el último trimestre se definen las necesidades de contratación para el siguiente año, en coordinación con los líderes de proceso.

4.2 Estructura organizacional y perfiles de cargo

La Trabajadora Social, con apoyo de los líderes de área, propone el organigrama organizacional.

El Coordinador de Recursos Humanos revisa y presenta la estructura a Gerencia para su aprobación.

Los líderes de proceso elaboran o actualizan los descriptivos de cargo con apoyo de RRHH, los cuales son aprobados por Gerencia y socializados a los colaboradores.

4.3 Reclutamiento

RRHH publica las vacantes según el tipo de cargo:

- Operativos: carteleras internas y medios locales.
- Administrativos: Redes sociales y bolsas de empleo. Se reciben y revisan postulaciones conforme al perfil requerido.

4.4 Selección

Se realizan entrevistas y, de ser necesario, pruebas técnicas, psicológicas y verificación de referencias.

Los resultados se envían al líder solicitante, quien selecciona los perfiles finales. Para cargos operativos se aplican pruebas de campo. Toda la información se registra en la base de datos de postulantes evaluados.

4.5 Evaluaciones médicas

RRHH coordina los exámenes médicos con el área de salud ocupacional.

Resultados posibles:

- **Apto:** continúa el proceso de contratación.
- **Apto con restricciones:** se detiene el proceso y se reinicia la selección.

4.6 Contratación

RRHH asigna fecha de ingreso, elabora el contrato, crea la ficha personal y gestiona el aviso entrada.

El colaborador firma el contrato para formalizar su vinculación.

4.7 Inducción y reinducción

RRHH coordina la inducción con Seguridad y Salud, Calidad y líderes de proceso. Se registra la asistencia y se aplica evaluación.

El colaborador debe obtener mínimo 70%.

De no cumplir, se ejecuta reinducción y nueva evaluación.

4.8 Evaluación del desempeño

Se aplica evaluación 360° durante período de pruebas y al cumplir un año.

Para colaboradores con más de dos años se realiza evaluación anual colectiva.

Los resultados sirven para detectar necesidades de capacitación.

Cuando el puntaje es bajo, se implementa un plan de mejora con seguimiento.

4.9 Capacitación

En el último trimestre se levantan necesidades de capacitación.

Se elabora el Plan Anual y se presenta a Gerencia para aprobación.

Cada capacitación contará con registro y evaluación de eficacia.

Las capacitaciones externas deben respaldarse con certificados.

4.10 Administración salarial

Los pagos se realizan por acreditación bancaria.

Las novedades de nómina se reciben hasta el día 22 de cada mes.

Los líderes validan la asistencia del personal.

La política salarial es definida por Gerencia por Gerencia General.

En caso de desvinculación se notifica de inmediato al IESS y Ministerio de Trabajo.

RRHH gestiona la cancelación de beneficios internos (comisariato, farmacia, etc.).

5. Documentos Asociados y Anexos.

- Plan anual de RRHH
- Perfil de cargo
- Formatos de entrevistas
- Base de datos de postulantes
- Certificados médicos
- Contratos laborales
- Registros de inducción y reinducción
- Plan de capacitación
- Registros de nómina


6. Control de Cambios:

Revisión	Fecha	Modificaciones	Responsable
01	08/12/2025	- Emisión del documento	Coordinador de RRHH

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE PRODUCCIÓN
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE LA PLANTA DE FAENAMIENTO.

Anexo 5. Procedimiento de la Infraestructura

 <p>Incubandina s.a.</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGI-PR-MT-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 3
PROCEDIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA		

1. Objetivo

Prevenir la contaminación de los alimentos mediante una adecuada gestión de la infraestructura, asegurando condiciones sanitarias óptimas en instalaciones, equipos y utensilios utilizados en la planta de faenamiento.

2. Alcance

Aplica a toda la infraestructura de la Planta Faenadora de Aves de Incubandina, desde el diseño, construcción, operación y mantenimiento de instalaciones, equipos y áreas de trabajo.

3. Responsabilidades

- **Gerencia de Producción:** Garantizar el cumplimiento del procedimiento y asignar recursos.
- **Jefe de Mantenimiento:** Planificar y ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo.
- **Jefe de Planta:** Coordinar con mantenimiento para asegurar la operatividad.
- **Responsable de Calidad:** Verificar el cumplimiento de requisitos sanitarios.
- **Personal de Mantenimiento:** Ejecutar trabajos de reparación.
- **Supervisores:** Reportar fallas.
- **Operarios:** Usar adecuadamente las instalaciones y reportar anomalías.

4. Definiciones

- **Infraestructura:** Conjunto de edificaciones, equipos y servicios que soportan la operación.
- **Mantenimiento preventivo:** Acciones planificadas para evitar fallas.
- **Mantenimiento correctivo:** Reparaciones ante fallas.
- **Incidente:** Evento que afecta la operación.
- **Disponibilidad:** Capacidad de operar cuando se requiere.

- **Continuidad:** Medidas para evitar interrupciones.
- **Seguridad:** Protección frente a riesgos físicos o sanitarios.

5. Descripción de actividades

5.1 Diseño y construcción

Las nuevas instalaciones se diseñan considerando riesgos sanitarios, ubicación adecuada, control de plagas, drenajes, normativas locales y seguridad del personal.

5.2 Ambiente externo

Las áreas externas se mantienen limpias, ordenadas y sin acumulación de agua, evitando focos de contaminación o proliferación de plagas.

5.3 Ubicación y layout

La planta cuenta con un layout que define áreas operativas, facilita la planificación del mantenimiento y previene deterioros estructurales.

5.4 Distribución interna

La distribución facilita el flujo de personas, materiales y productos, diferenciando áreas limpias y sucias, minimizando riesgos de contaminación.

5.5 Estructuras internas

Pisos, paredes, techos, puertas y ventanas son lavables, resistentes y de fácil limpieza. Se protegen luminarias, ventilación y accesos contra contaminación.

5.6 Utensilios y equipos

Se utilizan equipos con diseño sanitario, materiales no tóxicos y fácil limpieza. Se inspeccionan periódicamente y se reemplazan si presentan daños.

5.7 Instalaciones temporales

Cualquier instalación móvil se evalúa previamente para evitar riesgos de inocuidad.

5.8 Almacenes

Los productos se almacenan en pallets, separados del suelo y paredes, diferenciando insumos, proceso y producto terminado.

6. Verificación

- Inspecciones periódicas de infraestructura
- Monitoreo de condiciones sanitarias

7. Corrección

- Gestión y cierre de hallazgos detectados
- Ejecución de acciones correctivas

8. Documentos asociados

- Plan de mantenimiento
- Registros de inspección
- Layout de planta
- Procedimientos BPM

9. Anexos


- Formato Registro inspección de infraestructura

10. Control de Cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones	Responsable
01	08/12/2025	- Emisión del documento	Jefe de Mantenimiento

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE PRODUCCIÓN
FIRMA			
FECHA			

Formato Registro inspección de infraestructura:

 <small>Incubandina s.a.</small>	INSPECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA (SANTARIA)	CÓDIGO: SGI-RE-MT-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 2
--	---	---

Fecha:

Turno:

Áreas externas y entorno					
Criterio	C/NC/NA	Observación / Evidencia	Acción	Responsable	Fecha compromiso
Área externa limpia, sin basura ni materiales en desuso					
Sin acumulación de agua / charcos					
Control de maleza y orden perimetral					
Accesos protegidos contra ingreso de plagas					
Layout, flujo y segregación de áreas					
Flujo definido (personas/material/producto) sin cruces críticos					
Áreas limpias y sucias claramente diferenciadas					
Señalización visible y vigente					
Pisos, drenajes y desagües					
Piso íntegro, sin grietas/huecos					
Pendiente adecuada, sin estancamientos					
Drenajes limpios y funcionales (rejillas/trampas)					
Sin malos olores / retorno de drenajes					
Paredes, techos, puertas y ventanas					
Paredes lavables, sin humedad, moho o desprendimientos					
Techos sin condensación / goteras					

Puertas en buen estado, cierran correctamente					
Ventanas/mallas/mosquiteros íntegros					
Iluminación, ventilación y servicios					
Luminarias protegidas (pantallas/anti fragmento)					
Ventilación adecuada, sin polvo acumulado					
Extractores/rejillas limpios y operativos					
Puntos de agua/ lavamanos operativos y sin fugas					
Equipos, utensilios e integridad sanitaria					
Superficies en contacto indirecto íntegras (sin corrosión)					
Equipos sin piezas sueltas/filos/roturas					
Utensilios sin fisuras, en material apto, limpios					
Programa de inspección visible / etiquetas de mantenimiento					
Almacenes (insumos, empaque, químicos, producto)					
Producto e insumos en pallets, separados de paredes/suelo					
Separación: insumos / proceso / terminado					
Químicos segregados y rotulados					
Orden, limpieza y control de plagas evidenciable					


Inspector Mantenimiento: _____

Jefe de Planta: _____

Firma: _____

Firma: _____

Anexo 6. Procedimiento de Metrología.

	SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGI-PR-MT-02 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 2
PROCEDIMIENTO DE METROLOGÍA		

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para implementar y coordinar el Programa de Metrología en la Planta de Faenamiento, garantizando la confiabilidad de los resultados obtenidos por los equipos e instrumentos de medición utilizados en los procesos productivos.

2. Alcance

Aplica a todos los equipos de medición que controlan variables críticas en los procesos de recepción de materia prima, producción e inspección final en granjas, plantas de balanceados y plantas de incubación.

3. Responsabilidades

- **Gerente de Producción:** Asegurar el cumplimiento del procedimiento.
- **Jefe de Producción:** Supervisar la correcta aplicación de los controles.
- **Jefe de Mantenimiento:** Administrar el programa metrológico y coordinar calibraciones.
- **Operarios:** Utilizar adecuadamente los equipos.
- **Proveedores externos:** Ejecutar calibraciones certificadas.

4. Descripción de actividades

4.1 Ingreso de equipos

Se incluyen al programa los equipos que influyen en la calidad del producto.

Para su registro se debe:

- Codificar el equipo.
- Elaborar su ficha técnica.
- Ingresarlo al inventario.

- Incluirlo en el programa anual de calibración. Los equipos nuevos deben calibrarse antes de su uso.

4.2 Identificación y estado de calibración

Todos los equipos cuentan con una etiqueta visible que indica: código, fecha de calibración,

Próximo calibración y responsables.

Los equipos dañados se identifican con etiqueta roja de “Fuera de uso”.

4.3 Protección

Se aplican mecanismos para evitar ajustes no autorizados y daños durante el uso, almacenamiento o mantenimiento, según ficha técnica del equipo.

4.4 Retiro de equipos

Se retiran del programa equipos obsoletos, dañados o que no cumplan tolerancias.

Se elimina su registro del inventario, ficha técnica y programa anual, archivando la documentación en archivo inactivo.

4.5 Programa anual de calibración

Se mantiene un cronograma de calibración actualizado según la frecuencia establecida.

El programa se ajusta cuando existan retrasos o calibraciones no planificadas.

5. Documentos asociados


- Programa anual de calibración.
- Orden de trabajo.

6. Control de Cambios


Revisión	Fecha	Modificaciones	Responsable
01	08/12/2025	- Emisión del documento	Jefe de Mantenimiento

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			

Anexo 7. Plan de Capacitación

		PLAN DE CAPACITACIONES										CÓDIGO: SGI-RE-RH-02 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 1										
ELABORADO POR: Trabajadora Social				REVISADO POR: Coordinador de RRHH				APROBADO POR: Gerente General														
FECHA:				FECHA:				FECHA:														
VIGENCIA A PARTIR DE: 01/01/2026																						
Objetivo General: Fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, de aportar conocimientos, habilidades y actitudes, para el mejor desempeño laboral y para el logro de los objetivos de la Empresa Incubandina S.A. - Planta de Faenamiento.																						
PROCESO RESPONSABLE	TEMATICAS	OBJETIVOS	NUMERO DE PARTICIPANTES	DIRIGIDO A:	FRECUENCIA	METODOLOGIA DE EVALUACIÓN	RESPONSABLES	PERIODO ENERO - DICIEMBRE - 2026												INDICE DE CUMPLIMIENTO		
								PRESUPUESTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	DIC	NOV	DIC	FECHA DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO
Seguridad Industrial	Reglamento de SST	Establecer las normas generales y específicas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo al personal de los centros productivos.	200	Todo el personal	Anual	Evaluación Formativa y sumativa.	SST	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Seguridad Industrial	Factores de Riesgo	Concientizar a los trabajadores sobre los riesgos en cada puesto de trabajo, evitando así posibles incidentes o accidentes	200	Todo el personal	Anual	Evaluación Formativa y sumativa.	SST	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Recursos Humanos	Difusión de Normas, Políticas y Reglamento Interno de Trabajo	Inducción sobre las normas, deberes y derechos de los colaboradores que ingresan a formar parte de la Empresa	400	Todo el personal	Anual	Pruebas Escritas	RRHH	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Gestión Integral	Carga y transporte de aves	Garantizar una correcta manipulación de las aves para minimizar pérdidas por calidad	165		Anual	Pruebas Escritas	Coordinador costa					X										
Producción	Inocuidad dentro de la producción	Garantizar la seguridad de los productos.	70		Anual	Registro de producción	COORDINACIÓN PRODUCCIÓN					X										

Anexo 8. Procedimiento de Gestión Documental.

 <p>Incubandina s.a.</p>	<h1>GESTIÓN DOCUMENTAL</h1>	CÓDIGO: SGI-PR-GD-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 8
<h2>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DOCUMENTAL</h2>		

1. OBJETIVO

Establecer y unificar los criterios para la elaboración, revisión, aprobación, codificación, control, distribución, almacenamiento, actualización y retiro de los documentos del Sistema de Gestión de INCUBANDINA S.A., garantizando que la información documentada sea clara, vigente, controlada y accesible para los usuarios autorizados.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los documentos que conforman el Sistema Documental de INCUBANDINA S.A., incluyendo:

- Procedimientos
- Registros
- Instructivos de trabajo
- POEs
- Fichas de proceso
- Manuales
- Documentos internos y externos
- Formatos y formularios

Aplica a todos los procesos y áreas de la organización.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 responsable del Sistema Documental

- Elaborar, modificar, distribuir e implementar este procedimiento.
- Administrar la documentación del Sistema de Gestión.
- Controlar versiones y vigencias.
- Mantener actualizada la Lista Maestra de Documentos.
- Retirar documentos obsoletos.
- Garantizar el resguardo y confidencialidad de la información.

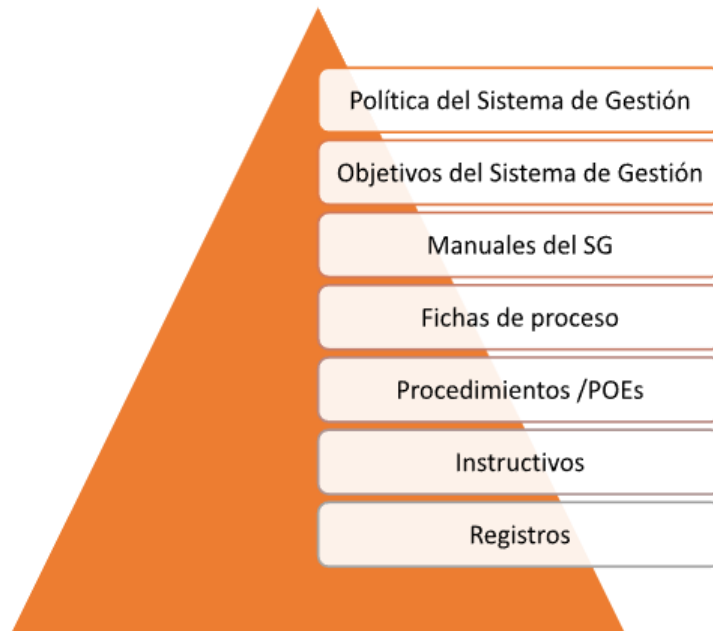
3.2 Jefes de Procesos, Supervisores y Asistentes

- Elaborar y actualizar la documentación de su proceso.
- Cumplir los lineamientos establecidos en este procedimiento.
- Socializar la documentación aprobada con su personal.
- Asegurar el uso de documentos vigentes.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

4.1 Pirámide Documental

La documentación del Sistema de Gestión se estructura en:



4.2 Elaboración o actualización de documentos

Los documentos son elaborados por los responsables de cada proceso con el apoyo del responsable del Sistema Documental.

Todo documento deberá redactarse:

- En letra **Time New Roman tamaño 12**.
- Con lenguaje claro, sencillo y comprensible.
- Describiendo:
 - ❖ QUÉ se hace
 - ❖ CÓMO se hace
 - ❖ CUANDO se hace
 - ❖ QUIÉN lo hace
 - ❖ DÓNDE se realiza

Las estructuras mínimas serán:

Manual	Procedimientos
1.Objetivo 2.Alcance 3.Responsabilidades 4.Definiciones 5.Descripción del procedimiento 6. Verificación 7.Corrección 8.Documentos Asociados 9.Registros 10. Anexos 11.Control de Cambios	1.Objetivo 2.Alcance 3.Responsabilidades 4.Descripción de actividades 5.Documentos asociados y anexos 6.Control de Cambios
Instrucciones de trabajo	POEs
1.Objetivo y Alcance 2.Instrucciones 3.Observaciones 4.Documentos asociados y anexos 5.Control de Cambios	1.Objetivo 2.Alcance 3.Responsabilidades 4.Definiciones 5.Descripción del procedimiento 6. Verificación 7.Corrección 8.Documentos Asociados 9.Registros 10. Anexos 11.Control de Cambios


Nota: En el caso de Manual y Registros, cada proceso deberá definir la estructura del documento, considerando su funcionalidad, las necesidades de evidenciar el

cumplimiento de las actividades y su formato (electrónico o impreso). De igual manera, los líderes de proceso podrán elaborar formatos libres, los cuales no presentarán codificación y serán registrados en un listado de documentos; las características, el manejo y uso de esta documentación será responsabilidad de cada líder de proceso.

Aspectos de Forma:

- Encabezados

I. Fichas de proceso/Procedimientos/POEs/Manuales

 <p>Incubandina s.a.</p>	<p>NOMBRE DEL PROCESO</p>	<p>CÓDIGO:</p>
	<p>NOMBRE DEL SUBPROCESO</p>	<p>VERSIÓN:</p> <p>PÁGINA:</p>
<p>TIPO Y NOMBRE DEL DOCUMENTO</p>		

II. Instructivos y registros

 <p>Incubandina s.a.</p>	<p>NOMBRE DEL DOCUMENTO</p>	<p>CÓDIGO:</p>
		<p>VERSIÓN:</p> <p>PÁGINA:</p>

4.3 Revisión y aprobación

- Verificar cumplimiento de lineamientos documentales.
- Validar que describa actividades reales del proceso.
- Remitir a la autoridad correspondiente para aprobación.
- Recolectar firmas cuando aplique.
- Archivar documentos aprobados en la plataforma digital oficial.
- Registrar en la Lista Maestra de Documentos.

4.4 Codificación y control de documentos

Los documentos se codificarán según la estructura:

SGI	XX	YY	###
Sistema de Gestión Incubandina	Indica el tipo de Documento	Indica el Proceso o Gestión al que pertenece	Indica el correlativo al que corresponde el documento, registro o formulario

Para completar el ítem XX considerar el siguiente listado:

Siglas	Tipo de Documento
MA	Manuales del SG
FC	Fichas de Proceso (Caracterización)
PR	Procedimiento
PE	POE
IN	Instructivos
RE	Registros

Ejemplo:

SGI-PE-CC-01

Para completar el ítem XX considerar el siguiente listado:

Siglas	Proceso /Subproceso
GG	Gestión Gerencial
SG	Sistemas de Gestión
GD	Gestión Documental
CC	Controles operativos de calidad e inocuidad
DD	Diseño y desarrollo de Nuevos Productos
GC	Gestión Comercial
PL	Planificación de Operaciones
RM	Recepción de Materia Prima y Saneamiento
DE	Desangrado
EV	Eviscerado
EM	Empacado
AV	Agregado de valor
AT	Almacenamiento Temporal
LP	Logística de PT y saneamiento de camiones
PO	Potabilización
EH	Elaboración de harinas
TE	Tratamiento de Efluentes

RH	RRHH
MT	Mantenimiento
CO	Compras y adquisiciones
CV	Control Veterinario
AI	Almacén de Insumos y materiales

Ejemplo de codificación: para POE Ingreso de Personas a Planta

SGI	XX	YY	###
Sistema de Gestión Incubandina	Indica el tipo de Documento	Indica el Proceso o Gestión al que pertenece	Indica el correlativo al que corresponde el documento, registro o formulario
SGI	PE	CC	01
Código asignado: SGI-PE-CC-01			

La codificación se registra en la Lista Maestra de Documentos.

4.5 Completar registros

Para el llenado de registros se debe:

- Completar todos los campos.
- Usar tinta indeleble.
- No usar corrector.
- Registrar datos reales al momento de ejecutar la actividad.
- No llenar registros con fechas previas.
- Correcciones mediante línea inclinada, firma y fecha.
- Campos no aplicables colocar “N/A”.

4.6 Almacenamiento de documentos

- Los documentos vigentes se almacenan en la plataforma documental oficial.
- Copias controladas en formato PDF.
- Prohibida la impresión sin autorización.
- Los registros serán resguardados por responsables designados por cada proceso.
- La información es confidencial.

4.7 Retiro de documentos obsoletos

- El responsable del Sistema Documental retirará documentos no vigentes.
- Se almacenarán como obsoletos bajo control.
- Se actualizará la Lista Maestra de Documentos.
- Se eliminarán versiones antiguas de computadoras y carpetas físicas.

4.8 Comunicación y difusión

Todo documento aprobado deberá ser socializado con los involucrados del proceso correspondiente para asegurar su comprensión y aplicación correcta.

4.9 Control de documentos externos

- Los líderes de proceso solicitan inclusión de documentos externos.
- Se registran en la Lista de Documentos Externos.
- El responsable del proceso asegura su actualización.

4.10 Protección y respaldo de la información

- La información es confidencial.
- Su difusión requiere autorización.
- La documentación se almacena en la plataforma institucional designada.
- Los respaldos se realizan según política interna de tecnología.

5. Documentos asociados y anexos

Documentos:

- Lista Maestra de Documentos

Anexos:

- Formato de control de cambios
- Estructuras documentales
- Formatos oficiales del SGI


6. Control de cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones	Responsable
01	08/12/2025	- Emisión del documento	Coordinador de Calidad

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE PRODUCCIÓN
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE LA PLANTA DE FAENAMIENTO.


Anexo 9. Lista Maestra de Documentos.

	<p style="text-align: center;">LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS</p>				<p style="text-align: center;">CÓDIGO: SGI-RE-GD-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 DE 3</p>
CODIGO	PROCESO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	N° DE COPIAS DISTRIBUIDAS	PERSONA QUE RECIBIÓ
SGI.FC-GG-01	Gestión Gerencial	Caracterización de Proceso Gestión Gerencial	1	N/A	Gerente General
SGI.FC-RM-01	Recepción de Materia Prima	Caracterización de Proceso Recepción de Materia Prima.	1	N/A	Jefe de Planta
SGI.FC-DE-01	Desangrado	Caracterización de Proceso de Desangrado.	1	N/A	Jefe de Planta
SGI.FC-EV-01	Eviscerado	Caracterización de Proceso de Eviscerado.	1	N/A	Jefe de Planta
SGI.FC-AV-01	Agregado de valor	Caracterización de Proceso Agregado de Valor.	1	N/A	Jefe de Planta
SGI.FC-EM-01	Empacado	Caracterización de Proceso de Empacado.	1	N/A	Jefe de Planta
SGI.FC-PO-01	Potabilización	Caracterización de Proceso Potabilización.	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI.FC-EH-01	Elaboración de harinas	Caracterización de Proceso Rendering	1	N/A	Auxiliar de ambiente
SGI.FC-TE-01	Tratamiento de Efluentes	Caracterización de Proceso Tratamiento de Efluentes	1	N/A	Jefe de Planta
SGI.FC-AT-01	Almacenamiento Temporal	Caracterización Almacenamiento Temporal	1	N/A	Coordinador Logístico
SGI.FC-GC-01	Gestión Comercial	Caracterización de Proceso Gestión Comercial	1	N/A	Jefe de ventas
SGI.FC-PL-01	Planificación de Operaciones	Caracterización de Planificación de Operativa	1	N/A	Gerente de Producción
SGI.FC-LP-01	Logística de PT	Caracterización de Proceso Logístico de PT	1	N/A	Jefe de Logística
SGI.FC-AI-01	Almacén de Insumos y Materiales	Caracterización de Proceso Almacén de materiales e insumos	1	N/A	Jefe de Logística
SGI.FC-RH-01	RRHH	Caracterización de Proceso de RRHH	1	N/A	Coordinador de Recursos Humanos
SGI.FC-MT-01	Mantenimiento	Caracterización proceso de Mantenimiento	1	N/A	Coordinar de mantenimiento
SGI.FC-CV-01	Control Veterinario	Caracterización de Proceso de Control Veterinario	1	N/A	Médico veterinario de Planta
SGI.FC-SG-01	Sistemas de Gestión	Caracterización de Proceso Sistemas de Gestión	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI.FC-CV-01	Control Veterinario	Caracterización de Proceso de Control Veterinario	1	N/A	Médico veterinario de Planta

SGI-FC-EV-01	Eviscerado	Caracterización de Enfriamiento	1	N/A	Jefe de Planta
SGI-FC-SG-01	Sistemas de Gestión	Caracterización de Proceso Sistemas de Gestión	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-MA-GC-01	Gestión Comercial	Manual de pedidos Cripollo	1	N/A	Jefe de ventas
SGI-MA-SG-01	Sistemas de Gestión	Manual de sistemas de Gestión de Calidad - Planta de Faenamiento	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-MA-SG-02	Sistemas de Gestión	Manual de Controles de Calidad e inocuidad y Liberación de Productos	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-PR-GD-01	Gestión Documental	Procedimiento de Gestión Documental	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-PR-SG-01	Sistemas de Gestión	Procedimiento de auditoria	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-FP-CO-01	Compras y adquisiciones	Procedimiento de Proceso de Compras	1	N/A	Líder funcional Logístico
SGI-PR-MT-01	Mantenimiento	Procedimiento de infraestructura	1	N/A	Coordinador de mantenimiento
SGI-PR-MT-02	Mantenimiento	Procedimiento de metrología	1	N/A	Coordinador de mantenimiento
SGI-PR-MT-03	Mantenimiento	Procedimiento de Mantenimiento	1	N/A	Coordinador de mantenimiento
SGI-PR-CV-01	Control Veterinario	Procedimiento control Veterinario	1	N/A	Médico Veterinario
SGI-PR-DD-01	Diseño y desarrollo de Nuevos Productos	Procedimiento de diseño y desarrollo	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-PR-RM-01	Recepción de Materia Prima	Procedimiento de Recepción de materia prima	1	N/A	Jefe de Planta
SGI-PR-DE-01	Desangrado	Procedimiento de desangrado	1	N/A	Jefe de Planta
SGI-PR-EV-01	Eviscerado	Procedimiento de eviscerado	1	N/A	Jefe de Planta
SGI-PR-EN-01	Enfriamiento	Procedimiento de Enfriamiento	1	N/A	Jefe de Planta
SGI-PR-EM-01	Empacado	Procedimiento de Empacado	1	N/A	Jefe de Planta
SGI-PR-AV-01	Agregado de valor	Procedimiento de Agregados de valor	1	N/A	Jefe de Planta
SGI-PR-AT-01	Almacenamiento Temporal	Procedimiento de Almacenamiento Temporal	1	N/A	Coordinador Logístico
SGI-PR-LT-01	Logística de PT y saneamiento de camiones	Procedimiento de Logística de Producto terminado	1	N/A	Coordinador Logístico
SGI-PR-RH-01	RRHH	Procedimiento de Recurso Humanos	1	N/A	Coordinador de Recursos Humanos
SGI-RE-MT-01	Mantenimiento	Infraestructura (Sanitaria)	1	N/A	Coordinador de mantenimiento
SGI-RE-MT-02	Mantenimiento	Metrología - Programa de Calibración	1	N/A	Coordinador de mantenimiento
SGI-RE-RH-01	RRHH	Perfil de cargo	1	N/A	Coordinador de Recursos Humanos
SGI-RE-RH-02	RRHH	Plan de Capacitación	1	N/A	Coordinador de Recursos Humanos

SGI-RE-RH-03	RRHH	Registro de unificados de asistencia	1	N/A	Coordinador de Recursos Humanos
SGI-RE-RH-04	RRHH	Registro de inducción, entrenamiento y reinducción	1	N/A	Coordinador de Recursos Humanos
SGI-RE-SG-01	Sistemas de Gestión	Cronograma de actividades	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-RE-SG-02	Sistemas de Gestión	Alcance Planta de Faenamiento	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-RE-SG-03	Sistemas de Gestión	Política	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-RE-SG-04	Sistemas de Gestión	Matriz de Riesgo y oportunidades	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-RE-SG-05	Sistemas de Gestión	Objetivos del SG Planta de Faenamiento	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-RE-SG-06	Sistemas de Gestión	Control de Gestión de Cambio	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-RE-SG-07	Sistemas de Gestión	Matriz de Comunicación	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-RE-SG-08	Sistemas de Gestión	Lista Maestra de documentos	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-RE-SG-09	Sistemas de Gestión	Propuesta de nuevos productos	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-RE-SG-10	Sistemas de Gestión	Matriz de Indicadores por proceso	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-RE-SG-11	Sistemas de Gestión	Plan de Auditoría	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-RE-SG-12	Sistemas de Gestión	Acta revisión por la Dirección	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-RE-SG-13	Sistemas de Gestión	Registro de atención de Reclamos	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-RE-SG-14	Sistemas de Gestión	Solicitud de acciones correctivas	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-RE-CO-01	Compras y adquisiciones	Evaluación de proveedores	1	N/A	Líder funcional Logístico
SGI-RE-CO-02	Compras y adquisiciones	Inconsistencias	1	N/A	Líder funcional Logístico
SGI-RE-CV-01	Control Veterinario	Control veterinario	1	N/A	Médico veterinario de Planta
SGI-RE-CV-02	Control Veterinario	Guía de emisión de desechos	1	N/A	Médico veterinario de Planta
SGI-RE-DE-01	Desangrado	Control de Desechos	1	N/A	Jefe de Planta
SGI-RE-EV-01	Eviscerado	Defectos eviscerado	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-RE-EN-01	Enfriamiento	Control de Cloro residual y Ph	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-RE-EM-01	Empacado	Monitoreo de productos empacados	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-RE-AV-01	Agregado de valor	Monitoreo de productos pulpa - CDM	1	N/A	Coordinador de Calidad
SGI-RE-AT-01	Almacenamiento Temporal	Control de temperatura cámaras de almacenamiento de producto terminado	1	N/A	Coordinador Logístico
SGI-RE-LP-01	Logística de PT y saneamiento de camiones	Control de despacho diario y trazabilidad de productos terminados	1	N/A	Coordinador Logístico

Anexo 10. Manual de Pedidos Cripollo.

	SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGI-MA-GC-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 5
MANUAL DE PEDIDO CRIPOLLO		

1. Objetivo

Asegurar la correcta generación, validación y envío de los pedidos de clientes en el sistema SAP, garantizando una adecuada coordinación con el Departamento de Logística para facilitar las actividades de despacho y evitar errores en la asignación de productos.

2. Alcance

Aplica a todos los pedidos generados para los clientes Cripollo en las regiones Sierra Norte y Sierra Sur, desde el registro inicial en el formulario online hasta la generación en masa de los pedidos en el sistema SAP y su notificación al Departamento de Logística.

3. Responsabilidades

Alta Dirección

- Aprobar actualizaciones del presente manual.

Jefe de Ventas

- Revisar los pedidos generados por el equipo comercial.
- Validar y aprobar los pedidos antes de su envío a Logística.
- Asignar stock disponible en caso de faltantes.

Asesores Comerciales

- Registrar todos los pedidos de clientes en el formulario online correspondiente.
- Verificar la exactitud de la información antes de su envío.

Asesora Asignada

- Descargar los pedidos generados.
- Revisar y trasladar los pedidos a Google Sheets.
- Coordinar la asignación de stock con el Jefe de Ventas.
- Ejecutar la generación masiva de pedidos en SAP.

4. Definiciones

Factura: Documento de venta que permite generar una nota de crédito (documento de facturación) utilizado para el tratamiento de reclamos, abonos o descuentos para clientes.

Pedido: Documento generado en SAP que formaliza la solicitud de productos por parte del cliente para su posterior despacho.

Plantilla SAP: Archivo en formato Excel utilizado para la carga masiva de pedidos en el sistema SAP.

5. Descripción del procedimiento

5.1 Políticas del Proceso

- Para Sierra Norte, los asesores comerciales tienen un plazo máximo de 2 horas desde la recepción del inventario para enviar sus pedidos.
- Para Sierra Sur, los pedidos deben estar creados en SAP y compartidos con logística hasta las 21h00.
- Ningún pedido será enviado a Logística sin la previa aprobación del Jefe de Ventas.
- La plantilla debe estar correctamente llenada hasta la columna N.
- La información debe ingresarse en mayúsculas.
- No deben existir celdas con la palabra “FALSO”.

5.2 Ingreso de pedidos en formulario online

Cada asesor debe registrar sus pedidos en el formulario

Antes de enviar:

- Verificar datos ingresados.
- Utilizar el botón “Agregar producto” por cada ítem.
- Editar o eliminar si existen errores.

5.3 Traslado a Google Sheets

La asesora asignada:

1. Revisa los pedidos ingresados.
2. Realiza modificaciones solicitadas.
3. Selecciona el botón “Enviar a SAP”.
4. Ingresa rango de fecha y hora (hora anterior al primer pedido).
5. Verifica que la hoja Formato pedidos SAP esté vacía antes del envío.

5.4 Descarga de plantilla

Se descarga la plantilla correspondiente:

- Sierra Norte
- Sierra Sur

5.5 Revisión de Stock

La asesora asignada y el Jefe de Ventas:

- Revisan stock disponible.
- Asignan cantidades.
- Ajustan pedidos en caso de insuficiencia.

5.6 Generación masiva en SAP

1. Ingresar a SAP.
2. Ejecutar transacción ZSD001.
3. Cargar plantilla correspondiente.
4. Seleccionar Ejecutar.
5. Esperar generación automática de números de pedido.

6. Descargar reporte Excel.
7. Copiar información en hoja “Liberaciones”.
8. Verificar asignación automática en hoja “PEDIDOS”.

5.7 Envío a Logística

Enviar la plantilla final por correo a:

- Coordinador Logístico
- Jefe de Ventas
- Coordinador Administrativo Austro
- Asistentes Administrativas

6. Verificación

El cumplimiento del presente manual se verifica mediante:

- Revisión diaria de la plantilla enviada.
- Validación de tiempos de envío.
- Confirmación de generación correcta en SAP.
- Control de aprobación previa del Jefe de Ventas.

7. Corrección

En caso de detectarse errores:

- Pedido incorrecto - Anulación en SAP y generación nuevamente.
- Error en cantidades - Ajuste antes del despacho.
- Pedido sin aprobación - Retención inmediata hasta validación.

8. Documentos asociados

- Formulario Online “Ingreso pedidos Cripollo”
- Plantilla SAP
- Reporte Excel de generación de pedidos
- Correo de envío a Logística

9. Registros

- Plantilla diaria de pedidos enviados
- Reporte SAP de pedidos generados
- Historial de correos electrónicos enviados

10. Anexos

- Links oficiales Sierra Norte
- Links oficiales Sierra Sur
- Capturas de pantalla del proceso SAP


11. Control de cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones	Responsable
01	08/12/2025	- Emisión del documento	Jefe de Ventas

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE PRODUCCIÓN
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE LA PLANTA DE FAENAMIENTO.

Anexo 11. Procedimiento de Diseño y Desarrollo de Nuevos Productos.

 <p>Incubandina s.a.</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: SGI-PR-DD-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 4</p>
<p>PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS</p>		

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para planificar, diseñar, desarrollar, validar y aprobar nuevos productos avícolas, garantizando el cumplimiento de requisitos del cliente, normativos, de calidad e inocuidad alimentaria.

2. Alcance

Aplica a todos los proyectos de diseño y desarrollo de nuevos productos generados por la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A., desde la identificación de la necesidad hasta la liberación comercial del producto.

3. Responsabilidades

- **Gerencia General:** Aprobar nuevos proyectos y la liberación final del producto.
- **Gerencia de Producción:** Validar factibilidad operativa y recursos.
- **Departamento de Calidad:** Verificar cumplimiento de normas SGC, BPM e inocuidad.
- **Departamento Comercial:** Identificar necesidades del cliente y mercado.
- **Coordinador de Planta:** Coordinar pruebas piloto y producción.
- **Responsable del proyecto:** Liderar el desarrollo del producto.
- **Compras:** Gestionar insumos y materiales necesarios.

4. Descripción de actividades

4.1 Identificación de la necesidad

El área Comercial, Producción o Gerencia identifica oportunidades de nuevos productos según:

- Requerimientos del cliente
- Tendencias del mercado

- Reclamos o mejoras de productos actuales

Se documenta la solicitud mediante un Formato de Propuesta de Nuevo Producto.

4.2 Análisis de factibilidad

Se evalúa:

- Capacidad productiva
- Disponibilidad de insumos
- Cumplimiento normativo
- Costos y rentabilidad
- Impacto operativo

La evaluación es revisada por Producción, Calidad y Gerencia.

4.3 Planificación del desarrollo

Se elabora un plan que incluye:

- Objetivo del producto
- Responsables
- Recursos
- Cronograma
- Riesgos asociados

4.4 Diseño del producto

Se define:

- Presentación
- Peso y características físicas
- Tipo de empaque
- Etiquetado
- Vida útil
- Condiciones de almacenamiento

4.5 Desarrollo y pruebas piloto

Se realizan pruebas a escala piloto para validar:

- Parámetros de proceso
- Rendimiento

- Calidad sensorial
- Cumplimiento de requisitos de inocuidad

Los resultados se documentan.

4.6 Validación y aprobación

El área de Calidad valida:

- Cumplimiento normativo
- Registros
- Resultados de pruebas

Gerencia autoriza la liberación del producto.

4.7 Implementación y lanzamiento

Se capacita al personal involucrado.

Se actualizan procedimientos y fichas técnicas.

Se autoriza la producción comercial.

4.8 Seguimiento post-lanzamiento

Se monitorean:

- Reclamos
- Ventas
- Indicadores de Calidad

5. Documentos asociados y anexos

- Formato Propuesta Nuevo Producto
- Ficha Técnica del Producto
- Registros de pruebas piloto
- Análisis de factibilidad
- Plan de desarrollo
- Procedimientos BPM
- Normativa sanitaria aplicable

6. Control de cambios


Revisión	Fecha	Modificaciones	Responsable

01	08/12/2025	- Emisión del documento	Coordinador de Calidad
----	------------	-------------------------	------------------------

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE PRODUCCIÓN
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE LA PLANTA DE FAENAMIENTO.

Anexo 12. Formato Propuesta de Nuevos Productos.

	PROPUESTAS DE NUEVOS PRODUCTOS	CÓDIGO: SGI-RE-SG-08
		VERSIÓN:01 PÁGINA: 1 de 2

1. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del producto: _____

Área solicitante: _____

Responsable de la propuesta: _____

Fecha de solicitud: _____

Cliente (si aplica): _____

Tipo de producto (nuevo / mejora): _____

2. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

Presentación	Peso / tamaño	Tipo de corte	Tipo de empaque	Vida útil estimada	Condiciones de almacenamiento	Uso previsto

3. JUSTIFICACIÓN

Motivo de la propuesta: _____

Beneficio esperado: _____

4. REQUISITOS

Requisitos del cliente	Requisitos legales / normativos	Requisitos de calidad e inocuidad

5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Capacidad productiva	Disponibilidad de insumos	Recursos humanos	Costos estimados	Rentabilidad	Impacto en procesos

6. RIESGOS IDENTIFICADOS

Riesgo:

Acción preventiva:


7. CRONOGRAMA PRELIMINAR

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin

8. APROBACIONES

Coordinador de Planta:	Responsable de Calidad:	Gerencia de Producción:	Gerencia General:

Anexo 13. Procedimiento de Compras y Adquisiciones.

 Incubandina s.a.	SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGI-PR-CO-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 04
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y ADQUISICIONES		

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para planificar, gestionar y controlar la adquisición de bienes y la contratación de servicios, asegurando que los requerimientos de los centros productivos se atiendan con oportunidad, calidad, trazabilidad documental y proveedores calificados.

2. Alcance

Aplica a todas las compras de bienes y servicios de Incubandina S.A. El proceso inicia con la identificación y registro de la necesidad en SAP (solicitud de pedido) y finaliza con la recepción conforme del bien/servicio, la facturación, pago y la evaluación o reevaluación del proveedor.

3. Responsabilidades

- **Comprador / Coordinador de Compras:** Gestionar solicitudes, cotizaciones, órdenes de compra, seguimiento, devoluciones y evaluación de proveedores.
- **Jefes de área / Administradores / Solicitantes:** Identificar necesidades, generar solicitudes en SAP, definir requisitos técnicos y recibir servicios cuando aplique.
- **Bodegueros / Almacenistas:** Revisar existencias, recibir mercadería, validar cantidades/condiciones y registrar entradas en SAP.
- **Gerencias (Área / General):** Autorizar solicitudes y liberar pedidos según montos definidos.
- **Calidad:** Validar proveedores críticos, requisitos de calidad/inocuidad y documentación asociada (fichas, certificados).
- **Contabilidad / Pagos / Impuestos:** Registrar facturas, validar retenciones/IVA y gestionar pagos conforme vencimientos.

4. Descripción de actividades

4.1 Inicio del requerimiento

1. **Identificación de necesidad:** Cada centro productivo identifica requerimientos planificados (según programas) o no planificados (emergencias, cambios normativos).
2. **Consolidación de requerimientos:** El responsable del centro consolida solicitudes y verifica información (material, cantidad, fecha requerida).
3. **Creación de Solicitud de Pedido en SAP (ME51N):** El solicitante registra el requerimiento definiendo tipo (bien/servicio), destino (consumo/stock/proyecto/activo), centro, especificaciones y fecha requerida.

4.2 Validación previa

1. **Revisión de existencias:** Bodega verifica inventario; si existe stock disponible se gestiona traslado/entrega y se generan documentos internos (requisición/traslado/OT).
2. **Verificación de servicio interno:** Si el requerimiento es servicio, el solicitante valida si puede ejecutarse internamente; si no, se gestiona contratación externa.

4.3 Aprobación y gestión de compra

1. **Solicitud de aprobación:** Compras gestiona la aprobación con Gerencia según estrategia de liberación (montos).
2. **Comunicación al solicitante:** Compras informa aprobación/rechazo (total o parcial) y condiciones generales.

4.4 Cotización, evaluación y selección

1. **Solicitud de cotizaciones:** Compras solicita cotizaciones comparables (mismas especificaciones y condiciones).

2. Evaluación de cotizaciones: Se evalúa con criterios uniformes (calidad, entrega, precio, condiciones).

3. Selección de proveedor: Se elige la mejor opción; si es proveedor crítico participa Calidad. En compras emergentes, Compras selecciona justificadamente.

4.5 Orden de compra y liberación

1. Consolidación y creación de Pedido/Orden de Compra (ME57/ME21N): Compras emite la orden indicando requisitos técnicos, fechas de entrega, condiciones y documentación exigible (fichas técnicas, certificados, etc.).

2. Liberación del pedido (ME29N): Gerencia/delegado libera el pedido revisando que cantidad, precio y fechas coincidan con lo negociado.

3. Compras por importación (si aplica): Se gestiona con autorización, incoterms, permisos (SENAE/Agrocalidad/MAG según aplique), nacionalización y logística de entrega.

4.6 Recepción y registros en SAP

1. Entrada de mercancías/servicios (MIGO/ML81N):

- **Bienes:** Bodega recibe y valida contra orden: cantidad, integridad, especificaciones y documentación.
- **Servicios:** El solicitante confirma ejecución conforme a lo contratado y registra recepción.

2. Gestión de inconsistencias: Si existen diferencias, se anula entrada o se ajusta según procedimiento (con soporte documental).

3. Ingreso contable de facturas (MIRO/FB60): Contabilidad valida factura vs. pedido/entrada y registra contablemente (IVA, retenciones, condiciones).

4.7 Pago, devoluciones y cierre

1. Gestión de pago: Finanzas ejecuta pagos según vencimientos y acuerdos.

2. Devoluciones / notas de crédito: Si hay devoluciones o ajustes, Compras gestiona nota de crédito y regulariza inventario/valor según corresponda.

3. Anulación de pedido: Si el proveedor incumple especificaciones y no corrige, se anula la orden y se reinicia compra.

4.8 Evaluación y seguimiento de proveedores

1. Calificación de proveedores nuevos: Comité evalúa (crédito, respuesta, calidad, inocuidad, referencias) con puntaje total 100.

- **A (85–100):** Excelente
- **B (70–84):** Bueno (se sugiere mejora)
- **C (<70):** Regular (requiere mejora; puede excluirse o mantenerse con autorización Gerencia)

2. Reevaluación anual de proveedores críticos: Se revisa desempeño y se comunica resultado al proveedor; si no mejora bajo el plazo definido, se retira de la lista.

5. Documentos asociados y anexos

Documentos / Procedimientos

- Caracterización Proceso de Compras

Registros

- Registro de Proveedores
- Calificación / Reevaluación de Proveedores
- Lista de Proveedores Calificados

Referencias / Anexos

- ISO 9001:2015


- Resoluciones ARCSA / Agrocalidad aplicables
- Arancel del Ecuador (COMEX) para importaciones (cuando aplique)

6. Control de cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones	Responsable
01	08/12/2025	- Emisión del documento	Líder funcional Logístico

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE PRODUCCIÓN
FIRMA			
FECHA			

Evaluación de proveedores:


 Incubandina s.a.	Evaluación de Proveedores	CÓDIGO: SGI-RE-CO-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 02
---	----------------------------------	---

NOMBRE DEL PROVEEDOR		PERÍODO CUBIERTO	Anual	
FECHA		Responsables de la Evaluación		
Material / Servicio				

CATEGORÍA DE LA EVALUACIÓN	Parámetro	Tipo	PUNTAJE	DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA	Responsable	INFORMACIÓN ADICIONAL
Calidad	Inspección Entrega de Mercaderías	Cuantitativo		La inspección de calidad se realiza cuando entran las mercancías.	Bodegueros / Auxiliar de Calidad	Tabla de Numero de inconsistencias presentadas (registro)

	Reclamación	Cuantitativo		Evalúa si los materiales entregados por el proveedor suelen ser defectuosos después de la inspección de las mercancías entradas	Bodegueros / Auxiliar de Calidad	Tabla de Numero de inconsistencias presentadas (mail)
	Certificaciones	Cualitativo		Este criterio parcial se utiliza para evaluar el sistema de gestión de calidad utilizado por una empresa que fabrica productos.	Auxiliar de Calidad	- Documentos
PUNTAJE TOTAL DE LA CALIDAD			0			
Entrega	Cumplimiento fecha de entrega	Cuantitativo		Determinar con qué precisión un proveedor se ha ajustado a las fechas de entrega especificadas	Coordinador de Compras	Días promedio de entrega
	Cumplimiento Cantidad	Cuantitativo		Este criterio parcial se utiliza para determinar si un proveedor ha entregado la cantidad especificada en el pedido.	Coordinador de Compras	Porcentaje de Cantidad
	Normas de envío	Cualitativo		Determinar la precisión con la que un proveedor cumple las normas para los medios auxiliares de expedición o embalaje de un material.	Bodegueros / Responsables de almacenes	Tabla de Numero de inconsistencias presentadas
PUNTAJE TOTAL DE ENTREGA			0			
Crédito	> a 30 días	Cuantitativo		Determina el plazo de pago que otorga el proveedor para la cancelación de la factura emitida.	Coordinador de Compras	Tabla de puntaje en Crédito
	De 15 a 30 días	Cuantitativo			Coordinador de Compras	Tabla de puntaje en Crédito
	De 7 a 15	Cuantitativo			Coordinador de Compras	Tabla de puntaje en Crédito
	< 7 días	Cuantitativo			Coordinador de Compras	Tabla de puntaje en Crédito
PUNTAJE TOTAL DEL CRÉDITO			0			
Precio	Nivel precio	Cuantitativo		Este criterio parcial compara la relación del precio de un proveedor con el precio de mercado.	Coordinador de Compras	Precio referencial más menos rango
	Comportamiento de precio	Cuantitativo		Determina la desviación del precio del material de mayor rotación en el periodo de calificación	Coordinador de Compras	Desviación Estándar

Anexo 14. Manual de Liberación de Productos Terminados.

 <p>Incubandina s.a.</p>	SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGI-MA-CC-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 8
MANUAL DE CONTROLES DE CALIDAD Y LIBERACIÓN DE PRODUCTOS		

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para verificar que los productos obtenidos en la Planta de Faenamiento de INCUBANDINA S.A. cumplan con los requisitos de calidad, inocuidad y normativa vigente, antes de su liberación para consumo o comercialización.

2. Alcance

Aplica a todos los procesos operativos declarados en el Mapa de Procesos de la Planta de Faenamiento de Incubandina, y a los controles realizados sobre producto final fresco y congelado, incluyendo valor agregado (despresado, despulpado, pulpas y CDM) y subproductos (menudencias).

3. Responsabilidades

Gerente de Producción

- Responsable general de la implementación y supervisión del Manual.
- Autoriza disposiciones y reprocesos cuando aplique.

Responsable de Calidad e Inocuidad

- Verifica el cumplimiento de controles de calidad e inocuidad.
- Coordina la liberación de producto y la segregación de producto no conforme/cuarentena.
- Gestiona muestreos y validaciones microbiológicas cuando aplique.

Jefe de Planta / Supervisores / Operarios

- Ejecutan actividades operativas conforme procedimientos establecidos.
- Informan desviaciones y apoyan la segregación, reprocesos o retenciones.

Auxiliares de Mantenimiento

- Verifican funcionamiento de equipos críticos (aturdidor, escaldadora, etc.).
- Apoyan en control de variables del proceso y mantenimiento básico en operación.

Médico Veterinario (cuando aplique por decomisos/criterios sanitarios)

- Define decomisos y control sanitario en vísceras/canales.
- Registra y controla producto decomisado.

4. Definiciones

- **Calidad:** Cumplimiento de características del producto (apariencia, peso, integridad, presentación, especificaciones).
- **Inocuidad:** Garantía de que el alimento no causará daño al consumidor bajo su uso previsto.
- **Liberación de producto:** Confirmación formal de que el producto cumple requisitos y puede almacenarse/expedirse.
- **Producto No Conforme (PNC):** Producto que no cumple criterios; requiere segregación y disposición controlada.
- **Producto en Cuarentena:** Producto retenido para evaluación (p.ej., análisis microbiológico) antes de decidir su destino.
- **AQL (Nivel de calidad aceptable):** Porcentaje máximo de defectos tolerables para aceptar un lote, según plan de muestreo.
- **Chiller:** Sistema de enfriamiento por inmersión utilizado para reducir la temperatura del producto.
- **CDM:** Carne Molida Mecánicamente recuperada de hueso carnudo.

5. Descripción del procedimiento

5.1 Controles de calidad durante el Aturdido

Responsables: Auxiliar de Mantenimiento / Responsable de Calidad

- Verificar funcionamiento del sistema de aturdimiento eléctrico.
- Confirmar parámetros adecuados (voltaje, tiempo y corriente) para evitar sufrimiento animal y daño muscular.
- Verificar tiempo de recuperación del ave:
 - **Mínimo:** 1:30 s
 - **Máximo:** 2:30 s

Registro: Control de Proceso / registro aplicable.

5.2 Controles de calidad durante el Desangrado

Responsable: Responsable de Calidad

- Verificar efectividad del corte (corte lateral bajo el oído, horizontal, seccionando yugular y carótidas).
- Monitorear tiempo de desangrado: 2 a 3 minutos.
- Validar velocidad de cadena vs tiempo de desangrado (ganchos/min):
 - 39 g/m - 2:44–2:45
 - 41 g/m - 2:37–2:38
- Verificar características:
 - % sangre drenada: 2,5% a 3,5%
 - Color esperado: piel blanca / carne rosada

Registro: Control de Proceso / registro aplicable.

5.3 Controles de calidad durante Escaldado y Pelado

Responsables: Auxiliar de Mantenimiento / Supervisor Producción / Responsable Calidad

- Temperatura escaldada: 55,5°C a 56,5°C (verificación en tablero y con termómetro).
- Tiempo de escaldado verificado con cronómetro: 1:50 a 2:10.

- Verificación visual de desplume (cuerpo/cabeza/patas) usando tabla interna de porcentajes.
- Verificar coloración para descartar cocción superficial por exceso de temperatura.

5.4 Controles de calidad durante Eviscerado

Responsables: Responsable de Calidad / Médico Veterinario

- Verificar extracción completa de vísceras y limpieza de cavidad abdominal.
- Registrar defectos observados en formato de defectos de evisceración.
- Identificar signos sanitarios en vísceras comestibles y decomisar lo no apto (control del Médico Veterinario).
- Revisión final por Calidad al final de línea para retirar aves con lesiones/contaminación.

5.5 Controles de calidad durante Enfriamiento

Responsable: Responsable de Calidad

- Verificar enfriamiento uniforme y reducción a $<4^{\circ}\text{C}$ en aves y menudencias.
- Registrar temperaturas en formatos establecidos.
- Si el producto presenta temperaturas superiores - redirigir lote a túnel de enfriamiento.

5.6 Desinfección en Chillers de enfriamiento

Responsables: Responsables de Calidad

- Control de cloro (hipoclorito):
 - Pre-chiller: 50–100 ppm
 - Chiller 1: 25–50 ppm
 - Chiller 2: 25 ppm
- Regulación de pH (Chiller 2): 2% ácido cítrico en 18.000 L.
- Insumos de medición: rollo reactivo Hydrion 200 ppm / tiras pH.

- Análisis microbiológicos: muestreo aleatorio de producto/agua/hielo según plan interno + verificación anual con laboratorio certificado.

5.7 Clasificación del producto antes del empaquetado

Responsable: Operario/Auxiliar de Calidad.

Clasificación y destino:

- Alas moradas - despresado (segunda)
- Alas rotas - despresado (segunda)
- Piernas rotas - despresado (segunda)
- Descarte - valor agregado según condición / reclasificación
- Ave primera - sin defectos visibles

Los auxiliares de calidad retiran producto de segunda antes de empaque, lo colocan en jabas y producción clasifica/etiqueta para redireccionamiento a valor agregado.

5.8 Controles de calidad durante el Empaquetado

Responsable: Responsable de Calidad

- Verificar material de empaque grado alimentario, limpio e íntegro.
- Verificar sellado (muestreo aleatorio).
- Verificar codificación: fecha producción, caducidad, lote, trazabilidad.
- Control de peso vs etiqueta.
- Verificación visual de contaminantes en almacenamiento.

5.9 Despresado y despulpado

Responsables: Producción / Calidad

- Recepción de aves de segunda (alas/piernas rotas, descarte, alas moradas).
- Despresado y despulpado según categorías internas (pechuga, piernas, muslos, alas, pulpas, etc.).
- Control de temperatura del área: 6°C a 8°C (Sitrad Pro).

- Control de higiene del personal y EPP.
- Limpieza/desinfección de cuchillos y equipos.
- Inspección visual de presentación (sin plumas, sin huesos rotos, sin sangre visible/hematomas) según fichas técnicas.

5.10 Empaquetado de pulpas y presas y liberación

Responsable: Responsable de Calidad

- Verificar sellado e integridad del empaque.
- Liberación mediante etiqueta/sello de “Liberación” tras cumplimiento de fichas técnicas.

5.11 Controles de calidad en CDM (Carne Molida Mecánicamente)

Responsables: Producción / Calidad

- Recepción de huesos: inspección visual y control de temperatura <math><4^{\circ}\text{C}</math>.
- Verificación de maquinaria limpia y desinfectada.
- Inspección de CDM sin fragmentos de hueso, textura adecuada.
- Control microbiológico quincenal (laboratorio interno), con enfoque en patógenos.

5.12 Menudencias: lavado, enfriamiento, clasificación y empaque

Responsables: Producción / Calidad

- Control de agua: cloro potable 0,5–1,5 ppm.
- Desinfección de proceso: 20–50 ppm (según criterio del procedimiento interno).
- Enfriamiento: chiller 0–4°C; producto meta $\leq 4^{\circ}\text{C}$ para patas, cuellos, hígados, mollejas.
- Clasificación y aceptación según ficha técnica; retiro de no conformes.
- Empaque en fundas 2,5–3 kg o granel 20 kg, con codificación y trazabilidad.

5.13 Muestreo y liberación de lotes en cámara temporal (Military Standard / AQL)

Responsable: Calidad

1. Determinar tamaño de lote.
2. Definir nivel de inspección (general II, o I/III según criticidad).
3. Definir AQL y plan de muestreo.
4. Tomar muestras aleatorias en cámara temporal.
5. Evaluar defectos y decidir: liberar / rechazar / reinspección.
6. Liberar para traslado a cámaras refrigeradas, con registro de liberación.

5.14 Producto No Conforme y Producto en Cuarentena

Identificación:

- Etiqueta roja y área rotulada “PRODUCTO NO CONFORME”.
- Cuarentena: etiqueta tomate y área rotulada “PRODUCTO EN CUARENTENA”.

Segregación:

- Área definida en Producción y Bodega de Producto Terminado para evitar uso no autorizado.

Disposición (según fichas técnicas y riesgo):

- Aceptación por defecto menor (calidad).
- Reclasificación.
- Destino alternativo.
- Rechazo total.
- Reproceso (si es inocuidad, requiere validación microbiológica antes de liberar).
- Si rechazo por inocuidad: tratamiento que no ponga en riesgo instalaciones/otros productos (ej.: harina aviar).

6. Verificación

- Verificación diaria de controles críticos (temperatura, cloro, pH, tiempos, sellado, codificación).
- Revisión de registros (completitud, trazabilidad y límites de aceptación).

- Muestréos microbiológicos internos según plan + verificación anual externa.
- Inspecciones preoperacionales y por niveles de limpieza/desinfección.
- Verificación de segregación correcta de PNC y Cuarentena.

7. Corrección

Ante desviaciones o no conformidades:

- Retener el lote (cámara temporal / cuarentena).
- Segregar e identificar (rojo PNC / tomate cuarentena).
- Aplicar acciones inmediatas: ajuste de parámetros, reproceso, sanitización, redireccionamiento a túnel, retiro de producto afectado.
- Si afecta inocuidad: validación microbiológica previa a liberación.
- Registrar la corrección y la disposición tomada en el formato correspondiente.
- Notificar a Producción y, si aplica, activar análisis de causa y acciones correctivas.

8. Documentos asociados

- Fichas Técnicas de Productos
- Estándar de Etiquetado y Trazabilidad
- Procedimientos BPM (limpieza, desinfección, residuos, objetos extraños, etc.)
- Plan de muestreo / Military Standard / AQL (aplicable)

9. Registros

Registro

Control de Cloro Residual y Ph

Control de Temperaturas

10. Anexos

- Plan de muestreo (AQL) y criterios aceptación/rechazo.


11. Control de cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones	Responsable
01	08/12/2025	- Emisión del documento	Coordinador de Calidad

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE PRODUCCIÓN
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE LA PLANTA DE FAENAMIENTO.

Anexo 15. Procedimiento Control Veterinario.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGI-PR-CV-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 7
PROCEDIMIENTO DE CONTROL VETERINARIO		

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la vigilancia e inspección sanitaria ante mortem y post mortem de las aves procesadas en la Planta de Faenamiento Cripollo – INCUBANDINA S.A., con el fin de garantizar la inocuidad del producto, aprobar canales y menudencias aptas, y decomisar total o parcialmente aquellas carcasas afectadas por enfermedades o condiciones que comprometan la inocuidad, definiendo su destino seguro (harina aviar, reproceso o disposición según corresponda), bajo control documental y legal aplicable.

2. Alcance

Aplica desde la notificación y recepción de lotes enviados desde granjas hacia la Planta de Faenamiento INCUBANDINA S.A., hasta el dictamen final de decomisos y la consolidación de registros, incluyendo:

- Revisión y validación de documentación zoonosanitaria.
- Inspección ante mortem en recepción.
- Inspección post mortem en puntos críticos de la línea.
- Gestión de aves muertas, decomisos parciales y totales.
- Toma y envío de muestras a laboratorio (cuando aplique).
- Reportes diarios internos y reportes mensuales a organismos de control.
- Atención a auditorías y seguimientos de entes oficiales.

3. Responsabilidades

Médico Veterinario (responsable del proceso)

- Ejecutar inspecciones ante mortem y post mortem.

- Autorizar faena, faena especial o rechazar lotes según criterios sanitarios.
- Determinar decomisos totales/parciales y su destino.
- Coordinar toma y envío de muestras a laboratorio.
- Consolidar registros y emitir reportes diarios y mensuales.
- Notificar a Agrocalidad ante hallazgos de declaración obligatoria o alto riesgo.

Auxiliares de Control de Calidad

- Apoyar en inspecciones visuales, identificación de anomalías y reportes.
- Verificar cumplimiento de segregación, rotulación y control de decomisos.

Jefe y Operarios de Planta

- Apoyar en inspección visual durante el proceso y reportar anomalías.
- Facilitar segregación de aves muertas y decomisos según indicación veterinaria.

Operario responsable del área de elaboración de harinas

- Retirar decomisos según instrucción del Médico Veterinario.
- Procesar decomisos bajo condiciones controladas y registrar trazabilidad del destino.

4. Descripción de actividades

4.1 Recepción de documentación de aves

1. El Médico Veterinario recibe la documentación del lote (Certificado Zoosanitario de Movilización avalado por Agrocalidad e información requerida).
2. Recibe el Anexo de Liberación de Granja, incluyendo lote, vacunas, tratamientos y manejos.
3. Verifica criterios mínimos:
 - Cumplimiento de tiempos de retiro de antibióticos.
 - Reporte sanitario sin alertas relevantes.
 - Coherencia documental vs condiciones observadas.

Decisión:

- Si falta documentación / no cumple criterios - 4.2 Rechazar lote
- Si la desviación es leve y controlable - 4.3 Comunicar novedades y faena bajo condiciones especiales
- Si cumple - continuar con 4.4 Autorizar faena y 4.5 Inspección ante mortem

4.2 Rechazar lote

- El lote no se procesa hasta contar con documentación completa o condiciones aceptables.
- Las aves se mantienen en zona de espera, con ventilación activa, minimizando mortalidad.
- Se comunica a granjas y producción para acciones correspondientes.

4.3 Comunicar novedades sanitarias y aplicar control especial

- Si la desviación es aceptable (condición sanitaria deteriorada “leve”), el Médico Veterinario comunica verbalmente al Jefe de Producción y Coordinador de Calidad.
- Se define faenamamiento bajo condiciones especiales (horario diferenciado / al final del proceso).
- Se establecen controles adicionales en línea y segregación reforzada.

4.4 Autorizar faena y decomiso de aves muertas

- El Médico Veterinario autoriza el inicio del proceso tras validar condiciones del lote.
- Durante colgado, se retiran aves muertas con apoyo de producción.
- Las aves decomisadas se colocan en jabs verdes exclusivas de Control Veterinario, con etiqueta informativa (lote, fecha, tipo de decomiso, responsable, destino).

4.5 Inspección ante mortem

- Se realiza inspección visual en camiones/huacales, considerando:
 - Estado general de salud
 - Plumaje
 - Patas / lesiones
 - Rasguños y laceraciones
 - Densidad y estado de huacales
- Si se detecta patología respiratoria o signos relevantes - pasar a 4.6 Faena bajo condiciones especiales / emergencia.
- Si no se detectan alteraciones - continuar proceso normal.

4.6 Faenamiento bajo condiciones especiales (Faena de emergencia)

Se aplica cuando existan condiciones que puedan comprometer inocuidad o bienestar animal:

- Enfermedades zoonóticas o de declaración obligatoria.
- Problemas sanitarios detectados en granja con riesgo a inocuidad.
- Eventos de transporte (sofoco, asfixia, sobrecalentamiento).

Controles reforzados (bajo vigilancia veterinaria):

- Evaluación de cuellos, tráqueas, sacos aéreos, pulmones.
- Control de extracción de órganos.
- Control de cloración de tanques de enfriamiento.
- Inspección final en cadena de escurrido.

Nota obligatoria: Si hay sospecha de enfermedad de declaración obligatoria o infectocontagiosa de alto riesgo, se evita el faenamiento y se notifica a Agrocalidad (Control Zoosanitario).

4.7 Inspección post mortem (canales y vísceras)

El Médico Veterinario realiza inspección con énfasis en puntos clave:

1. Salida de peladora

2. Evisceración (vísceras comestibles y no comestibles)
3. Post chiller / cadena de escurrido (inspección final)

4.7.1 Post mortem – salida de peladora

Se retienen y decomisan canales “no aptas” por alteraciones como: color/olor patológico, caquexia, lesiones extensas, tumores múltiples, ascitis grave, cianosis, mal sangrado, fracturas expuestas con hematomas, sobre escaldado, colibacilosis severa, etc.

4.7.2 Post mortem – salida de eviscerado

Se decomisan por: ascitis, procesos inflamatorios generalizados, sinovitis, peritonitis/colibacilosis, contusiones, caquexia, menudencia alteradas (Hígados friables/purulentos, cuellos con lesiones, etc.). Carcasas contaminadas con contenido digestivo/bilis o que caen al suelo: sanitización (lavado e inmersión en solución con hipoclorito), según procedimiento interno.

4.7.3 Post mortem – post chiller / escurrido

Inspección final. Si se detecta condición anormal - pasar a 4.8 Decomisos. Si no - continúa a procesos operativos.

4.8 Decomisos totales y parciales (gestión y destino)

- Todo decomiso (aves muertas, parcial o total) se coloca en jabs exclusivas de decomisos con etiqueta y trazabilidad.
- Se retiran de inmediato por indicación del Médico Veterinario.
- Se liberan a elaboración de harinas para procesamiento seguro e inocuo.
- Prohibición: No se permite el reingreso de decomisos al área de empaque/almacenamiento.

4.9 Toma y envío de muestras a laboratorio (cuando aplique)

- Se realiza por necesidad del Médico Veterinario (granjas/plantas).

- Procedimiento general: selección de aves representativas, extracción de sangre, separación de suero, rotulado, conservación refrigerada, envío a Matriz con formulario de toma de muestras.

4.10 Envío de desechos excedentes a proveedor externo (si aplica)

- Si los desechos superan la capacidad del biodigestor interno, se gestiona envío externo con control de pesaje y registros, garantizando trazabilidad y disposición controlada.

4.11 Consolidación de registros del día

Al finalizar la faena:

- Registro impreso de inspecciones veterinarias (ante y post mortem).
- Registro de decomisos del día y control de destino (elaboración de harinas/externo).
- Archivo y custodia conforme al sistema documental.

4.12 Reporte diario de inspecciones veterinarias

- El Médico Veterinario emite reporte vía correo a: veterinarios de granjas, jefe inmediato, jefe de producción y coordinador de calidad.

4.13 Reporte mensual a entes de control

- Dentro de los primeros 3 días del mes, el Médico Veterinario reporta cantidades faenadas y datos solicitados por la autoridad competente (Agrocalidad / técnicos distritales).

4.14 Participación en auditorías y seguimientos

- Participa en auditorías internas y actividades de control de organismos oficiales, presentando registros y evidencia de cumplimiento.

5. Documentos asociados y anexos

5.1 Registros

- Formato de liberación de granjas

5.2 Anexos

- Fichas técnicas de antibióticos y vacunas

6. Control de cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones	Responsable
01	08/12/2025	- Emisión del documento	Médico Veterinario

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE PRODUCCIÓN
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE LA PLANTA DE FAENAMIENTO.



PLANTA DE FAENAMIENTO "CRIPOLLO"

CÓDIGO: SGI-RE-CV-01
 VERSIÓN: 01
 PÁGINA: 1 de 1

Control Veterinario

REPORTE ANTE/POST-MORTEM

FECHA:		AVES AL EMBARQUE:	
INTEGRADO:		AVES MUERTAS:	
LOTE:	PESO APROX:	AVES POSTRADAS	
HORA DE LLEGADA A PLANTA:			Matanza de emergencia
HORA DE INICIO DEL PROCESO:			Prohibido faenar

EVALUACIÓN FÍSICA/CLÍNICA ANTE-MORTEM

	Si	No	OBSERVACIONES
Ojos llorosos			
Plumas erizadas			
Secreción nasal/ocular			
Lesión en crestas / barbillas			
Parásitos externos			
Estornudos/estertores			

Según corresponda, se utilizará la valoración señalada: 0: sin lesiones; 1: lesión Leve; 2: lesión moderada; 3: lesión grave (Decomiso)

Problemas Podales			Calf.	
Laceraciones			Calf.	

EVALUACIÓN POST-MORTEM

VÍSCERAS	Peso	Color	OBSERVACIONES		
Hígado/Corazón					
Proventrículo/Molleja					
Intestinos					
Baso					
ENVÍO DE MUESTRAS DE LABORATORIO	SI	NO	MUESTRA		
OBSERVACIONES FINALES Y HALLAZGOS ANATÓMICOS					
POLLOS DE II			DECOMISADOS		
CATEGORÍA	#	%	DESCRIPCIÓN DE LESIÓN	#	%
Descarte de planta			Traumatismos verdes/amarillo		
Descarte de granja			Ascitis		
Pierna rota			Hematomas Generalizados		
Pollo golpeado (morado)			Dermatitis		
Pollo rosado			Laceraciones con P. Bacterianos		
Pollo ala rota			Aerosaculitis con adherencia		
Coloración de grasa abdominal			Anoréxicos/Caquéticos		
Escaldadora:			Ruptura del Tendón Gastrocnemio		
Otros:			Celulitis Húmeda (E. Coli)		
Dictamen	Aprobada			No Aprobada	
Comercialización					
FIRMA DE MÉDICO VETERINARIO RESPONSABLE					


Anexo 16. Matriz de Indicadores de Procesos

PROCESOS	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCION DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	RANGO			FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE DE LA MEDICION	RESULTADO POR MES AÑO 2026				RESULTADOS ANUALES
				APROPIADO	ACEPTABLE	MEJORABLE							
Recursos Humanos	Cumplimiento de planificación de Capacitación	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitaciones, es decir, cuántas de las capacitaciones que fueron programadas efectivamente se llevaron a cabo.	Capacitaciones realizadas/ capacitaciones planificadas x 100	APROPIADO	100	75	Mensual	Trabajadora Social					
				ACEPTABLE	74	65							
				MEJORABLE	64	0							
Mantenimiento	Cumplimiento de órdenes de trabajo (preventivos y correctivos)	Porcentaje de órdenes fueron cerradas en el tiempo esperado o establecido, en relación con el total de órdenes generadas en el período evaluado.	(órdenes cerradas en cantidad de días / total de órdenes generadas) *100	APROPIADO	90	100	Mensual	Coordinador de Mantenimiento					
				ACEPTABLE	80	89							
				MEJORABLE	0	79							
Mantenimiento	Disponibilidad	Mide el porcentaje de tiempo que un equipo, máquina o línea está realmente operativa, en comparación con el tiempo que se esperaba que estuviera disponible para producir.	DISPONIBILIDAD= tiempo de operación / tiempo disponible = tiempo de operación = horas laborables - horas paros no planeados tiempo disponible = horas laborables - horas paros planeados	APROPIADO	95	100	Mensual	Coordinador de Mantenimiento					
				ACEPTABLE	90	94							
				MEJORABLE	0	89							
Tratamiento de Efluentes	Cumplimiento de límites permisibles de la descarga PTAR	Porcentaje comparativo entre lo que se permite y lo que realmente se está midiendo en un efluente	(Resultados de monitoreo/Límites permisibles de descarga) *100	CUMPLE	100%		Semestral	Asistente Medio Ambiental					
				NO CUMPLE	<99%								
Logística de PT y saneamiento de camiones	Control de mermas	Determina cuánto peso se conserva después del almacenamiento en frío, reflejando así la pérdida de peso por deshidratación (merma) durante el tiempo que las canales permanecen almacenadas.	(Total Kg producto despachado/Total Kg producto almacenado) x 100	APROPIADO	0	1,50	Semanal	Coordinador Logística					
				ACEPTABLE	1,60%	3%							
				MEJORABLE	3,10%	>3,2 %							
Gestión Comercial	Ventas Vs. Presupuestos	Indicador muestra el grado de cumplimiento del objetivo de ventas en relación con el presupuesto para un período de un mes	(Ventas/Presupuestos) *100	APROPIADO	95	>100	Mensual	Asesora Asignada					
				ACEPTABLE	90	94							
				MEJORABLE	0	89							

Gestión Comercial	Precio de Oportunidad	Indicador de competitividad o posicionamiento de precio, que compara el precio promedio de venta de la marca (Cripollo) frente al promedio del mercado.	(PRECIO PROMEDIO CRIPOLLO/PRECIO PROMEDIO MERCADO) *100	APROPIADO	95	>100	Mensual	Jefe de Ventas					
				ACEPTABLE	90	94							
				MEJORABLE	0	89							
Almacenamiento Temporal	Volumen de producto retorno a reproceso	Porcentaje de producto que fue devuelto al área de producción (por calidad, empaque, etc.) debido a incumplimientos de especificaciones	(Cantidad de producto retornado a producción/ total de producto recibido) x 100	APROPIADO	0	1,50 %	Diario	Bodeguero					
				ACEPTABLE	1,60%	3%							
				MEJORABLE	3,10%	>3,2 %							
Compras y Adquisiciones	Tiempo de Pedido	Mide el tiempo total transcurrido entre el momento en que se realiza un pedido y el momento en que ese pedido se recibe físicamente.	Ciclo de Tiempo de Pedido = Fecha de Recepción - Fecha de Pedido	APROPIADO	0	1	Mensual	Coordinador de compras/ Líder Funcional Logística					
				ACEPTABLE	2	4							
				MEJORABLE	5	8							
Compras y Adquisiciones	Tasa de entrega a tiempo	Porcentaje de pedidos que fueron entregados puntualmente y de forma completa, de acuerdo con los términos acordados (fecha y cantidad).	Tasa de Entrega a Tiempo = (Número de Pedidos Entregados a Tiempo completos / Número Total de Pedidos) x 100%	APROPIADO	100	98	Mensual	Coordinador de compras/ Líder Funcional Logística					
				ACEPTABLE	97	90							
				MEJORABLE	98	0							
Almacén de insumos y materiales	Tasa de devoluciones	Porcentaje de productos que se devuelven a los proveedores en relación con el total de productos comprados.	Tasa de Devolución = (Número de Productos Devueltos / Número Total de Productos comprados) x 100%	APROPIADO	0	1	Mensual	Asistente Administrativo					
				ACEPTABLE	1	5							
				MEJORABLE	6	10							
Recepción de Materia Prima	% de pollos muertos en plataforma	Mide el porcentaje de aves que llegan muertas a la planta de procesamiento, en comparación con el total de aves cargadas desde granja.	(# de pollos muertos en descargue/#total de pollos ingresados) *100	APROPIADO	<0,5	0	Mensual	Médico Veterinario de Planta					
				ACEPTABLE	0,80	0,51							
				MEJORABLE	>0,81								
Eviscerado	% Rendimiento del Proceso	Mide la eficiencia del proceso desde el ave viva hasta la canal	(Kg. que se pesa como canal/Kg que se cuelga) *100	APROPIADO	81	79	Mensual	Supervisor de Planta					
				ACEPTABLE	78	76							
				MEJORABLE	<76								
Valor Agregado	% de Merma en despresado	Mide el porcentaje de aprovechamiento del despresado, el resultado indica que tanto del peso ingresado se convierte en producto comercializable.	(# de Kg. producidos/#de Kg. ingresados) *100	APROPIADO	<5	4	Mensual	Supervisor de Planta					
				ACEPTABLE	<7	5,1							
				MEJORABLE	<9								
Valor Agregado	% Rendimiento CDM	Mide el Rendimiento del proceso de obtención de CDM a partir de hueso carnudo proveniente del despulpe del ave.	(# Kg. CDM/#Kg. de hueso ingresado) *100	APROPIADO	72	68	Mensual	Supervisor de Planta					
				ACEPTABLE	<68	65							
				MEJORABLE	<64								

Control Veterinario	Mortalidad de Pollos	Mide el porcentaje de pollos que murieron durante un periodo determinado (mensual) con respecto al total de aves que ingresaron a la planta.	# POLLOS MUERTOS MES/ TOTAL POLLOS RECIBIDOS MES	APROPIADO	<=0,5 5		Mensual	Médico Veterinario de Planta					
				ACEPTABLE	> 0,55	<1							
				MEJORABLE	>=1								
Control Veterinario	Decomisos	Porcentaje de aves que fueron decomisadas durante el proceso de faena, ya sea total o parcialmente, por no cumplir con los criterios sanitarios, de inocuidad o calidad.	# POLLOS DECOMISADOS MES/ TOTAL POLLOS PROCESADOS MES	APROPIADO	<=0,4 2		Mensual	Médico Veterinario de Planta					
				ACEPTABLE	>0,42	<0,6							
				MEJORABLE	>=0,6								
Potabilización	Resultado de análisis microbiológico	Porcentaje comparativo entre lo que se permite y los resultados.	(Resultados de monitoreo/Límites permisibles) *100	CUMPLE	100%		Mensual	Coordinador de Calidad					
				NO CUMPLE	<99%								

Anexo 17. Procedimiento de Auditorías.

	SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGI-PR-SG-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 5
PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA		

1. Objetivo

Describir los lineamientos necesarios para la planeación, ejecución, seguimiento y administración de las Auditorías Internas del Sistema de Gestión Integrado (SGI), con el fin de evaluar su conformidad, eficacia y cumplimiento con los requisitos normativos aplicables y los establecidos por la organización.

2. Alcance

Aplica a todas las auditorías internas que forman parte del Sistema de Gestión Integrado en la Planta de Faenamiento de Aves de Incubandina S.A., incluyendo auditorías a procesos operativos, administrativos y de apoyo, conforme a los requisitos de ISO 9001:2015, ISO 22000:2018 y demás estándares adoptados por la organización.

3. Responsabilidades

Alta Dirección

- Aprobar el Programa Anual de Auditorías Internas.
- Asegurar la disponibilidad de recursos necesarios.
- Revisar los resultados y dar seguimiento a los planes de acción.

Auditor Líder

- Elaborar el Programa Anual de Auditorías.
- Planificar cada evento de auditoría.
- Asignar auditores internos.
- Elaborar el Plan de Auditoría.
- Supervisar la ejecución de auditorías.

- Validar hallazgos y elaborar el Informe Final.

Audidores Internos

- Ejecutar la auditoría conforme al plan aprobado.
- Recopilar evidencia objetiva.
- Documentar hallazgos.
- Participar en reuniones de apertura y cierre.

Responsable del SGI

- Custodiar los registros del proceso.
- Dar seguimiento al cumplimiento de planes de acción.
- Verificar la eficacia de acciones correctivas.

Auditados

- Facilitar información requerida.
- Analizar hallazgos.
- Definir e implementar planes de acción.

4. Descripción de Actividades

4.1 Planificación de Auditorías Internas

- El responsable del SGI elabora el Programa Anual de Auditorías, considerando:
 - Resultados de auditorías anteriores.
 - Desempeño de procesos.
 - Conformidad del producto.
 - Política del SGI.
- Se establecen fechas de auditorías internas, externas y de certificación.
- Para cada auditoría, el Auditor Líder elabora el Plan de Auditoría, definiendo:
 - Alcance
 - Criterios
 - Procesos a auditar

- Cronograma
- Equipo auditor
- El Plan debe ser aprobado antes de su ejecución.

4.2 Objetivos de la Auditoría Interna

- Determinar la conformidad del SGI respecto a:
 - ISO 9001:2015
 - ISO 22000:2018
 - Requisitos legales y organizacionales.
- Evaluar la eficacia del sistema.
- Identificar oportunidades de mejora.

4.3 Frecuencia

- Se realizará mínimo una auditoría interna anual.
- La frecuencia podrá incrementarse según:
 - Resultados de auditorías previas.
 - Cambios significativos en procesos.
 - Solicitud de Gerencia.

4.4 Selección de Auditores

Requisitos mínimos:

- Educación mínima Bachiller.
- Curso aprobado de Auditor Interno.
- Conocimiento de la norma a auditar.

Los soportes documentales serán custodiados por el responsable del SGI.

4.5 Auditorías Internas Contratadas

Cuando se contrate un proveedor externo:

- Debe presentar certificación vigente.

- Debe entregar:
 - Plan de Auditoría
 - Checklist
 - Informe de Auditoría
- Puede utilizar formatos propios o institucionales.

4.6 Ejecución de la Auditoría

a) Reunión de Apertura

- Presentación del equipo auditor.
- Confirmación del plan.
- Aclaración de alcance y metodología.

b) Ejercicio de Auditoría

- Entrevistas.
- Revisión documental.
- Observación directa.
- Registro de hallazgos en lista de verificación.

c) Reunión de Cierre

- Presentación de hallazgos.
- Clasificación de resultados.
- Confirmación de entendimiento con auditados.

4.7 Clasificación de Hallazgos

- **No Conformidad:** Incumplimiento de requisito. Requiere acción correctiva.
- **Observación:** Desviación leve. Puede generar corrección.
- **Oportunidad de Mejora:** Cumple, pero puede optimizarse.

4.8 Imparcialidad

Ningún auditor podrá auditar su propio proceso o área para garantizar objetividad.

4.9 Informe y Planes de Acción

- El Auditor Líder emite el Informe de Auditoría.
- Los auditados definen planes de acción en el formato Solicitud de Acción Correctiva.
- Se establece:
 - Responsable
 - Fecha compromiso
 - Evidencia de cierre

4.10 Seguimiento

El responsable del SGI:

- Verifica cumplimiento de acciones.
- Evalúa eficacia.
- Cierra hallazgos formalmente.

5. Documentos Asociados y Anexos

- Programa Anual de Auditoría
- Plan de Auditoría
- Lista de Verificación
- Informe de Auditoría
- Solicitud de Acción Correctiva

6. Control de Cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones	Responsable
01	08/12/2025	- Emisión del documento	Coordinador de Calidad

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
--	-----------	----------	----------

NOMBRE			
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE PRODUCCIÓN
FIRMA			
FECHA			


PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE LA PLANTA DE FAENAMIENTO.

Anexo 18. Plan de Auditoría.

		Plan de Auditoría Interna			Código: SGI-RE-SG-10 Versión: 01 Página: 1 de 1			
Centro:				Objetivo:	Determinar el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, con los requisitos propios de la organización y con los criterios de auditoría			
Alcance:				Criterios de la Auditoría:	ISO 9001:2015			
Fecha de Auditoría:				Auditor Líder:				
				Auditor:				
				Firma Auditor Líder				
Fecha	Hora	Auditor	Contacto	Proceso/Actividad/	Requisito/Criterio			
JORNADA 1					Integrado	Calidad	Ambiente	SST
					Almuerzo			
					Tiempo de auditores			
					Reunión de cierre de jornada			
					Fin de la jornada			
Fin de la auditoría								

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Anexo 19. Acta de Revisión por la Dirección.

 Incubandina s.a.	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: SGI-RE-SG-11
		Versión: 01

N°	1
----	---

Fecha:	
--------	--


Literal	Elementos de entrada	Elementos revisados	Decisiones (oportunidades, cambios, necesidad de recursos)	Cumplimiento
A	El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;			
B	Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión integrado, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • las necesidades y expectativas de las partes interesadas; • los requisitos legales y otros requisitos; • Cambios en la organización y sus procesos 			
C	c) La información sobre el desempeño de SGI, incluidas las tendencias relativas a: <ol style="list-style-type: none"> 1- La satisfacción del cliente y la retroalimentación a las partes interesadas 2- Los resultados de las actividades de actualización 3- el grado en el que se han cumplido los objetivos del SGI; 4- Los resultados del seguimiento, la medición y desempeño de los procesos 5- Resultados de la conformidad de los productos y servicios 6- Resultados del Seguimiento de los PPR y HACCP 7- No conformidades y acciones correctivas 8- Resultados de auditorías 			

	9- Resultados de inspecciones 10- Desempeño de los proveedores 11- Riesgos y oportunidades, y la eficacia de las acciones tomadas para abordarlos			
D	d) la adecuación de los recursos para mantener un sistema de gestión integrado eficaz;			
E	e) las oportunidades de mejora			
F	f) Situaciones de emergencia, retirada o incidentes presentados			
G	g) Información obtenida mediante comunicación externa incluyendo solicitudes y reclamos			

Conclusiones:

Gerente General

Anexo 20. Procedimiento de Mantenimiento.

 <p>Incubandina s.a.</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGI-PR-MT-03 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 04
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO		

1. Objetivo

Vigilar y mantener el adecuado funcionamiento de la infraestructura (maquinarias, equipos e instalaciones) de INCUBANDINA S.A., mediante la ejecución planificada y controlada de actividades de mantenimiento preventivo, correctivo, predictivo y metrológico, asegurando la continuidad operativa, la disponibilidad de los equipos y el cumplimiento de requisitos de inocuidad y calidad en la Planta Faenadora de Aves.

2. Alcance

Aplica desde la identificación, codificación e inventario de los equipos, maquinarias e infraestructura física, hasta el cierre y reporte de las actividades ejecutadas, incluyendo:

- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento correctivo
- Gestión metrológica (calibraciones)
- Gestión de insumos y repuestos
- Control de órdenes de trabajo
- Mantenimiento de edificios

Aplica a la Planta de Faenamiento de INCUBANDINA S.A.

3. Responsabilidades

3.1 Jefe de Mantenimiento

- Administrar el proceso de mantenimiento.
- Elaborar inventario y ficha técnica de equipos.
- Planificar el cronograma anual de mantenimiento y calibraciones.

- Generar y cerrar órdenes de trabajo.
- Coordinar proveedores externos.
- Emitir reporte mensual de cumplimiento.

3.2 Asistente de Mantenimiento

- Recibir solicitudes de trabajo.
- Coordinar ejecución de mantenimientos.
- Acompañar proveedores.
- Verificar ejecución de actividades.
- Registrar información en sistema Valbor.

3.3 Auxiliar / Técnico de Mantenimiento

- Ejecutar actividades preventivas y correctivas.
- Verificar funcionamiento posterior a intervención.
- Mantener orden y limpieza del área intervenida.

3.4 Responsable de Almacén

- Mantener actualizado inventario de insumos.
- Entregar materiales solicitados.

3.5 Gerencia General / Regional

- Aprobar cronogramas y presupuestos.
- Autorizar compras y servicios externos.

4. Descripción de actividades

4.1 Elaborar y actualizar inventario de equipos

- Recepción de requerimiento de nuevo equipo.
- Solicitud de manuales o características técnicas.
- Codificación según POE de identificación.
- Elaboración de ficha técnica.

- Actualización del inventario.
- Envío de información a producción, calidad y compras.

4.2 Elaborar planificación anual de mantenimiento

- Revisión del cumplimiento del cronograma anterior.
- Generación del nuevo cronograma anual.
- Envío para revisión y aprobación.
- Registro ante Gerencia y Costos.

4.3 Recibir solicitudes de trabajo

- Recepción de solicitud por parte del asistente.
- Verificación de disponibilidad de recursos.
- Generación de orden de trabajo.

4.4 Generar órdenes de trabajo

- Correctivas: por solicitud.
- Preventivas/Predictivas: según programación Valbor.
- Comunicación semanal de órdenes pendientes.

4.5 Ejecutar mantenimiento

- Verificación de materiales y repuestos.
- Ejecución técnica del mantenimiento.
- Pruebas de funcionamiento.
- Limpieza del área.
- Notificación a Calidad si aplica.

4.6 Cerrar orden de trabajo

- Registro de información en Valbor.
- Revisión por Jefe de Mantenimiento.
- Cierre formal en sistema.

4.7 Gestión metrológica (calibraciones)

- Elaboración del cronograma anual de calibraciones.
- Coordinación con proveedor.
- Generación de orden de trabajo.
- Acompañamiento durante calibración.
- Verificación de etiqueta de calibración.
- Seguimiento a recepción de certificados.

4.8 Gestión de materiales e insumos

- Verificación de inventario en SAP.
- Solicitud de creación de códigos nuevos.
- Gestión de pedidos con aprobación de Gerencia.
- Coordinación con compras.

4.9 Reporte de cumplimiento

- Actualización mensual de Bitácora de Mantenimiento.
- Generación de Reporte Cumplimiento Órdenes de Trabajo.
- Envío a Gerencia Regional y General.

5. Documentos asociados y anexos

5.1 Documentos de referencia

- Procedimiento de Metrología.

5.2 Registros

- Inventario de maquinaria y equipos
- Ficha técnica de equipos
- Cronograma anual de mantenimiento
- Cronograma anual de calibraciones
- Orden de trabajo
- Bitácora de mantenimiento


6. Control de Cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones	Responsable
01	08/12/2025	- Emisión del documento	Jefe de Mantenimiento

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE PRODUCCIÓN
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE LA PLANTA DE FAENAMIENTO.

Anexo 21. Procedimientos de Recepción de Materia prima.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGI-PR-RM-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 3
PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA		

1. Objetivo

Establecer la metodología para la recepción, verificación, pesaje, colgado y aturdimiento de las aves destinadas al proceso de faenamamiento en la Planta de Incubandina S.A., asegurando el cumplimiento de los lineamientos de calidad, inocuidad, bienestar animal y requisitos legales aplicables.

2. Alcance

Aplica desde el ingreso del camión cargado con aves (propias o compradas a terceros) a las instalaciones de la Planta de Faenamamiento de Incubandina S.A., hasta la finalización del proceso de aturdimiento previo al degüello.

3. Responsabilidades

Cargo	Responsabilidad
Gerente de Producción	Supervisar el cumplimiento general del proceso
Jefe de Planta	Asegurar la correcta ejecución operativa
Supervisor de Planta	Controlar cumplimiento de actividades en plataforma
Digitador de Pesos	Verificación documental y registro en SAP
Operarios de Producción	Colgado y aturdimiento correcto de aves
Médico Veterinario	Revisión sanitaria ante mortem
Auxiliar de Calidad	Verificación del tiempo de recuperación post-aturdido
Guardia	Verificación de sello del camión

4. Descripción de actividades

4.1 Revisión documental

- El digitador receipta y verifica guía de remisión, certificado de movilización y registros de embarque.
- Se valida integridad del sello de seguridad.

4.2 Asignación de plataforma

- El conductor espera asignación de espacio.
- Se respeta tiempo de espera para estabilización de aves.

4.3 Verificación de sello

- Operario y guardia verifican coincidencia del número de sello con el formato de embarque.
- Si el sello está alterado o extraviado, se reporta al Supervisor y se verifica número de aves.

4.4 Rechazo o aceptación

- En aves compradas, si existe inconformidad de peso, se notifica a Compras para definir continuidad o suspensión.

4.5 Revisión sanitaria ante mortem

El Médico Veterinario evalúa:

- Plumaje
- Mucosidades
- Estado respiratorio
- Crestas y barbillas
- Condición corporal

4.6 Captura de pesos

- Registro de pesos en báscula.
- Ingreso de datos en SAP.
- Confirmación de número de aves por camión.

4.7 Gestión de residuos

- Retiro de aves muertas durante colgado.
- Pesaje y registro en sistema.
- Envío a elaboración de harina o gestor ambiental.

4.8 Colgado de aves

- Manipulación individual evitando estrés y aleteo.
- Equipo mínimo de tres personas.

4.9 Aturdimiento

- 10 aves por ingreso a tina.
- Tiempo: 18 segundos.
- Voltaje y frecuencia según peso y sexo.
- Calibración por monitor de producción.
- Auxiliar de Calidad verifica recuperación (1m45s – 2m30s).

4.10 Limpieza de plataforma

- Retiro manual de residuos orgánicos generados.

5. Documentos asociados y anexos

Documentos

- Documento Registro de Proceso Terminado
- Documento Agrocalidad de Movilización

Registros

- Liberación de Aves en Granja


6. Control de cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones	Responsable


01	08/12/2025	- Emisión del documento	Jefe de Planta
----	------------	-------------------------	----------------

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE PRODUCCIÓN
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE LA PLANTA DE FAENAMIENTO.

		GUÍA DE EMISIÓN DE DESECHOS AVIARES		CÓDIGO: SGI-RE-CV-02 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 1	
1. Datos de Origen					
CENTRO:		INTEGRADO:			
GRANJA:		LOTE:			
2. Datos de destino					
DESTINO:		CHOFER:			
		PLACA:			
3. Detalle de productos					
	PRODUCTO	Unidades	# de jabas	Kg.	
	POLLOS MUERTOS PLANTA				
	POLLOS DECOMISADOS TOTALES				
	POLLOS DECOMISO PARCIAL				
	HÍGADOS				
	PATAS				
	PLUMAS				
	SANGRE				
	VÍSCERAS (INTESTINOS)				
	CABEZAS				
	HUESO MOLIDO				
	TOTAL				0 kg.
Observaciones:					
JABAS A PRÉSTAMO	#		PRODUCTO		
Responsable:					

Anexo 22. Procedimiento de Desangrado.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGI-PR-DE-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 5
PROCEDIMIENTO DE DESANGRADO		

1. Objetivo

Establecer la metodología para ejecutar correctamente el proceso de desangrado de aves previamente aturdidas en la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A., con el fin de preservar la calidad de las canales, garantizar el bienestar animal, evitar defectos (aves rojas o moradas) y asegurar el cumplimiento de requisitos sanitarios.

2. Alcance

Aplica desde la verificación del correcto aturrido del ave hasta la transferencia del producto en proceso y las patas hacia la línea de eviscerado.

3. Responsabilidades

Cargo	Responsabilidad
Jefe de Planta	Supervisar cumplimiento del proceso
Coordinador de Procesos	Asegurar parámetros operativos
Supervisor de Producción	Controlar ejecución en línea
Operador Degollador	Realizar corte adecuado para desangrado
Médico Veterinario	Evaluación post mortem y decomisos
Control de Calidad	Verificación de cumplimiento de parámetros
Operador de Elaboración de harinas	Gestión de subproductos no comestibles

4. Descripción de actividades

4.1 Verificación del Aturrido

- Confirmar que el ave esté correctamente aturdida.
- Tiempo de reacción aceptable: 105 a 150 segundos.

- Aves mal aturdidas deben ser reprocesadas inmediatamente.

4.2 Ejecución del Degüelle

- Operario utiliza guante de acero.
- Corte interno por pico (sección de yugular) o corte externo tomando referencia oído-pico.
- El corte debe permitir sangrado eficiente sin provocar daño estructural.

4.3 Desangrado

- Tiempo aproximado en línea: 2 min 40 seg.
- Velocidad promedio: 39 ganchos/min.
- Se debe evitar presencia de aves moradas o rojas.

Subproductos generados:

- Sangre
- Cabezas
- Cascarillas de patas

4.4 Escaldado

- Temperatura: 54.5°C – 58.5°C según velocidad.
- Tiempo: 90 – 105 segundos.
- Controlar que no exista:
 - ✓ Sobre escaldado (cocción)
 - ✓ Sub-escaldado (plumas adheridas)

4.5 Desplumado

- Máquina calibrada según peso promedio.
- Duchas de agua abiertas.
- Tiempo aproximado: 40 segundos.

4.6 Corte de Cabezas

- Realizado mecánicamente.
- Cabezas acumuladas para elaboración de harinas.
- En pedidos diferenciados puede conservarse cabeza y cuello.

4.7 Evaluación Post Mortem

- Médico veterinario inspecciona:
 - ✓ Lesiones
 - ✓ Condición de canal
 - ✓ Signos patológicos
- Según POE Evaluación Ante y Post Mortem.

4.8 Decomiso

- Total, o parcial según criterio veterinario.
- Registro obligatorio.

4.9 Corte de Patas y Descolgado

- Realizado mediante disco de corte.
- Ave descolgada automáticamente.

4.10 Transferencia a Eviscerado

- Producto en proceso y patas se transfieren separadamente mediante tobogán.

5. Documentos asociados y anexos

Registros

- Registro de Control de Proceso

Anexo 1 – Condiciones de Desangrado y Escaldado


Velocidad (ganchos/min)	Temp. Escaldado (°C)	Tiempo Escaldado (min)
37 – 39	54.5 – 56.5	2:37
39 – 41	56.5 – 58.5	2:33

6. Control de cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones	Responsable
01	08/12/2025	- Emisión del documento	Jefe de Planta

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE PRODUCCIÓN
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE LA PLANTA DE FAENAMIENTO.

 Incubandina s.a.		CONTROL DEL PROCESO										Código: SGI-RE-DE-01 Versión: 01		
Fecha:														
INTEGRADO														
HORA	Aturdidor	MATANZA					ESCALDADORA	PELADORA			OBSERVACIONES EN EL PROCESO			
	Tiempo recuperado del pollo / 01:30-02:30	Inicial Personal Operativo	# Pollos aleteando (60 Seg)	Peso Inicial (KG)	Peso Final (KG)	% (Desagradado)	Tiempo de desagradado/ 04:05-05:05	Coloración de pechuga rosada	Tiempo (Seg)/ 02:00-02:30	Fácil remisión de plumas		% Pelado de pollos	% Pelado de cabezas	% Pelado de patas
NC: NO CUMPLE ASIGNACION AL ASPECTO DE CONTROL QUE NO SE CUMPLA														
C: CUMPLE ASIGNACION AL ASPECTO DE CONTROL QUE SE CUMPLA														


Frecuencia de medición
Cada Hora

T° Escaldado:
Frecuencia:

Sexo:

.....
Auxiliar de
Calidad

Anexo 23. Procedimiento Eviscerado.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGI-PR-EV-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 6
PROCEDIMIENTO DE EVISCERADO		

1. Objetivo

Establecer la metodología para eviscerar completamente el ave, extrayendo vísceras comestibles y no comestibles de forma controlada, con el fin de evitar contaminación fecal y biliar en las canales, preservar la inocuidad del producto y asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad en la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A.

2. Alcance

Aplica desde la transferencia del producto en proceso a la línea de eviscerado (incluyendo manejo y proceso de patas), pasando por corte de cuellos, lavado, extracción de cloacas, corte de abdomen, destripado, separación de vísceras, lavado y enfriamiento de menudencias (hígado, corazón, mollejas y cuellos), control de calidad, reprocesos, descolgado y lavado/enfriamiento de canales en prechiller y chillers, hasta la clasificación de vísceras comercializables y no comercializables.

3. Responsabilidades

Cargo	Responsabilidad
Jefe de Planta	Revisar resultados del proceso y solicitar correcciones cuando aplique
Supervisores de Producción	Poner en marcha equipos, asegurar herramientas, monitorear ejecución de actividades

Operarios de Producción	Ejecutar las actividades descritas asegurando cumplimiento de lineamientos
Auxiliar / Asistente de Calidad	Verificar condiciones del proceso y producto, retirar/reprocesar aves con defectos, reportar desviaciones
Médico Veterinario	Revisar aves con lesiones/condición sanitaria y definir acciones cuando aplique

4. Descripción de actividades

4.1 Transferencia de patas y producto en proceso a eviscerado

- Las patas cortadas se transfieren automáticamente hacia la peladora de patas ubicada en la línea de desangrado.
- Supervisor/operario monitorea condiciones (incluida temperatura) y ajusta si existe desviación.

4.2 Escaldado y pelado de patas

1. La escaldadora procesa las patas retirando escamas/plumas.
2. Operario vigila temperatura y calidad del producto.
3. Si salen con escamas/plumas, se reprocesan (re-pelado).
4. Todas las patas se revisan y reprocesan si aplica.

4.3 Enfriamiento de patas

1. Patas peladas se acopian en canasta.
2. Se trasladan a chiller con agua y hielo.
3. Al alcanzar 4–8°C se retiran y pasan a empaque.

4.4 Clasificación de patas

- **Primera:** sin callos o callos pequeños dentro de tolerancia.
- **Segunda:** callos visibles que exceden tolerancia.

4.5 Colgado del producto en proceso

- Operario cuelga las canales de manera individual en los ganchos de la línea de eviscerado.

4.6 Corte de cuellos

1. Operario verifica presión de aire y filo de tijera neumática.
2. Realiza corte a nivel de cervicales.

4.7 Lavado inicial de canales

- La cadena atraviesa duchas que remueven residuos de etapas anteriores.

4.8 Extracción de cloacas

1. Operario verifica funcionamiento de pistola de vacío.
2. Inserta guía al extracto anal y realiza corte circular uniforme con dado.
3. Cada 10 aves se lava la pistola para prevenir taponamiento y contaminación.

4.9 Corte de abdomen

- Corte horizontal en abdomen usando cuchillo.

4.10 Extracción y separación de vísceras

1. Operario introduce la mano y extrae todo el tracto intestinal.
2. Se separan no comestibles (vesícula biliar, intestinos) para harinas.
3. Se acopian hígados y corazones para lavado y enfriamiento.

4.11 Lavado y enfriamiento de hígados y corazones

1. Se separan y se colocan en canal con lavado continuo.
2. Se transfieren por vacío a tanque en área limpia.
3. Se adiciona hielo hasta lograr 10 a 4°C.

4.12 Extracción y proceso de mollejas

1. Operario retira mollejas, realiza corte longitudinal y las envía a tobogán hacia cilindro de lavado.
2. Pasa a cilindro de lavado–desengrasado.
3. Máquina con rodillos helicoidales retira cutícula amarilla (capa córnea).
4. Se acopian mollejas en canastas para proceso posterior.

4.13 Lavado final y enfriamiento de mollejas

- Se colocan en chiller por 20–30 min.
- Se aplica 50 ml de cloro para desinfección y se adiciona hielo para enfriamiento.

4.14 Duchado de canales

- Las canales pasan por ducha para retirar residuos remanentes.

4.15 Extracción de tráqueas, buches y cuellos (manual)

1. Operario retira de uno en uno.
2. Retira cuello con una mano y con la otra jala tráquea y buche, retirando los tres elementos.
3. Cuellos se colocan en gavetas; tráqueas y buches se dirigen para harinas.

4.16 Lavado y enfriamiento de cuellos

1. Operario transfiere cuellos al chiller de menudencias.
2. Tras 1–2 horas, Supervisor solicita verificación a Calidad.
3. Calidad toma muestra de 125 unidades y verifica ausencia de sangre/suciedad.
4. Si hay residuos, se incrementa tiempo 20 min y se revalida.
5. Agua recirculante a 16°C, se aplica 50 ml de cloro y se añade hielo en los últimos 15 min.

4.17 Clasificación del subproducto (cuellos)

- Cuellos con defectos (piel deteriorada, contaminación, moretones) – Elaboración de harinas.
- Cuellos conformes - Empacado.

4.18 Inspección de calidad en línea

- Revisión de cada canal y retiro de defectos: cloacas, tráqueas, buches, corazones, hígados, mollejas, cuellos.

4.19 Reproceso

1. Aves bajadas por Calidad se Re inspeccionan en gavetas.
2. Operario vuelve a colgar y corrige defecto identificado (canal/menudencias).

4.20 Lavado final de canal

- Canales revisadas pasan por duchas para retirar residuos finales.

4.21 Descolgado

- Canales llegan a descolgador automático y caen de una en una al prechiller.

4.22 Lavado en prechiller

- Canales se lavan en prechiller por 6 a 10 minutos.

4.23 Enfriamiento y descarga

1. Descarga automática a tobogán.
2. Entran a chiller 1 (primer enfriamiento).
3. Pasan a chiller 2 por transportador y finalizan enfriamiento.
Nota: en equipos de lavado se usan químicos (cloro, ácido peracético, ácido cítrico).

5. Documentos asociados y anexos

Documentos

- Documentos de control de calidad aplicables al proceso de eviscerado.

Registros


- Registro de defectos en evisceración.

6. Control de cambios


Revisión	Fecha	Modificaciones	Responsable
01	08/12/2025	- Emisión del documento	Jefe de Planta

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE PRODUCCIÓN
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE LA PLANTA DE FAENAMIENTO.

											CÓDIGO: SGI-RE-EV-01 Versión: 01					
Defectos eviscerados																
MESA DE EVISCERADO						OPERARIOS	MESA DE INSPECCIÓN									
FECHA: <input type="text"/>																
CLOACAS	TRAQUEAS	BUCHES	INTESTINOS	MOLLEJAS	HIGADOS	CORAZONES		CLOACAS	TRAQUEAS	BUCHES	MOLLEJAS	INTESTINOS	PLUMAS	HIGADOS	CORAZONES	
OBSERVACIONES:																

Anexo 24. Procedimiento de Enfriamiento.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGI-PR-EN-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 6
PROCEDIMIENTO DE ENFRIAMIENTO		

1. Objetivo

1.1 Lavar y enfriar correctamente las canales de las aves en proceso en la planta de Incubandina S.A

2. Alcance

2.1 El procedimiento empieza desde el descolgado de las aves hacia el prechiller pasando luego al chiller 1 y posteriormente al chiller 2 finalizando en la cadena de escurrido

3. Responsabilidades

3.1 Persona asignada o en turno de adición de hielo en los chillers

3.2 Supervisor de planta

4. Descripción de actividades

4.1 El supervisor de producción verifica la adición de agua en el prechiller, confirmando que el agua esté ingresando al equipo constantemente.

El Auxiliar de calidad enciende las bombas dosificadoras de cloro del prechiller y realiza una determinación de los parámetros de concentración de Cloro en el agua, constatando que la misma se encuentre entre los valores de 50 a 100 ppm considerando que el muestreo se realiza con cintas que cambian de coloración de acuerdo a la concentración de cloro en la muestra. Los valores obtenidos en el ensayo son registrados en el formato “Control de cloro residual”

En caso de detectar alguna desviación en los parámetros, el Auxiliar de Calidad procede a aumentar o disminuir la dosificación de Hipoclorito de sodio en la bomba dosificadora de cloro.

4.2 El producto en proceso (pollo sin patas) es descolgado automáticamente de la cadena de evisceración

4.3 Luego ingresa al pre chiller, con adición permanente de agua, donde permanece durante 6 a 8 min. El Auxiliar de Calidad realiza monitoreos de la concentración de Cloro en el agua cada hora aproximadamente, con la finalidad de verificar el mantenimiento de las concentraciones en el rango de 50 a 100 ppm.

4.4 Seguidamente es transferido de forma automática del prechiller al chiller 1

4.5 La temperatura del agua en el chiller 1 está entre 12 a 14°C, esta se mantiene constante mediante la adición de hielo de forma periódica por parte del operario de hielo.

Esto se realiza con la finalidad de tener un pre enfriamiento de las canales de las aves.

El Supervisor de producción realiza el monitoreo de la temperatura del agua en el Chiller 1 verificando que estas se mantengan entre 12 y 14°C. La información se registra en los formatos “Control proceso terminado” y “control de temperatura en proceso”

4.6 El tiempo que permanece el producto en proceso (el canal de aves) en el chiller 1 es de 12 a 24 min.

El Auxiliar de Calidad realiza el monitoreo de la concentración de cloro en el agua, verificando que se encuentre en el rango de 25 a 50 ppm.

4.7 las aves pasan por un elevador mecánico para ser dirigidas al chiller 2

4.8 La temperatura del chiller 2 es de 0 a 4 °C con esto mantenemos al pollo totalmente frío para así tener más tiempo de conservación, esta temperatura se mantiene mediante la adición periódica de hielo en el equipo por parte del Operario de hielo.

El Auxiliar de Calidad realiza el monitoreo de la concentración de cloro en el agua, verificando que se encuentre en 25 ppm. De igual manera, realiza la determinación del pH del agua, verificando que se encuentre en el rango de 6 a 6,5, esta información se registra en el formato “Control de cloro residual”

4.9 El tiempo que permanece la canal de las aves en el Chiller 2 es de aproximadamente 1hr15min para luego ser expulsada por el pateador hacia la mesa de acopio para luego ser colgadas por el operario de producción en la cadena de escurridos.

5. Documentos Asociados y Anexos


Registros Verificación de cloro residual y PH.

6. Control de cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones	Responsable
01	08/12/2025	- Emisión del documento	Jefe de Planta

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE PRODUCCIÓN
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE LA PLANTA DE FAENAMIENTO.

	CONTROL DE CLORO RESIDUAL Y PH	Código: SGI-RE-EN-01 Versión :01
	Fecha :	


Hora	Chiller 2 ph 5-6	Cisterna 3-5 ppm	Ph Agua 7-7.6	Llave 1 Pto Desinfección 0.5-1.5 ppm	Pediluvio 200ppm	Tina de Utensilios 100-200 ppm	Prechiller 50-100 ppm)	Chiller 1 (Cl) (25-50 ppm)	Chiller 2 (Cl) (25 ppm)	Responsable Verificación	Observación	Acciones Correctivas

Frecuencia de Medición	Cada Hora	HIELO
Cada Hora	CL	PH

 Coordinador de Calidad

 Auxiliar de Calidad

Anexo 25. Procedimiento de Empacado.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGI-PR-EM-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 5
PROCEDIMIENTO DE EMPACADO		

1. Objetivo

Asignar a las aves, menudencias y productos comercializables un empaque adecuado que permita resguardar el producto de forma segura y cómoda, posterior al proceso de eviscerado, garantizando el cumplimiento de estándares de calidad e inocuidad en la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A.

2. Alcance

Este procedimiento aplica desde el colgado de canales en la cadena de escurrido y la inspección de calidad, pasando por el enfundado, sellado, clasificación por peso, armado de rumas, registro en SAP, hasta el traslado del producto a los cuartos/cámaras de refrigeración. Incluye el empackado de menudencias (mollejas, hígados, patas y cuellos) y el control de residuos de empaque.

3. Responsabilidades

Cargo	Responsabilidad
Coordinador de Producción	Comunicar prioridades, organizar recursos y verificar resultados del proceso
Supervisor de Producción	Verificar ejecución de actividades y monitorear parámetros (tiempo/velocidad de cadena)
Operadores de Producción	Ejecutar colgado, enfundado, sellado, armado de rumas y controles operativos
Auxiliar Control de Calidad	Verificar conformidad del producto, clasificar no conformes y realizar verificaciones aleatorias del sellado

4. Descripción de actividades

4.1 Colgado en cadena de escurrido

4.1.1 El Supervisor y/o Coordinador verifica la velocidad de la cadena de escurrido, asegurando que el tiempo desde el colgado hasta el descolgué sea de 2 min 30 s.

4.1.2 La actividad inicia cuando el pateador del chiller 2 descarga los pollos a la mesa.

4.1.3 El Operador cuelga los pollos por el ala en la cadena de escurrido.

4.2 Inspección de calidad en línea

4.2.1 El Auxiliar de Calidad separa los pollos de segunda (no conformes) según defecto:

I. Ala rota/pata rota.

II. Moradas.

III. Descarte / Procesos bacterianos.

IV. Reproceso por exceso de plumas

4.2.2 Si se detectan problemas de evisceración, el Auxiliar corrige y el producto continúa.

4.2.3 Si se detecta exceso de plumas, se separa y un Operador retira plumas, luego se vuelve a colgar.

4.3 Escurrido de aves

4.3.1 Aves conformes recorren la cadena durante el tiempo establecido.

4.3.2 El Supervisor monitorea y registra en el “Registro de Proceso Terminado”.

4.4 Descolgado de aves

4.4.1 Las aves se descuelga automáticamente y caen al tobogán.

4.5 Revisión interna de producción

4.5.1 Operador ubicado en el cono realiza inspección visual rápida.

4.5.2 Si detecta fallas, clasifica conforme a 4.2; si está conforme continúa.

4.6 Enfundado de producto (empaques primario)

- 4.6.1 Operador toma el pollo por las patas e ingresa por el embudo.
4.6.2 Segundo operador coloca funda en el cono (empaque primario).

4.7 Sellado de producto

- 4.7.1 Operador ajusta el pollo dentro de la funda y sella con clipadora (clips precargados).
4.7.2 La clipadora corta automáticamente el exceso de funda.
4.7.3 El operador coloca los pollos sobre la banda de la máquina clasificadora.

4.8 Clasificación de aves según peso

- 4.8.1 La clasificadora censa el peso y deriva cada ave a su cangilón correspondiente para embale en gavetas.

4.9 Orden y armado de rumas (gavetas/canastas)

- 4.9.1 Al completar 12 unidades por canasta, el Operador coloca nueva canasta vacía.
4.9.2 Se forman torres de 6 canastas:
- 1 canasta vacía como base
 - 5 canastas con producto Total: 60 pollos por ruma

4.9.3 Operador verifica sellado y Auxiliar de Calidad verifica aleatoriamente.

4.10 Registro de pesos en SAP

- 4.10.1 Con la ruma de 60 pollos, el Operador traslada torres a la balanza.
4.10.2 La información se almacena automáticamente en SAP.

4.11 Traslado a cámaras de enfriamiento

- 4.11.1 Operador de cámaras ingresa el producto a cámaras, empujando las torres hacia el interior.

Empacado de menudencias

4.12 Enfundado de mollejas (2 a 3 kg)

4.12.1 Mollejas frías se empacan en fundas transparentes (2–3 kg), amarradas.
4.12.2 Se colocan 12 fundas por gaveta; se arma ruma de 5 gavetas (60 fundas) sobre base metálica o canasta vacía. 4.12.3 Se traslada en coche a registro de pesos (SAP).

4.13 Enfundado de hígados (2 a 3 kg)

4.13.1 Producción revisa que no contengan vesícula biliar; hígados grasos se separan.
4.13.2 Hígado de primera (frío) se empaca en fundas transparentes (2–3 kg), 12 fundas por gavetas, sobre base metálica/canasta vacía.

4.13.3 Se traslada a registro SAP. 4.13.4 Hígados grasos o con mancha biliar se envían a Elaboración de harinas.

4.14 Enfundado de patas (2 a 3 kg)

4.14.1 Patas peladas se enfrían y clasifican (primera, segunda, descarte).
4.14.2 Se empacan en fundas transparentes (2–3 kg), 12 fundas por canasta, formando rumas de 5 canastas (60 fundas) con base vacía. 4.14.3 Se traslada a registros SAP.

4.14.4 Patas descarte se envían a Elaboración de harinas.

4.15 Empaque de cuellos (2 a 3 kg)

4.15.1 Cuellos lavados y fríos se empacan en fundas transparentes (2–3 kg).
4.15.2 Se colocan 12 fundas por canasta y se forma torre de 5 jabas (60 fundas).
4.15.3 Se pesa en balanza y se traslada a cámaras de refrigeración.

4.16 Control de residuos y desperdicios de empaque

4.16.1 Al finalizar, se recolecta en una funda:

- Exceso cortado de plástico del sellado
- Fundas dañadas
- Etiquetas sobrantes/dañadas

4.16.2 Se registra el peso del residuo.

5. Documentos asociados y anexos

Registros


- Monitoreo empacado.

6. Control de cambios


Revisión	Fecha	Modificaciones	Responsable
01	08/12/2025	- Emisión del documento	Jefe de Planta

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE PRODUCCIÓN
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE LA PLANTA DE FAENAMIENTO.

 MONITOREO DE PRODUCTOS EMPACADOS														Código: SGI-RE-EM-01 Versión: 1				
Fecha:										Fecha de Producción:								
HORA	TEMPERATURA	Empaque de Aves		Empaque Primario			Empaque secundario			Características organolépticas				OBSERVACIONES	ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLES		
		Fundas limpias de Polietileno	Sellado Correcto	Codificación (F. Elab. - F. Cad. - Lote SAP - Código BPM - Código MABIO)			Canastas Plásticas Limpias	Canastas Correctamente Identificadas		Visual (Sin restos de plumas, libres de huesos rotos, hematomas, sin resto de vísceras ni presencia de materiales extraños).		Olor característico libre de medicamentos y presencia de químicos.						
		C	NC	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC			
NC: No cumple		Asignación al aspecto de control que no se cumpla.																
C: Cumple		Asignación al aspecto de control que se cumpla.																
Responsable:		_____																

Anexo 26. Procedimiento de Agregados de valor.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGI-PR-AV-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 5
PROCEDIMIENTO DE AGREGADOS DE VALOR		

1. Objetivo

Establecer la metodología para clasificar, despresar, despulpar y obtener CDM a partir de pollos de primera y segunda calidad, asegurando que los productos (presas, pulpas y CDM) cumplan con los estándares de calidad, inocuidad y requisitos comerciales establecidos por los clientes de la Planta de Incubandina S.A.

2. Alcance

Aplica desde la inspección y registro de pesos del producto (fresco, refrigerado o proveniente de logística inversa en buen estado), hasta la obtención, empaque, pesado y registro en sistema SAP de presas, pulpas y CDM listas para comercialización o almacenamiento en cámaras.

3. Responsabilidades

Cargo	Responsabilidad
Gerente de Producción	Supervisión general del proceso
Coordinador de Producción	Planificación de pedidos y uso de materia prima
Supervisor de Producción	Distribución de personal y control operativo
Operadores de Producción	Despresado, despulpado y empaque
Auxiliar de Calidad	Verificación de inocuidad y control físico
Responsable de Bodega	Gestión y entrega de insumos
Operador CDM	Operación de máquina POSS y obtención de CDM

4. Descripción de actividades

4.1 Registro y clasificación inicial

- Registro de pesos en SAP diferenciando categoría (primera o segunda).
- Se prioriza el uso de pollo de segunda calidad.
- Se puede incluir pollo de primera (Junior, Broster, Asadero, Extra, Especial, Gigante, Mega) según necesidad comercial.

4.2 Revisión y planificación de pedidos

- Coordinador revisa pedidos y disponibilidad de MP.
- Prioriza según peso promedio y estimación de ingreso.
- Supervisor distribuye personal y MP.

4.3 Gestión de materia prima e insumos

- Revisión de inventario notificado por logística.
- Solicitud de autorización si se requiere stock adicional.
- Retiro de insumos desde bodega.

4.4 Elaboración de productos

Se elaboran:

- Piernas
- Muslos
- Alas BBQ / enteras
- Pechugas
- Espaldillas
- Cuartos
- Carapachos
- Piel
- Grasa
- Rabos
- Pulpa comercial
- Pulpa premium

- Pulpa de pechuga

Cada producto debe cumplir especificaciones técnicas y ausencia de:

- Plumas
- Moretones
- Cartílagos
- Huesos expuestos
- Contaminación física

4.5 Revisión de calidad

- Revisión preliminar por operarios.
- Revisión aleatoria por Auxiliar de Calidad.
- Verificación de defectos físicos y sanitarios.

4.6 Empaque

Empaque diferenciado:

- Funda Verde - CDM
- Funda Azul - Pulpas
- Funda Transparente - Presas

Condiciones:

- Uso obligatorio de jaba base.
- Arrumes:
 - ✓ Presas: hasta 6 canastas.
 - ✓ Pulpa y CDM: hasta 9 gavetas.
- Pulpa: bloques de 20 kg.
- Despresado: 25 kg promedio.

4.7 Pesaje y registro final

- Pesaje en báscula de piso.

- Registro en SAP.
- Colocación de brazalete identificador.

4.8 Deshuesado (Despulpado)

Tipos:

- Pulpa Comercial (con piel y grasa)
- Pulpa Premium (80% pierna/muslo + 20% pechuga)
- Pulpa Pechuga (sin grasa)

Requisitos:

- Uso de cuchillo, guante de cota y chaira.
- Peso estándar 20 kg por funda.

4.9 Elaboración de CDM

4.9.1 Recuperación de hueso

- Pesaje del hueso proveniente del deshuesado.
- Registro en SAP.

4.9.2 Operación máquina POSS

1. Armado (tornillo, discos, tuerca de avance).
2. Encendido en vacío.
3. Alimentación controlada.
4. Obtención de CDM (18–25 kg por gaveta).
5. Pesaje, etiquetado y traslado a congelación.
6. Retiro de hueso molido hacia Elaboración de harinas o gestor.

5. Documentos asociados y anexos

Documentos

- Fichas técnicas de productos

Registros


- Monitoreo de Producto Empacado
- Monitoreo Pulpa – CDM

6. Control de cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones	Responsable
01	08/12/2025	- Emisión del documento	Jefe de Planta


	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE PRODUCCIÓN
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE LA PLANTA DE FAENAMIENTO.

		MONITOREO DE PRODUCTO PULPA - CDM												Código: SGI-RE-AV-01					
														Versión: 1					
Fecha de Producción 1:						Fecha de Producción 2:													
Producto *PULPA * CDM	HO RA	Empaque Primario						Empaque secundario		Características organolépticas				Máquina CDM		OBSERVACIONES	ACCIONES CORRECTIVAS		
		Especificaciones		Fundas limpias de Polietileno Sellado Correcto		Codificación (F. Elab. - F. Cad. - Lote - SAP - Código BPM - Código MABIO)		Canastas Plásticas Limpias		Visual (Sin restos de plumas, libres de huesos rotos, hematomas, sin cocción, sin resto de vísceras ni presencia de materiales extraños)		Olor característico libre de medicamentos y presencia de químicos.		Empaques				Integridad de equipo de molido	
		C	NC	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC	Nombre	C			NC	
Pulpa Completa (con grasa y piel de pierna y muslo, puede ir resto de pechugas)																			
CDM																			
NC: No cumple	Asignación al aspecto de control que no se cumpla.																		
C: Cumple	Asignación al aspecto de control que se cumpla.																		

Responsable: _____

Anexo 27. Procedimiento de Almacenamiento Temporal.

 <p>Incubandina s.a.</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGI-PR-AT-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 7
PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO TEMPORAL		

1. Objetivo

Garantizar la preservación y el almacenamiento correcto del producto terminado en la Bodega de Productos Terminados (incluyendo cuartos de refrigeración y contenedores REEFERS), verificando que el producto se encuentre íntegro, en buen estado, debidamente empacado e identificado, listo para su posterior armado de pedidos y entrega al cliente.

2. Alcance

Este procedimiento aplica desde la recepción del producto terminado en el área de pesaje (proveniente del proceso productivo) hasta su clasificación, almacenamiento en cámaras/contenedores, registro e ingreso en SAP, control de inventario y preparación para el armado del pedido (picking).

Incluye: cuartos de refrigeración, cuartos de congelación y contenedores (REEFERS).

3. Responsabilidades

Cargo	Responsabilidad
Jefe de Logística	Asegurar cumplimiento del procedimiento, revisar registros y controles, verificar condiciones físicas de bodega
Coordinador Logístico	Verificar inventario físico y reportes de producción, verificar estado físico de bodegas, revisar registros y controles
Asistente de Calidad	Verificar mantenimiento de cadena de frío y manipulación de producto durante el procedimiento

Auxiliar de Bodega (Bodeguero)	Recibir producto, registrar recepción, organizar y rotar producto en cuartos fríos, realizar inventario y registrar control diario
Ayudantes de Bodega	Clasificar y trasladar producto a cámaras, organizar y rotar producto, realizar conteos físicos y completar registros

4. Descripción de actividades

4.1 Verificación de cumplimiento de parámetros de recepción

4.1.1 El producto terminado proveniente de producción es sometido a verificación de parámetros establecidos en el “Manual de parámetros de recepción de producto terminado”.

4.1.2 Se controla: temperatura del producto, estado físico, empaques, limpieza y estado de gavetas. 4.1.3 Los resultados se registran en el Control de parámetros de recepción de producto terminado durante todo el proceso.

Punto de control C1: ¿Se cumplen parámetros de recepción?

- **Sí:** continuar con el proceso.
- **No:** retornar el producto a producción.

4.2 Retorno de producto terminado a producción

4.2.1 El producto que no cumpla parámetros se retorna a producción desde la balanza de recepción.

4.2.2 El Asistente de Bodega realiza control de unidades y peso del producto retornado.

4.2.3 Se entrega al Supervisor de Producción en turno para ejecutar acciones correctivas y mitigar el incumplimiento.

4.3 Recepción interna del producto y gavetas

4.3.1 Auxiliares de bodega reciben producto en balanza, basado en la orden de producción.

4.3.2 Se realiza conteo físico: unidades por gavetas/pallet.

4.3.2 Se realiza conteo físico

4.3.3 Se controla peso por material según unidad de control (unidad-peso o peso-peso).

4.3.4 Se mide temperatura (producto fresco o congelado) con termómetro.

4.3.5 Se inspecciona visualmente el estado de empaques/gavetas y se valida identificación del collarín.

4.3.6 Se registra la información en el Registro de control de recepción de producto terminado.

4.3.7 Se realiza conteo físico de gavetas y se registra en el Registro de control de gavetas, indicando el número de documentos según el caso.

4.4 Clasificación y asignación a cámaras de refrigeración o congelación

4.4.1 El Auxiliar u Operario de bodega clasifica el producto recibido considerando:

- tipo de producto (pollo entero, despresado, menudencias, derivados)
- lote de producción (fecha de faenamiento, especialmente en despresado y subproductos)
- volumen producido diario

4.4.2 Según requerimiento de almacenamiento:

- Refrigeración (Fresco): 0°C a 4°C
- Congelación: -18°C a -25°C

4.5 Organización y rotación en cámaras mediante metodología FIFO

4.5.1 El Auxiliar de bodega almacena producto en cámaras y controla inventario/rotación aplicando principalmente FIFO

4.5.3 La rotación se realiza tomando como referencia el lote de producción (fecha de producción).

4.6 Ingreso de producción diaria al SAP (unificación de lotes)

4.6.1 Al finalizar la recepción diaria, el Auxiliar de bodega entrega el registro al Coordinador logístico.

4.6.2 El coordinador ingresa unidades y pesos a SAP.

4.6.3 Debido al cruce de horarios entre liberación de lotes y despachos, se realiza la unificación de lotes:

- Los lotes generados en producción para cada producto se consolidan en un solo lote
- Se asigna lote correspondiente al mes y año de producción

4.7 Verificación del inventario físico (inventario diario)

4.7.1 Luego del ingreso y rotación, Auxiliar y Operarios realizan verificación física en cámaras.

4.7.2 Se registra la totalidad de producto en refrigeración y congelación.

4.7.3 Los conteos se tabulan en el Registro de Inventario Diario.

5. Documentos asociados y anexos

Documentos

- Procedimiento de Logística de producto terminado.

Registros

- Control de temperaturas de cámaras de producto terminado

Anexos


N/A

6. Control de cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones	Responsable
01	08/12/2025	- Emisión del documento	Jefe de Planta

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE PRODUCCIÓN
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE LA PLANTA DE FAENAMIENTO.

		Control de Temperaturas de Cámaras de Almacenamiento de Producto Terminado										CÓDIGO: SGI-RE-AT-01 Versión: 01 PÁGINA: 1 DE 1	
FECHA	HORA	CAMARA FRES CO 1	CAMARA FRES CO 2	CAMARA CONGELADO	TUNEL CONGELADO	CONTEN EDOR 1	CONTEN EDOR 2	CONTEN EDOR 3	CONTEN EDOR 4	CONTEN EDOR 5	CONTEN EDOR 6	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	23H 00												
	06H 00												
	10h 00												
	19h 00												
	23H 00												
	06H 00												
	10h 00												
	19h 00												


ACCIONES CORRECTIVAS:

 VAS: _____

 Coordinador Logístico

 Auxiliar de C.

Anexo 28. Procedimiento de Logística de Producto Terminado

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGI-PR-LP-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 1 de 7
PROCEDIMIENTO DE LOGÍSTICA DE PRODUCTO TERMINADO		

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para ejecutar el picking, despacho, distribución y entrega de los productos elaborados en la Planta Faenadora de Aves de Incubandina S.A., asegurando el control de inventarios, trazabilidad, cadena de frío, documentación comercial y gestión de devoluciones/retornos y embalajes.

2. ALCANCE

Aplica desde la ejecución del picking de pedidos (planificación, preparación y predespacho) hasta la distribución y entrega al cliente, incluyendo: pesaje, facturación, estibaje, control de temperatura, trazabilidad, control de embalajes, emisión de notas de crédito/débito, devoluciones, retornos y gestión de préstamos/devolución de embalajes.

3. RESPONSABILIDADES

Cargo	Responsabilidad
Coordinador Logístico	Recibir pedidos de Comercial, planificar rutas, asignar unidades, verificar ventanas horarias, dar seguimiento a rutas, verificar documentación y registros, autorizar solicitudes logísticas
Coordinador de Ventas / Asistente de Ventas	Comunicar pedidos confirmados y especificaciones al Coordinador Logístico
Auxiliar de Bodega	Verificar creación de pedidos en sistema, asignar grupos de trabajo, verificar EPP y uniformes, pesaje por cliente, registrar lotes para certificados, ejecutar facturación

Operario/Bodeguero	Verificar limpieza de vehículos, ejecutar picking físico y estiba, control de embalajes, retiro y entrega de facturas
Conductor	Verificar producto despachado, registrar despachos y novedades en ruta, cumplir ventanas horarias, gestionar documentación
Ayudante de Conductor/Entrega	Apoyar estiba, verificar observaciones y requerimientos por ruta
Asistente Administrativa	Apoyo documental cuando aplique

4. Descripción de actividades

4.1 Comunicación del inventario

4.1.1 Tras verificar existencias físicas, el Coordinador Logístico o Auxiliar de Bodega comunica el inventario al Jefe de Ventas enviando el Registro de Inventario Diario (por plataforma virtual), exista o no producción.

4.1.2 En días de faenamiento, el Auxiliar de Bodega comunica tres reportes parciales de inventario según liberación/entrega de lotes.

4.2 Recepción y confirmación de pedidos

4.2.1 El Asistente de Ventas comunica al Coordinador Logístico los pedidos recibidos con especificaciones y confirma pedidos enviados por plataforma.

4.3 Picking de pedidos (planificación en sistema)

4.3.1 Con pedidos cargados en SAP, el Coordinador Logístico recibe confirmación de ventas.

4.3.2 Verifica la información y carga al sistema de enrutador.

4.3.3 Genera rutas por zona geográfica, volumen y solicitudes especiales; confirma vehículos requeridos.

4.4 Planificar rutas y asignar unidades de transporte

4.4.1 El Coordinador planifica orden de pesaje y despacho por ruta considerando: volumen, ventana horaria, emergencias, distancia y prioridades.

4.4.2 Realiza ajuste manual final para asignación de vehículos.

4.5 Predespacho / picking físico

4.5.1 Operarios recopilan producto desde cámaras hacia andén de carga (área de pesaje).

4.5.2 Antes de trasladar, verifican temperatura del producto en cámara y registran en el Registro de Control de Temperatura de Despacho de Producto.

4.6 Pesaje, facturación y control de trazabilidad por cliente

4.6.1 Auxiliar y Operarios se organizan para la actividad:

- Ayudante verifica requerimientos del pedido en SAP.
- Operario recolecta unidades solicitadas y lleva a báscula.
- Registro automático en SAP del peso por ítem (incluye peso de gavetas que luego se descuenta ingresando el número de gavetas).
- Se guarda el registro y se concreta facturación en sistema.

4.6.2 Se completa el Registro de despacho diario y trazabilidad de PT, incluyendo: ruta, horas, responsables, cliente, orden de despacho, código producto, unidades, peso, número de gavetas, factura y lote de producción (para trazabilidad).

4.7 Estibaje de pedidos y control de temperatura

4.7.1 Los pedidos pesados se organizan en andén según rutas y se verifica temperatura (registrando en el pesados se organizan en andén según rutas y se verifica temperatura de despacho).

4.7.2 Operarios, conductor y ayudante cargan el vehículo, verificando requisitos del Instructivo de Verificación de Pre Carga de Camiones.

4.7.3 La verificación se registra en el Registro de Verificación de Condiciones de Precarga de camiones.

4.7.4 Si el cliente requiere certificado de calidad, se registran lotes y se comunica al Coordinador Logístico para gestionar con Calidad.

4.8 Control de embalajes (gavetas)

4.8.1 Bodeguero o Auxiliar realiza conteo físico de gavetas por vehículo.

4.8.2 Registra en el Registro de Control de Movimiento Diario de Embalajes (tipo y cantidad).

4.8.3 Firma conjunta (bodega y conductor/estibador).

4.9 Entrega de facturas

4.9.1 Auxiliar u Operario retira facturas impresas y entrega al conductor/estibador.

4.9.2 Conductor verifica con el Registro de despacho diario y trazabilidad.

4.10 Seguimiento y verificación de documentación

4.10.1 El Coordinador Logístico monitorea rutas y apoya solución de inconvenientes.

4.10.2 Verifica consistencia entre registros, facturas, notas de entrega y SAP.

4.10.3 Si hay irregularidades, ejecuta acciones para corregir.

4.11 Control de inventario (producto y gavetas)

4.11.1 Tras el despacho, Auxiliar y Operarios realizan conteo físico de producto disponible en Almacenamiento Temporal y número total de gavetas.

4.11.2 Coordinador comunica inventario a ventas por medio digital.

4.11.3 Verifica coincidencia con SAP.

4.12 Ajuste de inventario en SAP

4.12.1 Con base en verificaciones físicas, el Coordinador Logístico realiza movimientos necesarios en SAP para ajustar y mantener control.

4.13 Distribución de productos

4.13.1 La distribución se realiza conforme a rutas planificadas y lineamientos del Manual de Entrega.

4.14 Seguimiento a la entrega y monitoreo de flota

4.14.1 Durante la distribución, el Coordinador Logístico monitorea rutas y el cumplimiento de requerimientos, registrando en el Registro de Control de Temperaturas de Flota de Transporte.

4.14.2 Verifica emisión y entrega de certificados de calidad solicitados.

4.14.3 Recibe del chofer comunicación sobre objeciones del cliente (calidad, cantidad, peso, precio o acuerdos).

Punto de control C1: ¿Se requiere nota de crédito?

- **Sí:** Coordinador autoriza; transportista completa formato “Solicitudes de notas de crédito y débito” y entrega al final de jornada.
- **No:** continuar con el proceso.

Punto de control C2: ¿Hubo discrepancia?

- **Precios:** continuar con solicitud administrativa.
- **Productos:** continuar con gestión de devolución/retorno.

4.15 Solicitar autorización logística o administrativa

4.15.1 Personal de distribución solicita autorización para notas de crédito/débito:

- **Logística:** diferencias entre documento vs físico (peso/unidades).
- **Administrativa:** Ajuste por acuerdo comercial.

4.16 Realizar solicitud de nota de crédito o débito

4.16.1 Chofer/ayudante genera el documento “Notas de crédito o débito” según autorización.

4.17 Completar ejecución de entrega

4.17.1 Se completa entrega y se obtiene firma del cliente en factura o nota de entrega.

4.18 Verificación de información y producto (para devoluciones)

4.18.1 Si existe autorización de devolución, se verifica: unidades, peso, estado físico del producto y empaque, conforme al documento emitido.

4.19 Gestión de devoluciones y retornos

4.19.1 Si el cliente solicita devolución/retorno, el encargado de ruta se comunica con el Coordinador Logístico.

4.20 Manipulación de embalajes (préstamo/devolución)

4.20.1 Al finalizar entregas, si el cliente solicita préstamo o devolución de gavetas, el conductor.

4.20.2 Registra todo movimiento en el Registro de Control de Embalajes, documento base para el “Acta de Confirmación de Préstamo de Embalajes”.

5. Documentos asociados y anexos

Documentos

- Procedimiento de Almacenamiento Temporal.

Registros

- Registro de control de temperaturas de despacho de producto
- Registro de despacho diario de pollo faenado

Anexos

- Facturas
- Notas de entrega

6. Control de cambios

Revisión	Fecha	Modificaciones	Responsable
01	08/12/2025	- Emisión del documento	Coordinador Logístico

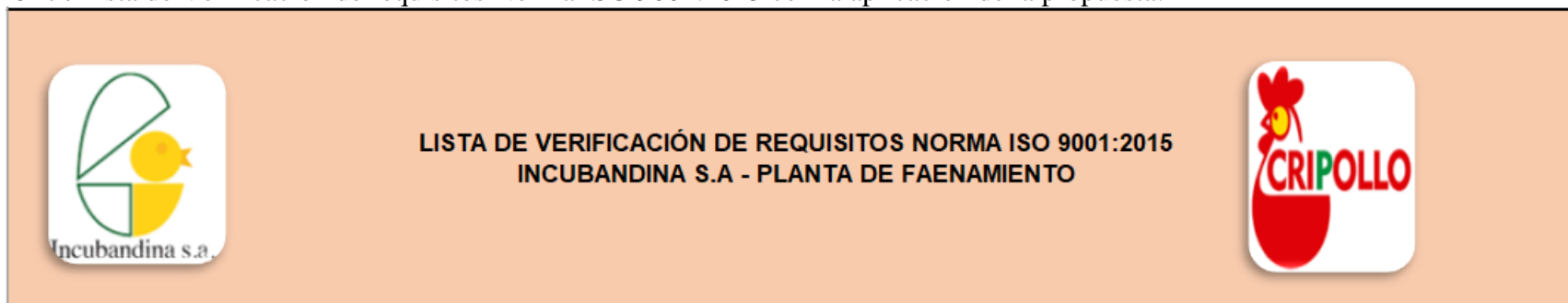
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE			
CARGO	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	GERENTE DE PRODUCCIÓN
FIRMA			
FECHA			

PARA USO CONFIDENCIAL DEL PERSONAL DE LA PLANTA DE FAENAMIENTO.

	CONTROL DE DESPACHO DIARIO Y TRAZABILIDAD DE PRODUCTO TERMINADO	CODIGO: SGI-RE-LP-01
		VIGENCIA:01
		PÁGINA: 1 de 1

RUTA:	PRINCIPAL		PARADA #1		PARADA#2				
	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE	CODIGO	NOMBRE	CODIGO			
FECHA	HORA INICIO DE DESPACHO		HORA FINALIZA DESPACHO		RESPONSABLE DESPACHO				
TRANSPORTE									
CHOFER ENTREGADOR:			N°TEL.CONTACTO:		VEHICULO:				
AYUDANTE ENTREGA:			N°TEL.CONTACTO:		PLACA:				
ORDEN DESPACHO	CLIENTE	PRODUCTO		UN	PESO BRUTO (KG)	LOTE	GAVETAS		N°FACTURA O NOTA DE ENTREGA
		CODIGO	DETALLE				2KG	1,8KG	
		TOTAL, GENERAL							

Anexo 29. Lista de Verificación de requisitos Norma ISO 9001:2015 con la aplicación de la propuesta.



Fecha:		% de Nivel de alineamiento de los requisitos					Evidencias/Comentarios
9001	Requisito	SD 100%	DI 75%	DP 50%	DIm 25%	DC 0%	
CAPÍTULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
4.1	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO						
1	¿La organización identifica cuestiones internas y externas que afectan su capacidad para lograr los resultados del SGC?	X					La empresa cuenta con la identificación de partes interesadas MATRIZ FODA
2	¿La organización realiza el seguimiento y la revisión sobre estas cuestiones externas e internas?	X					La empresa cuenta con en seguimiento y revisión mediante indicadores y la matriz de riesgos y oportunidades.
4.2	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS						

1	¿Se han identificado las partes interesadas que son pertinentes al SGC?	X					Se han identificado y se han documentado Partes Interesadas.
2	¿Se han determinado los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para SGC?	X					Se han registrado las necesidades y expectativas de las partes interesadas
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
1	¿Del apartado 4?1 se ha determinado las cuestiones externas e internas indicadas?	X					Se han registrado y documentado.
2	¿Del apartado 4?2 se han determinado los requisitos de las partes interesadas pertinentes?		X				Se han registrado en una Matriz Legal
3	¿Se han determinado Productos y servicios de la organización?	X					Se a documentado el Alcance del SGC
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS						
1	¿La organización determina los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización?	X					Se aplico el mapa de procesos correspondientes a la Planta de Faenamiento.
2	¿Se ha identificado las entradas requeridas y las salidas esperadas de cada uno de estos procesos?	X					Ficha de caracterización de procesos.
3	¿La organización ha definido claramente el orden en que se ejecutan los procesos y cómo se relacionan entre sí?		X				Ficha de caracterización de procesos hay que mejorar aplicando diagramas
4	¿La organización ha definido cómo se medirán, controlarán y evaluarán sus procesos para asegurar su desempeño eficaz?	X					Indicadores de desempeño KPI y objetivos de calidad.

5	¿La organización proporciona los recursos suficientes para mantener la operación y control de los procesos del sistema de gestión?	X					La organización proporciona los recursos necesarios para la ejecución de las actividades operativas; sin embargo, se cuenta con un registros formales y controles documentados que permiten evidenciar la asignación.
6	¿Se han definido las responsabilidades y autoridades relacionadas con la operación y control de los procesos?	X					Organigrama de la organización y descripción de cargos.
7	¿La organización ha considerado los riesgos y oportunidades identificados de acuerdo con los requisitos definidos en el apartado 6?1?	X					Matriz de Riesgos y Oportunidades.
8	¿Se evalúa el desempeño de los procesos y se implementan mejoras cuando no se alcanzan los resultados planificados?	X					Indicadores de desempeño KPI y objetivos de calidad.
9	¿Se han implementado acciones de mejora para optimizar los procesos y el desempeño del SGC?	X					Indicadores de desempeño KPI y objetivos de calidad.
10	¿La organización mantiene la información documentada necesaria para garantizar la operación eficaz de sus procesos?	X					Procedimiento documental y Lista maestra documental
11	¿La organización conserva la información documentada necesaria para proporcionar evidencia de que los procesos se ejecutan conforme a lo planificado?	X					Procedimiento documental y Lista maestra documental
CAPÍTULO 5. LIDERAZGO							
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO						
5.1.1	Generalidades						
1	¿Se evidencia que la Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso para garantizar el cumplimiento y mejora del SGC?	X					Actas de reunión documentadas formalmente.

2	¿Se ha establecido la política y los objetivos de la calidad alineados con el contexto, propósito y dirección estratégica de la organización?	X					Política de Calidad y los objetivos de calidad
3	¿Se ha integrado los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos operativos y estratégicos de la organización?	X					Matriz legal
4	¿Se ha fomentado el enfoque basado en procesos y la gestión de riesgos en la organización?	X					Matriz de Riesgos y oportunidades
5	¿Garantiza la provisión de los recursos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad?	X					La organización garantiza la provisión de recursos necesarios para la ejecución de las actividades operativas; sin embargo, la documentación relacionada a la planificación, entrega y seguimiento de los recursos es parcial.
6	¿Se ha comunica al personal la importancia de cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad?		X				Reunión de socialización y aplicación de carteles de la política.
7	¿Asegura que el Sistema de Gestión de la Calidad cumple los objetivos establecidos y genera los resultados planificados?	X					Objetivos de calidad del SGC
8	¿Dirige y apoya al personal para promover su participación en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad?		X				Capacitaciones y charlas
9	¿Promueve la mejora continua del sistema de gestión de la calidad?		X				Acciones correctivas
10	¿Se han respaldado y facultado los roles pertinentes de dirección para ejercer liderazgo en relación con el SGC en sus áreas?	X					Descripción de puesto en el perfil de cargo.

5.1.2	Enfoque al cliente						
1	¿La Alta Dirección garantiza que se identifican, comprenden y cumplen los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables?	X					Matriz legal
2	¿La organización identifica y evalúa los riesgos y oportunidades que pueden influir en la conformidad del producto y en la satisfacción del cliente?	X					Matriz de riesgos y oportunidades
3	¿Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?	X					Encuestas de satisfacción al cliente.
5.2	POLÍTICA						
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad						
1	¿La alta dirección estableció, implementó y mantuvo una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica?	X					Política de calidad
2	¿La política de la calidad sirve como base para definir los objetivos de calidad de la organización?	X					Se aplicaron en la política de calidad
3	¿La política de calidad establece el compromiso de cumplir los requisitos aplicables?	X					Se aplicaron en la política de calidad
4	¿La política de calidad refleja la búsqueda de mejora continua como principio de la organización?	X					Se aplicaron en la política de calidad
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad						

1	¿La política de calidad se mantiene y está disponible como información documentada conforme a los requisitos del SGC?	X					La política se socializará a los líderes de proceso y además carteles informativos en áreas visibles.
2	¿La política de calidad se comunicó, entendió y aplicó dentro de la organización?	X					Matriz de comunicación.
3	¿La política de calidad estuvo disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda?	X					La política se socializará a los líderes de proceso y además carteles informativos en áreas visibles.
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN						
1	¿La Alta Dirección ha asignado responsabilidades y autoridad para garantizar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad?	X					Organigrama de la organización y descripción de cargos.
2	¿Se asegura que los procesos proporcionan las salidas conformes según lo previsto y documentado?	X					Ficha de caracterización
3	¿Se informa a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y las oportunidades de mejora identificadas?	X					Registro revisión por la dirección
4	¿Se promueve el enfoque al cliente en todos los niveles de la organización?	X					Plan de capacitación
5	¿La organización garantiza que el Sistema de Gestión de la Calidad mantiene su integridad cuando se planifican o implementan cambios?	X					Documento Gestión el cambio.
CAPÍTULO 6. PLANIFICACIÓN							
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES						

1	¿La organización consideró el contexto interno y externo, así como los requisitos de las partes interesadas 4.1 al planificar el SGC y determinar los riesgos y oportunidades 4.2?		X				Matriz de riesgos y oportunidades
2	¿La organización determinó los riesgos y oportunidades necesarios para aumentar los efectos deseables en el desempeño del SGC?	X					Matriz de riesgos y oportunidades
3	¿La organización determinó los riesgos y oportunidades necesarios para prevenir o reducir los efectos no deseados dentro del SGC?	X					Matriz de riesgos y oportunidades
4	¿La organización planifica las acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades identificados?	X					Matriz de riesgos y oportunidades
5	¿La organización planifica de tal manera que integra e implementa acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad?	X					Matriz de riesgos y oportunidades
6	¿La organización planifica de tal manera que evalúa la eficacia de estas acciones?	X					Matriz de riesgos y oportunidades
6.2	OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS						
1	¿Los objetivos de la calidad son coherentes y están alineados con la política de la calidad?	X					Existen objetivos aplicados a la calidad de los procesos mas no a la política de calidad ya que la misma solo tiene lineamientos de BPM y no a los requisitos del SGC.
2	¿Los objetivos de calidad se expresan de forma cuantificable, permitiendo evaluar su cumplimiento?	X					Existen objetivos aplicados a la calidad tiene lineamientos de BPM y no a los requisitos del SGC.
3	¿Los objetivos de calidad consideran los requisitos aplicables del SGC?	X					Existen objetivos aplicados a la calidad de los procesos mas no a la política de calidad ya que la misma solo tiene lineamientos de BPM y no a los requisitos del SGC.

4	¿Los objetivos de calidad contribuyen directamente a asegurar productos y servicios conformes, adicional aumenta la satisfacción de los clientes?	X					Se Tiene encuestas de satisfacción al cliente, pero no se aplica como indicador
5	¿La organización realiza seguimiento periódico al avance de los objetivos de calidad?	X					Se tiene objetivos basados en BPM mas no relacionados a SGC
6	¿La organización comunica los objetivos de calidad al personal involucrado?	X					La comunicación esta relacionado a BPM como carteles informativos videos.
7	¿Se actualiza los objetivos de calidad cuando las condiciones o necesidades cambian?	X					La actualización de los objetivos está basada en BPM que tiene una relación baja con el SGC.
8	¿La organización definió claramente las acciones necesarias para alcanzar los objetivos de calidad?		X				La empresa tiene identificado los objetivos de calidad, pero hay que mejorar las acciones necesarias.
9	¿Se identificaron los recursos necesarios para cumplir los objetivos de calidad?		X				Se tiene identificado los recursos, pero está parcialmente documentado en los pedidos de insumos y materiales mensuales e informes de presupuestos.
10	¿La organización asignó responsables específicos para cada objetivo de calidad?	X					Hay responsables asignados en el organigrama de cada proceso y en los objetivos de calidad.
11	¿La organización estableció una fecha de finalización para cada objetivo de calidad?	X					Están establecido en los objetivos de calidad.
12	¿La organización definió los métodos o criterios para evaluar el cumplimiento de los objetivos de calidad?	X					Llevaron seguimientos mensuales del cumplimiento de objetivos de Calidad.
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS						
1	¿La organización analiza por qué se realiza el cambio y qué impactos podría generar en el SGC?		X				Llevaron un registro de control de cambios.

2	¿La organización garantiza que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios?		X				Llevar un registro de control de cambios.
3	¿La organización verifica que existan los recursos necesarios antes de implementar un cambio?		X				Llevar un registro de control de cambios.
4	¿La organización evalúa si un cambio requiere asignar, reasignar responsabilidades o autoridades dentro del SGC?		X				Llevar un registro de control de cambios.
CAPÍTULO 7. APOYO							
7.1	RECURSOS						
7.1.1	Generalidades						
1	¿La organización identifica y garantiza los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?	X					La empresa garantiza los recursos bajo documento de pedidos mensuales y la necesidad de cada departamento.
2	¿La organización determina las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes?		X				Si los considera esta parcialmente documentados en el POE de Infraestructura.
3	¿La organización identifica qué se necesita de los proveedores externos?	X					Si están documentados y se llevan en contratos
7.1.2	Personas						
1	¿La organización cuenta con el personal suficiente y adecuado para implementar y mantener eficazmente el SGC?	X					Por cumplimiento legales llevan la evaluación de puestos de trabajo y el número de operarios que van en cada proceso. Contratos del personal. Requisitos del personal por jefes de cada proceso.
7.1.3	Infraestructura						
1	¿La organización dispone de edificios adecuados y de los servicios asociados necesarios para la operación de sus procesos?	X					Si llevan documentado la parte infraestructural POE INFRAESTRUCTURA

2	¿La infraestructura determina los equipos, incluyendo hardware y software?	X					Si cuentan con los recursos tecnológicos necesarios llevan un seguimiento, mantenimientos e implementaciones nuevas en caso de ser necesario.
3	¿La infraestructura identifica los recursos de transporte?		X				Se tiene contratos y están identificados para cada proceso, en procesos igual se tiene identificados líneas de transporte de producto en el Manual de mantenimiento.
4	¿La organización dispone de tecnologías de información y comunicación que apoyan el funcionamiento del SGC?	X					La información se mantendrá en DRIVE y ERP libra
7.1.4	Ambiente para la operación de los recursos						
1	¿La organización asegura un ambiente de trabajo adecuado que permita la correcta operación de los procesos y la conformidad del producto y servicio?	X					Evalúan el ambiente laboral y evaluación de puestos de trabajo y sus condiciones.
2	¿La organización identifica, entrega y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	X					Tiene documentación de Pausas activas, evaluaciones 360 de jefes inmediatos y subordinados, la rotación de puestos de trabajo y reconocimiento de desempeño.
3	¿La organización identifica, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	X					Control de temperaturas de humedad y temperatura ambiental. Matriz de evaluación de riegos por proceso. Registros de mantenimientos de equipos.
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición						
7.1.5.1	Generalidades						
1	¿La organización dispone de equipos y métodos adecuados para garantizar resultados confiables en el seguimiento y medición?	X					Manual de mantenimiento: Metrología donde calibran y verifican los equipos de medición.

2	¿Los equipos y métodos de medición son adecuados para los parámetros que se controlan?	X					Llevan una evaluación de estos métodos y documentados formalmente ya que también los validan con laboratorios externos acreditados.
3	¿La organización mantiene la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito?	X					Tiene una plataforma virtual donde llevan el mantenimiento de los equipos sus seguimientos de cumplimiento y los informes externos entregados por laboratorios acreditados.
4	¿La organización mantiene los recursos de seguimiento y medición para asegurar que continúan siendo adecuados para su uso?	X					Registros de calibración actualizados, Plan de calibración y verificación y etiquetas del estado de los equipos.
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones						
1	¿Los equipos de medición sujetos a trazabilidad se calibran o verifican con patrones trazables a estándares nacionales o internacionales?	X					Patrones calibrados con empresas acreditadas de calibración y medición, y registro de verificación de calibración antes de su uso.
2	¿Cuándo la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe identificarse para determinar su estado?	X					Inventarios actualizados, manuales de almacenamiento de equipos y codificación.
3	¿Cuándo la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición?	X					Certificados de calibración, orden de compras de servicios y manual de mantenimiento metrología.

4	¿La organización identifica si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario?	X					Se realizan ordenes de trabajo para realizar correcciones o cambio de equipos y registros de inspección diaria antes del uso.
7.1.6	Conocimientos de la organización						
1	¿La organización identifica los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios? ¿Estos conocimientos se mantienen y ponen a disposición en la medida en que sea necesario?	X					Planes de capacitación anual implementados por recursos humanos y lista de documentación de cada proceso.
2	¿Cuándo se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas?	X					Planes de capacitación por procesos implementado por recursos humanos.
7.2	COMPETENCIA						
1	¿La organización identifica la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X					Descripción de Perfil de cargos, requisitos de formación experiencias y habilidades para aplicar en los puestos de trabajo.
2	¿La organización garantiza que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas?	X					Carpetas del personal, entrevistas antes de la contratación para ver si son aptos para los puestos de trabajo.

3	¿La organización cuando es aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?	X					Plan de capacitaciones para mantener en actualización sus conocimientos.
4	¿La organización mantiene la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?	X					Registros de asistencia a capacitaciones.
7.3	TOMA DE CONCIENCIA						
1	¿La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de la política de la calidad?		X				Tienen todo formalmente documentado, pero falta aplicar la política de SGC con los requisitos que solicita la norma ya que tiene una política de calidad de BPM a cuál la cual se mantienen en actualización de capacitaciones e inducciones con sus evaluaciones.
2	¿La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de los objetivos de la calidad pertinentes?		X				Tienen todo formalmente documentado, pero falta aplicar la política de SGC con los requisitos que solicita la norma ya que tiene una política de calidad de BPM a cuál la cual se mantienen en actualización los objetivos.
3	¿La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño?		X				Capacitaciones y charlas basadas en calidad del producto e incumplimientos de los requisitos.
4	¿La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad?		X				Capacitaciones y charlas basadas en calidad del producto e incumplimientos de los requisitos.
7.4	COMUNICACIÓN						

1	¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan qué comunicar?	X					Matriz de comunicación
2	¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan cuándo comunicar?	X					Matriz de comunicación
3	¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan a quién comunicar?	X					Matriz de comunicación
4	¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan cómo comunicar?	X					Matriz de comunicación
5	¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan quién comunica?	X					Matriz de comunicación
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
7.5.1	Generalidades						
1	¿El sistema de gestión de la calidad de la organización incluye la información documentada requerida por esta Norma Internacional?	X					Procedimiento de Gestión Documental
2	¿El sistema de gestión de la calidad de la organización incluye la información documentada que la organización IDENTIFICA como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X					Lista maestra documental

7.5.2		Creación y actualización					
1	¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se asegura de que lo siguiente sea apropiado la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)?	X					Procedimiento de Gestión Documental Lista Maestras documental para control de cambios o actualizaciones
2	¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se asegura de que lo siguiente sea apropiado el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico)?	X					Procedimiento de Gestión Documental
3	¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se asegura de que lo siguiente sea apropiado la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación?	X					Procedimiento de Gestión Documental Lista Maestras documental para control de cambios o actualizaciones
7.5.3		Control de la información documentada					
1	¿La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se controla para asegurarse de que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite?	X					Procedimiento de Gestión Documental
2	¿La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se controla para asegurarse de que esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso	X					Procedimiento de Gestión Documental Lista Maestras documental para control de cambios o actualizaciones

	inadecuado o pérdida de integridad)?						
3	¿Para el control de la información documentada, la organización aborda las siguientes actividades, según corresponda distribución, acceso, recuperación y uso?	X					Procedimiento de Gestión Documental Lista Maestras documental para control de cambios o actualizaciones
4	¿Para el control de la información documentada, la organización aborda las siguientes actividades, según corresponda almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad?	X					Procedimiento de Gestión Documental Lista Maestras documental para control de cambios o actualizaciones
5	¿Para el control de la información documentada, la organización aborda las siguientes actividades, según corresponda control de cambios (por ejemplo, control de versión)?	X					Procedimiento de Gestión Documental Lista Maestras documental para control de cambios o actualizaciones
6	¿Para el control de la información documentada, la organización aborda las siguientes actividades, según corresponda conservación y disposición?	X					Procedimiento de Gestión Documental Lista Maestras documental para control de cambios o actualizaciones
7	¿La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se identifica, según sea apropiado, y controla?	X					Procedimiento de Gestión Documental Lista Maestras documental para control de cambios o actualizaciones
8	¿La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas?	X					Procedimiento de Gestión Documental Lista Maestras documental para control de cambios o actualizaciones
CAPÍTULO 8. OPERACIÓN							
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL						

1	¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante la determinación de los requisitos para los productos y servicios?	X					Caracterización de procesos
2	¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante el establecimiento de criterios para los procesos?	X					Caracterización de procesos
3	¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante el establecimiento de criterios para la aceptación de los productos y servicios?	X					Caracterización de procesos
4	¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios?	X					Caracterización de procesos

5	¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios?	X					Caracterización de procesos
6	¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado?	X					Caracterización de procesos
7	¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos?	X					Caracterización de procesos
8	¿La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización?	X					Caracterización de procesos

9	¿La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario?	X						Registro gestión de cambios
10	¿La organización se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados?		X					Caracterización de procesos
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS							
8.2.1	Comunicación con el cliente							
1	¿La comunicación con los clientes incluye proporcionar la información relativa a los productos y servicios?	X						Manual de Pedidos Cripollo
2	¿La comunicación con los clientes incluye tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios?	X						Manual de Pedidos Cripollo
3	¿La comunicación con los clientes incluye obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes?	X						Procedimiento atención de Reclamos
4	¿La comunicación con los clientes incluye manipular o controlar la propiedad del cliente?					X		No aplica ya que no tienen ninguna propiedad del cliente.
5	¿La comunicación con los clientes incluye establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?	X						Manual de Pedidos Cripollo
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios							
1	¿Cuándo se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo cualquier requisito legal y reglamentario aplicable?	X						Fichas técnicas de productos

2	¿Cuándo se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo aquellos considerados necesarios por la organización?	X					Fichas técnicas de productos y Manual pedidos criollo
3	¿Cuándo se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece?	X					Manuales pedidos criollo
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios						
1	¿La organización garantiza la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes? La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir los requisitos especificados por el cliente, ¿incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?	X					Manual de Pedidos Criollo
2	¿La organización garantiza la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes? La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, ¿cuándo sea conocido?	X					Manual de Pedidos Criollo

3	¿La organización garantiza la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes? ¿La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir los requisitos especificados por la organización?	X					Manual de Pedidos Cripollo
4	¿La organización garantiza la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes? ¿La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios?	X					Esta en el proceso de Cartera toda la parte legal.
5	¿La organización garantiza la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes? ¿La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	X					Esta la información documentada en el proceso de cartera.
6	¿La organización se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	X					Esta la información documentada en el proceso de cartera.
7	¿La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos?		X				Ingreso de pedidos

8	¿La organización conserva la información documentada, cuando sea aplicable sobre los resultados de la revisión?		X				Manual cripollo
9	¿La organización mantiene la información documentada, cuando sea aplicable sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios?		X				Manual cripollo
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios						
1	La organización garantiza se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.	X					Poseen notas de crédito en caso de modificaciones
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.3.1	Generalidades						
1	La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.	X					Procedimiento de Desarrollo y diseño de nuevos productos.
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo						
1	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?		X				Procedimiento de Desarrollo y diseño de nuevos productos.
2	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables?		X				

3	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo?		X				
4	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo?		X				
5	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios?		X				
6	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo?		X				
7	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo?		X				
8	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo		X				

	los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios?						
9	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes?		X				
10	¿Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?		X				
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo						
1	¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar? ¿La organización considera los requisitos funcionales y de desempeño?		X				Procedimiento de Desarrollo y diseño de nuevos productos.
2	¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar? La organización considera la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares?		X				
3	¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar? ¿La		X				

	organización considera los requisitos legales y reglamentarios?						
4	¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar? ¿La organización considera normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar?		X				
5	¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar? La organización considera las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios?		X				
6	¿Las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, están completas y sin ambigüedades.		X				
7	¿Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse?		X				
8	¿La organización conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo?		X				
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo						
1	¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se definen los resultados a lograr?		X				Procedimiento de Desarrollo y diseño de nuevos productos.
2	¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?		X				

3	¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas?		X				
4	¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto?		X				
5	¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación?		X				
6	¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se conserva la información documentada de estas actividades?		X				
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo						
1	¿La organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas?		X				Procedimiento de Desarrollo y diseño de nuevos productos.
2	¿La organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?		X				

3	¿La organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación?		X				
4	¿La organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?		X				
5	¿La organización conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo?		X				
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo						
1	¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos? ¿La organización conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo?		X				Procedimiento de Desarrollo y diseño de nuevos productos y Registro de Gestión del cambio.
2	¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos? ¿La organización conserva la información documentada sobre los resultados de las revisiones?		X				

3	¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos. La organización conserva la información documentada sobre la autorización de los cambios?		X				
4	¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos. La organización conserva la información documentada sobre las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos?		X				
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE						
8.4.1	Generalidades						
1	¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?		X				Procedimientos de compras y caracterización de proceso de compras y adquisiciones.
2	¿La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización?		X				Procedimientos de compras y caracterización de proceso de compras y adquisiciones.

3	¿La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización?	X					Procedimientos de compras y caracterización de proceso de compras y adquisiciones.
4	¿La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización?	X					Procedimientos de compras y caracterización de proceso de compras y adquisiciones.
5	¿La organización determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos?	X					Procedimientos de compras y caracterización de proceso de compras y adquisiciones.
6	¿La organización conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones?	X					Procedimientos de compras y caracterización de proceso de compras y adquisiciones.
8.4.3	Información para los proveedores externos						
1	¿La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?		X				Falta detallar los requisitos al proveedor en el procedimiento de compras.
2	¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar?	X					Matriz de comunicación

3	¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de productos y servicios?	X					Matriz de comunicación
4	¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de métodos, procesos y equipos?	X					Matriz de comunicación y por correos oficiales de la empresa
5	¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de la liberación de productos y servicios?	X					Matriz de comunicación y por correos oficiales de la empresa
6	¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas?	X					Matriz de comunicación y por correos oficiales de la empresa
7	¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para las interacciones del proveedor externo con la organización?	X					Matriz de comunicación y por correos oficiales de la empresa
8	¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización?	X					Matriz de comunicación y por correos oficiales de la empresa
9	¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo?	X					Matriz de comunicación
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO						
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio						

1	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas? Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable la disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, ¿o las actividades a desempeñar?	X					Caracterización de los procesos y las reglas.
2	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas? ¿Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable la disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar?	X					Caracterización de los procesos y las reglas.
3	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. ¿Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados?	X					Caracterización de los procesos y las reglas.
4	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen, ¿cuándo sea aplicable la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios?	X					Caracterización de los procesos y las reglas.

5	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas? ¿Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos?	X					Caracterización de los procesos y las reglas.
6	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas? Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable la designación de personas competentes, ¿incluyendo cualquier calificación requerida?	X					Caracterización de los procesos y las reglas.
7	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas? Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, ¿cuándo las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores?	X					Caracterización de los procesos y las reglas.
8	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas? ¿Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?	X					Caracterización de los procesos y las reglas.
9	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	X					Caracterización de los procesos y las reglas.
8.5.2	Identificación y trazabilidad						

1	¿La organización utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?	X						Procedimiento de Identificación y trazabilidad. Procedimiento de Control de calidad y liberación de productos.
2	¿La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio?	X						Procedimiento de Identificación y trazabilidad. Procedimiento de Control de calidad y liberación de productos.
3	¿La organización controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?	X						Procedimiento de Identificación y trazabilidad. Procedimiento de Control de calidad y liberación de productos.
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos							
1	¿La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma?						X	No se mantiene propiedad de sus clientes.
2	¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?						X	No se protege las propiedades de los cliente o proveedores ya que no tenemos equipos o gavetas de la propiedad de ellos.
3	¿Cuándo la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido?						X	No se mantiene propiedad de sus clientes.
8.5.4	Preservación							

1	La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos	X					Registros de control de cada proceso detallado en la ficha de caracterización de los procesos.
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega						
1	¿La organización cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?	X					Manuales pedidos criollo donde detalla los requisitos
2	¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera los requisitos legales y reglamentarios?	X					Manual pedidos criollo
3	¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios?	X					Manuales pedidos criollo
4	¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios?	X					Fichas técnicas de los productos
5	¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera los requisitos del cliente?		X				Manual pedidos criollo
6	¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera la retroalimentación del cliente?		X				Atención de reclamos

8.5.6		Control de los cambios					
1	¿La organización revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos?	X					Registro gestión de cambios
2	¿La organización conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?	X					Registro gestión de cambios
8.6		LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
1	¿La organización implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?	X					Procedimiento de control de calidad y liberación de productos
2	¿La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente?	X					Procedimiento de control de calidad y liberación de productos
3	¿La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios? ¿La información documentada debe incluir evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?	X					Procedimiento de control de calidad y liberación de productos
4	¿La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y	X					Procedimiento de control de calidad y liberación de productos

	servicios? ¿La información documentada debe incluir trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?						
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES						
1	¿La organización se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?	X					Procedimiento de control de calidad y liberación de productos
2	¿La organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios? ¿Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios?	X					Procedimiento de control de calidad y liberación de productos
CAPÍTULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN						
9.1.1	Generalidades						
1	¿La organización determina qué necesita seguimiento y medición?	X					Matriz de Indicadores de desempeño
2	¿La organización determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?	X					Matriz de Indicadores de desempeño
3	¿La organización determina cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición?	X					Matriz de Indicadores de desempeño
4	¿La organización determina cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?	X					Matriz de Indicadores de desempeño

5	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X					Matriz de Indicadores de desempeño
6	¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?	X					Matriz de Indicadores de desempeño
9.1.2	Satisfacción del cliente						
1	La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.		X				Se realizan encuestas de satisfacción pero no se mantiene la información como parte de un indicador para dar un seguimiento y evaluación solo sirve como revisión para ver cuál es la perspectiva del mercado.
9.1.3	Análisis y evaluación						
1	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición? ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la conformidad de los productos y servicios?		X				Se realizan encuestas de satisfacción pero no se mantiene la información como parte de un indicador para dar un seguimiento y evaluación solo sirve como revisión para ver cuál es la perspectiva del mercado.
2	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición? ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el grado de satisfacción del cliente?		X				Se realizan encuestas de satisfacción pero no se mantiene la información como parte de un indicador para dar un seguimiento y evaluación solo sirve como revisión para ver cuál es la perspectiva del mercado.
3	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición? ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		X				Se evalúa la documentación formal de los resultados.

4	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición? ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz?		X				Los objetivos de SGC y Matriz de indicadores de desempeño, falta si es eficaz
5	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición? ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?	X					Los objetivos de SGC, Matriz de indicadores de desempeño y Matriz de Riesgos y oportunidades.
6	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición? ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar el desempeño de los proveedores externos?	X					Procedimiento de Compras y adquisiciones / calificación de proveedores.
7	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición? ¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad?	X					Revisión por la dirección
9.2	AUDITORÍA INTERNA						

1	¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad?		X				Plan de auditorías Internas y Procedimiento de Auditorías
2	¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional?		X				Plan de auditorías Internas y Procedimiento de Auditorías
3	¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad se implementa y mantiene eficazmente?		X				Plan de auditorías Internas y Procedimiento de Auditorías
4	¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas?		X				Plan de auditorías Internas y Procedimiento de Auditorías

5	¿La organización define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría?	X						Plan de auditorías Internas y Procedimiento de Auditorías
6	¿La organización selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?	X						Capacitación de auditores
7	¿La organización se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente?	X						Informe de auditorías
8	¿La organización realiza las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada?	X						Documento de solicitud de acciones correctivas.
9	¿La organización conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías?	X						Informe de auditorías
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN							
9.3.1	Generalidades							
1	¿La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización?	X						Registro revisión por la dirección
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección							
1	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas?	X						Registro revisión por la dirección

2	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad?	X					Registro revisión por la dirección
3	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes?	X					Registro revisión por la dirección
4	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas al grado en que se han logrado los objetivos de la calidad?	X					Registro revisión por la dirección
5	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios?	X					Registro revisión por la dirección
6	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a las no conformidades y acciones correctivas?	X					Registro revisión por la dirección

7	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición?	X					Registro revisión por la dirección
8	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías?	X					Registro revisión por la dirección
9	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos?	X					Registro revisión por la dirección
10	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la adecuación de los recursos?	X					Registro revisión por la dirección
11	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades?	X					Registro revisión por la dirección
12	¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre las oportunidades de mejora?	X					Registro revisión por la dirección
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección						

1	¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora?	X					Registro revisión por la dirección
2	¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad?	X					Registro revisión por la dirección
3	¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos?	X					Registro revisión por la dirección
4	¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?	X					Registro revisión por la dirección
CAPÍTULO 10. MEJORA							
10.1	GENERALIDADES						
1	¿La organización identifica y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente? ¿Éstas deben incluir mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras?	X					Atención de reclamos de los clientes. Salidas de Revisión por la dirección.
2	¿La organización identifica y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente? ¿Éstas deben incluir corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?	X					Procedimiento de reclamos solicitud de acciones correctivas Acciones

3	¿La organización identifica y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente? ¿Éstas deben incluir mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		X					Procedimiento de reclamos solicitud de acciones correctivas Acciones
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA							
1	¿Cuándo ocurre una no conformidad, incluida aquella originada por quejas, la organización reacciona ante la no conformidad y, cuando es aplicable, toma acciones para controlarla y corregirla?	X						Procedimiento de auditorias Procedimiento Reclamos Recuperación de Producto. Procedimiento de Control de calidad y liberación de productos
2	¿La organización gestiona las consecuencias generadas por una no conformidad, incluidas las provenientes de quejas de clientes?	X						Retiro o devoluciones de producto - Notas de crédito, Atención de reclamos y Solicitud de acciones correctivas.
3	¿La organización analiza las no conformidades para determinar acciones que eliminen sus causas raíz?	X						Solicitud de acciones correctivas, atención de reclamos y documento de resumen mensual de reclamos.
4	¿La organización analiza las causas de las no conformidades para prevenir su recurrencia?		X					Solicitud de acciones correctivas e Ishikawa
5	¿La organización analiza si la no conformidad detectada puede presentarse en otros procesos o productos similares?	X						Solicitud de acciones correctivas e Ishikawa
6	¿La organización ejecuta oportunamente las acciones definidas para tratar las no conformidades?	X						Solicitud de acciones correctivas e Ishikawa

7	¿La organización verifica que las acciones correctivas implementadas sean eficaces para eliminar la no conformidad?	X					Solicitud de acciones correctivas e Ishikawa
8	¿La organización revisa y actualiza los riesgos y oportunidades cuando una no conformidad lo amerita?		X				Solicitud de acciones correctivas e Ishikawa
9	¿La organización modifica el SGC como resultado de no conformidades y quejas?		X				Solicitud de acciones correctivas e Ishikawa
10	¿Las acciones correctivas son proporcionales al impacto de la no conformidad?	X					Solicitud de acciones correctivas e Ishikawa
11	¿Se mantienen registros documentados que describen las no conformidades y las acciones realizadas?	X					Solicitud de acciones correctivas e Ishikawa
12	¿La organización conserva evidencia documentada de la eficacia de las acciones correctivas?	X					Solicitud de acciones correctivas e Ishikawa
10.3	MEJORA CONTINUA						
1	¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad?		X				Revisión por la dirección

2	¿La organización determina los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?		X				Indicadores de desempeño del SGC. Resultados de auditorías internas. Solicitud de acciones correctivas y revisión por la dirección.
---	--	--	---	--	--	--	---

Elaborado por: Casa, Janeth (2026).

Anexo 30. Carta de Conformidad de la Empresa.

Te ofrecemos un futuro mejor

Lasso, 05 de marzo del 2026.

A quien corresponda,

Presente. –


Incubandina s.a.

Por medio de la presente y en mi calidad de Gerente de Producción, expreso mi conformidad con el proyecto de titulación titulado: **“PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA INCUBANDINA S.A. ALINEADO A LA NORMA ISO 9001:2015”**, desarrollado como Trabajo de Integración Curricular.

Dejo constancia de que la información utilizada para la elaboración del presente proyecto fue recopilada en coordinación con los Coordinadores de las diferentes áreas de la empresa, garantizando que los datos proporcionados reflejan de manera objetiva y precisa la realidad operativa de cada proceso y administrativa de la Planta de Faenamiento de Incubandina S.A. La propuesta metodológica fue revisada y aprobada el 05 de marzo del 2026.

Agradeciendo la atención brindada al presente documento y reiterando mi respaldo institucional al desarrollo del proyecto, suscribo la presente.

Atentamente,


Lic. Marcelo Villarroel
Gerente de Producción
Incubandina S.A



 2408267 / 2408287  contactos@incubandina.com
 Av. Bolivariana frente al Estadio Alterno Neptali Barona

MODELO APLICATIVO
PLANTILLA DE EXCEL CON VINCULOS

