



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008, PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESCARGA Y CLASIFICACIÓN DE TÚNIDOS EN LA EMPRESA GUAYATUNA S.A., UBICADA EN LA PARROQUIA POSORJA, PROVINCIA DEL GUAYAS”.

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTOR:**

**QUIRUMBAY RODRÍGUEZ ERICK EZEQUIEL**

**TUTOR:**

**ING. IND. FRANKLIN REYES SORIANO MSc.**

La Libertad – Ecuador

Año 2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TEMA DE TESIS:**

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008, PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESCARGA Y CLASIFICACIÓN DE TÚNIDOS EN LA EMPRESA GUAYATUNA S.A., UBICADA EN LA PARROQUIA POSORJA, PROVINCIA DEL GUAYAS”.

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTOR:**

QUIRUMBAY RODRÍGUEZ ERICK EZEQUIEL

**TUTOR:**

ING. IND. FRANKLIN REYES SORIANO MSc.

La Libertad – Ecuador

Año 2015

## **DEDICATORIA**

*A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida y haberme dado salud para lograr una de las tantas metas propuestas.*

*A mis padres, hermanos y familiares que han sido la base fundamental en la culminación de mis estudios, en especial a mi madre Marlene Rodríguez.*

*A mi esposa e hija Alina Quirumbay que día a día logran llenar mi vida de felicidad, y son la fuerza e inspiración para continuar superándome.*

*A nuestros profesores, por el tiempo, apoyo y motivación, así como por la sabiduría que nos transmitieron en el desarrollo de la formación profesional.*

**Erick Quirumbay**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradecido con Dios por haberme dado la fuerza y sabiduría para terminar esta etapa de mi vida estudiantil.*

*Agradecido con mis padres, hermanos y familiares, por la confianza y apoyo para determinar el camino que me llevaría a culminar mi carrera.*

*A mi tutor de tesis el Ing. Franklin Reyes, por la valiosa colaboración, dedicación y paciencia que me brindo al asesorarme y orientarme para culminar mi proyecto de tesis.*

*Finalmente al personal de la Empresa GUAYATUNA S.A. quienes hicieron posible con la información brindada que se lleve a cabo la realización de este proyecto.*

**Erick Quirumbay**

# TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

---

Ing. Marco Bermeo García MSc.  
DECANO (E) DE LA FACULTAD  
INGENIERÍA INDUSTRIAL

---

Ing. Marlon Naranjo Laínez  
DIRECTOR DE LA ESCUELA  
INGENIERÍA INDUSTRIAL

---

Ing. Franklin Reyes Soriano MSc.  
TUTOR DE TESIS DE GRADO

---

Ing. Isabel Balón Ramos MSc.  
PROFESOR DE ÁREA

---

Abg. Joe Espinoza Ayala

Secretario General



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008, PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE, DESCARGA Y CLASIFICACIÓN DE TÚNIDOS EN LA EMPRESA GUAYATUNA S.A., UBICADA EN LA PARROQUIA POSORJA, PROVINCIA DEL GUAYAS”.

**Autor:** Erick Quirumbay

**Tutor:** Ing. Franklin Reyes MSc.

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación plantea un Sistema de Gestión de la Calidad para la Empresa GUAYATUNA S.A., dicha empresa se encuentra ubicada en la parroquia Posorja, Sector Guarillo Grande; Nery Chalén SI 1-2 y Ficus. El objetivo del trabajo es analizar la situación actual de la empresa y luego diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad, demostrando que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar su competitividad y lograr un alto grado de satisfacción de sus clientes. Para la realización de la propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad se utilizará como herramienta de estudio la norma ISO 9001:2008, la cual se interpretará cada uno de sus requisitos. A partir de esto se establecen las bases para el diseño del sistema. Luego se realizará el diagnóstico y análisis de la situación actual, donde se efectuará el levantamiento de información y análisis de los procesos, con esto se definirá el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y a su vez la Política y Objetivos. Se elaborará el Manual de la Calidad y procedimientos requeridos por la norma. Finalmente, se expondrán las conclusiones y recomendaciones referentes al trabajo realizado para mantener dicho sistema funcionando apropiadamente y acorde a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

**Palabras claves:** Norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos, Manual, Procesos, Mejora Continua, Control.

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDOS</b>	<b>Pág.</b>
<b>CARATULA</b>	<b>I</b>
<b>CONTRAPORTADA</b>	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>IV</b>
<b>TRIBUNAL DE GRADUACIÓN</b>	<b>V</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE DE IMAGEN</b>	<b>X</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	<b>XI</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>XII</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>	<b>XIII</b>
<b>ABREVIATURA</b>	<b>XIV</b>
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b>	<b>XV</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>

### **CAPÍTULO I**

#### **GENERALIDADES**

1.1.	PROBLEMA	3
1.2.	JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	6
1.3.	OBJETIVOS	8
1.3.1.	OBJETIVO GENERAL	8
1.3.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8

### **CAPÍTULO II**

#### **SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA GUAYATUNA S.A.**

2.1.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	9
2.2.	ANTECEDENTES DE GUAYATUNA S.A.	9
2.3.	POLÍTICAS DE GUAYATUNA S.A.	11
2.4.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	12
2.5.	CAPACIDAD DE PLANTA DE GUAYATUNA S.A.	13
2.6.	PRODUCTOS	14
2.7.	PROCESO DE DESCARGA DE TÚNIDOS CONGELADOS EN GUAYATUNA S.A.	15
2.8.	CLASIFICACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA	17

### **CAPÍTULO III**

#### **DIAGNÓSTICO DE GUAYATUNA S.A. CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2008**

3.1.	ANTECEDENTES	20
3.2.	HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN	21
3.3.	CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 POR PARTE DE GUAYATUNA S.A.	21
3.4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – DIAGNÓSTICO INICIAL CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2008	22
3.5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN – DIAGNÓSTICO INICIAL	24
3.6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS - DIAGNÓSTICO INICIAL	25
3.7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO - DIAGNÓSTICO INICIAL	27
3.8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA – DIAGNÓSTICO INICIAL	28
3.9.	ENCUESTAS REALIZADA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA GUAYATUNA S.A.	30

### **CAPÍTULO IV**

#### **DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

4.1.	INTRODUCCIÓN	33
4.2.	MODELO PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	34
4.2.1.	ALCANCE DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	34
4.2.2.	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	35
4.2.3.	DIAGNÓSTICO INICIAL DE GUAYATUNA S.A.	35
4.2.4.	NOMBRAR A UN RESPONSABLE DE LA CALIDAD	36
4.2.4.1	ELABORACIÓN DE POLÍTICA DE CALIDAD	37
4.2.4.2	ELABORACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL SGC	37
4.2.5.	CAPACITACIÓN A LOS TRABAJADORES	38
4.2.6.	IDENTIFICAR LOS PROCESOS	39
4.2.7.	MANUAL DE LA CALIDAD	41
4.2.8.	PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	43
4.3.	ANÁLISIS COSTO BENEFICIO DE LA PROPUESTA	45
4.3.1	COSTO DE LA IMPLEMENTACIÓN	45
4.3.2.	CAPACITACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	46



4.3.3.	FORMACIÓN DEL AUDITOR INTERNO	47
4.3.4.	IMPRESIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	47
4.3.5.	CONTRATACIÓN DE GERENTE TÉCNICO	48
4.3.6.	FINANCIAMIENTO	48
4.3.7	ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO	49
4.3.8	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	50

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1.	CONCLUSIONES	51
5.2.	RECOMENDACIONES	53

<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	55
<b>LINKOGRAFÍA</b>	56
<b>ANEXOS</b>	57

## ÍNDICE DE IMAGEN

<b>CONTENIDOS</b>	<b>Pág.</b>
Imagen N° 1 CONTAMINACIÓN DE MATERIA PRIMA CON AMONIACO	5
Imagen N° 2 EXPOSICIÓN DE MATERIA PRIMA	6
Imagen N° 3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE GUAYATUNA S.A	10
Imagen N° 4 DESCARGA DE TÚNIDOS CONGELADOS	17
Imagen N° 5 CLASIFICACIÓN DE TÚNIDOS	18

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>CONTENIDOS</b>	<b>PÁG.</b>
Gráfico N° 1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE GUAYATUNA S.A.	12
Gráfico N° 2 FLUJOGRAMA DE PROCESO DE DESCARGA Y CLASIFICACIÓN	19
Gráfico N° 3 CUMPLIMIENTO DE GUAYATUNA S.A. PUNTO 4 DE LA NORMA	23
Gráfico N° 4 CUMPLIMIENTO DE GUAYATUNA S.A. PUNTO 5 DE LA NORMA	24
Gráfico N° 5 CUMPLIMIENTO DE GUAYATUNA S.A. PUNTO 6 DE LA NORMA	26
Gráfico N° 6 CUMPLIMIENTO DE GUAYATUNA S.A. PUNTO 7 DE LA NORMA	27
Gráfico N° 7 CUMPLIMIENTO DE GUAYATUNA S.A. PUNTO 8 DE LA NORMA	28
Gráfico N° 8 CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001:2008	30
Gráfico N° 9 INTERPRETACIÓN DE RESULTADO DE LA ENCUESTA	32
Gráfico N° 10 OBJETIVOS DE LA CALIDAD	37
Gráfico N° 11 MAPA DE INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS	40
Gráfico N° 12 FORMATO DEL MANUAL DE LA CALIDAD	41
Gráfico N° 13 FORMATO DE LOS PROCEDIMIENTOS	44

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>CONTENIDOS</b>	<b>PÁG.</b>	
TABLA N° 1	STATUS DE CALIDAD DE TÚNIDOS	4
TABLA N° 2	TABLA DE ESPECIES DE TÚNIDOS	14
TABLA N° 3	TABLA DE RANGO. CLASIFICACIÓN DE TÚNIDOS	15
TABLA N° 4	TABULACIÓN DEL PUNTO 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	22
TABLA N° 5	TABULACIÓN DEL PUNTO 5 DE LA NORMA	24
TABLA N° 6	TABULACIÓN DEL PUNTO 6 DE LA NORMA	25
TABLA N° 7	TABULACIÓN DEL PUNTO 7 DE LA NORMA	27
TABLA N° 8	TABULACIÓN DEL PUNTO 8 DE LA NORMA	28
TABLA N° 9	CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001:2008	29
TABLA N° 10	ENCUESTA REALIZADA A TRABAJADORES A GUAYATUNA S.A.	31
TABLA N° 11	PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9001 – 2008	45
TABLA N° 12	COSTO DE CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES	46
TABLA N° 13	GASTOS PARA LA IMPRESIÓN DE LOS DOCUMENTOS	47
TABLA N° 14	GASTO POR PAGO AL GERENTE TÉCNICO	48
TABLA N° 15	ANÁLISIS DEL COSTO BENEFICIO	49
TABLA N° 16	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN	50

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>CONTENIDOS</b>	<b>Pág.</b>
ANEXO N° 1	PLANO DE DISTRIBUCIÓN DE ÁREAS DE LA EMPRESA GUAYATUNA S.A. 57
ANEXO N° 2	CUESTIONARIO PARA EL DIAGNÓSTICO INICIAL DIRIGIDA A LA EMPRESA GUAYATUNA S.A. 59
ANEXO N° 3	ENCUESTA DIRIGIDA A TRABAJADORES DE LA EMPRESA GUAYATUNA S.A. 63
ANEXO N° 4	PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 66
ANEXO N° 5	MANUAL DE LA CALIDAD DE GUAYATUNA 68
ANEXO N° 6	PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DE GUAYATUNA S.A. 107
ANEXO N° 6.1	PROCEDIMIENTO PARA CONTROLAR DOCUMENTOS 108
ANEXO N° 6.2	PROCEDIMIENTO PARA CONTROLAR LOS REGISTROS 122
ANEXO N° 6.3	PROCEDIMIENTO PARA PLANIFICAR Y REALIZAR AUDITORÍAS INTERNAS DE LA CALIDAD 132
ANEXO N° 6.4	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME 149
ANEXO N° 6.5	PROCEDIMIENTO PARA APLICAR ACCIONES PREVENTIVAS / CORRECTIVAS 157
ANEXO N° 6.6	PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR OPERACIONES DE DESCARGA Y CLASIFICACION DE PESCA 168

## **ABREVIATURAS**

<b>BVQI</b>	BUREAU VERITAS CERTIFICATION (Ecuador)
<b>INEN</b>	INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN
<b>INP</b>	INSTITUTO NACIONAL DE PESCA
<b>ISO</b>	INTERNATIONAL STANDARIZATION ORGANIZATION (Organización Internacional de Estandarización)
<b>NTE</b>	NORMA TÉCNICA ECUATORIANA
<b>SGC</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Calidad.-** Consiste en aquellas características del producto que satisfacen las necesidades de los clientes y proporcionan la satisfacción con el producto.

**Check list.-** Cuestionario de preguntas referentes a la Norma ISO 9001:2008.

**Control de Calidad.-** Este procedimiento lo utilizan las fuerzas de operación como una ayuda para lograr los objetivos del producto y del proceso.

**Eficacia.-** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia.-** Relación entre el resultado alcanzado y los resultados utilizados.

**Requisito.-** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Satisfacción del Cliente.-** Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.

**Tolva.-** Medio de recepción de materia prima (túneles).





## **INTRODUCCIÓN**

El presente proyecto es una propuesta del “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, para la empresa GUAYATUNA S.A., ubicada en la Parroquia Posorja, con el propósito de que la organización tenga una base sólida para que posteriormente pueda implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.

Se propone el diseño de un sistema de gestión de la calidad, con el objetivo de que GUAYATUNA S.A., integre sus procesos, los procedimientos asociados y a los responsables de cada actividad y así poder introducirse en el mundo competitivo actual, que cada día obliga a las organizaciones a la actualización y mejora continua, para volverse competitivas dentro del difícil mundo comercial donde desempeñen sus actividades.

La sistemática del proyecto inicia realizando un diagnóstico actual de la organización con respecto a la Norma ISO 9001:2008, la revisión de documentación existente y un análisis de los procesos con el objetivo de obtener los criterios y la panorámica inicial y suficiente para el desarrollo del tema en estudio. Este trabajo comprende los capítulos descritos a continuación:

En el primer capítulo se presentan las razones que justificaron esta investigación, la problemática existente, se formulan tanto el objetivo general como los específicos del estudio.

En el segundo capítulo muestra la situación actual de la empresa GUAYATUNA S.A, se expone los valores corporativos, estructura organizacional y los diversos procesos que se desarrollan en la organización.

En el tercer capítulo se presenta el diagnóstico actual mediante el análisis de los principales procesos de la empresa a partir de la norma ISO 9001:2008 y la evaluación de los resultados obtenidos.

En el cuarto capítulo se desarrolla el Sistema de Gestión de la Calidad en la organización bajo los requisitos de la Norma ISO9001:2008. Dicha norma incluye la documentación del sistema, la gestión de los recursos, la planificación y realización del producto, los mecanismos de control y sistema de evaluación.

Finalmente, en el quinto capítulo se exponen las conclusiones y recomendaciones del proyecto que incluye la presentación de las principales ventajas y beneficios de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.

# **CAPÍTULO I**

## **GENERALIDADES**




### **1.1 PROBLEMA**

La actividad principal de GUAYATUNA S.A., es la prestación de servicios de descarga y clasificación de túnidos congelados para su posterior procesamiento en plantas empacadoras de atún y/o enlatadoras; para esto la empresa debe enfocarse en la mejora continua de sus procesos para ofrecer un producto de calidad como lo exigen las normas y organismos internacionales por ejemplo: FDA (Administración de Alimentos y Medicamentos), IFS (Norma Internacional para los Alimentos).

En la empresa objeto de estudio, se han presentado deficiente control en los procesos de la prestación de servicios de descarga y clasificación de túnidos congelados en la empresa GUAYATUNA S.A., los cuales fueron reportados por el cliente principal como lo es SÁLICA DEL ECUADOR, lo que perjudica la producción continua de la empresa reclamante. Las desviaciones de los procesos en el servicio de descarga y clasificación de túnidos congelados se deben a varios factores entre los cuales anotamos los siguientes:

**Alto porcentaje de laceración en atunes (10% x Tm)**, lo que demuestra que en el proceso de carga y descarga de los túnidos, quienes laboran en esta área no cumplen con las especificaciones técnicas puestas a consideración por la empresa GUAYATUNA S.A, lo que ocasiona daño a la materia prima (Túnidos), cuando los túnidos tienen un porcentaje de laceración mayor al 51% este es considerado como rechazo.

**Tabla N° 1**  
**Status de calidad de túnidos**

<b>STATUS DE CALIDAD DEL ATUN</b>	
<b>% DE LACERACION</b>	
PREMIUM 0 - 10%	
ESTÁNDAR 11 - 30 %	
ATUN ROTO 31 - 50 %	
RECHAZO > 51 %	

**Fuente:** GUAYATUNA S.A.  
**Elaborado por:** Erick Quirumbay

**Materia prima con presencia de amoníaco y combustibles:** Altera las condiciones organolépticas del atún, con lo que se incumple con las características físico-químicas y microbiológicas exigidas por el mercado local, debido al escaso

control en la calidad del producto, la falta de seguimiento y medición de las condiciones en que opera esta área de trabajo de GUAYATUNA S.A., lo que perjudica ostensiblemente a la empresa, generando incumplimiento a la Norma ISO 9001 -2008.

**Imagen N°1**  
**Contaminación de materia prima con amoníaco**

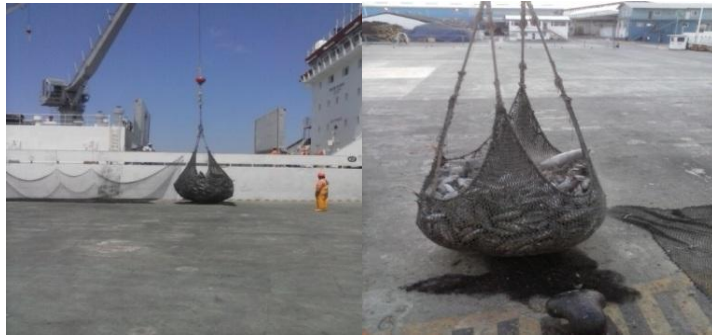


**Fuente:** GUAYATUNA S.A.  
**Elaborado por:** Erick Quirumbay

**Otro de los problemas que se presenta es la rotura de la cadena frío:** En el proceso de clasificación y descarga se debe preservar la cadena de frío con una temperatura de  $-9^{\circ}\text{C}$ , para que no altere la composición tanto física-química y microbiológica del atún, que por falta de disponibilidad de recursos como son camiones que deberían ser los necesarios y suficiente para que la materia prima no se quede a la intemperie exponiéndose a las condiciones climáticas de la zona por lo que es necesario visualizar esta situación con gerencia general y con todo el personal que labora en este proceso, para tomar medidas necesarias caso contrario

se daña el producto y deja de tener la calidad que exige el cliente para su procesamiento en el uso para lo cual está destinado.

**Imagen N° 2**  
**Exposición de materia prima**



**Fuente:** GUAYATUNA S.A.  
**Elaborado por:** Erick Quirumbay

## **1.2 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA**

La situación en la actualidad ha demostrado que las empresas de cualquier sector deben contar con un sistema de gestión de la calidad, el cual asegure la garantía de cada uno de sus productos o servicios ofrecidos. Un sistema que le permita a la organización diferenciarse y obtener una ventaja significativa sobre sus competidores, ya que este es muchas veces exigido por países extranjeros que siguen los estándares internacionales.

Debido a esta competitividad, una organización tendrá éxito y reconocimiento solo si proporciona productos o servicios que satisfacen plenamente las exigencias y expectativas del cliente, lo que se convierte en un requisito indispensable. Una de las formas de obtener este reconocimiento, más allá de la calidad de su

producto, es demostrando el grado de control que puede llegar a tener la organización en sus procesos.

Es por ello que entra en consideración la Norma ISO 9001:2008, la cual establece los requisitos para implementar y mantener un buen sistema de gestión de la calidad que puede utilizarse para su aplicación interna para las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

Con este trabajo se le facilita a la Dirección de la empresa una Guía para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, basado en la norma ISO 9001:2008, que sirve de base para el mejoramiento continuo de cada uno de sus procesos.

Esta investigación permitirá a la empresa en estudio conocer las actividades necesarias para lograr la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, además permite saber el tipo de documentación que requerirá, las mejoras que deberá realizar en sus procesos y así lograr el nivel de excelencia.

El tener un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, beneficiará de forma directa a la empresa incrementando su imagen y prestigio frente a la competencia, haciéndola competente y eficaz, así mismo beneficiará a los empleados que gozarán de un ambiente de trabajo apropiado y confiable lo que sin duda alguna incrementarán sus niveles de productividad. Finalmente los

clientes se beneficiarían de forma indirecta puesto que recibirían un servicio de calidad con eficiencia, además de mejorar en la entrega de los productos y de normar mejor sus actividades.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad, basados en la Norma ISO 9001:2008, para el mejoramiento continuo de los procesos en la empresa GUAYATUNA S.A., ubicada en la Parroquia Posorja de la Ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Diagnosticar el estado actual de la empresa GUAYATUNA S.A., con respecto a la Norma ISO 9001:2008
  
- ✓ Determinar y documentar los procesos existentes, para cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008
  
- ✓ Elaborar los procedimientos normativos y productivos de la empresa.
  
- ✓ Realizar un análisis costo-beneficio de la propuesta.



## **CAPÍTULO II**

### **SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA GUAYATUNA S.A.**

#### **2.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

La compañía GUAYATUNA S.A., tiene como objeto principal dedicarse al ejercicio de la actividad pesquera en todas sus fases incluyendo la captura y conservación, especialmente de túnidos.

#### **2.2. ANTECEDENTES DE GUAYATUNA S.A.**

GUAYATUNA. S.A., es una empresa especializada en la prestación de servicios de Descarga y Clasificación, constituida como sociedad anónima desde noviembre 11 del 2014 de acuerdo a las leyes de la República del Ecuador, con domicilio en la Parroquia Rural de Posorja – Provincia del Guayas. (Ver Anexo 1. Plano de ubicación de GUAYATUNA S.A.)

Es una compañía que forma parte del grupo español ALBACORA S.A., que es una compañía armadora con gran presencia en los caladores del Océano Atlántico, Indico y Pacífico. Desde su fundación, el Grupo Albacora ha sido especialmente sensible a las políticas de sostenibilidad del recurso pesquero.

Buena prueba de ello es que desde hace más de quince años, todas las intervenciones de sus representantes en los foros internacionales sobre la materia han ido encaminadas a lograr un consenso entre Organizaciones Regionales de Pesca, como son la Comisión Interamericana del Atún Tropical (CIAT) y Western and Central Pacific Fisheries Commission (WCPFC), quienes son patronales del sector en el camino de la armonización a nivel mundial en medidas de protección del citado recurso.

GUAYATUNA S.A., a través de su flota atunera ecuatoriana aporta con el 15% de captura total de Túnidos que se captura en el país, teniendo como compromiso mantener una alta calidad de la materia prima que garantice el cumplimiento de normas sanitarias, por ello los atuneros cuentan con certificaciones internacionales y nacionales que regulan los procesos, así como construir, adquirir, reparar y operar naves pesqueras.

**Imagen N° 3**  
**Ubicación Geográfica de GUAYATUNA S.A.**



**Fuente:** GUAYATUNA S.A.  
**Elaborado por:** Erick Quirumbay

### **2.3 POLÍTICAS DE GUAYATUNA S.A.**

Las políticas de la organización están orientadas a cumplir con los siguientes principios esenciales:

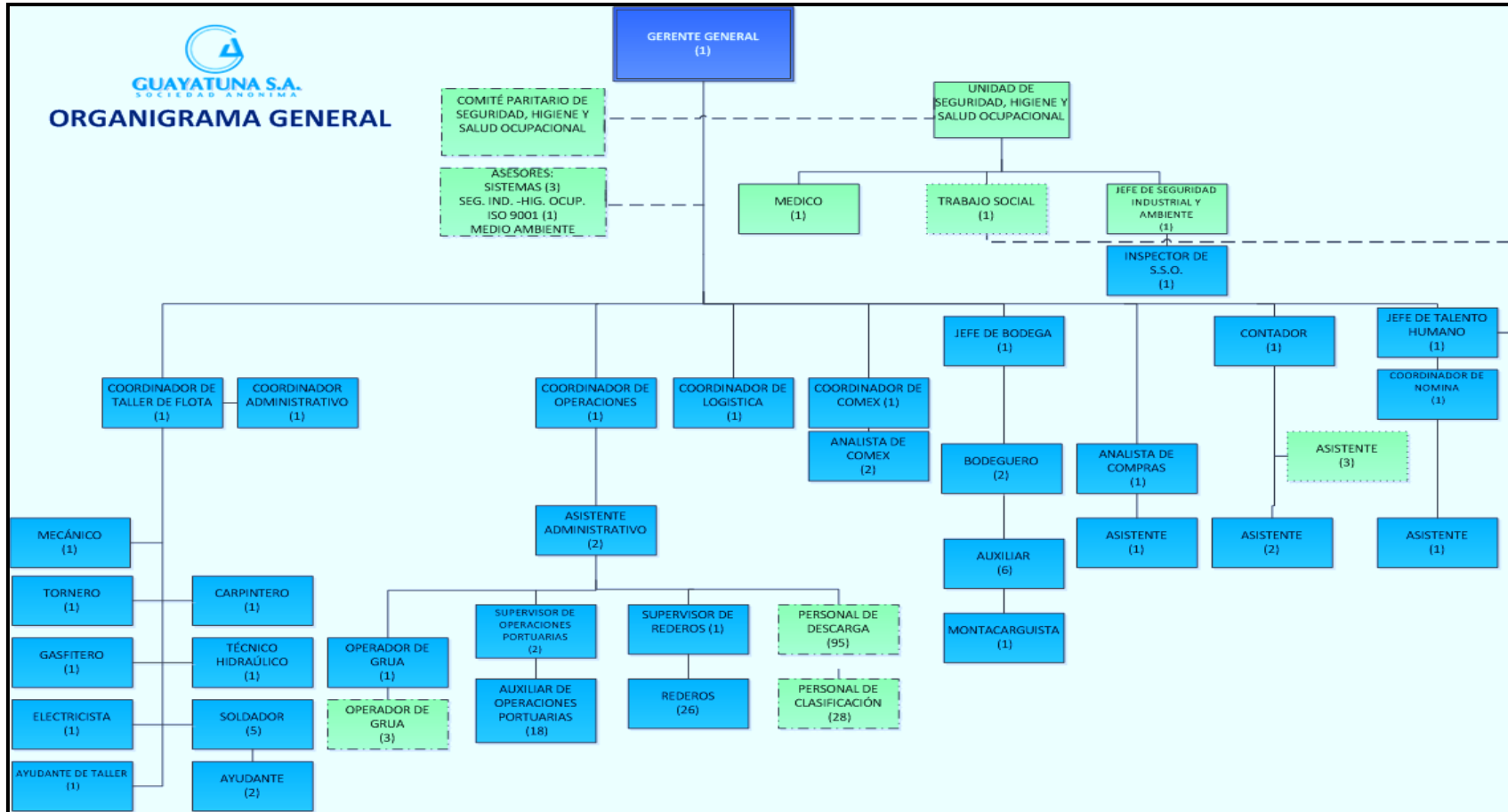
- ✓ Hacer lo correcto: El bienestar a largo plazo de la organización depende de su integridad, del cuidado del entorno y de no tomar decisiones que comprometan los estándares éticos de su cultura organizacional.
  
- ✓ Trabajar en equipo para ganar: El éxito se da en la medida que exista colaboración entre su gente, con los actuales y futuros socios de negocio.

### **2.4 ESTRUCTURA ORGÁNICA**

La organización presenta la siguiente estructura general:

- ✓ 1 Gerente General
  
- ✓ 3 Jefes operativos
  
- ✓ 7 Coordinadores Operativos
  
- ✓ 3 Supervisores
  
- ✓ 7 Analistas
  
- ✓ 27 Operadores
  
- ✓ 162 Auxiliares

**Gráfico N° 1**  
**Organigrama General de GUAYATUNA S.A.**



## **2.5 CAPACIDAD DE PLANTA DE GUAYATUNA S.A.**

En la actualidad GUAYATUNA S.A., se encarga de brindar soporte de descarga a los barcos atuneros para que se desembarque en el menor tiempo posible, para mantener la calidad del producto y no romper la cadena de frío. El pescado se traslada de manera inmediata a los frigoríficos con una capacidad de 12.000 toneladas de almacenamiento y suministrar pescado tanto a las empresas transformadoras del grupo como a plantas y compañías independientes, un ejemplo de ello es su cliente principal Sálca del Ecuador que tiene una capacidad para procesar 60.000 Tn al año.

Está integrada por los buques atuneros congeladores más competitivos del mundo y es el mejor colaborador para las empresas dedicadas a la transformación de túnidos.

Los buques pesqueros que pertenecen a GUAYATUNA S.A. son:

Panamá Tuna capacidad de almacenamiento en sus congeladores 2.200 TN.





Guayatuna Uno capacidad de almacenamiento en sus congeladores 1.300 TN.

Guayatuna Dos capacidad de almacenamiento en sus congeladores 1.300 TN.

## 2.6 PRODUCTOS

GUAYATUNA S.A., ofrece al mercado los siguientes tipos de túnidos:

**Tabla N° 2**  
**Tabla de especies de túnidos**

<b>ESPECIES DE ATÚN</b>
 <p><b>Yellow Fin Tuna - Atún aleta amarilla</b> (<i>Thunnus albacares</i>)</p>
 <p><b>Big Eye Tuna o Atún ojo grande – Patudo</b> (<i>Thunnus obesus</i>)</p>
 <p><b>Albacore Tuna o Albacora (<i>Thunnus alalunga</i>)</b></p>
 <p><b>Skip Jack o Barrilete (<i>Katsuwonus pelamis</i>)</b></p>

Fuente: GUAYATUNA S.A.

Elaborado por: Erick Quirumbay

**Tabla N° 3**  
**Tabla de rango. Clasificación de túnidos**

TALLA	1	2	3	4	5	6	7	8
KILOS	0-1,5	1,5-1,8	1,8-3,4	3,4-7	7-10	10-30	30-50	+50

**Fuente:** GUAYATUNA S.A.

**Elaborado por:** Erick Quirumbay

## **2.7 PROCESO DE DESCARGA DE TÚNIDOS CONGELADOS EN GUAYATUNA S.A.**

A continuación se presenta el proceso de descarga que es llevado a cabo en la empresa GUAYATUNA S.A.

**Recepción:** Los túnidos son suministrados por la flota atunera de Guayatuna S.A., antes de descargar el atún congelado de las bodegas, tiene que descongelarse parcialmente, para que pueda arrancarse con facilidad, sin que se dañe. El atún en la bodega de los barcos, viene aproximadamente a -20°C y el descongelamiento parcial se logra haciendo circular agua de mar sin refrigerarse, hasta que el atún se despegue, facilitando el proceso de descarga.

**Análisis preliminar de calidad:** La operación de descarga no se inicia o se detiene, si las condiciones sanitarias no son satisfactorias, el personal responsable de Calidad notifica al encargado del barco y Jefe de flota para que realice las correcciones necesarias.

La temperatura interna del pescado es crítica para inicio de descarga, si este parámetro no se cumple, al inicio o durante la descarga en la bodega involucrada, se seleccionará una bodega alterna.

En caso de lluvia fuerte, las operaciones de descargas serán suspendidas previa notificación a la Gerencia General, al jefe de Frigoríficos, jefe de Flota y al representante del barco.

**Descarga:** El personal de descarga asume la responsabilidad del inicio de las labores de descarga con las siguientes tareas que implican:

- Soltar materia prima de bodega de pesca con barras y ganchos de acero inoxidable.
- Llenar chinguillos con materia prima (túnidos) desde bodegas hacia el parque de pesca.
- Izar chinguillos para retirar materia prima desde parque de pesca hacia el exterior del buque por medio de grúas.
- Vaciar chinguillos con túnidos en las volquetas.
- Trasladar la pesca en volquetas hacia la báscula para el respectivo pesaje.
- Determinar pesos por cada viaje realizado por cada camión (TM).
- Trasladar materia prima (túnidos) a la tolvas (Nº1 o Nº2) asignada para el vaciado.



**Imagen N° 4**  
**Descarga de túnidos congelados**



**Fuente:** GUAYATUNA S.A.  
**Elaborado por:** Erick Quirumbay

## **2.8. CLASIFICACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA**

El personal de clasificación asume la responsabilidad del inicio de las labores de clasificación con las siguientes tareas que implican:

- Luego se voltea la pesca a las tolvas, inmediatamente los clasificadores comienzan a separar el pescado de acuerdo a las especies y tallas antes indicadas.
- La pesca se clasifica según especie de túnidos en yellow fin tuna – atún aleta amarilla, big eye tuna o atún ojo grande – patudo, albacore tuna o albacora, skip jack o barrilete y según la talla van desde la talla 1 hasta 8. Además producto de la descarga y clasificación se encuentra diferentes tipos de especies que se la denomina pesca blanca tales como: dorado, picudo, wahoo, melva, bacoreta, tiburón.

- Se realiza control de temperaturas y escandallos en un 15% del total de tinas con pesca clasificada en el día, antes de ser pesadas.
- Las tinas con pesca clasificada se colocan en báscula de frigorífico para la captura de su peso y se registran en el sistema de producción atunera, por el digitador de turno de frigorífico.
- Las tinas que tienen las pescas clasificadas, de acuerdo a como se vayan ingresando en el sistema de producción atunera, llevará registrados sub lotes de aproximadamente 50 ton cada una.
- El montacarguista de turno ingresa y ubica la tina dentro de la cámara en el lugar ya establecido en el sistema de producción atunera.
- Al final del ingreso se entrega un informe resumido de lo almacenado en el sistema atunero, el cual es firmado por el dueño o el encargado del producto y el jefe de frigorífico.

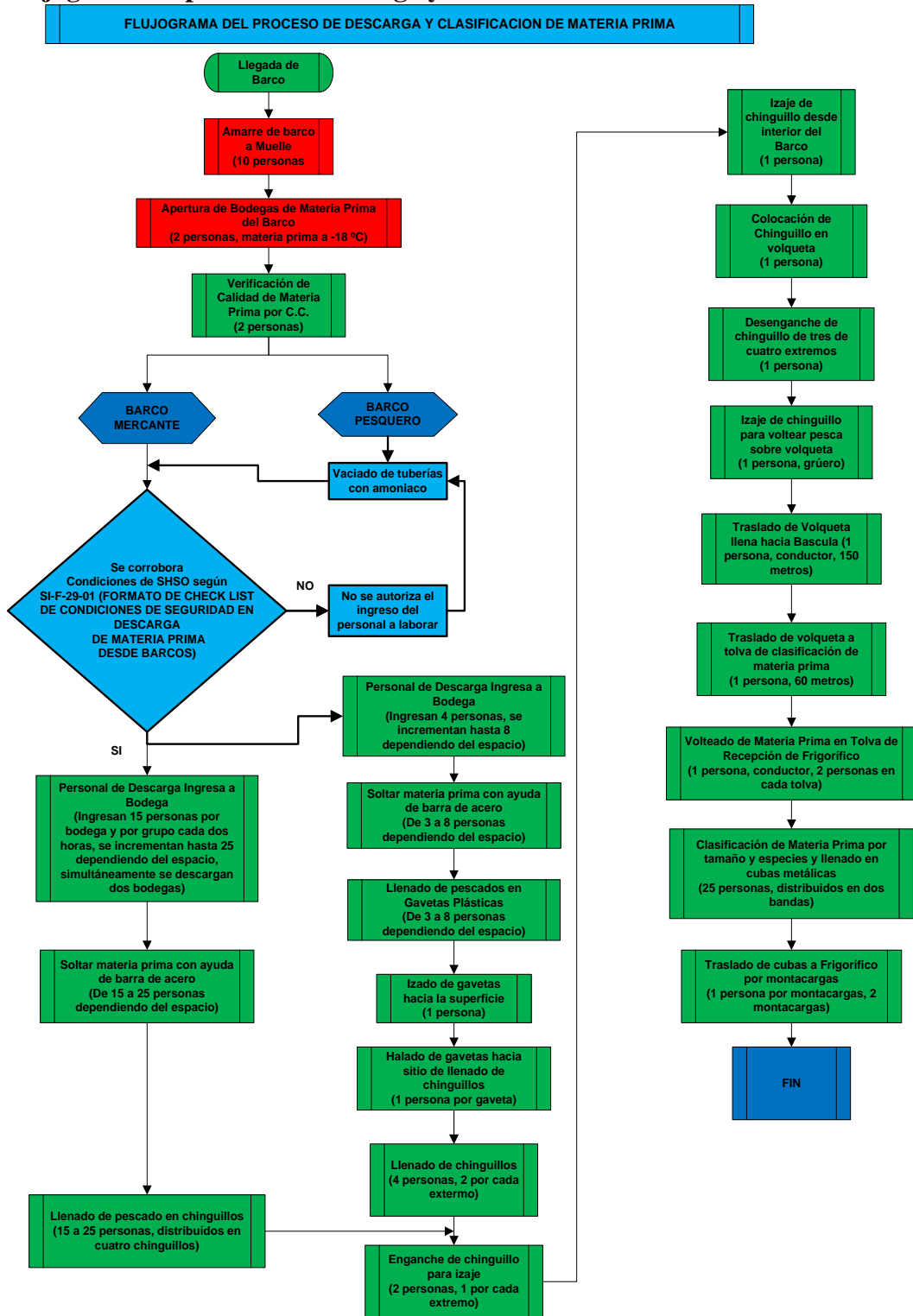
**Imagen N° 5**  
**Clasificación de túnidos**



**Fuente:** GUAYATUNA S.A.  
**Elaborado por:** Erick Quirumbay

Gráfico N° 2

Flujograma de proceso de descarga y clasificación



Fuente: GUAYATUNA S.A.  
Elaborado por: Erick Quirumbay

## **CAPÍTULO III**

### **DIAGNÓSTICO DE GUAYATUNA S.A. CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2008**

#### **3.1. ANTECEDENTES**

GUAYATUNA S.A., es una empresa que lleva en el mercado aproximadamente 10 años, esta empresa se dedica a la prestación de servicios de descarga y clasificación de atún congelado. En la actualidad GUAYATUNA S.A., se encuentra buscando un mecanismo el cual le permita aumentar la competitividad y mantener su posicionamiento en el mercado por medio del incremento de la satisfacción de los clientes, para lo cual se está evaluando los beneficios de la implementación de un sistema de calidad.

La implementación de un sistema de calidad es una nueva forma de gestionar la calidad en el proceso de producción que tiene la empresa, esto quiere decir sistematiza las acciones para poder implantar, controlar y mejorar los diferentes procesos de trabajo creando de esta forma un enfoque dirigido a la satisfacción del cliente interno como externo.

El sistema de calidad adopta una filosofía nueva de trabajo la cual implica un cambio en la mentalidad del personal de la organización desde el más alto

nivel de directivo hasta el último operario quienes deben contribuir de manera activa en el desarrollo de la nueva visión empresarial.

### **3.2. HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN**

Para la realización del diagnóstico inicial se diseñó un cuestionario que contiene cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001: 2008, de tal manera que se pueda contrarrestar la situación de la empresa frente a cada uno de estos parámetros.

Se realizó una evaluación a los directivos y personal de apoyo de la empresa con la finalidad de encontrar el nivel de cumplimiento de cada uno de los requisitos, registros y documentos que son indispensables para el cumplimiento de la norma y todo lo que es necesario para el desarrollo del sistema de gestión de calidad.

### **3.3. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 POR PARTE DE GUAYATUNA S.A.**

Al finalizar la etapa de recolección de información, se realizó la tabulación respectiva de cada punto de la norma. Luego de este análisis de datos, se llegó a la conclusión de que es necesario que GUAYATUNA S.A., tenga bien establecidos sus procesos para un buen desarrollo del sistema de gestión de calidad, el cual permite cumplir con los requisitos que se propone con la norma ISO 9001:2008.

El cuestionario que se aplicó permite tener una visión mucho más clara de todos los aspectos en los que GUAYATUNA S.A., necesita mejorar para poder lograr un mejor desempeño de la empresa. Esta herramienta de evaluación será de utilidad para una evaluación posterior una vez que se vaya implementando el sistema de gestión de calidad para la empresa, de tal forma que se evalué cada uno de los requisitos de la Norma ISO 9001. A continuación se presenta el cuestionario que se aplicó por cada punto de la norma y los resultados sobre el cumplimiento de los requisitos por parte de GUAYATUNA.S.A., (Ver Anexo #2. Cuestionario para el diagnóstico inicial dirigida a la empresa GUAYATUNA S.A)

### **3.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – DIAGNÓSTICO INICIAL CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2008**

Se muestra en la tabla la tabulación de acuerdo al diagnóstico inicial que se realizó en el punto 4 de la norma ISO 9001 – 2008

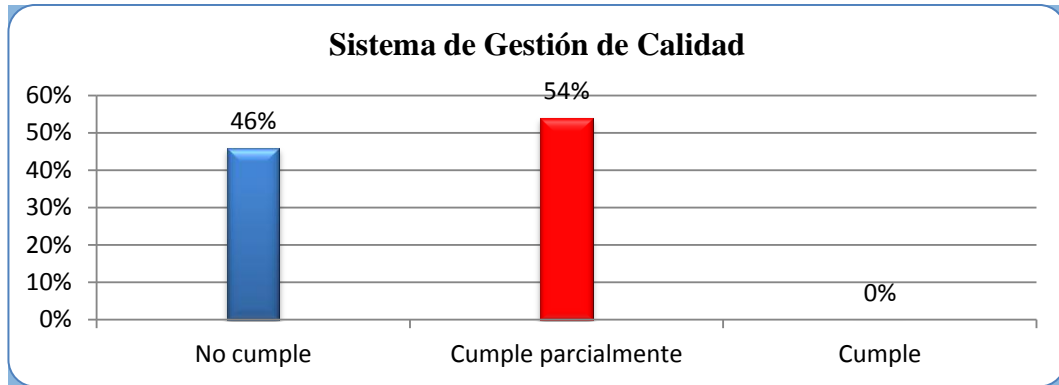
**Tabla N° 4  
Tabulación del punto 4 Sistema de Gestión de Calidad**

	<b>No cumple</b>	<b>Cumple parcialmente</b>	<b>Cumple</b>
<b>Total</b>	6	7	0
<b>Porcentaje</b>	46%	54%	0%

**Fuente:** GUAYATUNA S.A.

**Elaborado por:** Erick Quirumbay

**Gráfico N° 3**  
**Cumplimiento de GUAYATUNA S.A. punto 4 de la norma**



**Fuente:** GUAYATUNA S.A.

**Elaborado por:** Erick Quirumbay

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron se concluye que:

- GUAYATUNA S.A., cumple parcialmente con los requisitos presentes en el punto N° 4.
- No se ha podido determinar un seguimiento sobre el porcentaje de medición, control y análisis de la totalidad de los procesos.
- GUAYATUNA S.A., no cuenta con declaraciones que sean documentadas sobre las políticas de calidad, los objetivos y los manuales de calidad. Se puede decir que existe control de documentos y de los registros pero es importante y necesario que se amplíen controles en todos los niveles de la empresa.

### 3.5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN – DIAGNÓSTICO INICIAL

Para la realización de este punto se tomó en consideración el ítem número 5 de la norma ISO 9001 – 2008:

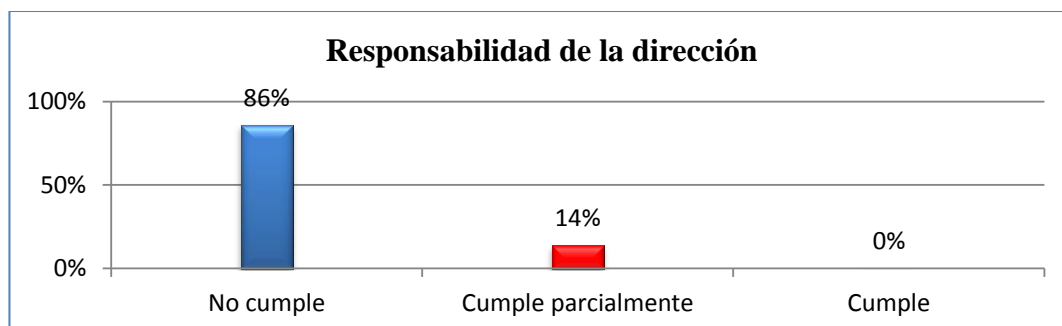
**Tabla N° 5**  
**Tabulación del punto 5 de la norma**

	No cumple	Cumple parcialmente	Cumple
<b>Total</b>	18	3	0
<b>Porcentaje</b>	86%	14%	0%

Fuente: GUAYATUNA S.A.

Elaborado por: Erick Quirumbay

**Gráfico N° 4**  
**Cumplimiento de GUAYATUNA S.A. punto 5 de la norma**



Fuente: GUAYATUNA S.A.

Elaborado por: Erick Quirumbay

Con los resultados que se obtuvieron se concluye lo siguiente:

- GUAYATUNA S.A., no tiene bien definidas las responsabilidades en los diferentes procesos.



- La dirección de GUAYATUNA S.A., no tiene bien establecido las políticas sobre la calidad y los objetivos de calidad.
  
- GUAYATUNA S.A., pretende satisfacer los diferentes requerimientos de los clientes aunque no tienen asegurada en su totalidad el cumplimiento de manera efectiva.
  
- GUAYATUNA S.A., cumple de manera parcial con los diferentes enfoques que se le da a los clientes para de esta manera en algo cumplir con las necesidades.

### 3.6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS - DIAGNÓSTICO INICIAL

Del diagnóstico que se pudo realizar del ítem 6 se tiene la siguiente información tabulada:

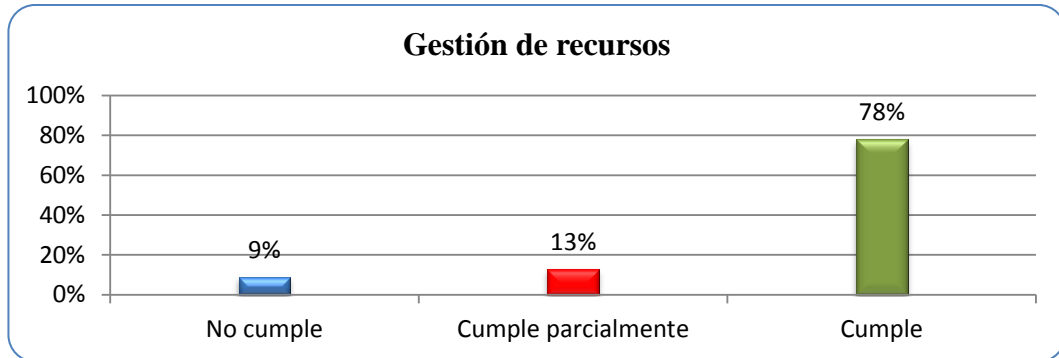
**Tabla N° 6**  
**Tabulación del punto 6 de la norma**

	No cumple	Cumple parcialmente	Cumple
<b>Total</b>	2	3	18
<b>Porcentaje</b>	9%	13%	78%

**Fuente:** GUAYATUNA S.A.

**Elaborado por:** Erick Quirumbay

**Gráfico N° 5**  
**Cumplimiento de GUAYATUNA S.A. punto 6 de la norma**



**Fuente:** GUAYATUNA S.A.

**Elaborado por:** Erick Quirumbay

De la información recabada se concluye lo siguiente:

- El personal que labora en la empresa GUAYATUNA S.A., tiene la experiencia y habilidades necesarias, pero no se cuenta con la formación académica necesaria.
- En lo referente al personal, estos tienen un total desconocimiento de los objetivos y las políticas sobre la calidad, ya que no la tienen bien establecidos.
- GUAYATUNA S.A. cuenta con la estructura adecuada que permite el desarrollo de las diferentes actividades en la producción como también en las oficinas.
- El ambiente laboral es importante para de esta manera aplicar de manera correcta la norma, para lograr una correcta operación de la empresa.

### 3.7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO - DIAGNÓSTICO INICIAL

Sobre la realización del producto se tiene la siguiente información:

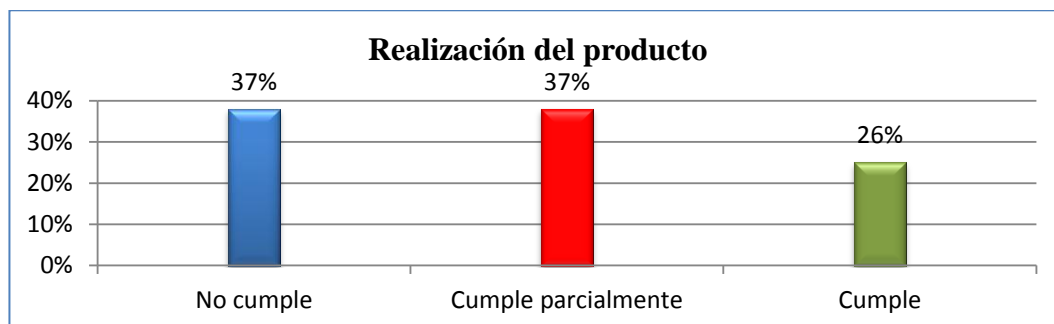
**Tabla N° 7**  
**Tabulación del punto 7 de la norma**

	No cumple	Cumple parcialmente	Cumple
<b>Total</b>	9	9	6
<b>Porcentaje</b>	37%	37%	26%

**Fuente:** GUAYATUNA S.A.

**Elaborado por:** Erik Quirumbay

**Gráfico N° 6**  
**Cumplimiento de GUAYATUNA S.A. punto 7 de la norma**



**Fuente:** GUAYATUNA S.A.

**Elaborado por:** Erik Quirumbay

Se puede concluir que:

- La empresa GUAYATUNA S.A., desarrollo los procesos de manera formal, ya que esta cuenta con procesos bien definidos y establecidos, pero estos no son llevados mediante registros.

- No se cuenta con la documentación de los diferentes procesos en la producción.
- GUAYATUNA S.A., realiza previamente una revisión de los productos que son adquiridos a sus proveedores, de igual manera la empresa cuenta con los requisitos de producción y venta establecidos.

### 3.8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA – DIAGNÓSTICO INICIAL

Según el ítem 8 diagnóstico inicial se tiene la siguiente tabulación

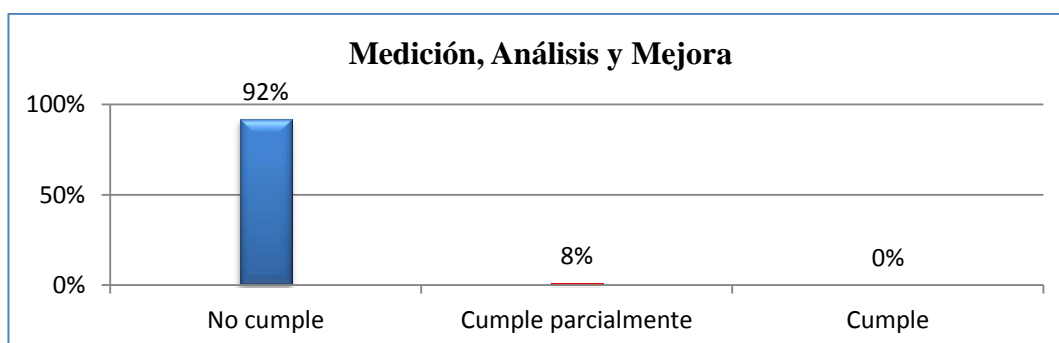
**Tabla N° 8**  
**Tabulación del punto 8 de la norma**

	No cumple	Cumple parcialmente	Cumple
<b>Total</b>	11	1	0
<b>Porcentaje</b>	92%	8%	0%

Fuente: GUAYATUNA S.A.

Elaborado por: Erik Quirumbay

**Gráfico N° 7**  
**Cumplimiento de GUAYATUNA S.A. punto 8 de la norma**



Fuente: GUAYATUNA S.A.

Elaborado por: Erik Quirumbay

Con la información obtenida se puede concluir que:

- GUAYATUNA S.A. trabaja bajo los niveles de cumplimiento pero no se conoce la percepción de los clientes ni los niveles de satisfacción.
- No se están realizando las auditorías internas sobre la calidad, tampoco se llevan los procedimientos en documentos los cuales definan los requisitos y las responsabilidades para lograr una mejor planificación de las auditorias.
- Existen controles parciales de los productos con los que no se está conforme.

GUAYATUNA S.A., cumple de manera parcial las diferentes acciones preventivas para lograr su operación.

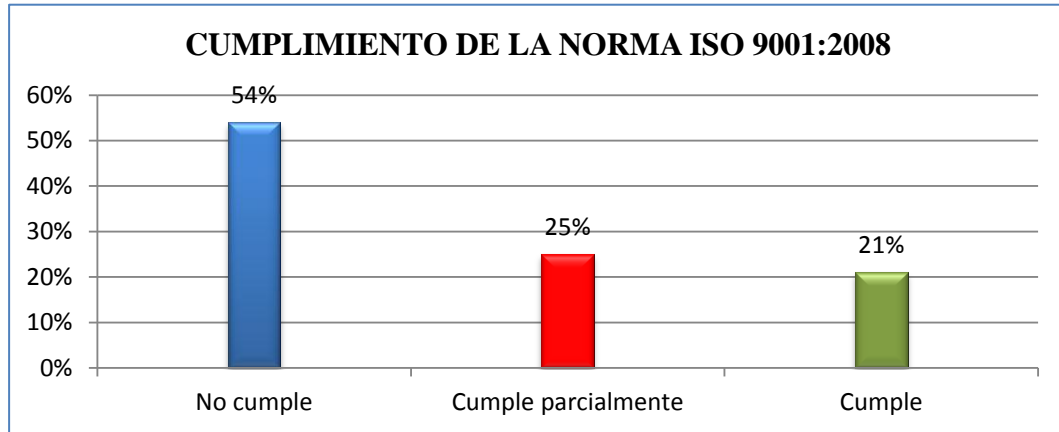
**Tabla N° 9**  
**Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008**

<b>Cumplimiento de Guayatuna S.A. respecto a la Norma ISO 9001:2008</b>				
<b>N°</b>	<b>Apartado</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple Parcialmente</b>	<b>Cumple</b>
1	4	46%	54%	0%
2	5	86%	14%	0%
3	6	9%	13%	78%
4	7	37%	37%	26%
5	8	92%	8%	0%
<b>Total</b>		54%	25%	21%

**Fuente:** GUAYATUNA S.A.

**Elaborado por:** Erik Quirumbay

**Gráfico N° 8**  
**Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008**



**Fuente:** GUAYATUNA S.A.  
**Elaborado por:** Erik Quirumbay

### **3.9. ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA GUAYATUNA S.A.**

Con el fin de determinar las falencias que se tienen en los diferentes procesos en la empresa GUAYATUNA S.A., se aplicó la técnica de investigación denominada encuesta. (Ver Anexo N° 3. Encuesta dirigida a trabajadores de la empresa GUAYATUNA S.A.). Las preguntas y su pertinente análisis se encuentran a continuación:

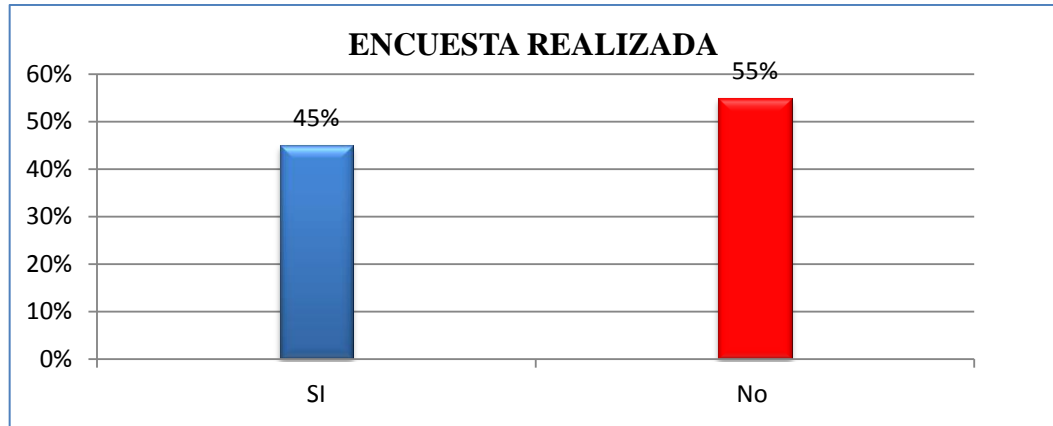
**Tabla N° 10**  
**Encuesta realizada a trabajadores a GUAYATUNA S.A.**

ÍTEM	DETALLE	TENDENCIA	
		SI	NO
4.1	¿La empresa GUAYATUNA S.A. cuenta con los procesos claramente definidos para el correcto desempeño de sus procesos productivos y administrativos?	15	85
5.4.1	¿Se ha cumplido con los objetivos de crecimiento de la empresa dentro del mercado de la prestación de descarga y clasificación de túnidos congelados?	21	79
6.2.2	¿Se aplican cursos de capacitación al personal para la actualización de conocimientos y mejoras en el proceso productivo de los túnidos congelados?	32	68
8.1	¿Considera que los tiempos obtenidos en cada fase del proceso de producción se encuentran dentro de los parámetros normales?	44	56
8.2.1	¿Qué consideración le otorga al producto que procesa GUAYATUNA S.A.?	32	68
8.2.3	¿Los procedimientos que se aplican para la descarga y clasificación del producto en la empresa GUAYATUNA S.A. son?	24	76
7.5.1	¿Han tenido problemas a causa de incumplimientos de tiempo de descarga del producto?	74	26
8.5.1	¿Qué cambios usted sugiere para que la empresa GUAYATUNA S.A. sea más competitiva dentro del mercado de túnidos?	68	32
4.2.2	¿Considera usted que la empresa GUAYATUNA S.A. debe contar con un manual de calidad en donde se normen los procesos y procedimientos aplicados?	94	6
<b>PROMEDIO</b>		<b>45</b>	<b>55</b>
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>		<b>34</b>	

**Fuente:** Personal de GUAYATUNA S.A.

**Elaborado por:** Erick Quirumbay

**Gráfico N° 9**  
**Interpretación del resultado de la encuesta**



**Fuente:** Personal de GUAYATUNA S.A.

**Elaborado por:** Erick Quirumbay.

#### **Análisis de resultado:**

Tenemos que en un 94% de la población no tienen conocimientos acerca de la Norma ISO 9001:2008; por lo tanto, desconocen cómo llevar un control de cada uno de sus procesos.

De acuerdo a los trabajadores de GUAYATUNA S.A. se determina que el 94% está a favor de que sea factible la elaboración de un Sistema de Gestión de la Calidad para el mejoramiento continuo en el control de los procesos en la empresa objeto de estudio.



## **CAPÍTULO IV**

### **DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

#### **4.1. INTRODUCCIÓN**

En la empresa GUAYATUNA S.A. no existe un debido control en los procedimientos que logre garantizar el ofrecer un producto acorde a las necesidades de los compradores además la poca capacitación con que cuenta el personal da como resultado que se tenga un problema en cuanto a la calidad de la materia prima que se comercializa incidiendo en la imagen empresarial de la empresa y corriendo el riesgo de la pérdida de clientes y de potenciales que al tener esta referencia no van a establecer contacto comercial con GUAYATUNA.

Con el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa GUAYATUNA S.A. se pretende tener un correcto control en cuanto al proceso de desembarque, almacenamiento y distribución de la materia prima, para lo cual se ha propuesto las siguientes alternativas que pueden dar solución al problema encontrado.

- Diseñar un manual en base a los procedimientos e instrucciones que detallen de forma simple y clara las actividades que deben ejecutar cada uno de los responsables en los procedimientos, basado en la norma ISO 9001:2008.
- Diseño de procedimientos para una correcta forma de descongelamiento de la materia prima.
- Capacitar al personal para que puedan aplicar los procedimientos de forma eficaz y responsable, dando como resultado el ofrecimiento de un producto de calidad.

## **4.2. MODELO PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El modelo de gestión de la calidad permitirá a GUAYATUNA S.A., contar con lineamientos necesarios para mejorar los procesos productivos por ende el producto que se ofrece, basados en normas de calidad que den un valor agregado a los tñidos.

### **4.2.1. Alcance del Sistema Gestión de la Calidad**

El alcance de la actividad empresarial en el que se engloban los procesos de servicios, enfocados a la satisfacción del cliente y abarcar los procesos de: **“Descarga y Clasificación de tñidos”**.

Comprende desde la recepción del requerimiento del servicio por parte del cliente hasta la entrega del mismo.

#### **4.2.2. Compromiso de la Dirección**

Para poder implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa GUAYATUNA S.A., se debe contar con el compromiso de los directivos, puesto que cada uno de los encargados de las diversas áreas o procedimientos que deben efectuar de forma responsable los procedimientos y cumplir con los requisitos que dicta la norma ISO 9001:2008. Los responsables directos del cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad son los responsables o jefes departamentales, además de ser los llamados a designar a los responsables para el diseño, revisión y posterior aprobación de los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad.

#### **4.2.3. Diagnóstico inicial de GUAYATUNA S.A.**

Uno de los pasos importantes que se dio fue el diagnóstico inicial de GUAYATUNA S.A., el cual permitió determinar la situación inicial de la empresa, conociendo de esta manera los puntos en los que GUAYATUNA S.A., debe mejorar y regirse sobre las normas de calidad ISO 9001 – 2008.

Para la realización del diagnóstico inicial se tuvo que diseñar un check list que se podrá encontrar en el anexo # 2 (Cuestionario para el diagnóstico inicial dirigida a

la empresa GUAYATUNA S.A), en el cual se pudo identificar las actividades que cumple GUAYATUNA S.A., frente a los requisitos de las normas que se deben cumplir.

Al finalizar la recolección de la información con su análisis respectivo, se pudo determinar que la empresa GUAYATUNA S.A., se encuentra en la necesidad de desarrollar un sistema de gestión de calidad, basado en los requisitos de la norma ISO 9001- 2008, ya que en la actualidad se cumple de manera parcial.

#### **4.2.4. Nombrar a responsable de la calidad**

La gerencia general de la empresa GUAYATUNA S.A. deberá designar a una persona como responsable de la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad, cuya función es independiente de las demás responsabilidades adquiridas por los responsables de las demás áreas o departamentos.

El responsable del Sistema de Gestión de Calidad mantendrá la autoridad para hacer cumplir lo siguiente:

- Asegurar que se implementen y mantengan los procedimientos indicados dentro del Sistema de Gestión de Calidad.
- Comunicar a la junta directiva, sobre el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, además, de solicitar mejoras.

- Asegurar que se cumplan con todas los requisitos dispuestos por el cliente en todos los niveles de la empresa.

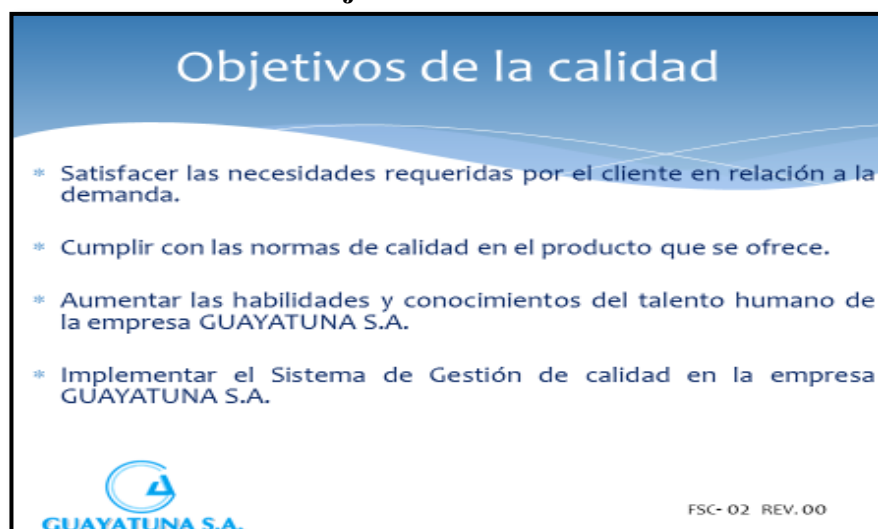
#### **4.2.4.1. Elaboración de política de la calidad**

GUAYATUNA S.A. con el objetivo de establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad basado en lo que estipula la norma ISO 9001:2008. (Ver Anexo #1 del Manual de la calidad. Política de la Calidad de GUAYATUNA S.A.)

#### **4.2.4.2. Elaboración de los objetivos del SGC**

Son objetivos del Sistema de Gestión de Calidad aplicado a la empresa GUAYATUNA S.A. los siguientes:

**Gráfico N° 10  
Objetivos de la calidad**



Elaborado por: Erick Quirumbay

#### **4.2.5. Capacitación de los trabajadores**

Una vez planteado el Sistema de Gestión de Calidad aplicable a la empresa GUAYATUNA S.A., es necesario e imprescindible que se ejecuten reuniones de capacitaciones en todos los niveles jerárquicos de la empresa, puesto que de esta forma se podrá realizar con una mayor eficiencia y eficacia su labor además de adiestrar al resto del personal subordinado, el mismo que está encargado de procesar el producto.

Esta capacitación se debe basar en una planificación (Ver anexo #4. Plan anual de capacitación), manejo de personal y administración de los recursos, con una duración aproximada que oscila entre las 80 a 120 horas, siendo impartida por personal capacitado para esta tarea de trabajo y que ayudará a resolver la problemática existente.

La capacitación debe incluir los siguientes puntos:

- Administración de recursos
- Planificación de producción
- Calidad
- Liderazgo
- Normas de buena práctica manufacturera

#### **4.2.6. Identificar los procesos**

Los directivos de la empresa GUAYATUNA S.A., deben tener una organización con una estructura, la cual le permita cumplir con la misión y visión que se han establecido. Se debe implementar la gestión sobre los procesos ya que esta es una herramienta de mejora la cual permite que se logra alcanzar las metas que se traza la empresa para considerar las diferentes actividades grupales entre sí, transformando las entradas en salidas, aportando también al valor de la transformación y a su vez ejercer un control de las actividades.

Para GUAYATUNA S.A., tener un enfoque sobre los procesos supone la identificación de los diferentes procesos a través de un macro proceso, por ende podemos caracterizar los procesos que están involucrados directamente con el giro del negocio y que son necesarios para lograr un sistema de gestión que sea de calidad, además de la determinación de la interacción y secuencia entre ellos, el describir cada uno de los procesos y definir las responsabilidades, un análisis y la medición de los resultados sobre las capacidades y la eficacia que tienen los procesos, además de una mejora continua sobre los procesos con base en las mediciones objetivas.

Gráfico N° 11  
Mapa de interacción de los procesos

# MAPA DE PROCESOS



Alcance: "Descarga y Clasificación de tñidos"



Elaborado por: Erick Quirumbay




#### 4.2.7. Manual de la calidad

Dentro de este manual GUAYATUNA S.A., puede establecer las diferentes políticas de cumplimiento a los puntos de la norma ISO 9001- 2008 y de este se derivan los instructivos la utilización de los equipos, formatos y procedimientos.

El formato del manual de la calidad contiene los siguientes datos como; logo de la empresa, nombre del documento, número de hojas, fecha de emisión, código del documento, número revisión. Ver gráfico # 12. Formato del manual de la calidad.

**Gráfico N° 12**  
**Formato del manual de la calidad**

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja:1 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

**Elaborado por:** Erick Quirumbay

El manual que se elaborará para la empresa GUAYATUNA S.A., estará orientado en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Comunicar la información, esta es utilizada como una de las herramientas para la transmisión y comunicación de la información.
- Evidenciar la conformidad, este hace un aporte a lo que se ha planificado y se ha realizado.

- Compartir los diferentes conocimientos con la finalidad de poder preservar y difundir las experiencias de GUAYATUNA S.A.

El presente manual de calidad estará estructurado de la siguiente manera:

- La descripción de la empresa
- Referencias de las normativas
- Términos y definiciones
- Descripción del sistema de gestión de calidad, en el cual se incluyen requisitos generales y de documentación.
- En la responsabilidad de la dirección, compromiso de la dirección, enfoque del cliente, las políticas de calidad, planificación, responsabilidad, autoridad y comunicación, revisión de la documentación.
- En la gestión de recursos, en este proceso se encontrará la provisión de los recursos, recursos humanos, infraestructura, ambiente de trabajo.
- En la realización del servicio se encontrará, la planificación de la realización del producto, los procesos de: realización del producto, relacionados con los clientes, diseño y desarrollo, compras, producción y prestación del producto, control de dispositivo de seguimiento y medición.

- En el proceso de medición, análisis y mejora se tiene: generalidades, seguimiento y medición, control del producto no conforme, análisis de los datos y mejora.

El manual de la calidad diseñado para la empresa GUAYATUNA S.A., se encuentra en el anexo # 5 (Manual de la calidad de GUAYATUNA S.A.).

#### **4.2.8 Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad**


Para lograr un correcto funcionamiento del nuevo sistema de gestión de calidad de la empresa GUAYATUNA S.A., es importante y necesaria la identificación de los procesos y procedimientos que se encuentran en todas las actividades que realiza la empresa.

Los procedimientos que son documentados según lo afirma la normativa, serán establecidos, implementados, documentados y mantenidos. Además es necesario establecer tanto los procedimientos que son generales como los específicos, garantizando de esta manera la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de calidad, el cual va a permitir trabajar con mucha mayor responsabilidad a todos quienes se hallen inmersos en esta actividad.

El formato de los procedimientos del sistema de gestión de la calidad contiene los siguientes datos como; logo de la empresa, nombre del procedimiento, número de

hojas, fecha de emisión, código del procedimiento, número revisión.  
Ver Gráfico # 13. Formato de los procedimientos del sistema de gestión de la calidad.

**Gráfico N° 13**  
**Formato de los procedimientos**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROLAR DOCUMENTOS</b>	<b>Hoja:1 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

**Elaborado por:** Erick Quirumbay

Para poder estructurar los procedimientos de manera entendible para todos se han tomado en consideración los siguientes puntos:

- Alcance
- Objetivo
- Definiciones
- Procedimientos
- Responsables
- Anexos.

Los procedimientos del sistema de gestión de la calidad son documentos establecidos y obligatorios según lineamientos con respecto a la Norma ISO 9001:2008, y en el cual se definieron los diferentes procedimientos con sus respectivos formatos que garantizaran la eficacia y eficiencia del Sistema de

Gestión de la Calidad se los encuentra en el Anexo # 6 (Procedimientos del sistema de gestión de la calidad de GUAYATUNA S.A.).

### **4.3. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO DE LA PROPUESTA**

#### **4.3.1 Costo de la Implementación**

Para la implementación del sistema de gestión para la empresa GUAYATUNA S.A., permitirá minimizar los costos sobre los procesos administrativos y operativos para de esta manera evitar que existan pérdidas económicas.

La siguiente tabla detalla el presupuesto para la implementación de la propuesta.

**Tabla N° 11**  
**Presupuesto de implementación de las Normas ISO 9001 – 2008**

<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
Capacitación del equipo de trabajo	\$ 500,00
Formación del auditor interno	\$ 1.000,00
Impresión de la documentación	\$ 400,00
Asesoría externa	\$ 6.000,00
Subtotal	\$ 7.900,00
Imprevisto 10%	\$ 790,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 8.690,00</b>

**Fuente:** GUAYATUNA S.A.

**Elaborado por:** Erik Quirumbay

### 4.3.2. Capacitación del equipo de trabajo

Para el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad, es necesario que el personal de la empresa GUAYATUNA S.A., sea capacitado previamente, para de esta manera conocer los diferentes conceptos sobre la calidad, estudiar las normas y temas que afecten de manera directa como son la documentación de sistemas, mejora continua, eliminación de la no calidad y la gestión de los procesos.

En GUAYATUNA S.A., el papel que cumplen los gerentes de los diferentes departamentos es importante ya que ellos son los que incentivan y capacitan a todo el personal que se encuentra a su cargo, para de esta manera cumplir con las labores enmarcadas en una cultura de calidad. (Ver anexo #4. Plan anual de capacitación).

En la siguiente tabla se detallan los elementos que se van a necesitar para las capacitaciones, en este punto no se están tomando en cuenta las computadoras, proyectores, impresora, pen drive, entre otros.

**Tabla N° 12**  
**Costo de capacitación de los trabajadores**

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio total
Cartillas informativas	50	\$ 2,50	\$ 125,00
Vallas informativas	3	\$ 26,00	\$ 78,00
resmas de hojas	6	\$ 6,00	\$ 36,00
Cartuchos de tinta	8	\$ 5,00	\$ 40,00
<b>Total</b>			\$ 279,00

**Fuente:** GUAYATUNA S.A.

**Elaborado por:** Erik Quirumbay

### 4.3.3. Formación del auditor interno

Con el objetivo de poder retroalimentar el avance de la implantación de los sistemas de calidad para implantar los procesos en la administración y de esta manera conocer si se cumplen o no las expectativas que se han planificado en relación a las condiciones reales de los procesos, el gerente general deberá de asignar un auditor interno para la compañía.

### 4.3.4. Impresión de la documentación

Los diferentes mecanismos que se establecen en los sistemas de calidad es la documentación de las etapas de trabajo que se realiza en la empresa GUAYATUNA S.A. En la documentación se encuentra establecido el manual de calidad, manual de los procesos y procedimientos, documentación técnica y formatos.

A continuación se detalla en la siguiente tabla los gastos para la impresión de los documentos:

**Tabla N° 13**  
**Gastos para la impresión de los documentos**

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Manual de calidad	2	\$ 12,00	\$ 24,00
Manual de procedimientos	4	\$ 22,00	\$ 88,00
Impresión de talonarios	1	\$ 180,00	\$ 180,00
Recipientes de tintas	8	\$ 7,00	\$ 56,00
<b>Total</b>			\$ 348,00

**Fuente:** GUAYATUNA S.A.

**Elaborado por:** Erik Quirumbay

#### 4.3.5. Contratación de gerente técnico

Para dar seguimiento a los diseños del sistema de gestión de la calidad en la empresa GUAYATUNA S.A., se requiere de la supervisión de un Gerente Técnico, el cual lidere la ejecución de los diferentes formatos, dándole seguimiento para contribuir a una mejora continua. A continuación, se detalla los gastos en los que se incurrirá por la contratación de un Gerente Técnico:

**Tabla N° 14**  
**Gasto por pago al Gerente Técnico**

	<b>Horas extras</b>	<b>Honorarios</b>	<b>Pago total</b>
<b>Gerente Técnico</b>	\$ 250,00	\$ 2.180,00	\$ 2.430,00

**Fuente:** GUAYATUNA S.A

**Elaborado por:** Erik Quirumbay

#### 4.3.6 Financiamiento

La empresa GUAYATUNA S.A., financiará de manera propia la implementación del nuevo Sistema de Gestión de calidad, debido a la necesidad de aumentar la calidad y contar con una liquidez que sustente cualquier operación financiera de compra, mantenimiento o de licencia.

La empresa distribuirá los recursos financieros que se necesiten para la implementación del sistema de gestión de calidad.



#### 4.3.7. Análisis Costo Beneficio

El pronóstico de la relación costo beneficio de la implementación del nuevo sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2008, en la empresa GUAYATUNA S.A., se tiene un resultado positivo en relación a los costos que representa la implementación cada año, ya que estos costos influyen de manera directa en el crecimiento de la empresa, puesto que aumentará las utilidades, además de reducir los gastos, mejorando de esta manera la posición de la empresa en los activos y patrimonios.

**Tabla N° 15**  
**Análisis del Costo Beneficio**

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>Total</b>
Utilidad Incremental	\$ 15.920	\$ 24.140	\$ 28.181	\$ 76.241
Inversión	\$ 12.747	\$ 8.373	\$ 7.246	\$ 28.366
C/B	1,32	2,95	2,90	2,53

**Fuente:** GUAYATUNA S.A.

**Elaborado por:** Erik Quirumbay

Con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se espera obtener un crecimiento significativo en la empresa, tomando en consideración al año 2014 en el cual se obtuvo una utilidad del 1,32% realizando una inversión de \$12,747, dando como costo beneficio el 1,32% que se espera con la implementación a incrementar durante los próximos años la utilidad y por ende reducir la inversión.

#### 4.3.8. Cronograma de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

Para la implementación Sistema de Gestión de la Calidad se elabora un cronograma en el cual se llevará a cabo las actividades desde su inicio partiendo de la primera semana de marzo hasta su finalización que es en el mes de septiembre.

El presente sistema de gestión de la calidad para mejorar continuamente el control de cada uno de los procesos en la empresa GUAYATUNA S.A. será de 7 meses, en la que se incluye un diagnóstico inicial, posteriormente una planificación, luego se procede a realizar la documentación para dicho sistema de gestión de la calidad, además se programa capacitaciones para el personal de GUAYATUNA S.A. y el respectivo seguimiento del avance del SGC.

**Tabla N° 16**  
**Cronograma de implementación**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																																
ACTIVIDADES A REALIZAR	AÑO 2015																															
	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE							
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
DIAGNÓSTICO	■	■	■	■																												
PLANIFICACIÓN					■	■	■	■																								
DOCUMENTACIÓN									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
IMPLEMENTACIÓN													■	■	■	■	■	■	■	■												
CAPACITACIÓN Y SENSIBILIDAD		■	■			■	■			■	■			■	■			■	■			■	■			■	■			■	■	
EVALUACIÓN																					■	■	■	■	■	■	■	■				

**Fuente:** GUAYATUNA S.A.

**Elaborado por:** Erick Quirumbay.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- En el momento de realizar el diagnóstico inicial en la empresa GUAYATUNA S.A., se pudo demostrar que tenía un porcentaje de cumplimiento del 32% de los requisitos de la Norma ISO 9001 – 2008, lo cual implica la implementación del sistema de gestión de la calidad, definiendo de esta manera su alcance, permitiendo que se cumplan con las disposiciones que establece la norma y alcanzar así el aseguramiento de la calidad de la empresa.
- En el diagnóstico inicial se pudo evidenciar que la alta dirección no cumple con la práctica de los principios de la calidad, que permiten conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.
- De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta se evidenció que el personal de GUAYATUNA S.A., no cuenta con los conocimientos que son necesarios para garantizar un buen desempeño, rendimiento en la

organización, preocuparse de capacitar y desarrollar el talento humano que tiene bajo su cargo es fuente de ventaja competitiva.

- Con la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 -2008 la empresa GUAYATUNA S.A., podrá aumentar su eficiencia, obteniendo datos que sean reales sobre las necesidades que tienen los clientes para de esta manera llevar una cultura de calidad y una mejora continua.
  
- El nuevo diseño de un sistema de gestión de calidad incluye un manual de calidad y procedimientos para implementarla de manera correcta para lo cual se requiere de la colaboración total de todo el personal, empezando por los empleados para su implementación.
  
- Implantado el sistema de gestión de la calidad en el cual se han establecidos y estandarizados los procesos a través de procedimientos y registros bajo un enfoque de mejora continua, se debe realizar el seguimiento respectivo mediante auditorías internas, para demostrar que se está cumpliendo con lo establecido.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Dado los resultados del diagnóstico inicial realizado, se recomienda tomar en consideración el diseño de este sistema es uno de los primeros procesos para tener un sistema de gestión de calidad eficiente, tanto en la implementación como también en la certificación y el mantener los pasos que se deben seguir para que la empresa GUAYATUNA S.A., mejore su gestión y pueda acceder en un futuro no muy lejano a una certificación ISO de calidad.
- En los procesos se deben involucrar a los altos directivos, dando el seguimiento de una futura implementación para de esta manera obtener resultados eficientes.
- El personal, en todos los niveles, es la esencia de la organización y su participación potencia su capacidad de crear valor agregado para los clientes y partes interesadas. La alta dirección debe, a través de su liderazgo, crear y mantener una visión compartida, valores y un ambiente en el que las personas se puedan involucrar plenamente en el logro de los objetivos de la organización.
- El objetivo del manual, es describir el Sistema de Gestión de la Calidad de GUAYATUNA S.A. con el propósito de cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, los requisitos reglamentarios, las expectativas de

los clientes y fomentar la mejora continua de cada uno de los procesos de la prestación de los Servicios de Descarga y Clasificación de Túnidos.

- Una vez implementado el Sistema de Gestión de la Calidad, deberá estar en permanente monitoreo, según la metodología planteada con el fin de confirmar que los documentos y registros se encuentren organizados y correctos, las actividades se planifiquen, los compromisos asumidos se cumplan y las acciones tomadas sean eficientes.
  
- Es recomendable que se realicen auditorías internas constantes con la finalidad de poder identificar las debilidades y fortalezas, las cuales permitan poder establecer las acciones y los planes en beneficio de la empresa, cumpliendo con los requisitos que se encuentran establecidos por la norma.

## BIBLIOGRAFÍA

- BUREAU Veritas, *Simposio de Calidad y Competitividad*, 2008
- COTECNA, *Programa de formación en Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000*, 2009
- GALINDO, Ana M. “*Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2000 en la Coordinación de Ingeniería y Administración de la Producción Industrial*” (Tesis, Facultad de Ingeniería Mecánica y Ciencias de la Producción, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 2004)
- *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones*, Editorial Prentice Hall, Madrid
- JAMES Paul. *La Gestión de la Calidad Total*, Editorial Prentice Hall, México. (2000)
- MONTALVO HERRERA, Tomás. *Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. cuarta edición, Editorial Limusa, Bogotá. (2007)
- MORENO-LUZÓN María, PERIS Fernando, GONZÁLEZ Tomás. *La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño*,

*implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad. Corporación para la gestión del conocimiento. (2001)*

- Norma ISO 14001:2004, “*Sistemas de Gestión Ambiental*”, *Especificación con orientación para su uso*, 2004.
  
- Norma ISO 9001:2008, “*Sistemas de Gestión de la Calidad*”, *Requisitos, Organización Internacional para la Normalización (ISO), Traducción certificada por Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión de Aseguramiento de la Calidad*, 2008

## **LINKOGRAFÍA**

<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/4615/1/TesisRomuloTorres.pdf>

<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/2237>

<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/interpretacion-aplicacion-requisitos-iso-9001-2008.pdf>

<http://isotc.iso.org/livelink/livelink/open/tc176sc2>

<http://www.iso.org/iso/home.html>



# **Anexo N° 1**

## **PLANO DE LA EMPRESA**

### **GUAYATUNA S.A.**



## **Anexo N° 2**

### **CUESTIONARIO PARA EL DIAGNÓSTICO INICIAL DIRIGIDA A LA EMPRESA GUAYATUNA S.A.**

## Informe levantamiento / (auto)diagnóstico

Identificación de la Empresa: GUAYATUNA S.A.

**Nota de 1 a 5**

1=Inexistente, 2=informal, 3=se aplica en forma parcial, 4=existe, 5=esta normado

### Diagnóstico de brechas ISO 9001 y NCh 2728 (OTEC)

Cláusula	Descripción	Evaluación				Comentarios	Prom.
		Nota	Apreciación				
			Si	No	P		
1	Alcance, que ámbito se va certificar	<b>3</b>					
2	Referencia normativa, normas a implementar	<b>0</b>					
3	Términos y definiciones	<b>0</b>					<b>1,0</b>

Cláusula	Descripción	Nota	Apreciación			Comentarios
			Si	No	P	
<b>4</b>	<b>SGC</b>					
4,1	Requisitos generales	<b>3</b>			X	
4,2	Requerimientos de documentación	<b>2</b>		X		
4.2.1	Generalidades	<b>2</b>		X		
4.2.2	Manual de calidad – MC	<b>1</b>		X		
4.2.3	Control de documentos	<b>2</b>		X		
4.2.4	Control de registros	<b>3</b>			X	
<b>5</b>	<b>Responsabilidad de la Alta gerencia</b>					
5,1	Compromiso de la Dirección	<b>1</b>		X		
5,2	Enfoque al cliente	<b>3</b>			X	
5,3	Política de calidad	<b>1</b>		X		
5,4	Planificación, objetivos de calidad y SGC	<b>1</b>		X		
5.4.1	Objetivos de calidad	<b>1</b>		X		
5.4.2	Planificación del sistema de gestión calidad	<b>1</b>		X		
5,5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	<b>2</b>		X		
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	<b>2</b>		X		
5.5.2	Representante de la Dirección	<b>2</b>		X		
5.5.3	Comunicación interna	<b>2</b>		X		
5,6	Revisiones por la dirección	<b>1</b>		X		
5.6.1	Generalidades	<b>1</b>		X		
5.6.2	Información para la revisión	<b>1</b>		X		

5.6.3	Resultados de la Revisión	2		X			1,4
6	<b>Gestión Recursos</b>						
6,1	Provisión de Recursos	2		X			
6,2	Recursos humanos	4	X				
6.2.1	Generalidades	4	X				
6.2.2	Competencia, toma conciencia y capacitación	3			X		
6,3	Infraestructura	5	X				
6,4	Ambiente de trabajo	5	X				3,3
7	<b>Realización del servicio</b>						
7,1	Planificación de la realización del servicio	3			X		
7,2	Procesos relacionados con el clientes	3			X		
7.2.1	Determinación requisitos del servicio	4	X				
7.2.2	Revisión de requisitos del servicio	3			X		
7.2.3	Comunicación con cliente	3			X		
7,3	Diseño y Desarrollo	2		X			
7.3.1	Planificación de diseño y desarrollo	2		X			
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	3			X		
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	2		X			
7.3.4	Revisión de diseño y desarrollo	2		X			
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	3			X		
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	2		X			
7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo	2		X			
7,4	Compras	2		X			
7.4.1	Proceso de compras	3			X		
7.4.2	Información de las compras	2		X			
7.4.3	Verificación de los productos comprados	3			X		
7,5	Producción y prestación del servicio o producto	4	X				
7.5.1	Control producción y prestación servicio	4	X				
7.5.2	Validación procesos de producción y prestación serv.	3			X		
7.5.3	Identificación y trazabilidad	1		X			
7.5.4	Propiedad del cliente	4	X				
7.5.6	Preservación del servicio o producto	4	X				
7,6	Control de dispositivos de seguimiento y medición	4	X				2,7

<b>8</b>	<b>Medición, Análisis y Mejoramiento</b>					
<b>8,1</b>	Generalidades	<b>2</b>		X		
<b>8,2</b>	Seguimiento y medición	<b>2</b>		X		
<b>8.2.1</b>	Satisfacción del cliente	<b>2</b>		X		
<b>8.2.2</b>	Auditoria interna	<b>1</b>		X		
<b>8.2.3</b>	Seguimiento y medición de los procesos	<b>2</b>		X		
<b>8.2.4</b>	Seguimiento y medición del servicio	<b>2</b>		X		
<b>8,3</b>	Control de servicio o producto No Conforme	<b>2</b>		X		
<b>8,4</b>	Análisis de datos	<b>3</b>			X	
<b>8,5</b>	Mejoramiento	<b>1</b>		X		
<b>8.5.1</b>	Mejora continua	<b>1</b>		X		
<b>8.5.2</b>	Acciones correctivas	<b>1</b>		X		
<b>8.5.3</b>	Acciones preventivas	<b>1</b>		X		<b>1,5</b>
<b>10</b>	<b>Certificación</b>					<b>2,0</b>

145

## **Anexo N° 3**

# **ENCUESTA DIRIGIDA A TRABAJADORES DE LA EMPRESA GUAYATUNA S.A.**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA  
ELENA  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**ENCUESTA DIRIGIDA A TRABAJADORES EMPRESA GUAYATUNA S.A.**

- 1. ¿La empresa GUAYATUNA S.A. cuenta con los procesos claramente definidos para el correcto desempeño de sus procesos productivos y administrativos?**

Sí	<input type="text"/>
No	<input type="text"/>

- 2. ¿Se ha cumplido con los objetivos de crecimiento de la empresa dentro del mercado de la prestación de servicio de descarga y clasificación de tónidos congelados?**

Totalmente de acuerdo	<input type="text"/>
Parcialmente de acuerdo	<input type="text"/>
Parcialmente en desacuerdo	<input type="text"/>
Total desacuerdo	<input type="text"/>

- 3. ¿Se aplican cursos de capacitación al personal para la actualización de conocimientos y mejoras en el proceso productivo de los tónidos congelados?**

Totalmente de acuerdo	<input type="text"/>
Parcialmente de acuerdo	<input type="text"/>
Parcialmente en desacuerdo	<input type="text"/>
Total desacuerdo	<input type="text"/>

- 4. ¿Considera que los tiempos obtenidos en cada fase del proceso de producción se encuentran dentro de los parámetros normales?**

Totalmente de acuerdo	<input type="text"/>
Parcialmente de acuerdo	<input type="text"/>
Parcialmente en desacuerdo	<input type="text"/>
Total desacuerdo	<input type="text"/>



**5. ¿Qué consideración le otorga al producto que procesa GUAYATUNA S.A.?**

Excelente	
Muy bueno	
Bueno	
Regular	

**6. ¿Los procedimientos que se aplican para la descarga y clasificación del producto en la empresa GUAYATUNA S.A. son?**

Excelentes	
Muy buenos	
Regulares	
Malos	

**7. ¿Han tenido problemas a causa de incumplimientos de tiempo de descarga del producto?**

Sí	
No	

**8. ¿Qué cambios usted sugiere para que la empresa GUAYATUNA S.A. sea más competitiva dentro del mercado de tñidos?**

Organizativos	
Personal	
Tiempos de entrega	
Estrategias competitivas	
Otros	

**9. ¿Considera usted que la empresa GUAYATUNA S.A. debe contar con un manual de calidad en donde se normen los procesos y procedimientos aplicados?**

Totalmente de acuerdo	
Parcialmente de acuerdo	
Parcialmente en desacuerdo	
Total desacuerdo	

**Gracias por su colaboración.**

## **Anexo N° 4**

# **PLAN ANUAL DE CAPACITACION DE GUAYATUNA S.A.**



## **Anexo N° 5**

# **MANUAL DE LA CALIDAD DE GUAYATUNA S.A.**

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja:1 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

**MANUAL DE LA CALIDAD**

**DE GUAYATUNA S.A.**

**BASADO EN LA NORMA**

**ISO 9001: 2008**

**PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN**

**DE LA CALIDAD EN:**

**“Descarga y Clasificación de túridos”**

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja:2 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

<b>ÍNDICE</b>	<b>Pág.</b>
<b>1.0.- Descripción general de la Empresa</b>	
1.1. Generalidades	4
1.2.- Misión	4
1.3.- Visión	4
1.4.- Objeto del Manual	5
1.5.- Campo de Aplicación	5
1.6.- Exclusiones	5
1.7.- Gestión del Manual	6
<b>2.0.- Referencias Normativas</b>	<b>7</b>
<b>3.0.- Términos y Definiciones</b>	<b>7</b>
<b>4.0.- Sistema de Gestión de la Calidad</b>	
4.1.- Requisitos Generales	9
4.2.- Requisitos de la Documentación	11
<b>5.0.- Responsabilidad de la Dirección</b>	
5.1.- Compromiso de la Dirección	14
5.2.- Enfoque al Cliente	14
5.3.- Política de la Calidad	15
5.4.- Planificación	15
5.5.- Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	17
5.6.- Revisión por la Dirección	19
<b>6.0.- Gestión de los Recursos</b>	
6.1.- Provisión de los Recursos	20
6.2.- Recursos Humanos	21
6.3.- Infraestructura	22
6.4.- Ambiente de Trabajo	22

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 3 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## **7.0.- Realización del Servicio**

7.1.- Planificación de la Realización del Producto	23
7.2.- Procesos Relacionados con los Clientes	24
7.3.- Diseño y Desarrollo	25
7.4.- Compras	26
7.5.- Producción y Prestación del Producto	27
7.6.- Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición	29

## **8.0.- Medición, Análisis y Mejora**

8.1.- Generalidades	30
8.2.- Seguimiento y Medición	30
8.3.- Control del Producto No Conforme	33
8.4.- Análisis de Datos	33
8.5.- Mejora	34

## **Anexos**

- Anexo 1. Política de la calidad	37
- Anexo 2. Objetivos de la calidad	37
- Anexo 3. Misión	38
- Anexo 4. Visión	38

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 4 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## **1.0.- DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.-**

### **1.1.- GENERALIDADES.-**

**Nombre de la empresa:** GUAYATUNA S.A.

**RUC. :** 0992283882001

**Dirección:** Posorja, Sector Guarillo Grande; Nery Chalén SI 1-2 y Ficus

**Teléfonos:** (04) 206-6144 (04) 206-644

**Dirección:** 9 de Octubre 1911 y los Ríos - Edif. Finansur piso 15 ofc.1

**Teléfono:** (593 4) 600 6990

**Localidad:** Provincia del Guayas

**País de la empresa:** Ecuador

**E-mail:** fvelastegui@guayatuna.com.ec

### **1.2. Misión**

Proveer a los clientes tñidos de alta calidad a través del desarrollo de innovación de los procesos, respetando las medidas de protección ambiental.

### **1.3 Visión**

Ser pioneros en precautelar y conservar el recurso pesquero a través del cumplimiento de las normativas vigentes, fomentando un ambiente de trabajo seguro y participativo, afianzado en nuestros valores corporativos, actuando con responsabilidad social y ambiental.



	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 5 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

#### **1.4.- OBJETO DEL MANUAL.-**

El Objeto de este manual, es describir el Sistema de Gestión de la Calidad de GUAYATUNA S.A. en procura de cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, los requisitos reglamentarios, las expectativas del principal cliente Sállica del Ecuador S.A. y controlar los procesos de la prestación de los Servicios de Descarga y Clasificación de Túnidos.

#### **1.5.- CAMPO DE APLICACIÓN**

El alcance de la actividad empresarial en el que se engloban los procesos de servicios, enfocados a la satisfacción del cliente y la abarca los procesos de: **“Descarga y Clasificación de túnidos”**.


Comprende desde la recepción del requerimiento del servicio por parte del cliente hasta la entrega del mismo.

#### **1.6.- EXCLUSIONES.-**

El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de GUAYATUNA S.A. excluye los siguientes Requisitos de la Norma:

##### **1.6.1.- Diseño y Desarrollo (Requisito 7.3. de la Norma).-**

GUAYATUNA S.A., dada la naturaleza de sus Servicios, estos no involucran aspectos de diseño y desarrollo, por lo que no realiza este tipo de actividades. Por

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 6 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

lo tanto, el diseño en GUAYATUNA S.A. no es considerado como una actividad creativa que involucre elementos conceptuales. Ni se consideran como diseño y desarrollo, las modificaciones en la estructura de los Servicios otorgados.

Esta exclusión, no afecta la capacidad de la empresa para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del principal cliente Sállica del Ecuador S.A. y los reglamentarios aplicables.

#### **1.6.2.- Validación de los Procesos de Producción y de la Prestación del Servicio (Requisito 7.5.2 de la Norma).-**

GUAYATUNA S.A. no tiene la necesidad de validar sus procesos de producción y de prestación del Servicio, dado que, el Servicio final resultante otorgado al cliente, es debidamente verificado mediante actividades de inspección, seguimiento y medición, durante las diferentes etapas de la prestación del servicio.

#### **1.7.- GESTIÓN DEL MANUAL.-**

**1.7.1.- Responsabilidades.-** Es responsabilidad del Representante de la Dirección, la generación del Manual de la Calidad así como la edición,

**1.7.2.- Modificaciones al Manual.-** Las modificaciones al Manual de la Calidad se realizan a través de las Controladoras de Documentos, debidamente autorizadas por el Gerente General o la Representante de la Dirección.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 7 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

**1.7.3.- Revisiones Periódicas.-** Cada año en las reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad o cuando existan cambios en la Norma NTE INEN ISO 9001:2008 (o en las regulaciones gubernamentales), el manual es revisado formalmente por el Representante de la Dirección, y realiza los ajustes pertinentes.

**1.7.4.- Distribución de Manuales Controlados.-** La actualización y distribución del Manual de la Calidad es realizada por las Controladoras de Documentos debidamente autorizadas por la Representante de la Dirección, quienes mediante la página interna de Intranet controlan este documento.

**1.7.5.- Distribución de Manuales No Controlados.-** Las copias No Controladas del Manual de la Calidad, son claramente identificadas como tales; para los cuales no se requiere actualización ni registro sobre su distribución. Estas son todas las copias impresas o electrónicas que se hagan del manual publicado en la página interna de intranet.

## **2.0.- REFERENCIAS NORMATIVAS.-**

GUAYATUNA S.A., ha definido su Sistema en base a la Norma Técnica Ecuatoriana **NTE INEN – ISO 9001:2008** – “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”.

## **3.0.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES.-**

Para una buena comprensión del Manual de la Calidad, se utilizan los términos ya definidos en los procedimientos y más documentos de carácter normativo, así como también las definiciones de la Norma **NTE INEN ISO 9000:2008**.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 8 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

A continuación se indican algunos términos básicos para la comprensión del negocio, la organización de la empresa y su relación con el Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características de interés cumple con los requisitos

- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.

- **Proveedores calificados.-** La empresa adquiere cierto tipo de productos. Estos productos son suministrados por empresas previamente seleccionadas y calificadas.

- **Proveedor interno.-** Todo el personal que trabaja en la empresa y que tiene uno o varios clientes a los que ha de satisfacer respecto al cumplimiento de determinados requisitos.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 9 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Esta sección del Manual de la Calidad esta referenciada a la cláusula 4.0 de la NTE INEN ISO 9001:2008.

### 4.1.- REQUISITOS GENERALES.-

GUAYATUNA S.A. se propone un sistema de Gestión de la Calidad basado en la gestión por procesos y en la mejora continua de su eficacia, y ajustado a los lineamientos de la norma NTE INEN ISO 9001:2008.

Para ello en GUAYATUNA S.A. se:

- a. Determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización.
- b. Determina la secuencia e interacción de estos procesos.
- c. Determina los criterios y los métodos necesarios para asegurar la eficacia de los procesos y la sistemática para su control.
- d. Asegura la disponibilidad de recursos e información para realizar el seguimiento de estos procesos.
- e. Realiza el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de los procesos.
- f. Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y establecer una mejora continua.

Los procesos definidos para la implantación y el desarrollo del SGC configuran el mapa de procesos, en el que se determinaran las interacciones existentes entre ellos.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 10 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

La necesidad del desarrollo de un nuevo proceso y sus interacciones será determinada en la revisión del Sistema.

### **IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS CONTRATADOS EXTERNAMENTE**

Durante las operaciones de Descarga y Clasificación, GUAYATUNA S.A. contrata externamente los siguientes procesos de:

#### **TRANSPORTE DEL PRODUCTO: MUELLE – TOLVAS DE CLASIFICACIÓN.**

El traslado del pescado desde el buque hasta las tolvas de clasificación, es efectuado a través de volquetas con balde de acero inoxidable de propiedad de la empresa SÁLICA DEL ECUADOR.

#### **EQUIPOS DE MEDICIÓN: BÁSCULA DE PESAJE DE CAMIONES.**

El control del peso del producto descargado hacia las tolvas de clasificación, es realizado a través del uso de una Báscula de Pesaje de propiedad de SÁLICA DEL ECUADOR.

En ambos casos, se tienen definidos y evidenciados los controles realizados sobre dichos procesos contratados externamente.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 11 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## 4.2.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.-


### 4.2.1.- Generalidades.-

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de GUAYATUNA S.A. está conformada de:

- a) Declaraciones documentadas de la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad, detallados en los numerales 5.3 y 5.4 de este Manual.
- b) Manual de la Calidad, el cual hace una referencia a todos los procedimientos requeridos por la Norma NTE INEN ISO 9001:2008.
- c) Procedimientos documentados y los registros requeridos por la Norma Internacional definidos en la “**Lista Maestra de Documentos**”.
- d) Los documentos incluidos los registros determinados como necesarios para GUAYATUNA S.A. para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y
- e) Los registros requeridos por la Norma Internacional, contenidos en la “**Tabla de Registros**”.

El alcance de la documentación del S.G.C. de GUAYATUNA S.A. depende de:

- Las necesidades organizacionales;
- La complejidad e interacción de los procesos;
- La competencia del personal que desempeña las tareas.
- Los documentos se mantienen en varios medios de información tales como; papel, archivos electrónicos, entre otros.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 12 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

#### **4.2.2.- Manual de la Calidad.-**

El Manual de la Calidad es el documento principal que define el Sistema de Gestión de la Calidad de GUAYATUNA S.A. Este incluye:

- a) Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo detalles y justificación de las exclusiones determinadas;
- b) b) Los procedimientos documentados del S.G.C. establecidos en la **“Lista Maestra de Documentos”**.
- c) La descripción de los procesos del S.G.C., su secuencia e interacción.

El Manual de la Calidad, es controlado de acuerdo a lo establecido en el **“Procedimiento para Controlar los Documentos”**.

#### **4.2.3.- Control de los Documentos.-**

GUAYATUNA S.A. efectuara el control de los documentos requeridos por el S.G.C., llevando a cabo todas las acciones mencionadas en el **“Procedimiento para Controlar los Documentos”**.

Además, se determinara una **“Lista Maestra de Documentos”**, donde se identifica el estado actual de revisión de los documentos y fecha de vigencia. Adicionalmente se especifica la manera de distribuir y retirar los documentos del S.G.C.

Las Controladoras de Documentos serán responsables de elaborar y mantener actualizada la **“Lista Maestra de Documentos”** existente.



	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 13 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

### **Procedimiento a Aplicar y Registros.-**

En GUAYATUNA S.A. se aplicara el **“Procedimiento para Controlar los Documentos”**.

Con este procedimiento, se asegurara y se mantendrá la documentación actualizada, controlando los documentos obsoletos así como los externos.

#### **4.2.4.- Control de los Registros.-**

Los registros se establecerán y mantendrán, para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación efectiva del S.G.C. Los registros permanecerán legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Estarán ubicados en instalaciones adecuadas que proveen condiciones ambientales, que previenen daños o deterioro y evitan su pérdida.

### **Procedimiento a Aplicar y Registros.-**

En GUAYATUNA S.A. se aplicara el **“Procedimiento para Controlar los Registros”**.

Este procedimiento controlara los registros que son la evidencia objetiva del cumplimiento de los requisitos del S.G.C., de los procesos productivos, y en el que existe una **“Tabla de Registros”**, en la cual se indica el nombre del registro, el custodio, área dónde se almacenan y el tiempo de retención.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 14 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## **5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **5.1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.-**

La Dirección proporcionara evidencias de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la mejora continua de su eficacia:


- Mediante la comunicación a los colaboradores de la empresa, acerca de la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios.
- Estableciendo la Política de la Calidad.
- Asegurando que se establecen los Objetivos de la Calidad.
- Efectuando las revisiones por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurando la disponibilidad de recursos.

#### **- Requisitos Legales y Reglamentarios.-**

La Gerencia General se asegurara que dispone del conocimiento de los Requisitos Legales y Reglamentarios aplicables a sus Servicios y actividades.

### **5.2.- ENFOQUE AL CLIENTE.-**

La Dirección se asegurara que se han identificado las necesidades y expectativas del cliente. Esto se lo hace mediante:

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 15 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

- a) La determinación de los requisitos relacionados con el Producto.
- b) Comunicando los requisitos a los involucrados en la organización.
- c) La Medición de la Satisfacción del Cliente

### **5.3.- POLÍTICA DE LA CALIDAD.-**

El compromiso con la Calidad por parte de GUAYATUNA S.A. se ve reflejado en su Política de la Calidad. El Gerente General confirmara esta Política de la Calidad con su firma en el presente documento, la misma que será revisada para asegurar su continua adecuación en cada uno de los niveles de la organización, a través de charlas de capacitación y medios escritos de información, asegurándose de que es entendida por los colaboradores.


La Política de la Calidad es coherente con el propósito de GUAYATUNA S.A. (Misión) y tiene en cuenta el cumplimiento de los requisitos y la mejora continua de la eficacia del S.G.C. (Ver anexo #1. Política de la calidad)

La revisión de la Política de la Calidad incluirá dentro de la revisión del S.G.C. por la Gerencia.

### **5.4.- PLANIFICACIÓN.-**

#### **5.4.1.- Objetivos de la Calidad.-**

La Gerencia General se asegurara del establecimiento de Objetivos de la Calidad para las funciones y niveles pertinentes de GUAYATUNA S.A. Los objetivos de

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 16 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>


la Compañía deben ser medibles y coherentes con la Política de la Calidad e incluyen el compromiso de mejora continua.

Los Objetivos de la Calidad incluirán aquellos que sean necesarios para cumplir con los requisitos de los Servicios suministrados al Cliente. Estos objetivos se lograran en el plazo de un año, a partir de la fecha de vigencia. (Ver anexo #2. Objetivos de la calidad)

#### **5.4.2.- Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.-**

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, estará dada en toda la documentación generada dentro del S.G.C. que incluye: Manuales, Procedimientos, Instructivos y Formatos para registros. La Gerencia General se asegura de que:

- a) La planificación del S.G.C. se realizara con el fin de cumplir los requisitos citados en el numeral 4.1 de la Norma de Referencia, así como en los Objetivos de la Calidad.
  
- b) Se mantendrá la integridad del S.G.C. cuando se planifican e implementan cambios en éste. Anualmente se establecerá la Planificación del S.G.C. tras efectuar su revisión, en el documento **“Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad”**, en el cual se establecerá la frecuencia de sus revisiones.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 17 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## **5.5.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.-**

### **5.5.1.- Responsabilidad y Autoridad.-**

La Gerencia General se asegurara de que las responsabilidades y autoridades de los funcionarios involucrados dentro del S.G.C. estén definidas y comunicadas dentro de la empresa, en los siguientes documentos:


- Descripción de Puestos - Perfiles.
- Manual de la Calidad.
- Procedimientos.
- Instructivos.
- Registros.
- Los procedimientos requeridos por el S.G.C. y su interacción.

Se determinaran criterios y métodos necesarios, para asegurar que tanto el proceso como el control, son efectivos.

a) Se realizara seguimiento, medición y análisis de procesos, mediante la utilización de la herramienta Indicadores.

b) Los recursos necesarios serán proporcionados por la Gerencia General, de acuerdo a las prioridades que se presenten en los procesos.

Para una administración adecuada del S.G.C. se formara el Comité de la Calidad, de GUAYATUNA S.A.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 18 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

### **5.5.2.- Representante de la Dirección.-**

La Gerencia General designara un Representante de la Dirección dentro de la organización, quién con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurar que los procesos del S.G.C. estén establecidos, implementados y mantenidos.
- b) Informar a la Gerencia General sobre el desempeño del S.G.C., y de cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurar de que se promueva la toma de conciencia respecto a la importancia del cumplimiento de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Compañía.

El Representante de la Dirección, es quién coordinara las acciones que aseguren la implantación del S.G.C. de GUAYATUNA S.A. y en caso de que se requiera, establecerá los contactos con las organizaciones externas en relación con el S.G.C.

### **5.5.3.- Comunicación Interna.-**

La Gerencia General, se asegurara de que exista una comunicación adecuada entre los distintos niveles y funciones, en relación con los procesos del S.G.C. y su eficacia, a través de charlas, seminarios, cartelera informativa y en las reuniones del Comité de la Calidad, a fin de asegurar la eficacia.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 19 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## **5.6.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.-**

### **5.6.1.- Generalidades.-**

La Gerencia General y el Comité de la Calidad revisaran el S.G.C. para asegurar su conveniencia, adecuación y su eficacia permanente, para satisfacer la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad establecidos. Incluyendo evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios. Manteniendo registros de estas revisiones.

### **5.6.2.- Información para la Revisión.-**

La revisión del S.G.C. por la Dirección incluirán el funcionamiento y las oportunidades de mejora, relativos a:

- a) Los resultados de las Auditorías.
- b) Retroalimentación del cliente.
- c) Funcionamiento de los procesos y conformidad del Producto.
- d) Situación de las acciones correctivas y preventivas.
- e) Acciones de seguimiento de las anteriores revisiones del S.G.C.
- f) Cambios que afecten al Sistema de Gestión de la Calidad.
- g) Recomendaciones para la mejora.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 20 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

### **5.6.3.- Resultados de la Revisión.-**

Los resultados de la revisión por la Dirección incluirán todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia de S.G.C. y sus procedimientos.
- b) La mejora de los Servicios de Descarga y Clasificación.
- c) La necesidad de recursos.
- d) Necesidades de capacitación.

## **6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **6.1.- PROVISIÓN DE RECURSOS.-**

GUAYATUNA S.A. identificara y proporcionara en el tiempo oportuno, los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el S.G.C. y mejorar continuamente su eficacia; y,
- b) Aumentar la satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento de sus requisitos.

El responsable de proporcionar los recursos necesarios, para el buen funcionamiento del S.G.C., es el Gerente General, los mismos que facilitaran el entrenamiento al talento humano y la adquisición de equipos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento de sus requisitos.



	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 21 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## **6.2.- RECURSOS HUMANOS.-**

### **6.2.1.- Generalidades.-**

El personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto, debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

El Gerente General, analizará las solicitudes de formación surgidas en cada uno de los Departamentos y decidirá su aceptación o no.

El personal de GUAYATUNA S.A. deberá ser consciente de la importancia de la formación continua como medio de asegurar la permanencia de la empresa y su liderazgo en el mercado.

Por ello, el personal involucrado en el S.G.C., está en capacidad de solicitar, sugerir determinadas actividades de formación, tales como: Cursos, charlas o conferencias relacionadas con su actividad específica y compromete su máximo esfuerzo, para el aprovechamiento de los mismos.

### **6.2.2.- Competencia, Formación y Toma de Conciencia.-**

GUAYATUNA S.A., a través del Departamento de Talento Humano:

- a) Establecerá la competencia necesaria para el personal que realice actividades que afecten a la conformidad con los requisitos del producto;
- b) Cuando lo considere aplicable, proporcionará la formación o toma otras acciones, para lograr la competencia necesaria.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 22 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

- c) Evaluara la eficacia de la formación proporcionada;
- d) Se asegurara de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a alcanzar los objetivos de la Calidad;
- e) Mantendrá los registros apropiados sobre la educación, formación, habilidades y experiencias.

### **6.3.- INFRAESTRUCTURA.-**

GUAYATUNA S.A., identificara, proporcionara y mantendrá las instalaciones necesarias para alcanzar la conformidad de los clientes, tales como:


- a) Edificios y áreas adicionales.
- b) Equipos para los procesos, informáticos, tanto hardware y software.
- c) Los servicios de apoyo, (comunicación, o sistemas de información)

### **Mantenimiento.-**

La Gerencia General, deberá definir el sistema utilizado en la empresa para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los Equipos, utilizados durante las Operaciones de prestación del servicio.

### **6.4.- AMBIENTE DE TRABAJO.-**

GUAYATUNA S.A., definirá y gestionara la Descripción de Puestos - Perfiles, los factores humanos y físicos del entorno de trabajo, necesarios para alcanzar la conformidad de los Servicios otorgados al cliente.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 23 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

GUAYATUNA S.A. establecerá los medios necesarios para que el ambiente de trabajo tenga una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal.

## **7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

### **7.1.- PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO.**

La realización de los servicios de Descarga y Clasificación de Túnidos, es la secuencia de procesos y sub-procesos requeridos para lograr la misma. La planificación de los procesos de realización del servicio es coherente con los demás requisitos del SGC y son documentos de forma adecuada con el método de operación de GUAYATUNA S.A.

GUAYATUNA S.A., aplicara instructivos documentados que permiten que el Proceso de realización de los servicios de Descarga y Clasificación de Túnidos, con el principal objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes.

Para la planificación de los procesos en la realización del servicio, GUAYATUNA S.A. define los siguientes requisitos:

- a) Los objetivos de calidad y los requisitos para la realización del servicio.
- b) La necesidad de establecer procesos y documentación, además de proveer recursos e instalaciones específicas.
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento e inspección y criterios de aceptación de realización del servicio.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 24 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

d) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

## **7.2.- PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES.-**

Establecerán los requisitos que deben contemplar las empresas en todos los procesos necesarios para la realización de sus productos.

### **7.2.1.- Determinación de los Requisitos de los Clientes.-**

GUAYATUNA S.A. identificara los requisitos del cliente, incluyendo:

- a) Los requisitos de los Servicios especificados por el cliente, incluyendo los requisitos relativos a la disponibilidad, entrega y asistencia posterior.
- b) Los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización especificada o propuesta del Servicio.
- c) Las obligaciones relativas al suministro de los Servicios, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios.

### **7.2.2.- Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto.**

GUAYATUNA S.A., revisara los requisitos del cliente junto con los requisitos adicionales establecidos por la Compañía. Antes de comprometerse a suministrar el Servicio al cliente GUAYATUNA S.A. se asegurara que:

- a) Los requisitos de los productos estén definidos;

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 25 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

- b) Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, estos son confirmados al cliente antes de su aceptación.
- c) Se resuelvan las diferencias relativas a los requisitos del contrato o pedido, expresados anteriormente.

GUAYATUNA S.A., debe mantener registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma. Cuando los requerimientos de los productos cambien, GUAYATUNA S.A. se asegurara que la documentación relacionada ha sido modificada y el personal es consciente de los cambios en los requisitos.

### **7.2.3.- Comunicación con el Cliente.-**

GUAYATUNA S.A., definirá e implementara las disposiciones para la comunicación con el cliente en relación con:

- a) Información sobre el proceso de realización del producto, en forma verbal o escrita.
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo los reclamos.

### **7.3.- DISEÑO Y DESARROLLO.-**

#### **EXCLUSIÓN**

Ver detalles en Numeral “1.6.- EXCLUSIONES”, del presente Manual.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 26 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## **7.4.- COMPRAS.**

### **7.4.1.- Proceso de Compras.-**

GUAYATUNA S.A. controlará los procesos de compra con el fin de asegurarse que el producto suministrado esté conforme con los requisitos especificados al Proveedor.


GUAYATUNA S.A. evaluará y seleccionara los proveedores en función de su capacidad para suministrar los bienes y servicios de acuerdo a los requisitos especificados por la empresa. Establecerá criterios de selección y evaluación. Mantendrá registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción que se derive de las mismas.

### **7.4.2.- Información de las Compras.-**

Para la adquisición, GUAYATUNA S.A. definirá las características de los productos a comprar, según la descripción en marca, grupo, cantidad, precio u otra información sobre el tipo de compra.

### **7.4.3.- Verificación de los Productos Comprados.-**

GUAYATUNA S.A. establecerá e implantara la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados. Si existieren discrepancias, se procederá con el reclamo al Proveedor. Con carácter general, GUAYATUNA S.A. no realizara verificaciones de los productos comprados en los locales del Proveedor.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 27 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

En GUAYATUNA S.A., se deben establecer:

- Las directrices y el método a seguir para asegurar que los productos comprados por GUAYATUNA S.A. y suministrados por los proveedores, cumplen con características establecidas en la Orden de Compra y especificaciones técnicas (cuando sea aplicable).
- Los registros que evidencian la gestión realizada respecto de las Compras y la Evaluación y re-evaluación de los Proveedores.

## **7.5.- PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-**

En este punto se hace referencia a los controles en la producción y la prestación del servicio que se brinda a los clientes.

### **7.5.1.- Control de la Operación de Prestación del Servicio.-**

GUAYATUNA S.A. planificará y llevará a cabo la operación de prestación del Servicio bajo condiciones controladas, las cuales incluirán cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del Servicio.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- c) El uso del equipo apropiado.
- d) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.
- e) La implementación del seguimiento y de la medición.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 28 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

En GUAYATUNA S.A. se aplicara el **“Procedimiento para efectuar las operaciones de Descarga y Clasificación de Pesca”**, en el que se definirán los pasos y controles necesarios para la realización del Servicio, en relación a lo dispuesto en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 así como los registros que evidencian la gestión realizada al respecto.

#### **7.5.2.- Validación de los Procesos de la Producción y la prestación del servicio**

##### **EXCLUSIÓN**

Ver detalles en Numeral **“1.6.- EXCLUSIONES”**, del presente Manual.

#### **7.5.3.- Identificación y Trazabilidad.-**

GUAYATUNA S.A. controlará y registrara la identificación única de cada Lote por medios adecuados. La trazabilidad, se basara en los registros elaborados durante el ciclo de la realización de los Servicios incluyendo los requisitos de seguimiento y medición.

Con este sistema de identificación de cada Lote y registrado en el sistema SPA (Sistema de Producción Atunera), se está en condiciones de poder aplicar trazabilidad al producto y en consecuencia se puede determinar o rastrear toda la información a través de los documentos y registros generados.



	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 29 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

#### **7.5.4.- Propiedad del Cliente.-**

GUAYATUNA S.A., cuidara de los bienes que son propiedad del cliente, mientras están bajo su administración o estén siendo usados por la misma. GUAYATUNA S.A. identificara, verificara, protegerá y salvaguardara los bienes propiedad del cliente, suministrados para su utilización en la realización del Servicio. Los bienes del cliente que se pierdan, deterioren o consideren inadecuados para su uso, son registrados y comunicados al cliente.

#### **7.5.5.- Preservación del Servicio.-**

Para mantener la conformidad con los requisitos, GUAYATUNA S.A., preservara el producto durante el proceso interno de descarga y clasificación, mediante la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de los mismos.

#### **7.6.- Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición.-**

GUAYATUNA S. A. determinará el seguimiento y la medición de los dispositivos de medición y seguimiento, utilizados en los procesos de otorgamiento de los Servicios, para proporcionar evidencia de su conformidad.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 30 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## **8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1.- GENERALIDADES.-**

GUAYATUNA S.A., planificará e implantará los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- a) Demostrar la conformidad del proceso de la realización de los Servicios.
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para realizar el seguimiento y análisis de la información, se aplicarán técnicas estadísticas.

### **8.2.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.-**

#### **8.2.1.- Satisfacción del Cliente.-**

GUAYATUNA S.A., realizará el seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente, como una medida del control del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **8.2.2.- Auditorías Internas de la Calidad.-**

GUAYATUNA S.A., mantendrá procedimientos actualizados que permitirán planificar y ejecutar Auditorías Internas de la Calidad, con la finalidad de verificar

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 31 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

si las actividades relativas a la Calidad y sus resultados, cumplen las disposiciones planificadas así como también para evaluar la eficacia del S.G.C.

GUAYATUNA S.A. establecerá que se programen Auditorías Internas, tomando en consideración el estado, la importancia de los procesos y cada Área a auditar, así como el resultado de Auditorías previas, que permitan revisar por lo menos una vez al año, la eficacia del S.G.C.

Los resultados de las Auditorías Internas de la Calidad, forman parte de los datos utilizados en las actividades de **“Revisión por la Dirección”** (Registro: **“Informe de Auditoría”**)

#### **Procedimiento a Aplicar y Registros.-**

En GUAYATUNA S.A. se aplicara el **“Procedimiento para Planificar y Realizar Auditorías Internas de la Calidad”**, en el cual se establecerán:

- a) Las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de las Auditorías, así como para informar los resultados y mantener los registros generados, con relación al establecimiento del S.G.C.
  
- b) Los registros que evidencian la gestión realizada por el Auditor Líder, junto con el Equipo Auditor de la empresa.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 32 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

### **8.2.3.- Seguimiento y Medición de los Procesos.-**


GUAYATUNA S.A., aplicara los métodos adecuados para medir y supervisar los procesos de realización de los Servicios, necesarios para cumplir con los requisitos solicitados por el cliente.

Se registrara la evidencia de la conformidad del cumplimiento de la realización de los procesos de los Servicios. Los registros indicaran la autoridad responsable de la liberación del Servicio.

### **8.2.4.- Seguimiento y Medición del Servicio.-**

GUAYATUNA S.A. realizara la medición y seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplan los requisitos del mismo. Esto se realizara en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas. Se mantendrá evidencias del cumplimiento de la conformidad con los criterios de aceptación.

La entrega del producto solicitado por el cliente, solo se realizara cuando se verifica que está de acuerdo a lo requerido y aprobado por la autoridad responsable correspondiente.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 33 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

### **8.3.- CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.-**

GUAYATUNA S.A., establecerá un procedimiento documentado para controlar el Producto No Conforme, para asegurarse que el producto otorgado al cliente y que incumplen requerimientos especificados, sean claramente identificados a fin de prevenir y evitar su entrega, hasta que sean revisados y se determine su disposición. GUAYATUNA S.A. mantiene actualizados procedimientos, para evitar que el producto que no cumple con los requisitos especificados, sean utilizados.

#### **Procedimiento a Aplicar y Registros.-**

La responsabilidad por la revisión de los Servicios y los controles sobre los mismos, está dada en el **“Procedimiento para Control de Producto No Conforme”**.


### **8.4.- ANÁLISIS DE DATOS.-**

GUAYATUNA S.A. recolectara y analizara los datos apropiados para determinar la adecuación y eficacia del S.G.C. y para identificar donde realizar la mejora continua.

Se incluirán los datos generados por las actividades de verificación, inspección y por otras fuentes significativas.

GUAYATUNA S.A. analizara estos datos para proporcionar información sobre:

- a) La satisfacción del cliente. La conformidad con los requisitos del producto.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 34 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

b) Las características de los procesos, productos y sus tendencias, oportunidades de acciones preventivas.

c) Control del Desempeño de los Proveedores.

## **8.5.- MEJORA.-**

### **8.5.1.- Mejora Continua.-**


GUAYATUNA S.A. facilitará la mejora continua de su S.G.C., mediante el uso y la aplicación de:

- La Política de la Calidad
- Los Objetivos de la Calidad
- Los resultados de las Auditorías
- Los Análisis de los Datos
- Las Acciones Correctivas y Preventivas
- La Revisión por la Dirección

Esta información se utilizara como parte de la revisión del S.G.C., procesada y entregada a la Gerencia General, mediante reuniones y/o actas del Comité de la Calidad, con la frecuencia establecida para cada caso o tipo de información.

### **8.5.2.- Acción Correctiva.-**

GUAYATUNA S.A. mantendrá un procedimiento documentado para la implantación de Acciones Correctivas, tomadas para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 35 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

Estas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas en los siguientes casos:

- (a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- (b) Determinar las causas de las no conformidades.
- (c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- (d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- (e) Registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- (f) Revisar las acciones correctivas tomadas.

El Área responsable de la acción correctiva, establecerá acciones a tomar para solucionar las no conformidades encontradas, y, establecerá planes de implantación de las correcciones, las mismas que tendrán un responsable y una fecha de cumplimiento. El Equipo de Auditores Internos serán los encargados de realizar el seguimiento tanto de la implantación como de la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

### **8.5.3.- Acción Preventiva.-**

Las acciones preventivas en GUAYATUNA S.A. estarán dirigidas a revisar procedimientos e instrucciones de trabajo, con el objeto de eliminar las causas fundamentales para problemas potenciales y prevenir su ocurrencia.

GUAYATUNA S.A. establecerá un procedimiento documentado donde se define los siguientes requisitos:

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 36 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

- (a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- (b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- (c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- (d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- (e) Revisar las acciones preventivas tomadas.

**Procedimiento a Aplicar y Registros.-**

En GUAYATUNA S.A. se establecerá el “**Procedimiento para Aplicar Acciones Correctivas / Preventivas**” para eliminar la causa de no conformidades, reales o potenciales, detectadas en el S.G.C. o en el Producto, con el fin de prevenir su ocurrencia, y en el cual se establece cuáles son los registros que evidencian la gestión realizada.



	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 37 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## ANEXOS

### Anexo# 1. Política de la calidad

## POLÍTICA DE LA CALIDAD


GUAYATUNA S.A. es una empresa comprometida en la prestación de los servicios de descarga y clasificación de túnidos de alta calidad, manteniendo una pesca responsable a través del cumplimiento de los requisitos exigidos y fomentando la mejora continua de nuestros procesos.


FSC- 01 REV.00

### Anexo# 2. Objetivos de la calidad

## Objetivos de la calidad

- \* Satisfacer las necesidades requeridas por el cliente en relación a la demanda.
- \* Cumplir con las normas de calidad en el producto que se ofrece.
- \* Aumentar las habilidades y conocimientos del talento humano de la empresa GUAYATUNA S.A.
- \* Implementar el Sistema de Gestión de calidad en la empresa GUAYATUNA S.A.



FSC- 02 REV.00

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Hoja: 38 de 38</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: MAN-GYT</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

Anexo# 3.  
Misión

## MISIÓN


Proveer a los clientes túnidos de alta calidad a través del desarrollo e innovación de los procesos, respetando las medidas de protección ambiental.


FSC-03 REV.00

Anexo# 4.  
Visión

## VISIÓN

Ser pioneros en precautelar y conservar el recurso pesquero a través del cumplimiento de las normativas vigentes, fomentando un ambiente de trabajo seguro y participativo, afianzado en nuestros valores corporativos, actuando con responsabilidad social y ambiental.


FSC-04 REV.00

## **Anexo N° 6**

# **Procedimientos del sistema de gestión de la calidad**

## **Anexo N° 6.1**

# **Procedimiento para Controlar los Documentos**

	<b>Procedimiento para Controlar los Documentos</b>	<b>Hoja: 1 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC- 01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

**PROCEDIMIENTO**

**PARA**

**CONTROLAR LOS DOCUMENTOS**

	<b>Procedimiento para Controlar los Documentos</b>	<b>Hoja: 2 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC- 01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

<b>ÍNDICE</b>	<b>Pág.</b>
1.0.- OBJETO	3
2.0.- ALCANCE	3
3.0.- DEFINICIONES	3
4.0.- DOCUMENTOS APLICABLES	4
5.0.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
6.0.- POLÍTICAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO	7
7.0.- FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO	9
8.0.- ANEXOS.	
- Anexo 1. Lista maestra de documentos	11
- Anexo 2. Solicitud de cambio de documento	12
- Anexo 3. Delegación de autoridad	13
- Anexo 4. Autorización de documentos externos controlados	13

	<b>Procedimiento para Controlar los Documentos</b>	<b>Hoja: 3 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC- 01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

### **1.0.- OBJETO.**

Definir el método para controlar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 GUAYATUNA S.A., que asegure el control efectivo de su actualización, documentación, aprobación y distribución; y, además, que dicha documentación se encuentre permanentemente actualizada y a disposición del personal.

### **2.0.- ALCANCE.**

Se aplica a todos los documentos que conforman la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de GUAYATUNA S.A. descritos en la Lista Maestra de Documentos, incluidos los documentos de origen externo.

### **3.0.- DEFINICIONES.**

-- **Documentos Aplicables.-** Procedimientos, instrucciones u otros documentos relacionados y que se mencionan en el procedimiento a aplicarse.

- **Documento Controlado.-** Son todos aquellos documentos físicos o electrónicos que constan en la Lista Maestra de Documentos.

- **Documento No Controlado.-** Son todos aquellos documentos físicos o electrónicos, utilizados solo con fines informativos y que no serán actualizados cuando existan modificaciones.

	<b>Procedimiento para Controlar los Documentos</b>	<b>Hoja: 4 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC- 01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

#### **4.0.- DOCUMENTOS APLICABLES.**

Dentro de este punto se hablará de los documentos aplicables para llevar un control adecuado de los documentos de producción de la empresa.

- Política de Firmas y Sellos.
- Procedimiento para Cargar Documentación en la Intranet.

**Documentos Externos.-** Son aquellos documentos que contienen datos (números, variables, información técnica, entre otros) de consulta o referencia y que son utilizados para realizar alguna actividad dentro del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008. Son de origen externo.

#### **5.0.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**

##### **5.1.- Elaboración y revisión de documentos.**

GUAYATUNA S.A., debe crear, revisar y aprobar todos los documentos que se generen del Sistema de Gestión de la Calidad, para cumplir con los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008, y los instaurados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, son incluidos por el Representante de la Dirección dentro del formato **FSC 01. “Lista Maestra de Documentos”**. (Anexo # 1)

La elaboración, revisión y aprobación de los documentos se los realiza mediante firma de control original físico y posteriormente la difusión, para el personal la



	<b>Procedimiento para Controlar los Documentos</b>	<b>Hoja: 5 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC- 01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

documentación del Sistema de Gestión de la Calidad estará en copias controladas y registradas por el jefe técnico.

## **5.2.- Aprobación de documentos.**

Los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008 de GUAYATUNA S.A. son aprobados cuando el Representante de la Dirección y el Gerente General confirma la revisión y aprobación de los mismos, al firmar la Solicitud de Cambio de Documentos, ya sea que se trate de una emisión, cambio o anulación, que se produzcan posterior a la fecha de emisión inicial de los documentos del S.G.C.: esto es, los documentos gestionados con posterioridad.

En cuanto tiene que ver a la Aprobación General Inicial de toda la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (Revisión 00), estos son aprobados mediante Memorándum de **APROBACIÓN DOCUMENTACIÓN DEL S.G.C. – ISO 9001:2008** de fecha, el mismo que ha sido difundido y es de conocimiento general de todo el personal involucrado en el S.G.C.

Para el efecto se tiene establecida la “DELEGACIÓN DE AUTORIDAD” en la que se establecen las autorizaciones y responsabilidades a los diferentes funcionarios de la empresa GUAYATUNA S.A., responsables de autorizar (firmar) y sellar los diferentes procesos internos o documentación de los diferentes usuarios.

	<b>Procedimiento para Controlar los Documentos</b>	<b>Hoja: 6 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC- 01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

A falta de los Jefes de Área o Gerente General, se aplica lo establecido en el registro **“DELEGACIÓN DE AUTORIDAD”**

### **5.3.- Cambios en los documentos.**

Los dueños de procesos son los encargados de realizar todo tipo de cambio en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales entregan la “Solicitud de Cambio de Documentos” al Representante de la Dirección o Gerente General para su revisión y aprobación.

Luego que ha sido modificado el documento, se lo reproduce, formaliza y luego se lo distribuye en las áreas involucradas. Se procede a realizar las gestiones ante el área encargada de la publicación en la Intranet según flujograma del proceso para subir documentos a la Intranet.

### **5.3.- Documentación de origen externo.**

Revisaran, analizaran y establecerán los documentos externos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008, y sobre los cuales se deben llevar un control de su vigencia o actualizaciones, así como su distribución. Se controlaran y registraran permanentemente las actualizaciones de los documentos de origen externo bajo su custodia y mantienen informado al Controlador de Documentos.

Utiliza el formato **“Actualizaciones de Documentos Externos Controlados”**.

	<b>Procedimiento para Controlar los Documentos</b>	<b>Hoja: 7 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC- 01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

#### **5.4.- Documentos obsoletos.**

Deberá ser política de GUAYATUNA S.A. no mantener en custodia ningún documento obsoleto del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008, estos serán destruidos.

#### **6.0.- POLÍTICAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO**

**CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.-** se codifican de la siguiente manera:

**MAN-GYT** Manual de la Calidad.

**PSC:** Procedimiento del Sistema de Calidad.

**PDP:** Procedimiento del Proceso.

**FSC:** Formato del Sistema de Calidad.

**FDP:** Formato del Proceso.

Para identificar un Procedimiento o Formato se utiliza el siguiente esquema:

**FSC-01-01-01:** Formato perteneciente al Sistema de Calidad.

**FDP-01-01-01:** Formato perteneciente al Proceso.

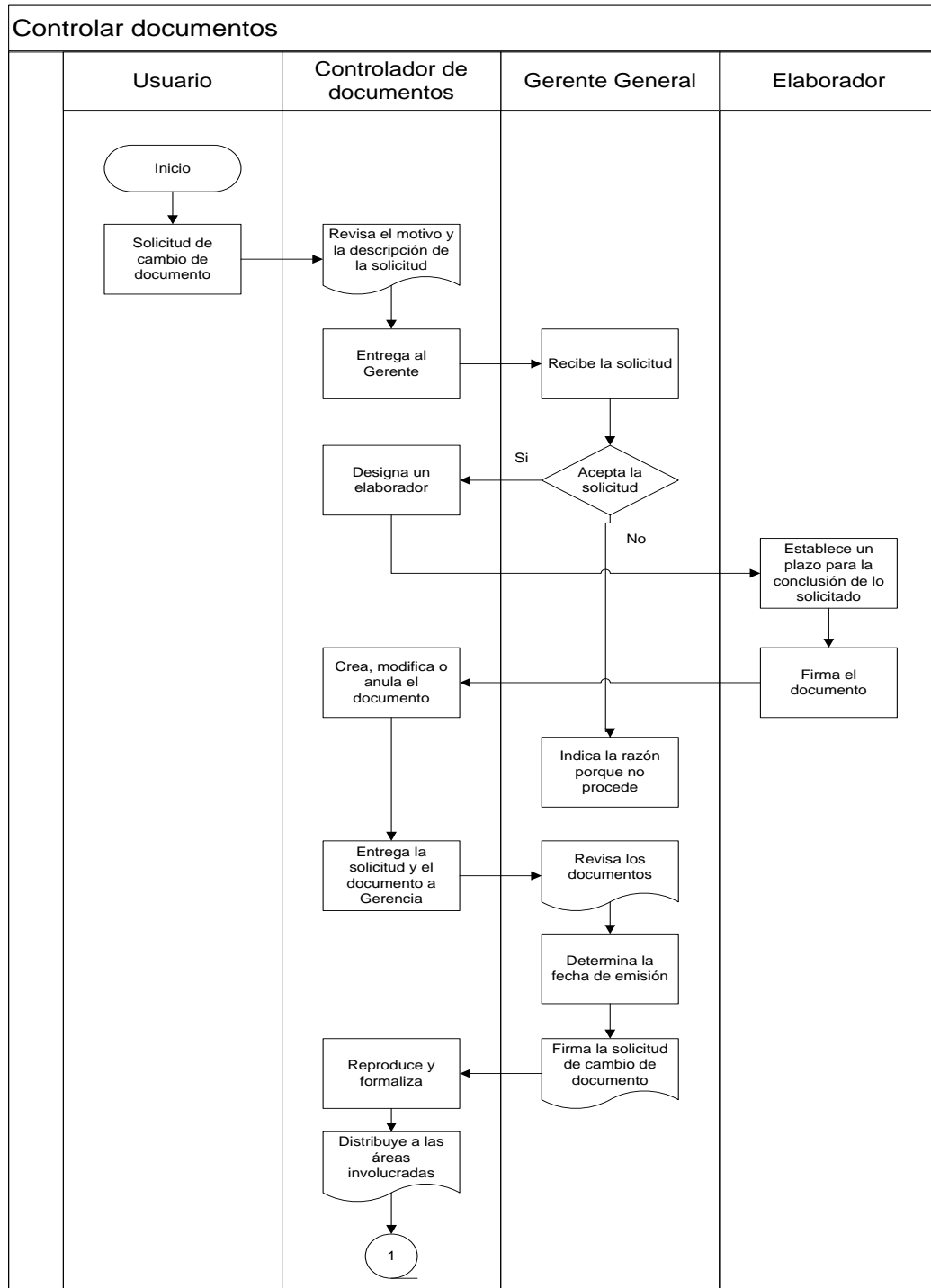
**FSC-01-02:** Formato 02 perteneciente al PSC-01 del Sistema de Calidad.

**FDP-01-02:** Formato 02 perteneciente al PDP-01 del Proceso

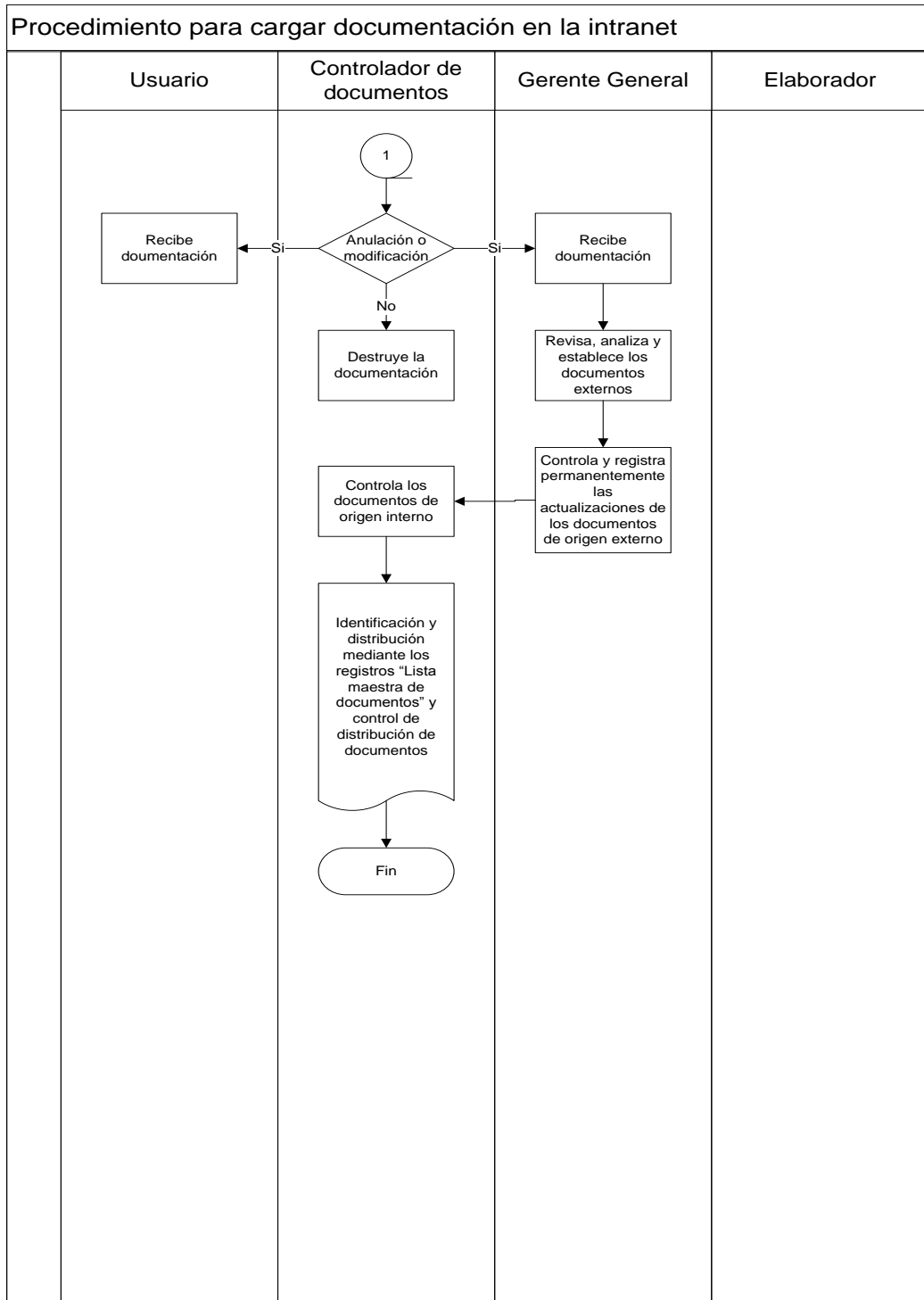
	<b>Procedimiento para Controlar los Documentos</b>	<b>Hoja: 8 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC- 01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

<b>Tipo de documento</b>	<b>No. De secuencia del:</b>		
	PSC ( XX )	FSC (XX)	MAN-GYT (XX)
	PDP (XX)	FDP (XX)	

### 7.- Flujoograma del procedimiento



	<b>Procedimiento para Controlar los Documentos</b>	<b>Hoja: 10 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC- 01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>



	<b>Procedimiento para Controlar los Documentos</b>	<b>Hoja: 11 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC- 01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## 8. Anexos

### Anexo 1

#### Lista maestra de documentos

FSC-01-01



## GUAYATUNA S.A.

### Lista Maestra de Documentos

### S.G.C. ISO 9001-2008

Fecha de Actualización:


No.	Nombre del Documento	Revisión	Fecha de Emisión	Código en Sistema
1	POLÍTICA DE LA CALIDAD	00	2015	FSC-01
2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	00	2015	FSC-02
3	MISIÓN	00	2015	FSC-03
4	VISIÓN	00	2015	FSC-04

	<b>Procedimiento para Controlar los Documentos</b>	<b>Hoja: 12 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC- 01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## Anexo 2

### Solicitud de cambio de documentos

FSC- 01-02 REV. 00

	<b>SOLICITUD DE CAMBIO DE DOCUMENTOS</b>	No: FECHA:
<b>USUARIO</b>		
<b>Razón:</b> EMISIÓN _____ CAMBIO _____ ANULACIÓN _____	<b>Tipo de Documento:</b> MANUAL _____ PROCEDIMIENTO _____ INSTRUCTIVO _____ FORMATO _____ OTROS _____	<b>Nombre del documento:</b>  <b>Código:</b> _____ <b>Revisión Vigente No:</b> _____
<b>Motivo:</b>		
<b>Descripción de la emisión, cambio o anulación propuesta:</b>		
<b>Fecha:</b>		<b>Firma:</b>
<b>GERENTE GENERAL/ JEFE DE AREA</b>		
Aceptada	<b>Elaborador:</b> _____ <b>Fecha estimada de presentación del documento:</b> _____	<b>Firma:</b>
No aceptada	<b>Razón:</b> _____	
<b>ELABORADOR</b>		
<b>Descripción de las actividades de emisión, modificación o anulación realizadas:</b>		
<b>GERENTE GENERAL</b>		
<b>Código</b>	<b>Fecha de emisión real:</b>	<b>Firma y fecha de aprobación:</b>
<b>Nuevo No. de Revisión:</b>		



	<b>Procedimiento para Controlar los Documentos</b>	<b>Hoja: 13 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC- 01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

### Anexo 3 Delegación de Autoridad



**GUAYATUNA S.A.**  
 Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008

FSC- 01-03 REV. 00

#### DELEGACION DE AUTORIDAD

Fecha de Elaboración :

Fecha de Actualización :

Función	Nombre Primer a Bordo	Nombre Segundo a Bordo

Aprobado por

\_\_\_\_\_

Gerente General

### Anexo 4 Actualización de documentos externos controlados



**GUAYATUNA S.A.**  
 Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008

FSC- 01-04 REV. 00

#### ACTUALIZACIONES DE DOCUMENTOS EXTERNOS CONTROLADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

ORGANISMO EMISOR:

RESPONSABLE DEL DOCUMENTO:

AREA EN QUE SE APLICA:

No.	Envío		No. de Revisión	Fecha de Emisión	Funcionario que incorpora el cambio	OBSERVACIONES
	Fecha					

## **Anexo N° 6.2**

# **Procedimiento para Controlar los Registros**

 GUAYATUNA S.A.	<b>Procedimiento para Controlar los Registros</b>	<b>Hoja: 1 de 9</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-02</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

**PROCEDIMIENTO**

**PARA**

**CONTROLAR LOS REGISTROS**

	<b>Procedimiento para Controlar los Registros</b>	<b>Hoja: 2 de 9</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-02</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

<b>ÍNDICE</b>	<b>Pág.</b>
1.0.- OBJETO	3
2.0.- ALCANCE	3
3.0.- DEFINICIONES	3
4.0.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
5.0.- POLÍTICAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO	7
6.0.- FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO	8
7.0.- ANEXOS	
- Anexo 1. Tabla de registro	9

	<b>Procedimiento para Controlar los Registros</b>	<b>Hoja: 3 de 9</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-02</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

### **1.0.- OBJETO.**

Definir el método para recoger, identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y dar un destino final a los registros, a fin de proporcionar evidencia objetiva de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad de GUAYATUNA S.A.

### **2.0.- ALCANCE.**

Se aplica a todos los Registros que se generen en la implementación de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad de GUAYATUNA S.A., que se encuentran descritos en la “**Tabla de Registros**”.

### **3.0.- DEFINICIONES.**

**Custodio de Registros.-** Persona responsable de recoger, archivar y mantener al día los registros.

**Disposición Final.-** Disposición de los Registros luego de su tiempo de archivo reglamentario y que puede ser su Guarda permanente o eliminación.

Ej. Archivar FSC-02-02, durante 2 meses calendario.

**Registro.-** Un documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

**Tabla de Registros.-** Listado en el que se detallan los registros que pertenecen al Sistema de Gestión de la Calidad, e incluye la información para su control.

	<b>Procedimiento para Controlar los Registros</b>	<b>Hoja: 4 de 9</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-02</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## **4.0. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.**

### **4.1 Legibilidad**

GUAYATUNA S.A., deberán tener todos los registros que se generan en cada área o departamento manteniéndolos legibles.

### **4.2 Identificación**

La identificación de los Registros de la Calidad se realiza considerando que un formato se convierte en un registro cuando contiene datos que evidencian el trabajo realizado. Una vez identificado el documento se lo registra en la “Tabla de Registros”.

Cuando se trate de un nuevo registro, el responsable del proceso informará a las Controladoras de Documentos para que proceda a dar de alta el nuevo registro y actualizar la Lista Maestra de Documentos.

En el caso de que el registro sea dado de baja, el responsable del proceso debe de actualizar el procedimiento y dar de baja el registro del mismo, generar una nueva revisión y procederá a enviar a las Controladoras de Documentos para la respectiva actualización.

### **4.3 Almacenamiento**

Registros Físicos: Su almacenamiento se lo lleva a cabo en escritorios, anaqueles o archiveros, dependiendo de la disponibilidad de mobiliario y espacio, de manera

	<b>Procedimiento para Controlar los Registros</b>	<b>Hoja: 5 de 9</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-02</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

que se garantice su conservación y fácil recuperación.

Cada encargado de área o su designado es responsable de su almacenamiento. De igual manera se establecen controles de resguardo.

Tabla de Registros, los archiva en el lugar o apartado que él determine o indique, de tal forma que sean fácilmente identificables y recuperables, En caso de registros electrónicos, los equipos de cómputo cuentan con actualizaciones de vacunas antivirus para evitar el daño.

#### **4.4 Protección**

La forma y los niveles de protección de los registros está determinada para evitar cambios en la información que contienen y asegurar que no sean dañados, independientemente del medio usado para almacenarlos, por ejemplo protección con contraseña o existencia de archivos con acceso restringido.

Un aspecto fundamental es la realización de copias de seguridad de los registros digitales de GUAYATUNA S.A.

Los registros en papel se mantienen en lugares limpios y en condiciones apropiadas que no permitan su deterioro; esto es, libre de polvo, humedad o cualquier elemento que afecte su legibilidad y conservación.

	<b>Procedimiento para Controlar los Registros</b>	<b>Hoja: 6 de 9</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-02</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

Para el caso de registros electrónicos, estos se mantienen en sitios libres de polvo, humedad y campos electromagnéticos.

#### **4.5 Recuperación**

Los registros son almacenados físicamente en archivadores y/o en formatos digitales, en folders y/o carpetas debidamente marcadas, en áreas que tengan las condiciones ambientales que los registros requieren, con la finalidad de asegurar su protección y recuperación. Finalmente, en la Tabla de Registros.

#### **4.6 Tiempo de retención y disposición final**

El **tiempo de retención** de los registros está determinado plenamente para cada uno de ellos. Los registros de calidad con carácter legal son retenidos en archivos según lo que establece la ley.

El tiempo de retención y disposición final de los registros se define en la “Tabla de Registros” y durante ese tiempo, el responsable de su control (custodio), cumple con los lineamientos indicados en el presente procedimiento. Además se determina como se efectuará la eliminación de los registros o dónde se archivarán de forma indefinida, si así se ha establecido.

Se publicará la “Tabla de Registros” actualizada en cartelera, para conocimiento del personal involucrado en el Sistema de Gestión de la Calidad.



	<b>Procedimiento para Controlar los Registros</b>	<b>Hoja: 7 de 9</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-02</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

### **5.0.- Políticas aplicables al procedimiento**

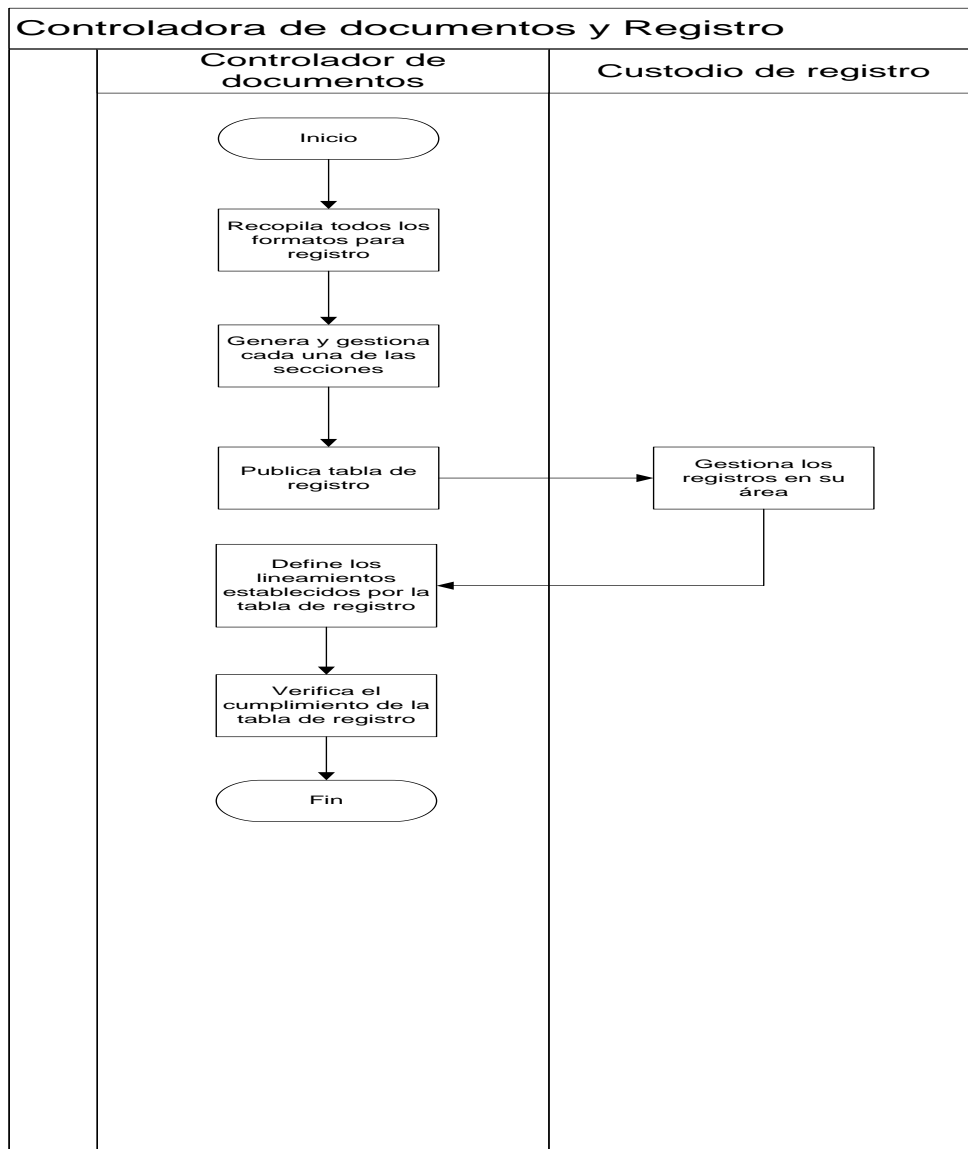
Los Registros deben ser: Legibles, correctamente gestionados; y, los campos del formato no utilizados, deben ser salvados con una marca que identifique su no-utilización (N/A o una línea).

Las enmiendas (eliminación, modificación o inclusión de los datos) en los Registros, deben estar ratificadas con la firma del responsable del Registro y/o la firma del funcionario que revisa o aprueba, cuando sea el caso. La firma debe estar junto a la enmienda.

	<b>Procedimiento para Controlar los Registros</b>	<b>Hoja: 8 de 9</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-02</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## 6. Flujograma del procedimiento

### Control de documentos y registro





**Procedimiento para Controlar los Registros**

Hoja: 9 de 9
Fecha de emisión: 2015
Código: PSC-02
No. De Revisión: 00

**7. ANEXOS**

**Anexo 1  
Tabla de registro**

FSC-02-01 REV.00



Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008

**TABLA DE REGISTROS**

Fecha de Actualización:

N°	Nombre del Registro	Clausulas de la Norma	Código	Generado por	Custodio del registro	Identificación por:	Lugar de Archivo	Tipo de Registro		Protección	Recuperación	Tiempo de archivo	Disposición final
								FISICO	ELECTR.				

## **Anexo N° 6.3**


# **Procedimiento para planificar y realizar auditorías internas de la calidad**

	<b>Procedimiento para Planificar y Realizar Auditorías Internas de la Calidad</b>	<b>Hoja: 1 de 16</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-03</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

**PROCEDIMIENTO**  
  
**PARA**  
  
**PLANIFICAR Y REALIZAR**  
  
**AUDITORÍAS INTERNAS**  
  
**DE LA CALIDAD**

	<b>Procedimiento para Planificar y Realizar Auditorías Internas de la Calidad</b>	<b>Hoja: 2 de 16</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-03</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

<b>ÍNDICE</b>	<b>Pág.</b>
1.0.- OBJETO	3
2.0.- ALCANCE	3
3.0.- DEFINICIONES	3
4.0.- DOCUMENTOS APLICABLES	3
5.0.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
6.0.- FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO	9
7.0.- ANEXOS	
- Anexo 1. Plan anual de auditorías	11
- Anexo 2. Programa de la auditoría a ejecutar	12
- Anexo 3. Informe de la auditoría	13
- Anexo 4. Solicitud de acción	14
- Anexo 5. Calificación de auditores internos	15
- Anexo 6. Hoja de trabajo del auditor	16

	<b>Procedimiento para Planificar y Realizar Auditorías Internas de la Calidad</b>	<b>Hoja: 3 de 16</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-03</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## 1.0.- OBJETO

Establecer las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de Auditorías Internas de la Calidad, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como para informar los resultados y mantener los registros.

## 2.0.- ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las Auditorías Internas de la Calidad que se realicen para la evaluación de los elementos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 de GUAYATUNA S. A. en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías Internas.

## 3.0.- DEFINICIONES


**Auditoría de la Calidad:** Examen sistemático e independiente, que tiene como fin determinar si las actividades y los resultados relacionados con el S.G.C.

**Auditor Líder:** Es el responsable de la Auditoría. Debe tener capacidad de manejo y experiencia y debe ser revestido de autoridad para tomar las decisiones finales.

## 4.0.- DOCUMENTOS APLICABLES

Procedimiento para Aplicar Acciones Correctivas / Preventivas.

Requisitos para Calificar Auditores Internos de la Calidad.

	<b>Procedimiento para Planificar y Realizar Auditorías Internas de la Calidad</b>	<b>Hoja: 4 de 16</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-03</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## **5.0.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.-**

### **5.1.- Calificación de Auditores.**

Los Auditores Internos son calificados por el Representante de la Dirección (el primer año), de acuerdo al documento aplicable **“Requisitos para Calificar Auditores Internos de la Calidad”** y los resultados registrados en el formato **“Calificación de Auditores Internos de la Calidad”**. Las calificaciones de los años posteriores, las realiza el Auditor Líder. El Auditor Líder es nombrado por el Gerente General.

### **5.2.- Planificación de las auditorías internas de la calidad**

El auditor líder durante el último mes de cada año, elabora el “Plan Anual de Auditorías”, considerando el estado y la importancia de los procesos y las Áreas o Departamentos a auditar, así como el resultado de las Auditorías previas. Envía el Plan Anual de Auditorías (Anexo #1) al Gerente General para su respectiva revisión y aprobación.

El Procedimiento para Planificar y Realizar Auditorías Internas de la Calidad, debe ser auditado como mínimo una vez al año, por un Auditor de la Calidad independiente (externo) de GUAYATUNA S.A., a designar en su oportunidad.

### **5.3.- Preparación de las auditorías internas de la calidad**

El auditor líder comunica/distribuye el Plan Anual de Auditorías a los responsables de las Áreas/Departamentos involucradas en las Auditorías, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, para su conocimiento y preparación.



	<b>Procedimiento para Planificar y Realizar Auditorías Internas de la Calidad</b>	<b>Hoja: 5 de 16</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-03</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>


El auditor líder remite por lo menos con cinco días laborables de anticipación el Programa de la Auditoría a Ejecutar a los auditados para su conocimiento y preparación, asegurándose que los requisitos del programa sean cubiertos adecuadamente.

Junto con los Auditores Internos, recopilan la información necesaria para la Auditoría (SAC/P previas, procedimientos, instructivos, manuales) que permitan elaborar (opcionalmente) la lista de verificación y establecen lineamientos y recomendaciones para realizar la Auditoría.

#### **5.4.- Ejecución de las auditorías internas de la calidad**

El auditor monitorea las fechas de ejecución del Plan Anual de Auditorías. Antes de la fecha de iniciación de las Auditorías ordinarias indicadas en el Plan Anual de Auditorías, elabora conjuntamente con los Auditores Internos, el “**Programa de la Auditoría a Ejecutar**”, considerando básicamente lo siguiente:

1. Revisión de SAC/P generadas en la última Auditoría (excepto cuando se trate de la primera Auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad).
2. Inclusión de áreas del Sistema de Gestión de la Calidad que no han sido auditadas.
3. El estado y la importancia de los procesos y las Áreas a auditar.
4. Que los auditores sean independientes de las Áreas a auditar.

	<b>Procedimiento para Planificar y Realizar Auditorías Internas de la Calidad</b>	<b>Hoja: 6 de 16</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-03</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

### **5.5.- Reunión de apertura de las auditorías internas de la calidad**

Convoca a la Reunión de Apertura a los Responsables de las Áreas / Dptos., a auditar, según programa establecido. Para el efecto, utiliza cualquiera de los medios de comunicación disponibles en GUAYATUNA S.A.

El Auditor Líder dirige la Reunión de Apertura considerando básicamente los siguientes aspectos:


- a) Explicar el Objetivo y el Alcance de la Auditoría.
- b) Mencionar y ratificar el Programa preparado y previamente enviado.
- c) Confirmar y/o rectificar los horarios propuestos para las Auditorías.
- d) Exponer la metodología a utilizar: listas de verificación (opcionalmente).

### **5.6.- Desarrollo de las auditorías internas de la calidad**

El Auditor Líder / Equipo Auditor ejecutan la Auditoría Interna de acuerdo a lo establecido en el programa de auditorías, documentan los hallazgos detectados durante la Auditoría, debiendo presentar la naturaleza de los mismos al auditado para su comprobación, de manera que pueda realizar cualquier pregunta o solicitar

### **5.7.- Reunión de enlace de las auditorías internas de la calidad**

Finalizada la Auditoría, se realiza la reunión de enlace para:

	<b>Procedimiento para Planificar y Realizar Auditorías Internas de la Calidad</b>	<b>Hoja: 7 de 16</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-03</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

- a) Aclarar cualquier duda que exista; respecto de la Auditoría realizada y/o los hallazgos encontrados;
- b) Analizar y categorizar los hallazgos de acuerdo a su grado de incidencia dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **5.7.- Reunión de cierre de las auditorías internas de la calidad**

Convoca a “Reunión de Cierre” a los responsables de las Áreas / Departamentos auditados, para hacer la entrega (si aplicara) de la No conformidad al responsable del proceso para que detecte la causa raíz y elabore su plan de acción respectivo.

**Nota:** Durante la Reunión de Cierre, los auditados pueden presentar evidencias adicionales para revocar un hallazgo o una No- Conformidad detectada.

### **5.7.- Entrega de resultados de las auditorías internas de la calidad**

Finalizada la reunión de cierre, junto con los miembros del Equipo Auditor, procede a entregar el “**Informe de Auditoría**”, considerando para tal efecto, algunos de los siguientes criterios:

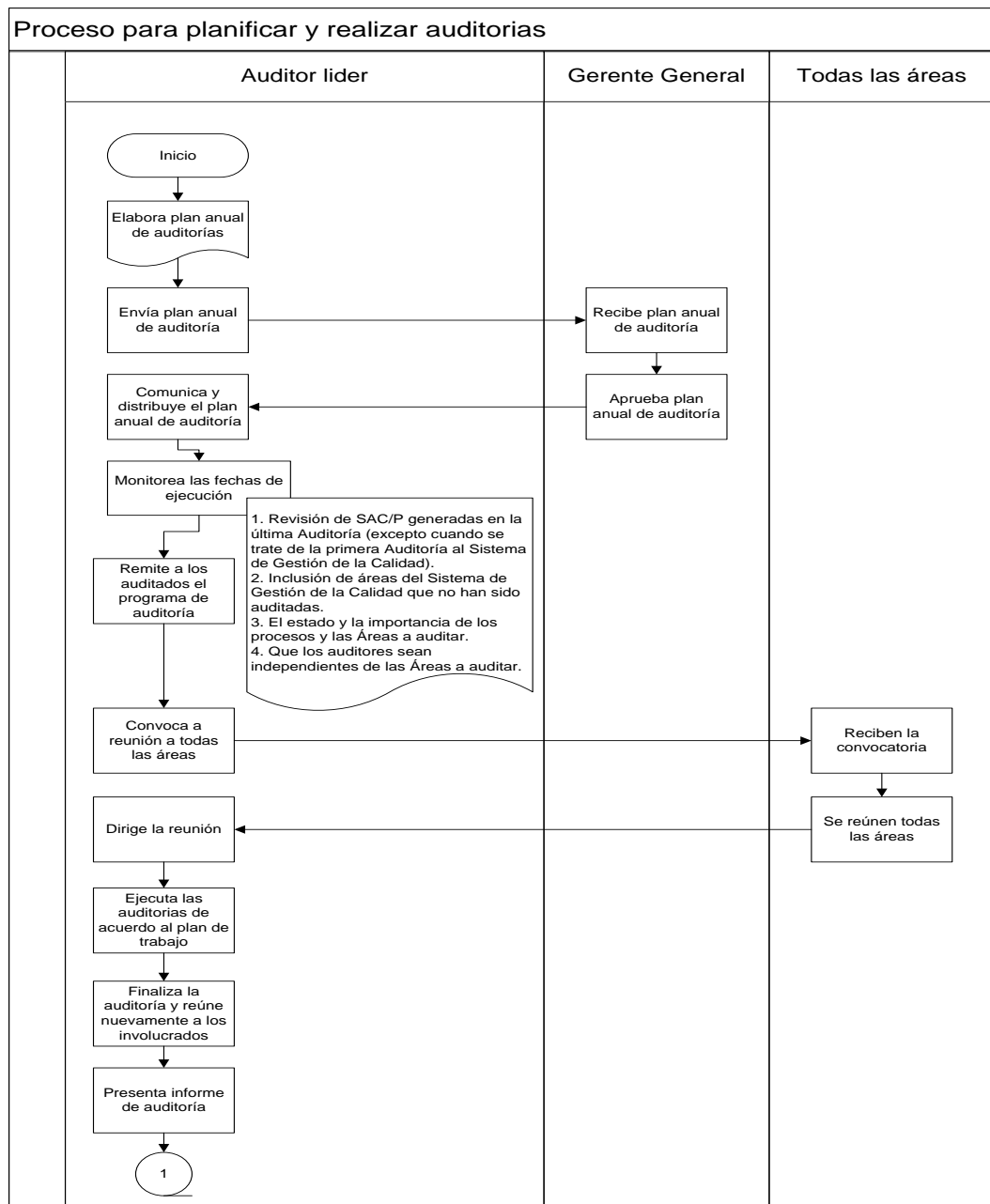
- a. Informe del estado de la SAC/P de la Auditoría anterior, según sea aplicable.
- b. Categorización de los hallazgos.
- c. Conclusiones y recomendaciones respecto de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

	<b>Procedimiento para Planificar y Realizar Auditorías Internas de la Calidad</b>	<b>Hoja: 8 de 16</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-03</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

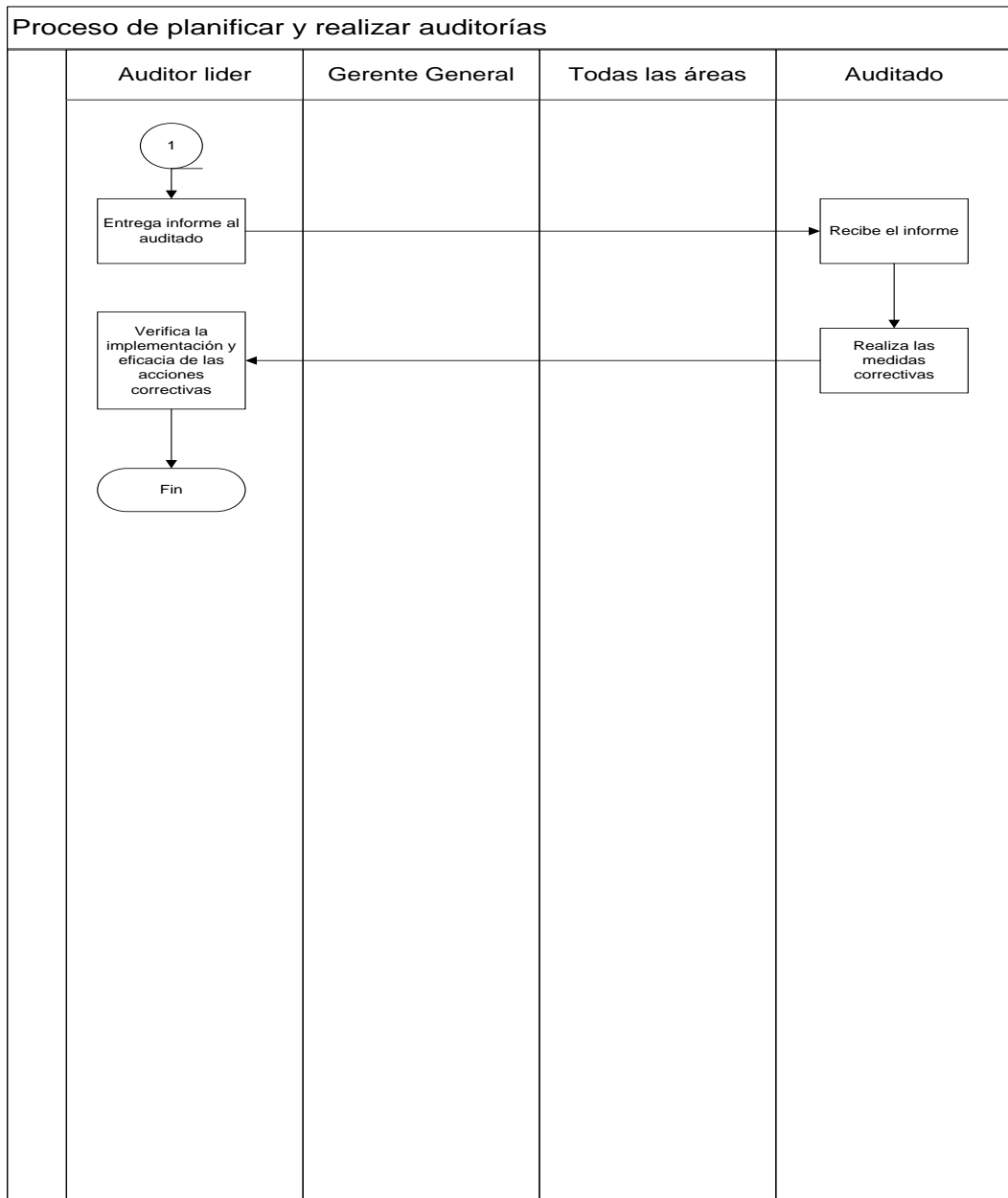
Presenta y entrega el Informe de Auditorías junto con las SAC/P's generadas al Gerente General y a los Jefes de Dpto. / Área, Indica finalmente que cada auditor interno monitorea el respectivo cierre y su eficacia de acuerdo a lo establecido en el **“Procedimiento para Aplicar Acciones Correctivas / Preventivas”**.

	<b>Procedimiento para Planificar y Realizar Auditorías Internas de la Calidad</b>	<b>Hoja: 9 de 16</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-03</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## 6.0 Flujograma del procedimiento



	<b>Procedimiento para Planificar y Realizar Auditorías Internas de la Calidad</b>	<b>Hoja: 10 de 16</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-03</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>





	<b>Procedimiento para Planificar y Realizar Auditorías Internas de la Calidad</b>	<b>Hoja: 12 de 16</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-03</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## Anexo 2

FSC-03-02 REV.00



Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008

## PROGRAMA DE LA AUDITORIA A EJECUTAR

AUDITOR LIDER:

EQUIPO DE  
AUDITORES:

ELEMENTO A SER  
AUDITADO:

TIPO DE AUDITORIA:

FECHA / HORA	ACTIVIDADES	NUMERAL DE LA NORMA	RESPONSABLE	AUDITORES RESPONSABLES
<b>OBSERVACIONES:</b>				

FECHA DE  
ELABORACION:

PREPARADO  
POR:

CARGO:

AUDITOR LIDER



	<b>Procedimiento para Planificar y Realizar Auditorías Internas de la Calidad</b>	<b>Hoja: 13 de 16</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-03</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

### Anexo 3

FSC-03-03 REV.00



## INFORME DE AUDITORIA

Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008


Documentos utilizados / Referencias
Planificación de auditoria / Programa a ejecutar
Miembros del equipo auditor y representantes del auditado
Listado de personas entrevistadas
Comentarios de la Auditoria / Generalidades
No conformidades
Conclusiones

**Firma** \_\_\_\_\_  
**del Auditor Líder**

	<b>Procedimiento para Planificar y Realizar Auditorías Internas de la Calidad</b>	<b>Hoja: 14 de 16</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-03</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

### Anexo 4


FSC- 03-04 REV. 00

	<b>SOLICITUD DE ACCION</b>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<b>ÁREA / DPTO.</b>	<b>SAC/P No.</b>	
			<b>Fecha</b>		
<b>Clausula de la Norma</b>	<b>Auditoría</b> Interna      Externa		<b>Denuncia de Usuario</b>	<b>Reclamo de Cliente</b>	<b>Otros</b>
<b>Descripción de la No-Conformidad:</b>				<b>Categorización</b>	
				Mayor	
				Menor	
				<b>Observación</b>	
<b>Iniciador:</b>				<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Auditor Interno</b>					
<b>Asignado:</b>					
<b>Asignación de Responsabilidad</b>					
<b>Colaborador:</b>			<b>Fecha:</b>		
			<b>Firma</b> (Jefe de División/Gerente de Operaciones):		
<b>Causa(s) de Origen:</b>					
<b>Descripción del Plan de Acción</b>					
<b>Fecha de Respuesta:</b>		<b>Fecha de Finalización Esperada:</b>		<b>Firma:</b>	
<b>Aprobado Por:</b>		<b>Fecha de Aprobación:</b>		<b>Firma:</b>	
<b>Verificación de Implantación (Auditor):</b>					
<b>Fecha de Verificación:</b>			<b>Firma:</b>		
<b>Verificación de la Eficacia (Auditor):</b>					
<b>Fecha de Verificación:</b>			<b>Firma:</b>		
<b>Cierre de la SAC/P</b>			<b>Reprogramada</b>		
<b>Aceptada</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>FECHA:</b>	<b>Nuevo # de SAC/P</b>	

	<b>Procedimiento para Planificar y Realizar Auditorías Internas de la Calidad</b>	<b>Hoja: 15 de 16</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-03</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

**Anexo 5**

FSC- 03-05 REV. 00

		<b>CALIFICACION DE AUDITORES INTERNOS DE LA CALIDAD</b>			
<b>NOMBRE</b>					
<b>CARGO</b>					
<b>ÁREA / DPTO.</b>		<b>FECHA DE CALIFICACIÓN</b>			
			aaaa	mmm	dd
<b>EVALUACIÓN</b>					
<b>ESTUDIOS</b>		<b>PUNTOS</b>	<b>MÁXIMO</b>		
ESTUDIOS SECUNDARIOS			10		
HABER RECIBIDO EL ENTRENAMIENTO EN AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD (MINIMO 8 HORAS).			20		
CONOCIMIENTO Y ENTENDIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001.			35		
<b>SUBTOTAL</b>			<b>65</b>		
<b>DESTREZAS ADICIONALES REQUERIDAS PARA ADMINISTRAR UNA AUDITORÍA</b>		<b>PUNTOS</b>	<b>MÁXIMO</b>		
ORGANIZACIÓN			5		
COMUNICACIÓN			5		
DIRECCIÓN			5		
<b>SUBTOTAL</b>			<b>15</b>		
<b>EXPERIENCIA</b>		<b>PUNTOS</b>	<b>MÁXIMO</b>		
POR LO MENOS UN AÑO DE SERVICIO EN LA COMPAÑÍA.			10		
<b>SUBTOTAL</b>			<b>10</b>		
<b>RE-ENTRENAMIENTO</b>		<b>PUNTOS</b>	<b>MÁXIMO</b>		
UNA VEZ AL AÑO.			10		
<b>SUB-TOTAL</b>			<b>10</b>		
<b>CALIFICACION TOTAL</b>			<b>100</b>		
<b>CLASIFICACIÓN</b> (Coloque la calificación obtenida en el casillero correspondiente)			FECHA PRÓXIMA EVALUACION (un año después de la evaluación actual)	_____	
A 100-90	B 89-70	C 69-50		aaaa – mmm – dd	
			APROBADO POR	_____	
			Representante de la Dirección	FIRMA	
<b>NOTA:</b> Los auditores con calificación de 69 – 50 no podrán realizar auditorías internas de la calidad.					

	<b>Procedimiento para Planificar y Realizar Auditorías Internas de la Calidad</b>	<b>Hoja: 16 de 16</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-03</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

### Anexo 6

<b>GUAYATUNA S.A.</b>		FSC- 03-06 REV. 00
Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 - Auditorías Internas de la Calidad		
<b>HOJA DE TRABAJO DEL AUDITOR</b>		
FECHA: _____	HORA: _____	
AUDITOR (S) _____		
TIPO DE AUDITORIA:	<input type="checkbox"/> S.G.C.S. ISO 9001:2008	<input type="checkbox"/> PROCESOS
REQUISITO DE LA NORMA A SER AUDITADO: _____		
DOCUMENTO AUDITADO: _____		
RESPONSABLE: _____	AREA: _____	
PERSONA (S) CONTACTADA (S) _____		
<b>HALLAZGOS / COMENTARIOS DE LA AUDITORIA</b>		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
Auditor (1)	Auditor (2)	
f) _____	f) _____	
Nombre: _____	Nombre: _____	
Pág. 1		

## **Anexo N° 6.4**

# **Procedimiento para control de producto no conforme**

	<b>Procedimiento para Control de Producto No Conforme</b>	<b>Hoja: 1 de 7</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-04</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

# PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

	<b>Procedimiento para Control de Producto No Conforme</b>	<b>Hoja: 2 de 7</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-04</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

<b>ÍNDICE</b>	<b>Pág.</b>
1.0.- OBJETO	3
2.0.- ALCANCE	3
3.0.- DEFINICIONES	3
4.0.- DOCUMENTOS APLICABLES	3
5.0.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
6.0.- POLÍTICAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO	5
7.0.- FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO	6
8.0.- ANEXOS	
- Anexo 1. Solicitud de acción correctiva	7

	<b>Procedimiento para Control de Producto No Conforme</b>	<b>Hoja: 3 de 7</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-04</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

### **1.0.- OBJETO.**

Establecer la metodología para identificar y controlar el producto que no sea conforme con sus requisitos, las responsabilidades y autoridades y prevenir su uso o entrega no intencional.

### **2.0.- ALCANCE.**

Se aplica a los productos que no sean conformes con los requisitos especificados que sean detectados durante las actividades operativas (descarga y clasificación de la materia prima) o administrativas, según corresponda, a fin de identificarlos y controlarlos para prevenir su uso o entrega no intencional al cliente.

### **3.0.- DEFINICIONES.**

**Producto No Conforme:** Bien o servicio que no es conforme o que no cumple con los requisitos establecidos, los cuales pueden ser detectadas por inspección visual u otro tipo de inspección.

### **4.0.- DOCUMENTOS APLICABLES.**

- Procedimiento para Aplicar Acciones Correctivas / Preventivas
- Reporte Reclamo Clientes.
- Registro “Informe de Ingreso de Materia Prima Calificado”
- Registro “Resumen de No Conformidades por año.”



	<b>Procedimiento para Control de Producto No Conforme</b>	<b>Hoja: 4 de 7</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-04</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## **5.0.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**

GUAYATUNA S.A. controla los productos no conformes mediante la toma de acciones para el tratamiento de la no conformidad detectada de acuerdo con lo establecido en el siguiente procedimiento.

### **Control de Calidad (Cliente).-**

Aplica una No Conformidad en los siguientes casos:

1. Durante el proceso operativo de descarga y clasificación se detecte la presencia de un Producto No Conforme, en función de lo establecido en el listado de “Parámetros de Aceptación, reclamación, rechazo de materia prima”, otorgado por el Cliente, considerándose como requisitos.
2. Cuando posterior a la recepción del producto se detecte la presencia de un producto no conforme.
3. Cuando se realice la entrega fuera del tiempo establecido (5 días) de la documentación habilitante de la materia prima (exportación y producción).

### **Recepción y tratamiento a producto no conforme**

GUAYATUNA.S.A., recibe la notificación de No Conformidad, la revisa y reenvía al Coordinador de Operaciones para constatación del detalle de la misma institución, luego informa mediante el Reporte de Reclamos de clientes a la Gerencia General indicando las novedades.

	<b>Procedimiento para Control de Producto No Conforme</b>	<b>Hoja: 5 de 7</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-04</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

En el Reporte de Reclamos de Clientes, el gerente general autoriza el tratamiento de la No Conformidad levantada por el Cliente, que pueden ser; emisión de Nota de Crédito, elaboración de Acciones Preventivas, según la naturaleza del caso

#### **6.0.- POLÍTICAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO.**

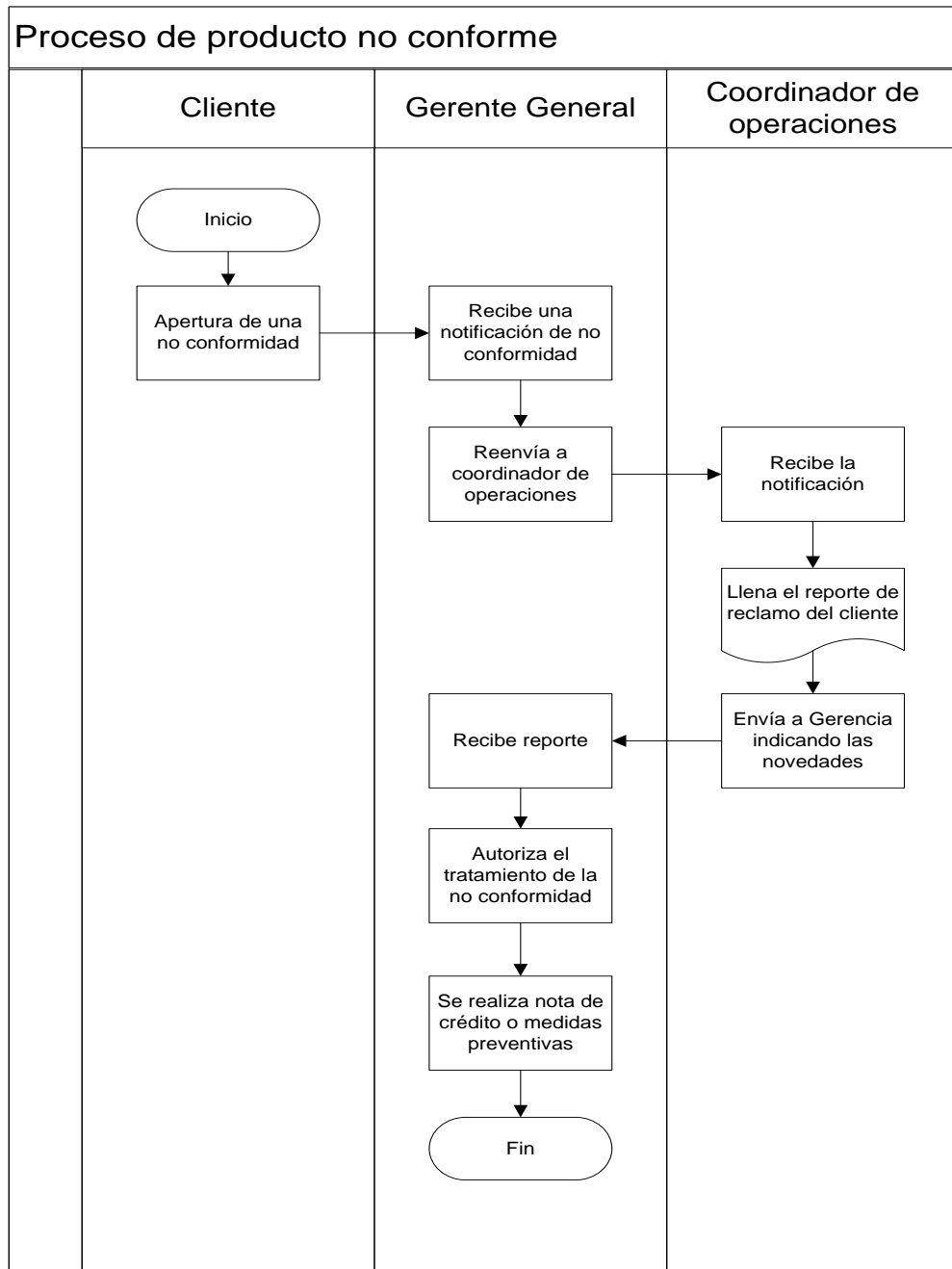
Se considerarán como Reclamos de los Clientes los “Servicios de Descarga y Clasificación No Conformes. De acuerdo a lo establecido en el “Procedimiento para el Tratamiento de Reclamos de Clientes”

Si durante el proceso de Descarga y Clasificación el Coordinador de Operaciones detectare alguna novedad tanto en el servicio como en el producto, emitirá inmediatamente un Reporte de carácter Informativo a la Gerencia General dando a conocer la misma.

Dada la naturaleza de las operaciones y de los servicios de GUAYATUNA S.A.; durante el proceso operativo de descarga y clasificación y ante la ocurrencia de un Servicio No conforme, la organización NO realiza trabajos de reparación ni presenta o plantea al Cliente, solicitud de concesión para su utilización.

	<b>Procedimiento para Control de Producto No Conforme</b>	<b>Hoja: 6 de 7</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-04</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

### 7. Flujograma del procedimiento




	<b>Procedimiento para Control de Producto No Conforme</b>	<b>Hoja: 7 de 7</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-04</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## 8. Anexo

### Anexo 1


FSC- 04-01 REV. 00

	<b>SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA</b>			ÁREA / DPTO.	SAC/P No.
	CORRECTIVA <input type="checkbox"/>	PREVENTIVA <input type="checkbox"/>	MEJORA <input type="checkbox"/>		Fecha:
CLAUSULA	Auditoría Interna    Externa		FUERA DE AUDITORIA DETECTADO POR:		
Descripción de la No-Conformidad o propuesta de mejora:					
HECHO:					
EVIDENCIA:					
CLAUSULA / DESCRIPCION:					
AUDITOR:				Firma:	
RESPONSABLE AREA:				Firma:	
CAUSA RAIZ:					
<b>DESCRIPCION DEL PLAN DE ACCION</b>					
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA TERMINO	FECHA REVISION	COMENTARIO
ACCION INMEDIATA					
ACCION MEDIATA					
ACCION LARGO PLAZO					
LA ACCION TOMADA ELIMINO LA CAUSA RAIZ.		Aceptada	SI	NO	FECHA DE CIERRE:
AUTORIZADO POR:		Ing. Fernando Velastegui		Firma:	


**Solicitud de acción correctiva**

## **Anexo N° 6.5**


# **Procedimiento para Aplicar Acciones Correctivas/ Preventivas**

	<b>Procedimiento para Aplicar Acciones Correctivas/ Preventivas</b>	<b>Hoja: 1 de 10</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-05</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

**PROCEDIMIENTO**  
  
**PARA**  
  
**APLICAR ACCIONES**  
  
**CORRECTIVAS /**  
  
**PREVENTIVAS**

	<b>Procedimiento para Aplicar Acciones Correctivas/ Preventivas</b>	<b>Hoja: 2 de 10</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-05</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

<b>ÍNDICE</b>	<b>Pág.</b>
1.0.- OBJETO	3
2.0.- ALCANCE	3
3.0.- DEFINICIONES	3
4.0.- DOCUMENTOS APLICABLES	4
5.0.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
6.0.- POLÍTICAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO	6
7.0.- FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO	7
8.0.- ANEXOS	
- Anexo 1. Libro de control de SACP	9
- Anexo 2. Solicitud de acción correctiva / preventiva	10

	<b>Procedimiento para Aplicar Acciones Correctivas/ Preventivas</b>	<b>Hoja: 3 de 10</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-05</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

### **1.0.- OBJETO.**

Establecer el método a seguir para la implementación de acciones correctivas y preventivas, en respuesta a deficiencias reales o potenciales presentadas en el Sistema de Gestión de la Calidad o en los Procesos de los Servicios, incluyendo el tratamiento eficaz de los reclamos de clientes, para prevenir su ocurrencia.

### **2.0.- ALCANCE.**

Este procedimiento se aplica ante la identificación de una No Conformidad, real o potencial, con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, del Cliente o Servicios.


### **3.0.- DEFINICIONES.**

**Acción Correctiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción Preventiva.-** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**Colaborador Designado.-** Colaborador responsable de la investigación del origen de la causa de una no conformidad y de la implementación del Plan de Acción propuesto.



	<b>Procedimiento para Aplicar Acciones Correctivas/ Preventivas</b>	<b>Hoja: 4 de 10</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-05</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

#### **4.0.- DOCUMENTOS APLICABLES.**

- Registros del S.G.C.
- Informes de Auditorías Internas y Externas de la Calidad.
- Cuestionario de Medición de Satisfacción al Cliente.

**NOTA:** En el caso que sea aplicable para las Acciones Preventivas, estos documentos son considerados como fuentes de datos para la determinación de una potencial No-Conformidad.

#### **5.0.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.**


##### **5.1.- ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS**

GUAYATUNA S.A., ha determinado que las fuentes de información para acciones correctivas y preventivas son:

- Sugerencias y/o Quejas de Clientes y Usuarios
- Productos o Servicios No conformes
- Desviaciones en especificaciones
- Indicadores de Gestión
- Medición de procesos
- Auditorías internas y externas
- Revisión por la dirección
- Incumplimiento de requisitos legales

##### **5.2 Etapas del desarrollo de acciones correctivas y preventivas**

Una vez detectada una no conformidad y propuesta(s) la(s) acción(es) correctiva(s) o preventiva(s), esta información se diligencia en el formato Solicitud de Acción de

	<b>Procedimiento para Aplicar Acciones Correctivas/ Preventivas</b>	<b>Hoja: 5 de 10</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-05</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

No Conformidades – Acciones Correctivas y/ó Preventivas, como se detalla a continuación:


- **Descripción:** Se describe la magnitud, el impacto y los riesgos de la no-conformidad real o potencial que requiere una acción para prevenir su repetición (acción correctiva) o su ocurrencia (acción preventiva).

- **Análisis y decisión de acciones correctivas /preventivas:** El responsable del área o proceso afectado determina las causas contando con los departamentos que estime oportuno. Paso seguido se plantean las alternativas de solución entre las personas involucradas en la No Conformidad, determinando las acciones correctivas o preventivas y su aplicación.

- **Implantación de acciones correctivas/preventivas:** La implantación corre a cargo del responsable del departamento o área donde se produce la deficiencia. En los casos que aplique la intervención del Comité de Calidad para determinar las prioridades o recursos de las acciones, se tratará el tema correspondiente en las reuniones que tienen de manera periódica.

- **Evaluación de la efectividad:** Los métodos de evaluación establecidos deben ser los más simples, para que si es posible mediante el autocontrol se pueda evaluar la eficacia de la acción aplicada. El comité de calidad evalúa, la eficacia de casos complejos y los responsables designados, en el resto valorando siempre que sea posible el aspecto económico.

- **Seguimiento:** Se debe asegurar la aplicación y eficacia de las acciones correctivas o preventivas, registrando los resultados y las observaciones que se deriven de su revisión.


	<b>Procedimiento para Aplicar Acciones Correctivas/ Preventivas</b>	<b>Hoja: 6 de 10</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-05</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

La organización emplea el formato Libro de SACP'S, para registrar el estado de avance en la implementación y cierre de las No conformidades. A nivel de cada punto de operación las acciones preventivas y correctivas implementan y se verifica su correcta aplicación en las áreas de trabajo correspondientes, evaluando que se haya eliminado la causa de la No Conformidad real o potencial, o bien, que se haya minimizado su impacto. El Responsable del Sistema de Gestión, se encarga de realizar el seguimiento para el cierre de las No Conformidades.

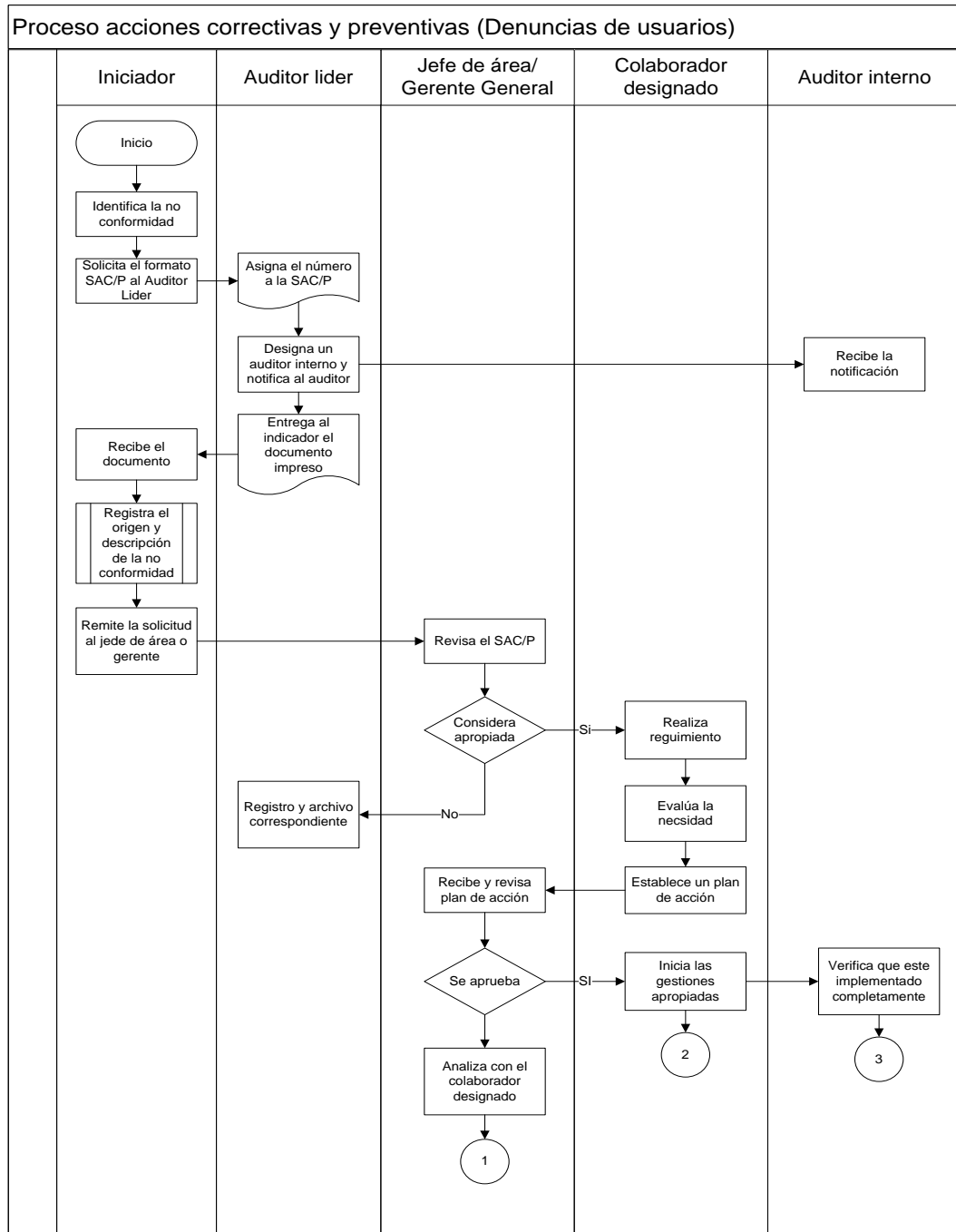
- **Cierre:** Una vez verificado el cumplimiento de todas las acciones y su efectividad se cierra la no conformidad y se hacen los comentarios que sean pertinentes del caso, si existen por parte de la Gerencia General. Esta información se registra en el formato “Libro de SACP'S de No Conformidades - Acciones Correctivas y/o Preventivas”.


#### **6.0.- POLÍTICAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO.**

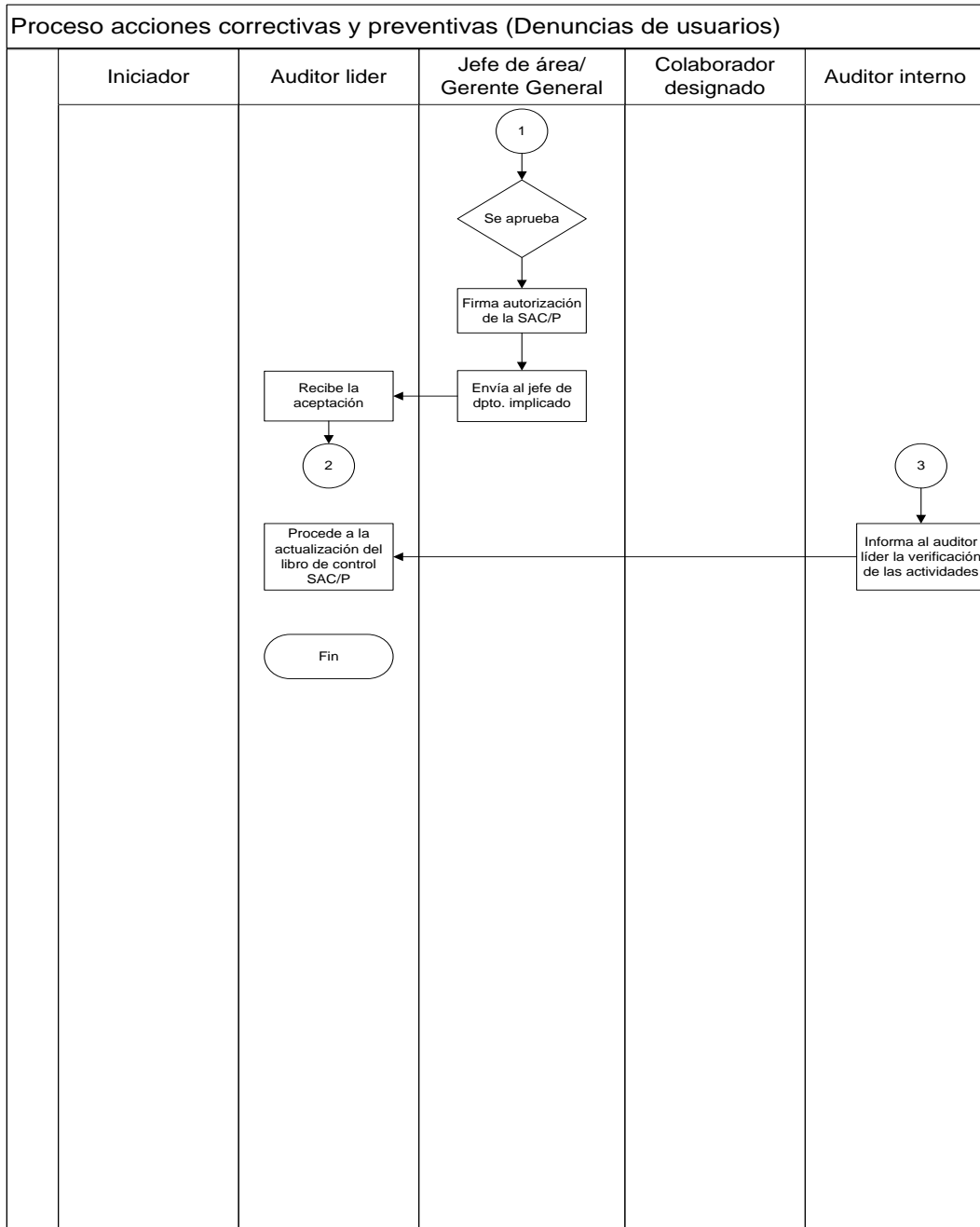
Para aquellos casos en los que la SAC/P requiera el conocimiento y aprobación del Gerente General, se la debe discutir o analizar con éste, previo a continuar su gestionamiento.

	<b>Procedimiento para Aplicar Acciones Correctivas/ Preventivas</b>	<b>Hoja: 7 de 10</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-05</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>


## 7. Flujoograma del procedimiento



	<b>Procedimiento para Aplicar Acciones Correctivas/ Preventivas</b>	<b>Hoja: 8 de 10</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-05</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>






	<b>Procedimiento para Aplicar Acciones Correctivas/ Preventivas</b>	<b>Hoja: 10 de 10</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PSC-05</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## ANEXO 2


FSC- 05-02 REV. 00

	<b>SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA / PREVENTIVA</b>		<b>ÁREA / DPTO.</b>	<b>SAC/P No.</b>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<b>Fecha</b>
<b>Clausula de la Norma</b>	<b>Auditoría</b>		<b>Denuncia de Usuario</b>	<b>Reclamo de Cliente</b>
	<b>Interna</b>	<b>Externa</b>		<b>Otros</b>
<b>Descripción de la No-Conformidad:</b>				<b>Categorización</b>
				<b>Mayor</b>
				<b>Menor</b>
				<b>Observación</b>
				<b>Otros</b>
<b>Iniciador:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>		
<b>Auditor Interno</b>				
<b>Asignado:</b>				
<b>Asignación de Responsabilidad</b>				
<b>Colaborador:</b>			<b>Fecha:</b>	
			<b>Firma</b>	
			<b>(Jefe de División/Gerente de Operaciones):</b>	
<b>Causa(s) de Origen:</b>				
<b>Descripción del Plan de Acción</b>				
<b>Fecha de Respuesta:</b>		<b>Fecha de Finalización Esperada:</b>		<b>Firma:</b>
<b>Aprobado Por:</b>		<b>Fecha de Aprobación:</b>		<b>Firma:</b>
<b>Verificación de Implantación (Auditor):</b>				
<b>Fecha de Verificación:</b>			<b>Firma:</b>	
<b>Verificación de la Eficacia (Auditor):</b>				
<b>Fecha de Verificación:</b>			<b>Firma:</b>	
<b>Cierre de la SAC/P</b>			<b>Reprogramada</b>	
<b>Aceptada</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>FECHA:</b>	<b>Nuevo # de SAC/P</b>


## **Anexo N° 6.6**

# **Procedimiento para efectuar las operaciones de descarga y clasificación de Pesca**




 GUAYATUNA S.A.	<b>Procedimiento para efectuar las Operaciones de Descarga y Clasificación de Pesca</b>	<b>Hoja: 1 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PDP-01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

**PROCEDIMIENTO PARA  
EFECTUAR LAS  
OPERACIONES DE DESCARGA  
Y CLASIFICACIÓN DE PESCA**

	<b>Procedimiento para efectuar las Operaciones de Descarga y Clasificación de Pesca</b>	<b>Hoja: 2 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PDP-01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

<b>ÍNDICE</b>	<b>Pág.</b>
1.0.- OBJETO	3
2.0.- ALCANCE	3
3.0.- DEFINICIONES	3
4.0.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
5.0.- FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO	9
6.0.- ANEXOS	
- Anexo 1. Planificación de operaciones	11
- Anexo 2. Descarga al frigorífico	12
- Anexo 3. Incidencia de descarga	13 -
- Anexo 4. Discharged	13

	<b>Procedimiento para efectuar las Operaciones de Descarga y Clasificación de Pesca</b>	<b>Hoja: 3 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PDP-01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

### **1.0.- OBJETO.**

Establecer las acciones y responsabilidades en cada fase del proceso de descarga y clasificación de la materia prima, según corresponda, a fin de asegurar la calidad, de manera que permita cumplir con los requerimientos de nuestros clientes.

### **2.0.- ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a todas las operaciones de Descarga y Clasificación de pescado y comprende desde la Planificación, coordinación y ejecución de la descarga hasta la clasificación, el cierre y la facturación del servicio suministrado.


### **3.0.- DEFINICIONES.**

**B/P.-** Buque Pesquero: Es una embarcación que realiza la captura en alta mar

**Lote.-** Número secuencial asignado a un ingreso de materia prima de acuerdo al número de entradas al frigorífico, que se compone de las dos primeras iniciales del Buque, número de ingreso a cámara y año.

**M/V o B/F.-** Moto Vessel, Buque Frigorífico: Unidad transportadora marítima (Buque Mercante) que posee un sistema adecuado de bodegaje y refrigeración para varios lotes de pescado, transbordados por diferentes B/P.

**Plano de carga o Break Down.-** Documento gráfico que identifica el lugar en las cubas en donde esta almacenada la pesca en el Buque atunero o Mercante.

	<b>Procedimiento para efectuar las Operaciones de Descarga y Clasificación de Pesca</b>	<b>Hoja: 4 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PDP-01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

#### **4.0.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**

##### **PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN PARA DESCARGA.**

El Gerente General envía correo electrónico a los involucrados en el proceso indicando el nombre de buque, fecha y hora de arribo, turnos de trabajo, cantidad estimada a descargar, adjuntando plano de carga y/o break down.


El coordinador de operaciones procede a realizar la planificación de las operaciones de descarga con las áreas relacionadas:

- Talento Humano.
- Seguridad Industrial y Ambiente.
- Control de Calidad (Cliente)
- Frigorífico. Mantenimiento en general.
- Taller de Flota.
- Dispensario Médico.

La planificación de las operaciones de descarga en muelle se utiliza el Formato “Planificación de Operaciones”, abarcan las siguientes actividades previas:

- Contratación y disponibilidad de Cuadrillas de Descarga y Clasificación.
- Seguridad Industrial: Inspecciones de acciones y condiciones subestándar del B/P o M/V.
- Disponibilidad y operatividad de Maquinarias, Equipos (Grúas) y Volquetas.

- Capacidad de almacenamiento en Cámara de Frio.

	<b>Procedimiento para efectuar las Operaciones de Descarga y Clasificación de Pesca</b>	<b>Hoja: 5 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PDP-01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

- Análisis de Calidad de materia prima en Laboratorios.
- Turnos, Horarios y equipos de trabajo, etc.

## **CONTROLES PREVIOS AL INICIO DE LA DESCARGA Y CLASIFICACION.**

Control de Calidad antes de iniciar la descarga toma muestras en las bodegas o cubas según corresponda para efectuar análisis físicos, químicos, que permitan determinar el cumplimiento de parámetros y/o especificaciones establecidas dando paso a la descarga, si este no cumple algún parámetro en el informe de análisis preliminares se reciben los lineamientos a considerar para la descarga, sea este segregación de MP según cubas o niveles.


El departamento de seguridad industrial y ambiente realiza inspección de condiciones seguras para realizar las operaciones dentro del B/P y/o M/V y confirma autorizando el inicio a las operaciones de descarga de acuerdo a la planificación.

## **OPERACIONES DE DESCARGA DE MATERIA PRIMA**

El coordinador de operaciones actúa de nexo o enlace entre el Jefe de Cuadrilla, Capitán u Oficiales del Buque para receptar las novedades o problemas operacionales suscitados que retrasen las operaciones y los tiempos planificados.

Al existir novedades, se las reporta/informa a la Gerencia General y procede la coordinación con las aéreas que correspondan para su gestionamiento y solución.

Durante el tiempo que dura el proceso de descarga, se reporta lo siguiente:

	<b>Procedimiento para efectuar las Operaciones de Descarga y Clasificación de Pesca</b>	<b>Hoja: 6 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PDP-01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

- Reporte de avance de Descarga: Utiliza el formato “Descarga al Frigorífico de Sálica del Ecuador”
- Contrastación de pesos (Báscula vs. Frigorífico): Se la realiza comparando el Control Interno de Bascula Principal contra el Informe de Ingreso de Materia Prima emitidos diariamente por Zofraport y Bodega de Frio de Salica del Ecuador respectivamente.
- Estado de hechos (aplica solo para Buques Mercantes) dada las condiciones de operatividad, no así para B/P: Utiliza los formatos: “Descarga al Frigorífico de Salica del Ecuador” - “Discharged”


Distribución y horas de trabajo del personal utilizado (cuadrillas, grueros, pangueros y otros).

## **OPERACIONES DE CLASIFICACION DE MATERIA PRIMA**

Las operaciones de clasificación, abarcan el despliegue/ejecución de las siguientes actividades:

- Recepción/deposito del pescado en las tolvas (Nº1 y Nº2) por parte de los camiones.
- Transporte del pescado a través de las bandas de clasificación.
- Clasificación por tallas y especies, y estiba en las tinas: Los criterios aplicados en la clasificación están definidos en las tablas de rangos de pesos.

Finalizada las actividades de Descarga y Clasificación, elabora el “Informe de Ingreso de Materia Prima”, en el que consta la información de los Lotes

	<b>Procedimiento para efectuar las Operaciones de Descarga y Clasificación de Pesca</b>	<b>Hoja: 7 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PDP-01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

Clasificados por especie y tallas y lo remite al Coordinador de Operaciones para el correspondiente registro de firma del responsable de la embarcación ante la ausencia de estos puede ser firmado por el Gerente General de GUAYATUNA.S.A.

### **IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO.**


Para efectos de aplicar “Trazabilidad” a los productos de GUAYATUNA S.A., se tiene establecido identificar los ingresos a Frigorífico de SAE como un lote, el mismo que es registrado en el Sistema SPA.

La estructura de la identificación del Lote está dado por el número secuencial asignado a un ingreso de materia prima de acuerdo al número de entradas al frigorífico y se compone de:

- Las dos primeras iniciales del barco;
- Numero de ingreso a cámara; y Año.
- **Ejemplo: PT01/13.**

Con este sistema de identificación de cada Lote y registrado en el SPA, estamos en condiciones de poder aplicar trazabilidad al producto y en consecuencia se puede determinar o rastrear información a través de los siguientes documentos, en orden de importancia:

- REGISTRO DE CONTROL INTERNO
- INDICENCIAS DE DESCARGA (Aplica solo a mercantes)
- LIQUIDACIÓN M/O DE DESCARGA


	<b>Procedimiento para efectuar las Operaciones de Descarga y Clasificación de Pesca</b>	<b>Hoja: 8 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PDP-01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

- INFORME DE INGRESO DE MATERIA PRIMA (DIARIO)
- INFORME DE INGRESO DE MATERIA PRIMA (TOTAL)

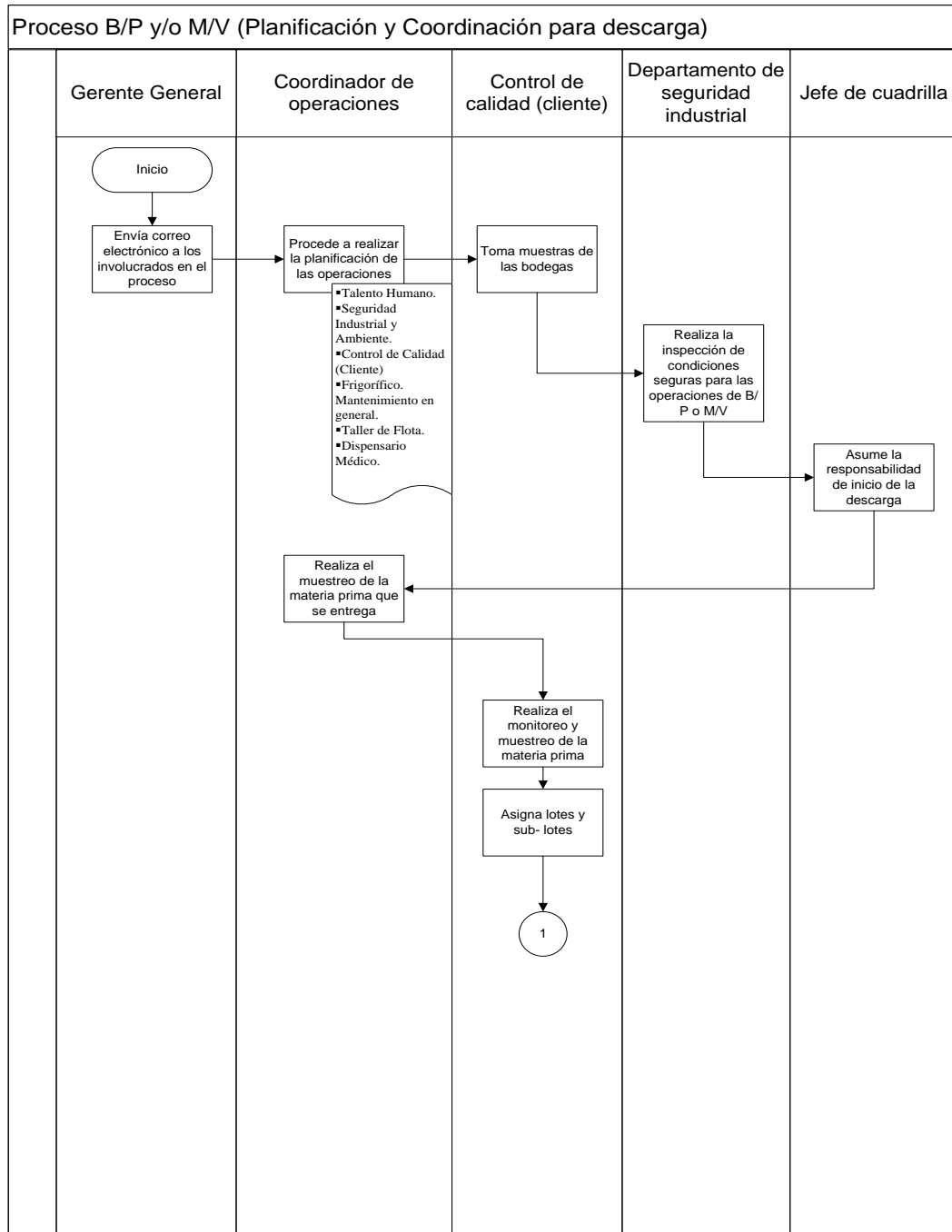
### **PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO**


GUAYATUNA S.A. efectúa actividades de inspección y control para preservar el producto durante las operaciones de Descarga y Clasificación de Pesca, hasta la entrega al cliente, con el fin de mantener la conformidad con los requisitos establecidos.

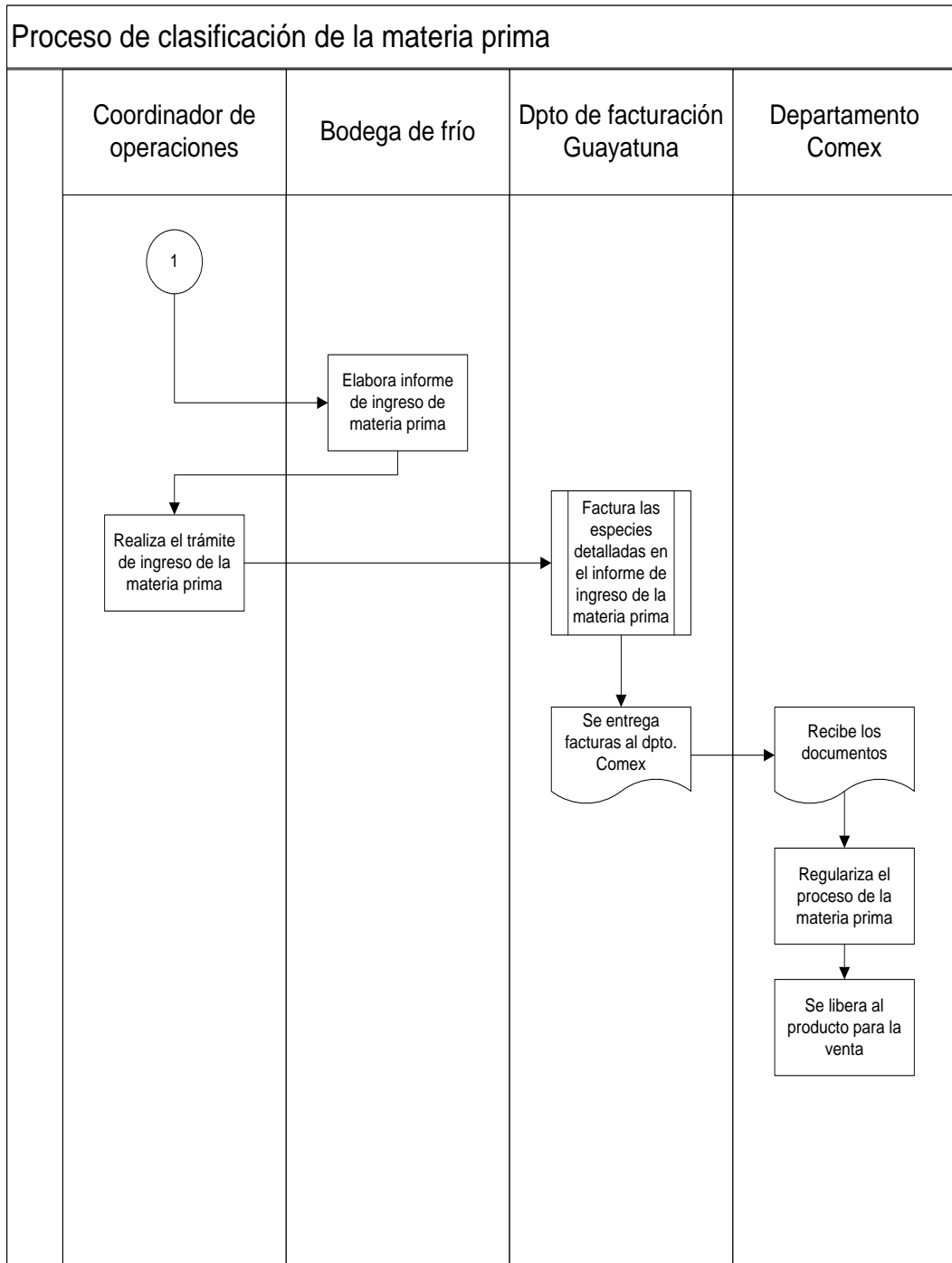



	<b>Procedimiento para efectuar las Operaciones de Descarga y Clasificación de Pesca</b>	<b>Hoja: 9 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PDP-01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

## 5. Flujograma del procedimiento



	<b>Procedimiento para efectuar las Operaciones de Descarga y Clasificación de Pesca</b>	<b>Hoja: 10 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PDP-01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>




	<b>Procedimiento para efectuar las Operaciones de Descarga y Clasificación de Pesca</b>	Hoja: 11 de 13
		Fecha de emisión: 2015
		Código: PDP-01
		No. De Revisión: 00

## 6. ANEXOS

### ANEXO 1

GUAYATUNA S.A.		FDP-01-01 REV.00				
PLANIFICACION DE OPERACIONES DESCARGA Y CLASIFICACION						
FECHA DE INICIO :				PUERTO		
NOMBRE DEL BUQUE :				EXPORTACIÓN		
NOMBRE DEL CLIENTE :				IMPORTACIÓN		
ETA :				<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		
ETB :						
ETD :						
No.	GESTIÓN	DOCUMENTOS / INFORMACIÓN / DATOS	FECHA/HORA INICIO Y TERMINO	EJECUTA O RECOLECTA	VERIFICACIÓN	OBSERVACION EVALUACION
<b>NOMINACION</b>						
1	Nominación	1.1 Aviso de llegada del buque		Dto. Documentac.	Jefe Operaciones	
<b>DOCUMENTACION</b>						
2	Preparar a Autoridad Portuaria documentos antes arribo	2.1 Solicitud de entrada del buque para Autoridad Portuaria		Departamento de Documentación	Gerente de Operaciones	
		2.2 Solicitud de licencia de salida del buque para CAE (Sin cargo)				
		2.3 Obtener factura por faros y boyas del Dto. Financiero (DIGMER)				
3	Información del buque y características del buque	3.1 Nombre del buque				
		3.2 Año de construcción				
		3.3 Call sign, Telex, fax, e-mail				
		3.4 Bandera de la nave				
		3.5 GRT				
		3.6 NRT				
		3.7 LOA				
		3.8 Numero de grúas				
		3.9 Capacidad de las grúas				
		3.10 Ubicación en plano de estiba				
		3.11 Nombre del armador.				
		3.12 ETA.				
3.13 ETB.						
3.14 ETD						
		3.15 Calados-Arribos				

	<b>Procedimiento para efectuar las Operaciones de Descarga y Clasificación de Pesca</b>	Hoja: 12 de 13
		Fecha de emisión: 2015
		Código: PDP-01
		No. De Revisión: 00

**ANEXO 2**

**B / P EX- " "**

FDP- 01-02 REV. 00

MAREA No. \_\_\_\_\_

EMPRESA : \_\_\_\_\_

BARCO MERCANTE :

**DESCARGA AL FRIGORIFICO DE SALICA DEL ECUADOR**

ESPECIE	TALLA					TOTAL GENERAL	%
<b>BIG-EYE</b>	1					0	
	2					0	
	3					0	
	4					0	
	5					0	
	6					0	
	7					0	
	8					0	
<b>TOTAL BIG-EYES</b>		0	0	0	0	0	
<b>SKIP JACK</b>	1					0	
	2					0	
	3					0	
	4					0	
	5					0	
<b>TOTAL SKIPJACK</b>		0	0	0	0	0	
<b>YELLOW FIN</b>	1					0	
	2					0	
	3					0	
	4					0	
	5					0	
	6					0	
	7					0	
	8					0	
<b>TOTAL YELLOW FIN</b>		0	0	0	0	0	
<b>ALBACORA</b>	6					0	
<b>MELVA (BARRILETE)</b>						0	
<b>MELVA (BOTELLA)</b>						0	
<b>ATÚN MIXTO</b>						0	
<b>ATÚN ROTO</b>						0	
<b>RECHAZO</b>						0	
<b>SUB TOTAL SAE</b>		0	0	0	0	0	
<b>BODEGA</b>							
<b>PLAN</b>							
<b>PESO BASCULA SAE</b>						0	

PESCA BLANCA  
ARMADOR

0	0	0	0	0	0
					0


TOTAL SDE ( INCLUYE PESCA BLANCA )

**0** Kg

DIFERENCIA DE PESO BÁSCULA SAE VS FRIGORIFICO

**0**

OBSERVACIONES

	<b>Procedimiento para efectuar las Operaciones de Descarga y Clasificación de Pesca</b>	<b>Hoja: 13 de 13</b>
		<b>Fecha de emisión: 2015</b>
		<b>Código: PDP-01</b>
		<b>No. De Revisión: 00</b>

**ANEXO 3**

**INCIDENCIAS DE DESCARGA**

**Nave:**  
**Fecha:** FDP- 01-03 REV. 00  
**Ref.:**  
**PERSONAL DE DESCARGA DE LA CUADRILLA**

Fecha	Turno	Personal	Descarga diaria	INCIDENCIAS
			tm	DESCARGA

<b>ATRAQUE</b>	
----------------	--


<b>ZARPE</b>	
--------------	--

ELABORADO POR:  
 CARGO:

**ANEXO 4**

**DISCHARGED**

FDP- 01-04 REV. 00

DATE	HOLD 1			HOLD 2			HOLD 3			HOLD 4				
	A	B	C	A	B	C	A	B	C	A	B	C		
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0