



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008, PARA EL CAMAL
MUNICIPAL DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

AUTORA:

GABRIELA ESTEFANÍA CACUANGO CABEZAS

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el trabajo de titulación, realizada por la señorita estudiante Gabriela Estefanía Cacuango Cabezas ha sido revisada en su totalidad, por lo tanto se autoriza su presentación.

.....
Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra
DIRECTOR DEL TRABAJO TITULACIÓN

.....
Ing. Javier Lenin Gaibor
MIEMBRO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Gabriela Estefanía Cacuango Cabezas, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 01 de diciembre de 2015

Gabriela Estefanía Cacuango Cabezas

C.I: 060418633-8

INDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal.....	ii
Declaración de autenticidad	iii
Indice general.....	iv
Indice de tablas	vii
Resumen ejecutivo	viii
Abstract.....	ix
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Delimitación del Problema	4
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEORICA	7
2.1.1 Calidad	7
2.1.1.1 Gurúes de la calidad	7
2.1.1.2 Reseña histórica de la Calidad.....	13
2.1.1.3 Importancia de la Calidad en las Empresas	15
2.1.1.4 Enfoques de la calidad.....	15
2.1.1.5 Los Cinco fundamentos de la Calidad	15
2.1.2 Sistema de Gestión de Calidad	17
2.1.2.1 Beneficios de trabajar con un Sistema de Gestión de Calidad	17
2.1.2.2 Principios de la Gestión de la Calidad	18
2.1.2.3 La Calidad en los Servicios	19
2.1.2.3.1 Medida de la calidad del servicio	19
2.1.2.3.2 Retroalimentación en la prestación del servicio	19

2.1.2.4	¿Cómo medir la calidad en el servicio?.....	20
2.1.3	Organización Internacional de Estandarización (ISO).....	22
2.1.3.1	Enfoque basado en procesos.....	22
2.1.3.2	Norma ISO 9001 - 2008	23
2.1.3.2.1	Beneficios de la implementación de la Norma ISO 9001 – 2008	25
2.1.3.3	Objetivos del programa de mejoramiento continuo con base en la Norma ISO 9001	26
2.1.3.4	Fase I: Diagnóstico.....	27
2.1.3.5	Fase II: Desarrollo del Plan de Asesoría.....	27
2.2	MARCO CONCEPTUAL	35
2.3	IDEA A DEFENDER.....	36
2.4	VARIABLES	36
2.4.1	Variable Independiente.....	36
2.4.2	Variable Dependiente	36
CAPÍTULO III: MARCO METOLÓGICO		37
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.4.1	Métodos de Investigación.....	39
3.4.2	Técnicas de Investigación.....	39
3.5	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	40
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		42
4.1 DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA EL CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.....		42
4.1.1	Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	42
4.1.2	Compromiso de la Dirección.....	42
4.1.3	Nombramiento del Representante legal.....	43
4.1.4	Política de Calidad	43
4.1.5	Objetivos de Calidad	43
4.1.6	Elaboración del Manual de Calidad.....	43
4.1.7	Manual de Procedimientos	117

CONCLUSIONES	209
RECOMENDACIONES	210
BIBLIOGRAFÍA	211
ANEXOS.....	213

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Evolución de la Calidad.....	14
Tabla 2: Criterios que se deben cumplir.....	21
Tabla 3: Personal del Camal Municipal de Riobamba.....	40
Tabla 4: Codificación para el control de documentos.....	165
Tabla 5: Codificación de registros de calidad.....	171

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ciclo Deming	9
Figura 2: Espina de Pescado	11
Figura 3: Plan Estratégico.....	29
Figura 4: Mapa de Procesos.....	56
Figura 5: Organigrama Estructural.....	63

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación propone un Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, para el Camal Municipal de Riobamba, enfocándose en la necesidad de responder a la problemática encontrada en la empresa, cuyo propósito fundamental es brindar un mejor servicio a sus clientes, tanto interno como externo.

La información obtenida se recopiló y analizó a través de entrevistas realizadas a todos los trabajadores del Camal Municipal, llegando a elaborar con esta información los documentos, registros y declaraciones exigidos por la Norma ISO que es la base para implementar el Sistema de Gestión de Calidad con la finalidad de optimizar los procesos y sus recursos.

Con todo el trabajo realizado más el compromiso de la dirección, y las actividades de socialización, capacitación y distribución de documentos, se entrega toda la estructura operacional y de trabajo debidamente documentada, para dar cumplimiento a lo exigido por la Norma de Calidad.

Se concluye que la implementación del SGC en el Camal Municipal de Riobamba, le permitirá elevar de manera continua y sostenida la satisfacción de sus clientes.

Se recomienda al Camal Municipal de Riobamba la implementación del SGC, además de la formación y preparación al personal en lo relacionado a los conceptos de calidad total, mejora continua, y uso de la documentación referente al SGC.

Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The following research proposes the design of a Quality Management System base on ISO 9001:2008 norm for the Municipal Slaughterhouse of Riobamba, this is based on the need to solve the problems found in the company, which main purpose is to offer a better internal and external service for the customers.

The information obtained was collected and analyzed trough surveys carried out for the workers of the Municipal Slaughterhouse, this information was used to elaborate the documents, records, and declarations required by ISO Norm; this is considered as the basis for the implementation of the Quality Management System in order to optimize the processes and resources.

With all the work carried out, the Management commitment, socialization activities, training and distribution of documents, it was posible to provide all the operational and work structure properly documented in order to fulfill everything required by the Quality Norm.

It is concluded that the implementation of the Quality Management System at the Municipal Slaughterhouse of Riobamba will increase the customers' satisfaction in a continuous and sustained way.

It is recommended for the Municipal Slaughterhouse to implement the Quality Management System as well as the personnel's training and formation regarding with total quality concepts, continuous improvement, and use of information related to the Quality Management System.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación es realizado con el propósito de obtener el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para el Camal Municipal de Riobamba en respuesta a la necesidad de contar con una herramienta de mejora continua y de calidad en el servicio ofrecido a los clientes.

La noción de mejora continua se describe al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma concluyente. Estamos siempre en un proceso de cambio, de desarrollo y con contingencias de mejorar. La vida no es algo estático, sino más bien un proceso dinámico en constante evolución, como parte de la naturaleza del universo y este razonamiento se aplica tanto a las personas, como a las organizaciones y sus dinamismos.

Sin embargo, la bibliografía se encuentra ya establecida y los requerimientos de calidad también; por lo tanto lo que va a diferenciar a las organizaciones y a otorgar la ventaja competitiva de unas sobre otras; es sin duda el grado de aplicabilidad que posean sus sistemas de calidad y sobre todo el compromiso de los miembros de dichas organizaciones para lograr la satisfacción del cliente.

Los diferentes elementos que conforman el sistema de gestión de calidad del Camal Municipal de Riobamba se describe en el manual de calidad diseñado, los cuales se encuentran agrupados en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).

Mediante la adopción de la Norma ISO 9001:2008, el Camal Municipal de Riobamba se enfocará a trabajar por procesos, buscando una mejora continua y la eficiencia mediante un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

El Camal Municipal de Riobamba sabe que hoy en día la calidad se ha convertido en una necesidad y la adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica para la organización.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Camal Municipal de Riobamba es una dependencia del GADM, cuya actividad principal es el faenamiento y desposte de animales: bovinos, ovinos y porcinos para el consumo humano.

Sin embargo, el jueves 5 de diciembre de 2013 el Camal Municipal de Faenamiento de Riobamba, fue clausurado en forma definitiva. Los técnicos de la Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro (AGROCALIDAD) de Chimborazo decidieron cerrarlo debido a las condiciones antihigiénicas en que se faenaba a los animales; según los técnicos, en el lugar no se aplicaban las normas de higiene y salubridad básicas para el faenamiento y almacenamiento de cárnicos; el cierre del matadero se fundamenta en tres aspectos: el primero se enfoca en la parte operativa, ya que la infraestructura era deplorable y los pisos y paredes se encontraban en mal estado. El camal fue diseñado para que funcione 20 años pero han pasado 33 es lo que indicó el administrador de la institución.

El segundo aspecto fue que el personal no contaba con la indumentaria necesaria como mascarillas, guantes, botas y mandiles para realizar sus actividades.

Y el tercer aspecto es que no se respetaba el periodo de descanso de los animales previo a su faenamiento que es de 12 horas para ganado bovino y 4 para cerdos y ovinos, tal como lo estipula la ley de mataderos; del mismo modo no se chequeaba a los cuadrúpedos para descartar eventuales enfermedades infectocontagiosas.

Superadas todas estas problemáticas, el camal vuelve aperturar sus puertas en noviembre del 2014, tras una inversión de USD 831.000,00 dólares luego de cumplir con todos los requisitos y exigencias establecidos por el Ministerio de Salud y AGROCALIDAD.

Actualmente, el Camal Municipal cuenta con una infraestructura completamente renovada para el faenamiento de animales; el lugar fue cubierto con pintura anticorrosiva que es una base que sirve de barrera para dar protección contra la

corrosión y es resistente a la humedad, con lo que se garantiza el mantenimiento de un ambiente higiénico. Además está dotado de un sistema séptico que cumple con los más exigentes requisitos determinados por las entidades de control.

A pesar de estos cambios, aún persisten una serie de problemas, ya que no se cuenta con un manual de calidad que establezca y detalle los diferentes procesos que debe cumplir su personal para el faenamiento y desposte de animales de consumo humano; y mucho menos con un sistema de gestión de calidad que les permita una mejor organización y sobre todo reorientar el desempeño en las actividades diarias de sus colaboradores a fin de ofrecer un mejor servicio y atención a sus usuarios.

El Camal Municipal no solamente incumple ciertas normas de calidad, que es el tener un manual de procedimientos, y el monitorear las condiciones en las que se desarrolla el proceso de faenamiento; sino que inobserva la política y compromisos de mejora continua interna existentes, lo que ocasiona que no se pueda satisfacer las expectativas de todos los interesados, que son en primer lugar el mismo Camal, los introductores de ganado y la ciudadanía consumidora de carne.

También presenta un inapropiado control interno en la mayor parte de los procesos, ya que éstos no se encuentran definidos, lo que ocasiona que no solamente se produzcan inconformidades, sino un proceso inadecuado de faenamiento de la carne y por ende afecta a la imagen de la empresa.

Adicionalmente, existe inconformidad a nivel empresarial, ya que aún no cuentan con toda la maquinaria requerida para realizar sus actividades de forma técnica, que es la máquina de lavado de patas y de panzas, lo que impide optimizar tiempo y mano de obra.

Finalmente, se hace evidente la falta de supervisión a los operarios en el proceso de faenamiento, a más de la inexistencia de documentación sustentatoria de los distintos procesos de faenamiento, lo que ocasiona falta de información, seguimiento y control que permita el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones adecuadas.

Todos los problemas citados anteriormente tienen su origen en la falta de un Sistema de Gestión de Calidad que sea adecuadamente socializado, difundido y mantenido entre el personal de la empresa.

Por lo señalado, era urgente y necesario emprender con el Diseño del presente Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, a fin de corregir la serie de irregularidades citadas anteriormente y por ende elevar la satisfacción de los clientes.

1.1.1 Delimitación del Problema

Esta investigación se la realizó en el Camal Municipal de Riobamba, ubicado en la Parroquia Maldonado, Avenidas: Leopoldo Freire y Circunvalación, junto al Mercado Mayorista de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, orientada al Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la mejora de los distintos procesos en la empresa.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Esta propuesta justificó su emprendimiento desde la perspectiva teórica, ya que se aprovechó todo el sustento teórico existente sobre Calidad y muy particularmente sobre Gestión de la Calidad, y así adaptarlo a las necesidades del Camal Municipal de la ciudad de Riobamba y concluir en la elaboración del presente Sistema de Calidad bien fundamentado.

Dentro de la utilidad científica, cabe señalar que el diseño del sistema de gestión de calidad, se justificó su realización, ya que se aplicaron procedimientos lógicos y ordenados a través de técnicas de investigación, la primordial fue la observación directa ya que personalmente se realizó el contacto con el hecho a investigar, que en este caso fue la planta de faenamiento de los animales (bovino, ovino y porcino) para conseguir la información desde adentro, otra de las técnicas fue la utilización de la entrevista estructurada y no estructurada con preguntas al personal administrativo y operativo de la institución; todo esto basado en la investigación descriptiva, de campo y documental con la finalidad de levantar información veraz, oportuna, y confiable de los distintos procesos claves de producción, que pudieron ser resumidos en un moderno Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para el Camal Municipal de Riobamba.

Desde la perspectiva académica, el presente trabajo investigativo se justificó, ya que tuve la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación académica en procura de solucionar los problemas que caracterizan a la

empresa municipal de faenamiento; pero, también tuve la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos fruto de la experiencia y la vida real, uno de ellos fue el conocer cómo funciona un camal municipal desde la parte administrativa hasta la operativa, incluido leyes y reglamentos que rigen la actividad del camal municipal; y, sin dejar de ser menos importante, esta investigación me permitió cumplir con un pre requisito para mi incorporación como nueva profesional de la república.

Finalmente, dentro de la perspectiva práctica, esta investigación se justificó su realización, ya que me permitió estructurar la política de gestión de calidad, objetivos de calidad, mapa de procesos de cada una de las líneas, luego de ello se analizaron los recursos, entradas y resultados de los distintos procesos, enfocándolos en la mejora continua.

Dentro de los beneficiarios directos de este trabajo de investigación, están los propios integrantes del Camal Municipal (administradores y personal operativo), y también los demás Camales Municipales del país, ya que el Sistema de Gestión de la Calidad diseñado, puede convertirse en un referente para su análisis y aplicación, sistema que ayudará a: mantener e incrementar clientes internos y externos, no solo satisfechos sino también leales, reducir costos y mejorar su gestión administrativa y de dirección, así como mejorar muchos de los procesos internos y con esto lograr un mejor posicionamiento en el mercado local y nacional.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para el Camal Municipal de Riobamba, Provincia de Chimborazo, a fin de mejorar sus procesos y asegurar la mejora continua, permitiendo que sus actividades se puedan desenvolver de forma eficiente y eficaz para un correcto desarrollo de la institución.

1.3.2 Objetivos Específicos

- 1.** Determinar el marco teórico que sirva de sustento para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, valiéndonos para el efecto de cuanto material bibliográfico y de investigación existente sobre el tema de calidad.
- 2.** Diagnosticar la situación actual de la empresa desde una perspectiva metodológica, utilizando para el efecto los diferentes métodos y técnicas de investigación que nos permita diseñar el Sistema de Gestión de Calidad para el Camal Municipal de Riobamba.
- 3.** Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001 – 2008, acorde a las necesidades y requerimientos del Camal Municipal de Riobamba, a través del levantamiento de información y estableciendo los procedimientos, mapa de procesos, instrucciones, formatos e instrumentos de gestión de calidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEORICA

2.1.1 Calidad

Concepto de Calidad

Según Fontalvo & Vergara (2010) definen el concepto de calidad como “el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisface las necesidades y expectativas de los clientes”. (p.22)

En este sentido Deming (1989) propone la calidad en términos “de la capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente”. (p.22)

Juran, (1990) concibe la calidad como “la adecuación al uso”, también la define como “las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes” (p.23)

Definición de la Norma ISO-9000: “Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. (p.5)

Por lo anterior, se puede concluir que la Calidad es el conjunto de características y propiedades inherentes que cumplen con los requisitos y expectativas del cliente.

2.1.1.1 Gurús de la calidad

Entre los principales autores influyentes de la calidad, según James (1997), cita a los siguientes:

a) Joseph Juran

La definición de calidad de Juran es adecuación para el uso. Lo utiliza en el contexto de que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio. Juran aplicó a la calidad dos significados diferentes: característica y ausencia de defectos.

El enfoque de Juran fue siempre hacia la mejora de la calidad. La meta era incrementar la actuación a niveles nunca antes conseguidos. Juran sugirió que para poder hacer un proyecto sobre esto, trabajando en un problema, las compañías deben pasar por una ruptura de actitud, organización, conocimientos, patrones culturales y resultados.

b) Edwards Deming

Entre las diferentes aportaciones de este autor en el campo de la estadística, en el control y en la mejora de la calidad caben destacar dos: los catorce puntos de Deming y “El Ciclo Deming o PDCA”.

Los catorce puntos de Deming

1. Crear constancia (y consistencia) de objetivos: esto significa que la dirección debe planificar para hoy y para mañana y debe ofrecer un esfuerzo coordinado y organizado para alcanzar las metas establecidas para el futuro.
2. Adoptar la nueva filosofía: la cultura de la calidad debe convertirse en parte del variado trabajo de una organización.
3. Evitar la inspección masiva de productos: la calidad no surge de la inspección sino de la mejora de procesos.
4. Comprar por calidad, no por precio: éste es uno de los grandes problemas que conlleva el corto plazo. Es necesario estrechar lazos con los proveedores.
5. Mejorar continuamente: mejorar constantemente el sistema de producción y servicio.
6. Instituir la formación y re-formación: formar y entrenar a los trabajadores para mejorar el desempeño.
7. Instituir el liderazgo: generar un liderazgo eficaz, especialmente el auto-liderazgo es un requisito principal en la cultura de la calidad.

8. Erradicar el miedo: las sugerencias de mejora deben ser tomadas positivamente y debe evitarse la respuesta de la dirección, escasa de apoyo.
9. Romper las barreras entre departamentos: las barreras estructurales en una organización deben ser eliminadas si interfieren con la eficacia de la calidad.
10. Eliminar eslóganes, exhortaciones: se deben evitar los lemas que reflejan situaciones ideales, que no guardan similitud con la actual situación de la calidad.
11. Eliminar cuotas numéricas: la aplicación de normas de trabajo ha frustrado mucho a los trabajadores, porque el esfuerzo no está incluido en los resultados.
12. Eliminar las barreras que privan a la gente de estar orgullosa de su trabajo.
13. Estimular a la gente para su mejora personal: los continuos progresos cualitativos harán que los trabajadores desarrollen nuevas habilidades.
14. Actuar para lograr la transformación: esto requiere el compromiso de la alta dirección y un enfoque a largo plazo.

Ciclo Deming o PDCA

Figura 1: Ciclo Deming



Fuente: GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL
Autor: James Paul

c) Crosby

Conocido especialmente por impulsar la cultura de los cero defectos, con la que se logra reducir en gran medida las actividades de inspección. El lema de calidad de Crosby es “conformidad con las necesidades y la calidad es libre”.

Crosby (1979) desarrolló lo que él llamó los cinco absolutos de la calidad. Estos son:

1. Conformidad con las necesidades: la idea de fondo es que una vez que se hayan determinado las necesidades, el proceso de producción mostrará calidad si el producto o servicio resultante del proceso está de acuerdo con esas necesidades.
2. No existe otra cosa como un problema de calidad.
3. No existe otra cosa como la economía de la calidad; es siempre más barato hacer bien el trabajo la primera vez.
4. La única medida de actuación es el coste de la calidad.
5. La única actuación estándar es la de cero defectos.

d) Kaoru Ishikawa

Ishikawa fue conocido por su contribución a la gestión de la calidad a través del control estadístico. Su desarrollo del diagrama de Ishikawa (de espina de pescado) y el empleo de las siete antiguas herramientas de la calidad proporcionaron las capacidades básicas para el uso de las técnicas de resolución de problemas.

¿QUÉ ES CALIDAD?

- En cualquier industria, controlar la calidad es hacer lo que se tiene que hacer.
- El control de calidad empieza y termina con la capacitación a todos los niveles.

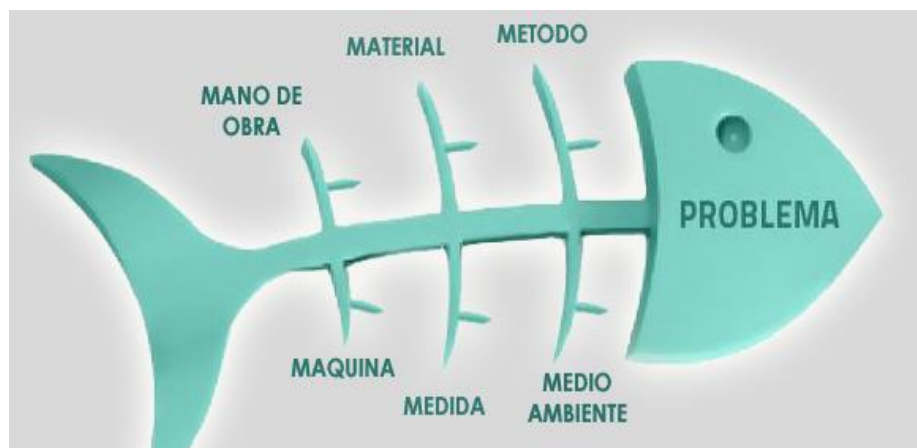
- Siempre se deben tomar las acciones correctivas apropiadas. El control de calidad no acompañado de acción es simple diversión.

Después de trabajar en la aplicación de la gestión de la calidad en la dirección y niveles intermedios, en Japón se vio la necesidad, de involucrar también a los operarios. Por ello, en 1962 desarrolló los círculos de calidad.

Los círculos de calidad son pequeños grupos compuestos por personas voluntarias de la organización que resuelven los problemas de los niveles más operativos de la organización. Todos sus miembros pertenecen a la misma área de trabajo y normalmente es el propio grupo quien determina el problema a resolver.

Diagrama de Ishikawa

Figura 2: Espina de Pescado



Fuente: CALIDAD TOTAL

Autor: Kaoru Ishikawa

e) Armand Feingenbaum

Feingenbaum en los años 50 definió la calidad total como un eficaz sistema de integrar el desarrollo de la calidad, su mantenimiento y los esfuerzos de los diferentes grupos en una organización para mejorarla, y

así permitir que la producción y los servicios se realicen en los niveles más económicos que permita la satisfacción de un cliente.

Su filosofía se resume en tres pasos hacia la calidad:

1. Liderazgo de calidad: la administración debe basarse en una buena planeación, manteniendo un esfuerzo constante hacia la calidad.
2. Tecnología de calidad moderna: los problemas de calidad no pueden ser atendidos sólo por el departamento de calidad. No se requiere fomentar una integración de todos los que participan en el proceso para que evalúen e implementen nuevas técnicas para satisfacer a los clientes.
3. Compromiso organizacional: debe llevarse a cabo una capacitación y una motivación constante para toda la fuerza laboral que participan en la organización dentro del proceso. Esto acompañado de una integración de la calidad en la planeación de la empresa.

f) Genichi Taguchi

La principal contribución de Taguchi se refiere a la eficacia de la calidad de diseño. Cree en el diseño de un producto y del proceso de producción para alcanzar un objetivo de valor, haciéndolo fuerte e insensible a las variaciones del proceso.

El autor considera que la no calidad es la pérdida generada a la sociedad por un producto, desde el momento de su concepción hasta el reciclado, por no haber hecho lo correcto.

El objetivo de la organización debe ser minimizar la no calidad, pues las pérdidas que los productos causan a sus usuarios a corto, mediano o largo plazo revierten en perjuicio para las organizaciones que los fabrica, y del mismo modo sucede con los daños que se pueden causar a la sociedad. Taguchi desarrolla métodos estadísticos para evaluar esta pérdida y así minimizarla.

Taguchi hizo una muy importante contribución a la estadística industrial. Los elementos clave de su filosofía de calidad son:

1. La función de pérdida, utilizado para medir la pérdida financiera de la sociedad resultante de la mala calidad.
2. La filosofía del control de calidad fuera de línea, el diseño de productos y procesos basado en parámetros de diseño que determinan el buen funcionamiento del equipo.
3. Las innovaciones en la estadística del diseño de experimentos, en particular el uso de una serie de factores externos que son incontrolables en la vida real, pero son sistemáticamente variadas en el experimento.
4. Taguchi hace mención a que es más barato rediseñar los procesos de fabricación de productos, que emprender las acciones de mejora de la calidad luego de un control. (p. 46-57)

2.1.1.2 Reseña histórica de la Calidad

El término calidad se ha empleado desde hace muchos años atrás, ya que a través del tiempo el enfoque que se le da es diferente. A continuación en la tabla | se presentan los diferentes cambios del término calidad.

Tabla 1: Evolución de la Calidad

ETAPA	CONCEPTO	FINALIDAD
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello.	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacer al cliente. - Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho. - Crear un producto único.
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad. (se identifica producción con calidad)	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacer una gran demanda de bienes. - Obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad).	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera.	<ul style="list-style-type: none"> - Minimizar costos mediante la calidad. - Satisfacer al cliente. - Ser competitivo.
Posguerra (Resto del mundo)	Producir cuanto más, mejor.	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra.
Control de Calidad	Técnicas de inspección en producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacer al cliente. - Prevenir errores. - Reducir costos. - Ser competitivos.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacer tanto al cliente externo, como interno. - Ser altamente competitivo. - Mejora continua.

Fuente: GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL
Autor: James Paul

2.1.1.3 Importancia de la Calidad en las Empresas

Dimaté (2013) al referirse a la importancia de la calidad en las empresas, indica que:

No es solo la importancia de un sello de calidad en el nombre de la institución/empresa, la importancia va más allá de cumplir con papeleo o normas, la verdadera importancia de la calidad es el diseño específico para el buen desarrollo, el conocimiento de la empresa: sus puntos a favor y en contra, es reunir todos los conceptos para ser mejores cada día. (p.2)

2.1.1.4 Enfoques de la calidad

En su estudio James (1997) concluyó que la calidad presenta diferentes enfoques, a saber:

1. Enfoque de la calidad psicológico (trascendente), enfoque de la calidad basado en el usuario y basado en el valor.
2. Enfoque de la calidad basado en el proceso – fabricación o servicio.
3. Enfoque de la calidad basado en el producto o en el servicio.

Las bases subyacentes para estos tres enfoques de la calidad son los cinco fundamentos de la calidad de Garvin. (p. 62)

2.1.1.5 Los Cinco fundamentos de la Calidad

Garvin (1988) sugiere que existen cinco fundamentos de la calidad:

1. Enfoque trascendente de la calidad

Garvin sugiere que la calidad, usando este enfoque, es una simple y no analizable propiedad que aprendemos a reconocer sólo a través de la experiencia. Es algo que no se puede tocar pero se conoce instantáneamente y puede diferir, con el tiempo, en relación a una misma cosa.

2. Enfoque de la calidad basado en el producto

Para cambiar las necesidades del cliente en términos de generar nuevos requerimientos del cliente (cliente – diseño) y posteriormente nuevas especificaciones, el marketing usa generalmente una estrategia basada en el producto/usuario. De esta manera, una estrategia de diseño basada en el producto, donde la calidad está determinada como una variable precisa y medible, las diferencias en calidad reflejan las diferencias en la cantidad de cierto ingrediente o atributo poseído por el producto.

3. Enfoque de la calidad basado en el usuario

Es una estrategia basada en el usuario, las definiciones se basan en la premisa de que la calidad solamente la determina el usuario. Se considera que los consumidores individuales tienen diferentes gustos y necesidades, y los artículos que mejor satisfacen sus preferencias son considerados como los que poseen una mayor calidad percibida.

4. Enfoque de la calidad basado en la fabricación

Para cambiar las especificaciones del diseño a parámetros del producto, los fabricantes utilizan generalmente una estrategia de fabricación. Es aquí donde los procesos de ingeniería y de fabricación son específicamente considerados. Este hecho también sugiere el punto de partida del concepto de Crosby de conformidad con los requisitos. La estrategia de fabricación busca asegurar que se minimicen las desviaciones del modelo estándar – las especificaciones del diseño, ya que éstas reducen la calidad del producto fabricado. Por tanto, esta estrategia se caracteriza por el aumento de la calidad enfocado hacia unos costes más bajos.

5. Enfoque de la calidad basado en el valor

Garvin sugiere que la base de este enfoque es la comprensión psicológica del significado de valor. Es una determinación independiente que refleja la tendencia del coste individual. La tesis de Garvin dice que un zapato

deportivo de 60.000 pts., no es un producto de calidad debido a que no tendrá muchos compradores, aunque esto no sea necesariamente de esta forma.

El juicio basado en el valor refleja en realidad un enfoque inspirado en la fabricación desde los días en que los productos se compraban por categorías, más que por otros motivos. En consecuencia, los consumidores han estado condicionados a aceptar que la calidad de un producto está determinada por el precio. (p. 62 – 65)

2.1.2 Sistema de Gestión de Calidad

En su artículo sobre sistemas de gestión de la calidad, Yáñez (2008), establece:

Un Sistema de Gestión de Calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada, que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

En otras palabras, un Sistema de Gestión de Calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional, y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción al cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización. (p.2)

Si bien el concepto de Sistema de Gestión de Calidad nace en la industria de manufactura, éstos pueden ser aplicados en cualquier sector, tales como los de servicios y gubernamentales.

2.1.2.1 Beneficios de trabajar con un Sistema de Gestión de Calidad

En su ensayo, Dimate (2013) concluyó que los beneficios de trabajar con un sistema de calidad son los siguientes:

- Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece.
 - Atención amable y oportuna a sus usuarios.
 - Transparencia en el desarrollo de procesos.
 - Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes.
 - Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones.
 - Integración del trabajo, en armonía y enfocado a procesos.
 - Adquisición de insumos acorde con las necesidades.
 - Delimitación de funciones del personal.
 - Mejores niveles de satisfacción y opinión del cliente.
 - Aumento de la productividad y eficiencia.
 - Reducción de costos.
 - Mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo.
 - Una ventaja competitiva, y un aumento en las oportunidades de ventas.
- (p. 13)

2.1.2.2 Principios de la Gestión de la Calidad

Para el logro de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en las empresas, la norma ISO 9000 establece ocho principios que pueden ser utilizados con el fin de direccionar las empresas hacia un mejor desempeño. (Fontalvo & Vergara, 2010), a saber:

- ❖ Enfoque al cliente.
- ❖ Liderazgo.
- ❖ Participación del personal.
- ❖ Enfoque basado en procesos.

- ❖ Enfoque de sistema para la gestión.
- ❖ Mejora continua.
- ❖ Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- ❖ Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor. (p. 14)

2.1.2.3 La Calidad en los Servicios

El concepto de servicios lo define Harrington J y Harrington J, S (1997), como:

Una contribución al bienestar de los demás y mano de obra útil que nos proporciona un bien tangible.

Por otro lado, una organización de servicios la podemos entender como aquella que, dentro de los resultados con la interacción de sus clientes, se caracteriza por desarrollar transacciones en beneficio de éstos que proporcionan conocimientos o información a sus clientes.

Muchas organizaciones, aunque suministran un bien tangible, se distinguen en el mercado porque ofrecen un servicio adicional que las caracteriza (servicio intangible). (p.23)

2.1.2.3.1 Medida de la calidad del servicio

Fontalvo & Vergara (2010) al referirse a la medida de calidad del servicio, señala:

Para que las organizaciones mantengan una ventaja competitiva es necesario contar con unos indicadores que permitan establecer la medida de la calidad en los servicios suministrados. Pero medir la calidad en los servicios no es fácil, por lo que la correcta gestión de la calidad del servicio consiste en saber medirlo. Para esto es importante apoyarse permanentemente en la retroalimentación del servicio prestado. (p.25)

2.1.2.3.2 Retroalimentación en la prestación del servicio

Fontalvo & Vergara (2010) al referirse a la retroalimentación en la prestación del servicio, indican lo siguiente:

Las actividades en la prestación del servicio deben utilizar hoy no sólo la idea de interacción con el cliente, sino también la de retroalimentación; es decir, que los procesos deben poseer una retroalimentación permanente en la que los efectos generen información sobre las causas; de esta forma existirá retroacción entre acción y conocimiento en la prestación del servicio. Lo anterior se puede aplicar en la implementación de los sistemas de gestión de la calidad. (p.26)

Por consiguiente, esta forma de interacción del sistema de gestión de la calidad toma los resultados generados por el mismo y con base en éstos ofrece nuevas estrategias en busca del mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

2.1.2.4 ¿Cómo medir la calidad en el servicio?

En su investigación (Fontalvo & Vergara, 2010) sobre cómo medir la calidad en el servicio determinan que:

Cuando se analiza los planteamientos de Juran se encuentra que la trilogía para garantizar la calidad en el desarrollo de cualquier actividad implica planificación, control y la mejora de la calidad. En este sentido, a través de este ítem se analizará cómo establecer el control de la calidad en la prestación del servicio por medio de unos indicadores que permitan medir y controlar una determinada actividad relacionada con los procesos de prestación de servicios, para lo cual es importante considerar lo que el cliente espera cuando se le presta un servicio. A continuación se presenta algunos criterios que se le deben cumplir al cliente en la medida que éste solicita un servicio. (p.27)

Tabla 2: Criterios que se deben cumplir al cliente e indicadores

CRITERIOS	FORMAS DE MEDIDA
Prontitud en el servicio.	Porcentaje de servicios con retrasos
Puntualidad en la entrega.	Porcentaje de servicios impuntuales
Cumplimiento en el tiempo del ciclo del servicio.	Análisis comparativo del ciclo de tiempo del servicio con otras empresas.
Exactitud en el cumplimiento de los compromisos.	Numero de clientes a los que se les genera incumplimiento. Porcentaje de cliente a los que se les genera incumplimiento.
Cumplimiento de los requisitos del servicio adquirido.	Número de clientes a los que se les incumple los requisitos. Número de quejas por incumplimiento en los requisitos. Número de reclamos por incumplimiento en los requisitos.
Relación beneficio costo.	Análisis comparativo de los costos de distintas empresas que cumplen los mismos requisitos para un servicio específico.
Personal calificado para el servicio adquirido.	Número de quejas del personal encargado que presta el servicio. Número de reclamos al personal encargado que presta el servicio.
Cumplimiento de los plazos acordados.	Número de contratos que incumplen los plazos acordados. Porcentaje de contratos que se incumplen.
Amabilidad y buen trato en la prestación del servicio.	Número de clientes insatisfechos con la atención prestada. Porcentaje de clientes insatisfechos con el servicio prestado.
Servicio asociado a lo pactado.	Número de clientes insatisfechos con el servicio pactado. Porcentaje de clientes insatisfechos con el servicio pactado.

Fuente: La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008

Autor: Fontalvo & Vergara (p. 27 – 30)

De lo anterior, podemos destacar que para lograr la eficiencia y eficacia en la prestación de un servicio hay que medir la calidad antes de realizar cambios en función de los requisitos establecidos y acordados con el cliente y es necesario prestar el servicio con amabilidad, respeto y sobretodo buen trato.

2.1.3 Organización Internacional de Estandarización (ISO)

Según Yáñez (2008), al referirse al término ISO advierte que “viene de la palabra griega ISOS que significa igual o uniforme”. (p.2)

Dimate, (2013); sobre la procedencia de la palabra ISO, señala:

Es una federación global de naturaleza no gubernamental sin dependencia de ningún otro organismo internacional, establecida el 23 de Febrero de 1947 con el fin de preparar normas internacionales para la manufactura, el comercio y las comunicaciones, sobre las cuales trabajarán los comités de la organización conformado por cada uno de los países miembros, que actualmente completan los 164, con una Secretaría Central en Ginebra (Suiza) que coordina el sistema. Nace de la unión de dos grandes Organizaciones: La Federación Internacional de las Asociaciones Nacionales de Estandarización (International Federation of the National Standardizing Associations: ISA) Nueva York 1962, y el Comité Coordinador de la Estandarización de las Naciones Unidas, 1964.

ISO fue creada para facilitar el intercambio de bienes y servicios a nivel mundial, permitiendo una actuación internacional más amena y confiable de quienes están interesados en hacer aparición en la esfera internacional. (p. 4-5)

En definitiva, esta federación de control y seguimiento de estandarización, se convierte en una cadena o red de institutos tanto públicos como privados de Normas Nacionales, que ejercen presión en el ámbito internacional condicionando a empresas, productos y también instituciones públicas a la hora de querer aparecer como figurantes internacionales.

2.1.3.1 Enfoque basado en procesos

ISO (2008):

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un

sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
 - b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
 - c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso; y,
 - d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.
- (p.6)

Una consecuencia deseada se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

2.1.3.2 Norma ISO 9001 - 2008

Dimate, (2013)

La norma ISO 9001 – 2008 es una entre una serie de normas ISO que fue creada para la gestión y el aseguramiento de la calidad, que maneja un marco estratégico para facilitar el entendimiento de un sistema efectivo, que le permitirá a cualquier organización o empresa establecer parámetros de calidad sobre los procesos correspondientes en pro de mejorar sus productos o servicios.

La norma se aplica a todo tipo de empresa independientemente de lo que produzca; es aplicable para bienes o prestación de servicios, su tamaño o especialidad tampoco son característicos de exclusión. Los principios de la norma son generales por lo cual esta permitirá adaptarlos a cada empresa según sus características sin ningún inconveniente. Podrán producirse exclusiones dadas por la propia idiosincrasia de la empresa,

pero solo en lo que se refiere a lo expresado en el capítulo siete (7) referido a la realización del producto o prestación del servicio.

La norma ISO 9001- 2008 comprende ocho requisitos:

1. Objeto y campo de aplicación.
2. Referencias Normativas.
3. Términos y definiciones.

Los tres primeros se refieren a declaraciones, principios, estructura y descripción de la empresa.

4.- Sistema de Gestión de Calidad

Estos requisitos incluyen los pasos básicos sobre como documentar y estructurar un sistema de administración de calidad. Las empresas que aspiren a la acreditación ISO 9001 deberán presentar lo siguiente: los procesos requeridos por la Norma ISO 9001-2008, procedimientos aplicables a la organización, instrucciones de trabajo y registros.

5.- Responsabilidad de la Dirección

La administración deberá participar del desarrollo del sistema y deberá encargarse de socializar la política de calidad, los objetivos de calidad, y el sistema de administración de calidad. También deberá ocuparse de controlar de forma periódica el funcionamiento del sistema y de buscar las formas de mejorarlo.

6.- Gestión de los Recursos

Las empresas registradas deben controlar con los fondos suficientes para lograr la satisfacción de sus clientes, mantener un sistema de administración de calidad eficiente y mejorarlo constante. Estos recursos incluyen el presupuesto económico, equipos e instalaciones en la medida en que estos recursos influyan en el producto o en la calidad del servicio, se exigirá que cumpla con las disposiciones que impone la norma.

7.- Realización del Producto

Para proporcionar un control de calidad del producto y del servicio la empresa deberá identificar sus procesos principales, ya que estos influyen significativamente en la calidad de los productos que ofrece una empresa. Para lograr este control es necesario documentar exactamente el modo en que debe llevarse a cabo un proceso y, a su vez, los empleados deberán utilizar esta documentación para poner en marcha el proceso cumpliendo con los mecanismos apropiados.

8.- Medición, Análisis y Mejora

Esta sección exige que la empresa planifique y lleve a cabo medidas y análisis del sistema de administración de calidad y satisfacción del cliente con el objeto de proporcionar cambio y mejoras.

Las auditorías internas, las acciones correctivas y preventivas y las supervisiones de la administración contribuyen a la fiscalización, análisis y mejora de los sistemas de administración de calidad. Pero también es importante que todo el personal de la organización participe en las propuestas de mejoras con el objetivo de tener una mayor gama de puntos a considerar.

Una vez analizados cada uno de los modelos de calidad es de gran relevancia identificar cuáles son las similitudes entre cada uno de ellos y así identificar cuál es el más conveniente para las necesidades de esta organización. (p. 6-8)

Los requisitos del cuatro al ocho están orientados a procesos y sus requisitos para la implantación del sistema de calidad.

2.1.3.2.1 Beneficios de la implementación de la Norma ISO 9001 – 2008

Dearing J (2007), en su artículo sobre cuáles son los beneficios de ISO 9001, plantea que implementar la norma en mención genera los siguientes beneficios:

1. Proporciona disciplina al interior del sistema en donde se esté implementando.
2. Mejor el diseño del producto.
3. Mejor la calidad del producto.
4. Reducción de desechos, rectificaciones y quejas de los clientes.
5. Eliminación de cuellos de botella en la producción y creación de un clima de trabajo distendido, lo que conduce a unas buenas relaciones humanas.
6. Mejora de la confianza entre los clientes.
7. Contiene las bases de un buen sistema de gestión de la calidad, al facilitar unos requisitos de calidad para el cliente, así como también la capacidad para satisfacer a éstos. Garantiza que tenemos: talento humano, edificios, equipos, servicios capaces para cumplir con los requisitos de los clientes y nos permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos.
8. También se constituye en un programa de marketing con impacto a nivel mundial, al constituirse en un referente internacional utilizado en más de 150 países. (p.38)

2.1.3.3 Objetivos del programa de mejoramiento continuo con base en la Norma ISO 9001

Fontalvo & Vergara, (2010) señalan que: al término de un programa de mejoramiento continuo, las empresas de servicios estarán en capacidad de:

- Recibir un diagnóstico de la situación actual de la eficiencia de sus procesos.
- Generar la conciencia necesaria en la alta dirección de la empresa para que permita generar un cambio organizacional en el ámbito de los procesos, desarrollando así una nueva cultura empresarial orientada a la innovación, en la que se involucren todos los niveles de la empresa prestadora de servicios.
- Distinguir y aplicar los principios de mejoramiento continuo y gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001 dentro de la empresa prestadora de servicios.

- Aplicar el ciclo PHVA para la solución de problemas específicos de las empresas.
- Elaborar el Manual de Calidad, procedimientos, instructivos de trabajo y demás documentación que le garanticen la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y, por ende, la gestión del conocimiento en la empresa.
- Implantar el sistema de gestión de la calidad en las empresas de servicios. (p. 48 – 49)

2.1.3.4 Fase I: Diagnóstico

Fontalvo & Vergara (2010) con respecto al diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad a aplicarse, indican que:

Dentro del modelo planteado es de vital importancia que se pueda conocer con claridad la situación de la empresa actual, con el fin de poder desarrollar procesos de mejoramiento, ya que como plantea Harrington J y Harrington J, S (1997), lo que no se conoce no se puede mejorar, razón por la cual, cobra vital importancia poder hacer un diagnóstico organizacional, el cual debe considerar las siguientes actividades:

- Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad actual.
- Diagnóstico estratégico de la Calidad, para el establecimiento de las estrategias. (p. 49)

Con la información recogida con base en los diagnósticos se elaborará un plan de acción para la implementación del sistema de gestión de la calidad.

2.1.3.5 Fase II: Desarrollo del Plan de Asesoría.

Fontalvo & Vergara (2010) en esta segunda fase presentan una serie de etapas necesarias para la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad en las empresas de servicios, a saber:

- Sensibilización organizacional para el mejoramiento continuo y la implementación de un sistema de gestión de la calidad en empresas de servicios.
- Fundamentación en ISO 9000 (estructura y análisis) a los miembros y líderes de la empresa prestadora de servicios.
- Formación en metodologías para diseñar un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001 en las empresas de servicios.
- Formación para la gerencia en la Gestión por Procesos.
- Formación a los miembros de la organización en parámetros de control para los procesos.
- Diseño y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad con base en la norma para empresas de servicios.
- Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad para empresas de servicios.

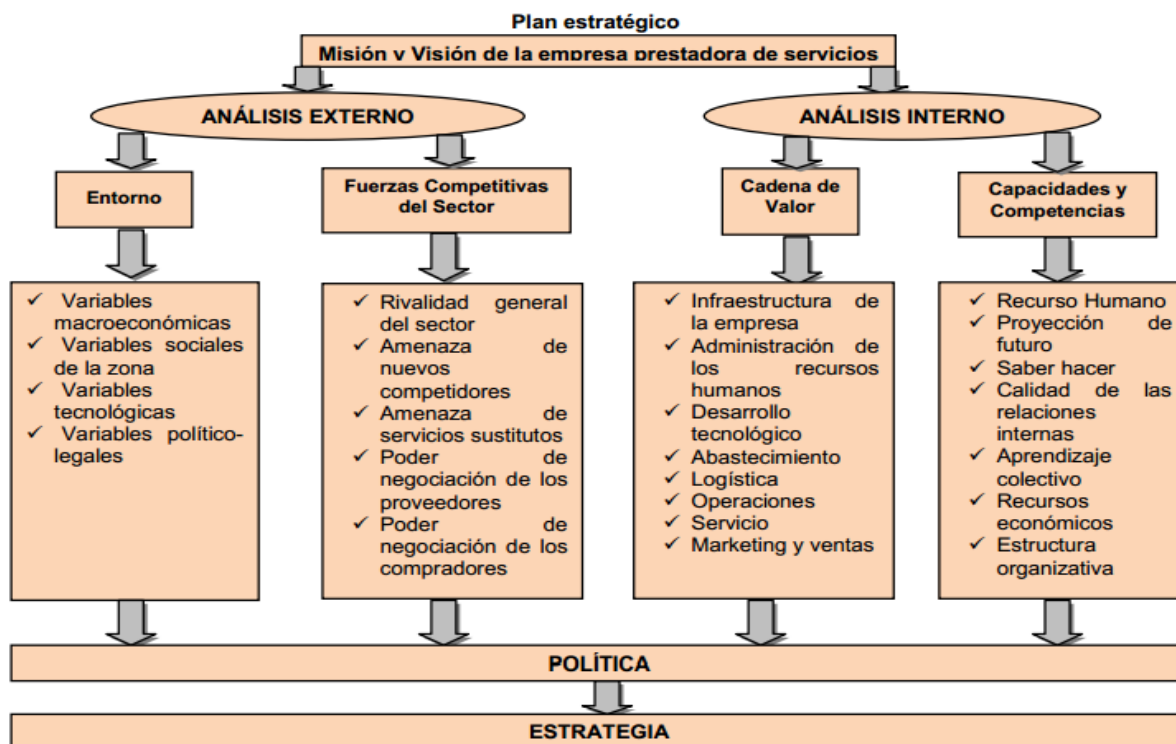
A continuación se desarrollan las etapas pertinentes para el diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad.

Etapa 1. Diagnóstico y direccionamiento estratégico para la calidad

Según Fontalvo & Vergara (2010) al hablar del Diagnóstico y direccionamiento estratégico para la calidad, establecen:

Para hablar de estrategia comenzamos desarrollando el concepto de diagnóstico estratégico el cual podemos definir como el conjunto de actividades, pasos y procedimientos necesarios que nos garantizan establecer la situación competitiva actual de la empresa; para esto proponemos utilizar la figura 3 en la que se presentan una serie de variables necesarias a evaluar como son: el entorno, las fuerzas competitivas del sector, la cadena del valor y las capacidades y competencias organizacionales; criterios que se podrán reducir, aumentar, cambiar, dependiendo del tipo de organización.

Figura 3: Plan estratégico



Fuente: Gestión de la Calidad en los Servicios

Autor: Fontalvo & Vergara

Podríamos plantear que las estrategias deben apuntar a construir unas habilidades y unas capacidades originales generándose de esta manera una colección de capacidades de desarrollo. La estrategia deberá proveer una estructura para guiar la selección, desarrollo y explotación de esas capacidades.

Una vez establecidas las posibles estrategias con base en las diferentes conceptualizaciones procederemos a establecer la estrategia para la empresa que dependiendo de las necesidades del entorno, nos permita establecer una ventaja competitiva sostenible en un horizonte de tiempo. De igual forma la estrategia debe apuntar a: **1)** mejorar el bienestar de los empleados, **2)** constituirse en una opción significativa para los clientes, **3)** propiciar un ambiente triunfador en la empresa, **4)** y también debe establecer claramente el beneficio frente a lo que realiza la competencia.

Etapa 2. Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad con base en la norma ISO 9000 en las empresas de servicios.

Como se determinó anteriormente, para poder mejorar el sistema actual es necesario que la empresa prestadora de servicios conozca cualitativa y cuantitativamente el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 (porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma); de lo anterior se infiere que una evaluación le permitirá determinar el plan de acción a desarrollar para el mejoramiento de los procesos al interior de la empresa, lo que facilitará la implementación del sistema de gestión de la calidad.

A través de esta evaluación realizamos un diagnóstico de la empresa considerando los requisitos elegidos por la norma ISO 9001 que nos permite establecer de forma eficaz un plan para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa en estudio.

Etapa 3. Sensibilización organizacional para el mejoramiento continuo y la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en empresas de servicios.

Para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en empresas de servicios, es importante que toda la organización conozca y participe activamente en el desarrollo de este proceso para lo cual debe desarrollarse el empoderamiento definido por Martínez ,C (2002) como la capacidad de generar Liderazgo participativo, desarrollar factores de Motivación, Propiciar empresas Inteligentes, Procesos de Aprendizaje y Capital Intelectual, elementos importantes en una empresa que desee desarrollar procesos de mejoramiento continuo.

Todos los esfuerzos se pueden alinear en la medida que se desplieguen a través del Hoshin Kanri, definido por el Profesor Brendan M. Collins (Director de despliegue de Política de La Florida Power and Light Company) como un proceso gerencial que se usa para ayudar a que una compañía logre mejorar los objetivos que constituyen su visión

empresarial (Martínez, C, 2002), que para nuestro caso es la implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa.

Etapa 4. Fundamentación en ISO 9000. (Estructura y análisis) a los miembros y líderes de la empresa de servicios.

Como se mencionó anteriormente la calidad comienza y termina con la educación, razón por lo que en este trabajo se le da mucha importancia a los diferentes procesos de formación requeridos para la implementación del sistema de gestión de la calidad. Considerando lo anterior, es importante el compromiso de la alta dirección para proveer los recursos requeridos para esta actividad, de lo contrario dichos procesos no podrán alcanzar el éxito esperado.

En este sentido es importante que los líderes y miembros de la organización conozcan los conceptos propios de la Gestión de la Calidad, con base en las normas ISO 9000 que a continuación se especifican.

- ISO 9000, Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamento y Vocabulario.
- ISO 9001, Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos, Norma Certificable.
- ISO 9004, Sistema de Gestión de la Calidad, directrices para la mejora del desempeño.

Elementos y conceptos que les permitirán a los miembros de la empresa prestadora de servicios participar dentro del proceso con compromiso y responsabilidad.

Etapa 5. Formación en metodología para diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad con base en la norma ISO 9001 para empresas de servicios.

En un proceso de implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, no basta con que los miembros de la organización conozcan la estructura

y el análisis de la familia de las normas; también es necesario que conozcan una serie de metodologías requeridas para la elaboración de los documentos y procesos necesarios para la implantación de un sistema de gestión de la calidad, como son:

- La elaboración del Manual de Calidad.
- La elaboración de la Política y los Objetivos de la Calidad.
- La elaboración de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad para empresas de servicios.
- La elaboración de la Red de Procesos o Mapa de Procesos.
- La elaboración de los Procedimientos requeridos por la Norma.
- La elaboración de los Procedimientos adicionales requeridos por la empresa prestadora de servicios.
- La elaboración de Instructivos de Trabajo.

Etapa 6. Formación para la gerencia en el mejoramiento continuo de procesos

Considerando la importancia de los procesos para materializar la estrategia como lo plantea Boix (2000), es importante que la organización al término de esta etapa pueda distinguir las características de los procesos y aplicar herramientas y técnicas para el mejoramiento continuo de los procesos como son:

1. Procesos y sus Características.
2. Análisis y Diseño de los procesos.
3. Enfoque basado en Procesos.
4. Jerarquización del Mapa de Procesos, Subprocesos, Actividades y Tareas.
5. Pasos para la elaboración de un Mapa de Procesos.

Etapas 7. Diseño y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad con base en la norma ISO 9000 para empresas de servicios.

Una vez desarrolladas las etapas anteriores, la empresa prestadora de servicios estará en capacidad de diseñar un sistema de gestión de la calidad, teniendo en cuenta una visión compartida y una identidad organizacional, que movilice individuos y grupos en toda la empresa.

Diseño y procesos que deben arrojar los siguientes documentos propios de un sistema de gestión de la calidad:

- Diagnóstico del sistema de gestión de la calidad.
- Direccionamiento estratégico del sistema de gestión de la calidad.
- Manual de calidad que incluya:
 - Campo de aplicación del sistema de gestión de la calidad.
 - Justificación de cualquier exclusión del sistema.
 - Política de calidad.
 - Objetivos de calidad.
 - Procesos.
 - Red o Mapa de procesos.
 - Caracterización de los procesos con sus parámetros de control.
- Manual de procedimientos que incluya:
 - La elaboración de los procedimientos requeridos por la Norma.
 - La elaboración de los procedimientos adicionales requeridos por la empresa prestadora de servicios.

Estos procedimientos deben referenciarse en el manual de calidad.

- **Instructivos de trabajo**

- Formatos.
- Registros.

Etapa 8. Auditoría del sistema

Una vez diseñado el sistema de gestión de la calidad, se requiere desarrollar las auditorías para verificar el nivel en que se cumplen los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. Una auditoría en esta obra se define como un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios del estándar de calidad que se está implantando. Para lo anterior es importante que se desarrollen las cuatro etapas de una auditoría como son: **1) Planeación y programación, 2) Preparación, 3) Ejecución de la auditoría; y, 4) Informe y Seguimiento de la Auditoría.**

Etapa 9. Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad para empresas de servicios

Una vez establecida toda la documentación es necesario que se evidencie el compromiso de todos los miembros que hacen parte del sistema de gestión de la calidad con la validación y apropiación de los procesos exigidos por la norma ISO 9001 estableciéndose las responsabilidades específicas en cada proceso, lo que nos permitirá hacer la conversión del conocimiento tácito (propio de los miembros de la organización) a un conocimiento explícito, es decir, los documentos requeridos en el sistema de gestión de la calidad. Sin embargo, es importante considerar que los procesos, los procedimientos y demás documentación son una forma de reflejar la realidad de la empresa para el cumplimiento de los requisitos de la norma; por lo tanto, se debe tener en cuenta que dicha documentación puede ser cambiante, lo que implica que debe revisarse, corregirse y actualizarse permanentemente.

Posterior a la puesta en práctica del Diseño y Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa, se debe formar un grupo de auditores internos que evaluarán a través de Auditorías Internas el cumplimiento de los requisitos de la norma. Verificada la consolidación del Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa a través de varias auditorías internas, se procederá a solicitar las auditorías de un ente certificador con el fin de obtener dicho reconocimiento.

Etapa 10. Gestión del conocimiento en el Sistema de Gestión de la Calidad en empresas de servicios.

Una vez implantado el sistema de Gestión de la Calidad en las empresas de servicios es importante que, como resultado de la operacionalización de este Sistema de Gestión de la Calidad, se promueva permanentemente la gestión del conocimiento con el fin de lograr el mejoramiento continuo de éste. (págs. 50 – 63)

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Planificación del sistema de gestión de calidad: Se relaciona con las estructuras requeridas para los servicios y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes.

Producto: Resultado de un proceso.

Procesos: Es el conjunto de métodos, materias primas, personas, máquinas, medio ambiente, recursos que como resultado de su interacción generarán valor agregado y transformación, con lo que se crean productos y servicios para los clientes.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Mapa de procesos: Es la estructura donde se evidencia la interacción de los procesos que posee una empresa para la prestación de sus servicios.

Diagrama de flujo de procesos: Es importante que se conozcan cada una de las actividades propias de los procesos, en este sentido muchas veces se requiere el diseño y

el análisis de los procesos administrativos para el sistema de gestión de calidad y es a través de un diagrama de flujo que se puede realizar el trabajo.

Manual de Calidad: Tiene como propósito describir el sistema de gestión de calidad en búsqueda permanente de la excelencia en todas las actividades y servicios que ofrecen cumpliendo con los estándares de la ISO 9001-2008.

Manual de Procesos: Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Es la recopilación de procesos, incluye una serie de estamentos, políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa.

Política de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Objetivo de calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Plan de Calidad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicar, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

Aseguramiento de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

2.3 IDEA A DEFENDER

El Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001- 2008 mejora los procesos y eleva la satisfacción de los clientes en el Camal Municipal de Riobamba.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Mayores niveles de eficiencia en los procesos y satisfacción de los clientes.

2.4.2 Variable Dependiente

Sistema de Gestión de Calidad.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó dentro de la modalidad de proyecto factible, ya que presenta una alternativa de solución viable para la problemática analizada; la cual consiste en el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2008 para el Camal Municipal de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

UPEL, (2008) Indica que: el proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. (p.14)

De acuerdo a lo anterior el estudio estuvo respaldado por otro tipo de investigaciones de acuerdo al desarrollo de los objetivos planteados, además contó con el soporte de citas bibliográficas, conceptos y teorías que permitieron darle veracidad a los pasos a seguir para el desarrollo del trabajo.

El trabajo de titulación estuvo apoyado en una investigación de tipo documental, descriptiva y de campo que en el siguiente numeral se explica de manera específica.

Finalmente el diseño del presente trabajo utilizó la modalidad cualitativa ya que el objetivo fue examinar la naturaleza general de los procesos del camal municipal principalmente en el faenamiento de los animales de las tres líneas de operación (bovino, ovino y porcino), logrando recuperar una gran cantidad de información valiosa.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para la realización del presente trabajo de titulación, se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

- **Investigación de Campo:** se realizó a través de visitas hechas a la institución, la observación fue directa con la finalidad de visualizar los procesos de faenamiento, las posturas que adopta el trabajador y el personal administrativo, la información se obtuvo por medio de entrevistas estructuradas y no

estructuradas con preguntas abiertas a los trabajadores para recabar información con lo que respecta a las actividades específicas que realizan, que indumentaria usan y que materiales y equipos necesitan para cumplir con sus labores, la entrevista se realizó a los operarios ya que ellos son los que están directamente involucrados con el problema de estudio, y fueron los indicados en ofrecer la información requerida así se verificó las falencias del objeto que se investigó.

- **Investigación descriptiva:** este tipo de investigación fue de gran ayuda ya que permitió conocer las situaciones y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades del personal y por ende de los procesos que se realizan en el camal municipal, no se limitó a recolectar datos sino más bien a exponer y resumir la información de manera cuidadosa, analizando minuciosamente los resultados y así se pudo seleccionar las técnicas de investigación adecuadas para la extracción de información significativa que contribuyó a dar solución a los problemas identificados.
- **Investigación documental:** Se recurrió a revistas científicas, internet y una gran cantidad de bibliografía sobre el tema de investigación con el propósito de recolectar información suficiente y competente que permitió establecer brechas para la praxis del Sistema de Gestión de Calidad; además, se utilizó la información facilitada por el personal administrativo del camal municipal en lo que tiene que ver a su reseña histórica, misión, visión, organigrama estructural y manual de funciones para así determinar similitudes o discrepancias con el problema objeto de estudio.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Tabla 3: Personal del Camal Municipal de Riobamba

Administrativo	10
Operarios	78
Total	88

Fuente: Camal Municipal de Riobamba

Autor: Gabriela Cacuango

En vista de que la población es pequeña, se aplicaron las entrevistas a la totalidad del personal que conforma el Camal Municipal.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para obtener un criterio general para la elaboración del presente trabajo se utilizaron métodos y técnicas científicas para de este modo alcanzar los objetivos propuestos, a saber:

3.4.1 Métodos de Investigación

- **Método Inductivo – Deductivo:** Se evaluó la gestión del personal de acuerdo con las normas de control y reglamentos legales vigentes, con la finalidad de determinar áreas críticas para establecer medidas correctivas para su mejoramiento.
- **Método Hipotético – Deductivo:** Se realizó el diseño de un sistema de gestión de calidad en forma ordenada y lógica a través de pasos esenciales con el fin de conseguir resultados efectivos y del resultado que se obtuvo de la aplicación del diseño se procedió a emitir conclusiones y recomendaciones basadas en un juicio crítico.

3.4.2 Técnicas de Investigación

- **Observación:** la investigación se realizó en base a las distintas clases de observación detalladas a continuación:

Observación directa porque me puse en contacto personalmente con el hecho a investigar, en este caso acudí a las instalaciones del camal municipal a observar in situ sus diferentes líneas de faenamiento.

Se aplicó la Observación Participante ya que se obtuvo información desde adentro participando indirectamente desde el inicio hasta el fin del proceso de faenamiento de las tres líneas (bovino, ovino y porcino).

Se aplicó asimismo la Observación Estructurada al apoyarme en las fichas de levantamiento de procesos para levantar información con lo relacionado a las actividades del Camal Municipal de Riobamba.

Fue necesario aplicar la Observación no Estructurada porque al inicio de la investigación realice una observación libre en la cual no necesite la ayuda de

elementos técnicos especiales, sino más bien reconocí la población a ser estudiada en este caso personal administrativo y operario reconociendo las funciones que realizaban en cada uno de sus puestos de trabajo y como se relacionan entre sí.

Así se estableció la relación entre el investigador y el objeto de estudio, permitiendo recoger información, verificar y describir situaciones, sucesos o acciones, principalmente los relacionados con los procesos de faenamiento y la gestión del personal del camal.

- **Entrevista:** en el trabajo de titulación se usó dos tipos de entrevista que a continuación se describe:

Entrevista estructurada ya que se partió de un cuestionario y de una preparación previa sobre los temas a tratarse, la información que se obtuvo en cuanto a los procedimientos resultó fácil de enjuiciar.

Entrevista no estructurada fue muy útil en cuanto al estudio descriptivo ya que se adaptó a toda clase de sujetos y situaciones, me permitió profundizar fácilmente en el tema y así poder tratar la información de manera correcta. Trabaje con preguntas abiertas sin un orden preestablecido, adquiriendo características de conversación ya que de acuerdo a las respuestas que surgieron se pudo realizar otras preguntas.

La entrevista se aplicó a los trabajadores del camal municipal con el único fin de recopilar información y poder evaluar la gestión del talento humano y sobre todo los procesos de faenamiento.

3.5 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Con el desarrollo del presente trabajo de investigación se demuestra la factibilidad para realizar un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos del Camal Municipal de Riobamba en lo que se refiere a su gestión administrativa y sobre todo a los procesos de faenamiento de las tres líneas (bovino, ovino, porcino), bajo los estándares de la norma

ISO 9001:2008. El sistema de gestión de calidad ayuda significativamente a la eliminación de las causas que originan los problemas.

El levantamiento, estructuración y elaboración del sistema de gestión de calidad en una empresa carente de herramientas administrativas de gestión es factible; no solo en su concepción sino también en su implementación y aplicación inmediata y a lo largo del tiempo.

Producto del diseño del sistema de gestión de calidad, se ha logrado determinar el cumplimiento sobre las expectativas de la presente investigación, principalmente los resultados han sido beneficiosos en cuanto a:

- ❖ Mejoramiento en la ejecución de las actividades referentes al faenamiento de los animales, ya que actualmente se están superando las barreras que implica un modelo departamental, evitando la duplicación de esfuerzos debido a la falta de integración de los procedimientos de cada área.
- ❖ Optimización del uso de recursos, mediante una administración eficiente que permite alcanzar un máximo aprovechando del talento humano utilizado en los procesos de faenamiento.
- ❖ Uso de registros como herramientas de control para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.
- ❖ Unificación de esfuerzos por parte de la dirección y colaboradores de la empresa para la concepción de objetivos y metas propuestas.
- ❖ Potenciar la imagen de la empresa frente a los clientes actuales y potenciales al mejorar de forma continua su nivel de satisfacción. Ello aumenta la confianza en las relaciones cliente – empresa.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA EL CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

4.1.1 Diseño del Sistema de Gestión de Calidad

Se ha diseñado un Sistema de Gestión de Calidad para el Camal Municipal de Riobamba el cual posee un enfoque sistemático de la calidad, cuyo propósito es mejorar la estructura, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos para poder satisfacer los requerimientos del cliente además, permitirá ser un referente para aquellos camales municipales de todo el país que pretendan implementar un Sistema de Gestión de Calidad que les dé una oportunidad de obtener una certificación en el mercado actual y sobre todo logren satisfacer las necesidades de los clientes.

Para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad se consideró la necesidad de segregar todo lo que se documentará y difundirá a nivel de todo el Camal Municipal de Riobamba o la organización que aplique o desee aplicarlo.

4.1.2 Compromiso de la Dirección

El Camal Municipal de Riobamba cuando decide iniciar con el proyecto de calidad, sus directivos se comprometieron a tomar parte activa en el desarrollo del mismo, por lo que se inició comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, como los legales y reglamentarios, además estableciendo la política y objetivos de la calidad que van a orientarlos.

El administrador se comprometió en el desarrollo del SGC buscando que todas las actividades que se realicen para la ejecución del sistema sean respaldadas mientras se diseñan, implementan y se desarrollan los procesos. Para esto la alta dirección suscribió una carta compromiso demostrando que es el punto de partida para la puesta en marcha del Proceso de Mejora Continua.

4.1.3 Nombramiento del Representante legal

El Camal Municipal de Riobamba designó al señor Fernando Cargua como representante de calidad, el mismo que desempeñó actividades de control y dirección del SGC; su misión fue y será de orientar y movilizar a la organización hacia los valores expresados en la política de calidad utilizando los instrumentos que el SGC pone a disposición.

El responsable de Calidad asignado es una persona que tiene conocimientos sobre el tema de calidad y domina todo lo necesario sobre la Normativa ISO y Sistemas de Gestión de Calidad; éste a su vez se encarga en conjunto con los directivos, en promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización asegurándose de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.

4.1.4 Política de Calidad

La política de calidad es el propósito general de la organización, referente a la calidad, la cual es expresada por el más alto nivel de la dirección; que cuando ésta sea definida, sea inmediatamente revisada y comunicada a los diferentes miembros del Camal Municipal de Riobamba.

4.1.5 Objetivos de Calidad

Para poder elaborar los objetivos de calidad fue necesario analizar la política de calidad de la organización, la cual sirvió como base para fijarlos; también se debió estudiar los objetivos generales del Camal Municipal de Riobamba desde los gerenciales hasta los operacionales, ya que debían estar en concordancia; por otro lado fue necesario considerar los requisitos del producto y las expectativas del cliente.

4.1.6 Elaboración del Manual de Calidad

El manual de calidad es un documento que gestiona o administra el Sistema de Gestión de Calidad del Camal Municipal de Riobamba, el cual es general y sirve para indicar la estructura de calidad de la organización.

El Manual de Calidad tiene como objeto evidenciar los procesos e interacciones de los mismos, así como documentar los procedimientos de la organización, enfatizando la importancia de comprender y cumplir los requisitos de los clientes.

El propósito de la elaboración del manual es que el Camal Municipal de Riobamba lo utilice para la regularización de sus actividades; así como también, se lo utilice como el documento de comparación y control del cumplimiento de las actividades considerándose un documento confiable para una auditoría.

El manual de calidad entendido como tal, únicamente es de obligada realización en la implantación de la norma ISO 9001-2008, en el cual se recoge la gestión de la empresa, el compromiso de ésta hacia la calidad; y, la gestión de recursos humanos y materiales. Ha de ser un documento público frente a clientes y proveedores y se suele redactar al final de la implantación una vez documentados todos los procedimientos que la norma exige.

El manual de calidad sirve para los siguientes propósitos:

- Comunicar la política de la calidad de la organización.
- Describir e implementar un sistema gestión de calidad eficaz.
- Definir las responsabilidades y autoridades del personal.
- Documentar o hacer referencia a los procedimientos documentados.
- Demostrar el compromiso gerencial.
- Entrenar personal en los requisitos del SGC y métodos de cumplimiento.

Manual de Procedimientos

Se realiza un Manual de Procedimientos debido a que los procesos son extensos y va a ser inmanejable en el Manual de Calidad, es por esto que fue necesario realizar el manual identificando los procedimientos requeridos por el Camal Municipal y por la Norma ISO.

Registros

Los registros del sistema son las evidencias de las tareas realizadas en el sistema de gestión de calidad. Además, los registros son la base en la que se encuentran los datos para analizar el comportamiento y las mejoras de cada uno de los procesos, deberán establecerse y mantenerse para suministrar pruebas de conformidad del sistema de gestión de calidad.

De acuerdo con la norma ISO 9000:2005 un registro se define como un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Los registros son un tipo especial de documentos.



Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal
RIOBAMBA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE

CALIDAD

Camal Municipal de Riobamba

Edición N°: 01

Fecha: 2015 – 11 - 01

Modificaciones: Edición N° 01

Elaborado por: Firma: _____ Nombre: Gabriela Cacuango Fecha: 2015 – 11 – 01	Revisado por: Firma: _____ Nombre: _____ Fecha: aa – mm – dd	Aprobado por: Firma: _____ Nombre: _____ Fecha: aa – mm – dd
--	---	---

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

REGISTRO DE EDICIONES

EDICIÓN	MOTIVO	REVISADO POR	APROBADO POR	MODIFICACIONES
Primera	Elaboración del Sistema de Gestión de Calidad.			

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

0.1 Propósito

El propósito de diseñar el presente manual es el de describir los procesos y procedimientos incluidos dentro de los límites del Sistema de Gestión de Calidad del Camal Municipal de Riobamba y dar a conocer el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.


0.2 Generalidades

El Camal Municipal de Riobamba establece el presente Sistema de Gestión de Calidad como una decisión estratégica de la organización para:

- Demostrar su capacidad para proveer un servicio de calidad que cumpla los requisitos del cliente de manera consistente.
- Mejorar la satisfacción del cliente a través de la aplicación efectiva del Sistema de Gestión de Calidad.
- Asegurar la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Proveer a todos los empleados un claro entendimiento del SGC y la importancia de adherir a los procedimientos y políticas de la empresa.

0.3 Acceso y Control

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran disponibles para todos los empleados del Camal Municipal de Riobamba y las copias controladas de los documentos del SGC se encuentran disponibles de acuerdo a los requisitos de la descripción del puesto de trabajo de los empleados y del procedimiento de control de documentos.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

0.4 PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN


Antecedentes

El Camal Municipal de Riobamba es una dependencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, inició sus actividades en el año de 1970 en donde hoy es el Centro Comercial La Condamine, por gestiones del Alcalde Doctor Fernando Guerrero se construyó el nuevo Camal en la Avenida Leopoldo Freire y Circunvalación, con la dirección técnica en la obra civil por parte del Ingeniero José Latorre y el montaje de la maquinaria lo realizó la compañía QUIM-INCO el mismo que fue inaugurado en marzo de 1978, tiempo desde el cual ha venido prestando sus servicios a la ciudadanía en forma ininterrumpida.

El mantenimiento y manejo de la maquinaria estuvo bajo la responsabilidad del Ingeniero Sergio Escandón, la misma que entró en funcionamiento el 2 de Mayo de 1978, empezando con la línea de bovinos para sistemáticamente poner en funcionamiento la maquinaria de las restantes líneas de faenamiento.

En el año de 1981 se construyó el Centro de Comercialización de ganado en pie, construcción que estuvo a cargo del Arquitecto Franklin Cárdenas, infraestructura que actualmente se encuentra obsoleta y fuera de servicio.

En noviembre del año 2013 el Camal fue clausurado en forma definitiva, los técnicos de la Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro (AGROCALIDAD) de Chimborazo decidieron cerrarlo debido a las condiciones antihigiénicas en que se faenaba a los animales; según los técnicos, en el lugar no se aplicaban las normas de higiene y salubridad básicas para el faenamiento y almacenamiento de cárnicos. Las autoridades al mando pusieron toda su atención para solucionar la problemática y tras el cumplimiento de todos los requerimientos establecidos por la normativa se superó estas adversidades.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

En el año 2014 el Camal Municipal de Riobamba reapertura sus puertas tras una inversión de USD 831.000,00 dólares, luego de cumplir con todos los requisitos y exigencias establecidos por el Ministerio de Salud y AGROCALIDAD.

En febrero de 2015 fue entregada la acreditación al centro de faenamiento por parte de la Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro (Agrocalidad).

Actualmente el Camal Municipal de Riobamba cuenta con una infraestructura renovada para el faenamiento de animales; el lugar cuenta con material especial anticorrosivo dentro de las naves de faenamiento que permite mantener un ambiente higiénico. Está dotado además de un sistema séptico que cumple con los requisitos solicitados por las entidades de control, pero esta infraestructura solo tendrá una vida útil de 5 años debido a que en un futuro cercano se pretende la construcción de un nuevo espacio físico fuera de la ciudad.

Datos Generales

Razón Social: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba.

Nombre Comercial: Camal Frigorífico Municipal de Riobamba.


Número RUC: 0660000360001.

Dirección: Avenida Leopoldo Freire y Circunvalación.

Tipo de empresa: Pública

E-mail: tesorería@municipioderriobamba.gob.ec

Teléfono: 2626332 – 0999748362

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

0.5 Misión

Velar por la salud de la población estableciendo metodologías, actividades y acciones que conlleven al desarrollo de las funciones en forma eficiente, promoviendo el consumo de carnes rojas con un alto valor nutricional debidamente inspeccionadas, garantizando así la higiene y calidad de los procesos y una mejor calidad de vida para los consumidores.

0.6 Visión

El Camal Municipal de Riobamba, tiene como visión ser una unidad productiva de carne de calidad reconocida en el ámbito local, satisfaciendo la demanda de este importante producto de consumo masivo, logrando así políticas de protección de salud pública y del ambiente, que permita mejorar la calidad de vida de los productores y consumidores locales y nacionales como consecuencia del desarrollo de sus actividades productivas en forma competitiva y en equilibrio con el medio ambiente.

0.7 Valores Corporativos


Los Valores Corporativos que caracterizan al Camal Municipal de Riobamba son:

Honestidad: Actuar transparentemente, apegados a la legalidad, diciendo siempre la verdad, cuidando los bienes de la empresa y su reputación.

Compromiso: Cumplir con perseverancia, profesionalismo, lealtad y sentido de pertenencia, los deberes y obligaciones.

Servicio: Mediante la afectividad, cordialidad, respeto y amabilidad en el trato con clientes, compañeros y socios comerciales.

Solidaridad: Estar siempre dispuesto a brindar apoyo en cualquier tarea que requiera la empresa, mostrando el compromiso con la responsabilidad social y ambiental.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Transparencia: Fundamentar el trabajo en la verdad y honestidad en las relaciones con los otros. Ser coherentes en el decir y el hacer.

Eficiencia: Trabajar por una eficiencia operativa y administrativa, comprometidos con la calidad y orientados a satisfacer permanentemente las necesidades y expectativas del cliente.

0.8 Servicios que ofrece el Camal Municipal de Riobamba:

- Faenamiento de Bovinos.
- Faenamiento de Ovinos.
- Faenamiento de Porcinos.
- Control Veterinario Ante – Mortem.
- Control Veterinario Post – Mortem.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Objeto

El presente manual de calidad tiene por objeto definir los requisitos que debe cumplir el sistema de gestión de la calidad, la política y los procedimientos para el Camal Municipal de Riobamba, cumpliendo así con las condiciones establecidas en la norma ISO 9001:2008 para prevenir la aparición de no conformidades alcanzando la mejora continua y la satisfacción de sus clientes.

1.2 Alcance

El Sistema de Gestión de Calidad se aplica a todos los procesos desarrollados en las instalaciones del Camal Municipal de Riobamba, enfocado a la satisfacción del cliente y a la mejora continua del sistema.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

1.2.1 Exclusiones

Debido a la naturaleza de la actividad que realiza el Camal Municipal de Riobamba se ha identificado la siguiente exclusión:

Punto de la norma **7.3 Diseño y desarrollo** debido a que esta actividad no se encuentra en el alcance del Camal Municipal de Riobamba además el servicio que presta el Camal consiste en una planificación de tareas definidas con anterioridad; **7.4 Compras** debido a que el Camal no realiza compras solo solicita al Municipio y ellos son los encargados de proveer los insumos; **7.5.4 Propiedad del cliente** el Camal para prestar su servicio no necesita de ningún bien que sea propiedad del cliente.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

En la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se emplearon los siguientes contenidos:

- NORMA ISO 9000:2005; SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.
- NORMA ISO 9001:2008; SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, REQUISITOS.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad del Camal Municipal de Riobamba se han aplicado los términos y definiciones dados en la ISO: 9000:2005. A lo largo de este manual cuando se utilice el término “producto”, éste puede significar también “servicio”.

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.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización.

Auditoría interna: Auditoría de la calidad en la que el equipo de auditores forma parte del personal de la empresa o de una empresa especializada subcontratada.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Calidad: Conjunto de características inherentes que cumplen con unos requisitos.

Control de Calidad: Parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Gestión de Calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Lista de distribución de documentos: Documento de control en el que se reflejan los diferentes depositarios de cualquier documento.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivo: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la mejora de la calidad del servicio.

Política de Calidad: Intenciones globales y orientaciones de una organización relativas a la calidad tal y como se expresan formalmente por la alta dirección.

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en salidas.

Producto: Resultado de un proceso.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

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

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos Generales

Los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad documentan e implementan acciones para mantener el SGC encaminado a mejorar continuamente la eficacia de los servicios y la eficiencia de los procesos, considerando las necesidades de las partes interesadas con base a lo establecido en la Norma ISO 9001:2008.

El Sistema de Gestión de Calidad diseñado comprende la secuencia e interacción de los procesos, reflejándolos en el mapa de procesos, además incluye los procedimientos e instrucciones necesarias para la adecuada gestión competitiva de la empresa y las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.

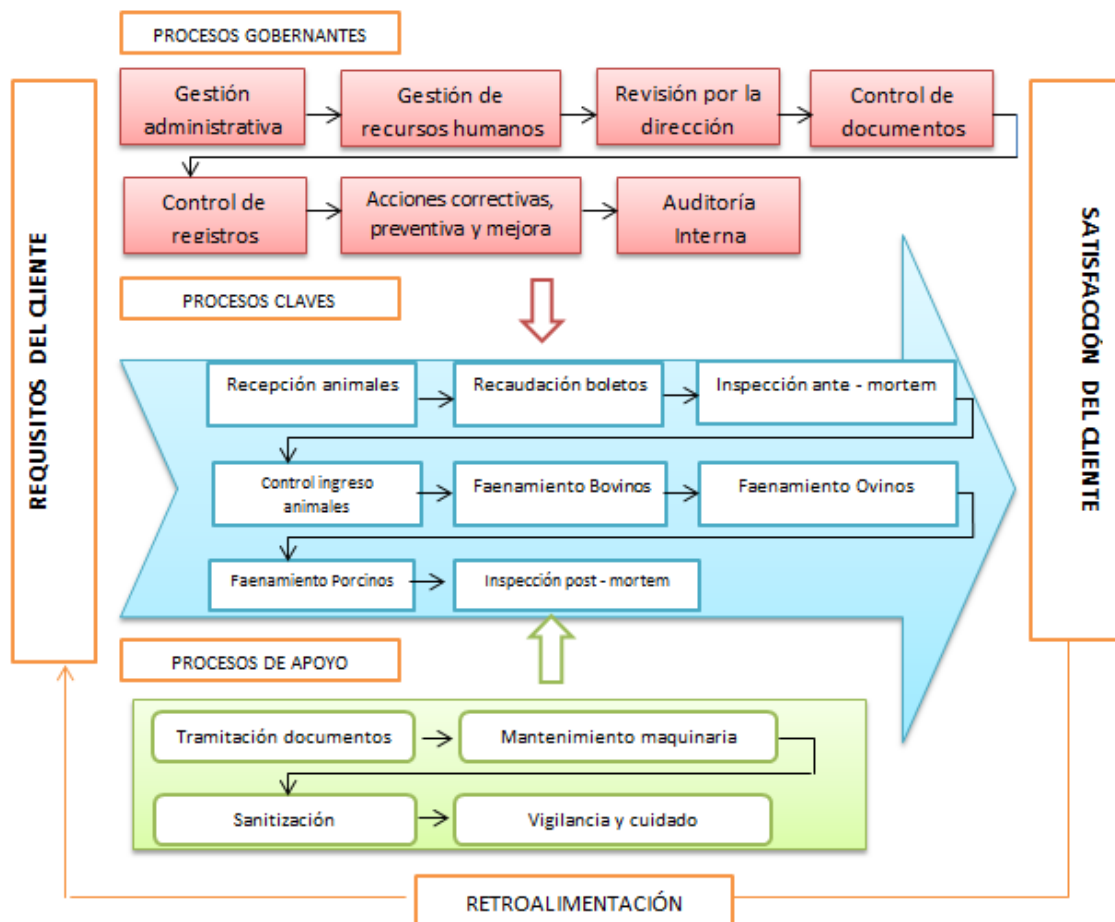
4.1.1 Mapa de Procesos

Al momento de realizar el Sistema de Gestión de Calidad se requiere la elaboración del mapa de procesos, el cual presenta una visión general del sistema organizacional; el mapa de procesos es un diagrama que nos permite visualizar los procesos y las interacciones que existen entre ellos, pero sobre todo con: directivos, personal

operativo y administrativo; y clientes, formando así el proceso general de la empresa.

Por lo anterior, se plantea el siguiente mapa de procesos para el Camal Municipal de Riobamba.

Figura N° 4: Mapa de Procesos



Fuente: Camal Municipal de Riobamba

Elaborado por: Gabriela Cacuango

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

El mapa de procesos se clasifica en tres grupos, a saber:


- a) **Procesos Gobernantes.-** Son aquellos establecidos por la alta dirección y definen como opera el Camal Municipal de Riobamba y como se crea valor para el cliente; son procesos de gestión donde interviene directamente el equipo directivo.
- b) **Procesos Claves.-** Son aquellos que permiten el desarrollo de la planificación y estrategia de la organización, son procesos necesarios para faenamiento de semovientes y que añaden valor para el cliente o inciden directamente en su satisfacción.
- c) **Procesos de Apoyo.-** Procesos necesarios para el control, mejora y soporte de la cadena de faenamiento de semovientes, pese a ser procesos menores desde un punto de vista estratégico y corporativo, condicionan enormemente el desempeño de procesos superiores y determinan en muchos casos el éxito o el fracaso de los mismos.

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación estructural del sistema de gestión de calidad para el Camal Municipal de Riobamba, consta de cuatro niveles de documentación. Además se sustenta en la Ley de Mataderos y en la Norma INEN 1218.

- **Manual de calidad.** Establece la política y objetivos de calidad, y describe el Sistema de Gestión de Calidad.
- **Procedimientos.** Definen las actividades o tareas que deben ejecutarse y quiénes son los responsables de los mismos.
- **Instrucciones de trabajo.** Definen la forma de ejecutar tareas específicas.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

- **Registros de calidad.** Presentan los resultados obtenidos o proporcionan evidencia de las actividades realizadas.

4.2.2 Manual de Calidad


El manual de calidad tiene como propósito describir el sistema de gestión de calidad en búsqueda permanente de la excelencia en todas las actividades y servicios que ofrecen, cumpliendo con los estándares de la ISO 9001:2008.

El Manual de Calidad del Camal Municipal de Riobamba incluye:

- ✓ La Política y los Objetivos de la Calidad para los procesos del Camal Municipal de Riobamba.
- ✓ El alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ La referencia a los procedimientos documentados que aseguren la conformidad de los servicios con los requisitos especificados por el Sistema de Gestión de Calidad para los procesos del Camal Municipal de Riobamba.
- ✓ La descripción de la interacción entre los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, a través del mapa de procesos.

Este documento constituye la primera edición del manual de calidad de los procesos del Camal Municipal de Riobamba y deberá ser revisado, modificado y actualizado cuando la empresa lo requiera.

Redacción y revisión. El manual ha sido redactado por el responsable de calidad de manera clara y concisa para permitir una interpretación exenta de ambigüedades, cuidando la coherencia de las diferentes partes del manual y evitando redundancias; además su revisión deberá realizarse cada vez que la empresa lo requiera y cuando las condiciones así lo exijan.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Aprobación. El administrador es responsable de la aprobación y de la declaración de carácter obligatorio del manual para todo el personal de la empresa.

Identificación. Cada copia del manual de calidad se identifica con el nombre de “MANUAL DE CALIDAD”, el número de revisión y el número de copia cuando la distribución sea controlada.

Revisiones. El Responsable de calidad actualiza el manual siempre que alguna de las siguientes situaciones lo requiera: cambios en la organización, cambios en cualquier proceso, leyes en vigor, normativas que afecten a este manual y auditorías.

4.3.3 Control de documentos

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad son controlados según el procedimiento **PR16-CD** en cuanto se refiere a su aprobación, revisión, actualización, vigencia, legibilidad, identificación y disponibilidad de uso. Mediante este procedimiento el Camal Municipal de Riobamba establece una lista de control de la documentación, en la que se indica la edición en la que se encuentra cada documento, con el fin de evitar el uso intencionado de documentos obsoletos.

4.3.4 Control de registros

Los registros son un tipo especial de documento en el que se presentan los resultados obtenidos o que proporcionan evidencia de actividades desempeñadas. Los registros se establecen y conservan para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad.

El Camal Municipal de Riobamba ha definido el procedimiento **Control de Registros PR17-CRG**, donde se detalla la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, conservación temporal y destino final de los registros de la calidad.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p> <p>RIOBAMBA <i>¡Lo mejor!</i></p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

5. Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

La administración del Camal Municipal de Riobamba está comprometida con el desarrollo y cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad así como con la mejora continua de su eficacia, ya que:

- Ha establecido una política de calidad adecuada a la empresa de faenamiento.
- Se establecen objetivos de calidad que son aprobados por la propia dirección en reuniones de calidad o revisiones del sistema, y que se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la organización.
- Lleva a cabo revisiones sistemáticas y planificadas del sistema de gestión de la calidad.
- Asegura la asignación y disponibilidad de recursos.

5.2 Enfoque al cliente

El cliente será el centro de las actividades desarrolladas por el Camal Municipal de Riobamba. Dentro de la empresa se han establecido mecanismos apropiados para la identificación adecuada de sus requisitos y tratar de darles satisfacción en forma y plazo.

El propósito de la actividad es el aumentar la satisfacción del cliente, así como de otras partes interesadas que pudieran verse afectadas indirectamente. Es responsabilidad de la administración del Camal, asegurar que los requisitos manifestados por los clientes estén comprendidos por todos los niveles de la organización.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

5.3 Política de Calidad

La Política de Calidad del Camal Municipal de Riobamba es un documento auditable ya sea por los auditores internos o externos, inclusive por el cliente, por este motivo este documento debe ser entendido no aprendido en todos los niveles, desde el personal operativo hasta los altos mandos (administrador).

La política de calidad para el Camal Municipal de Riobamba es la siguiente:

El Camal Municipal de Riobamba es una empresa cuya actividad principal es el faenamiento y desposte de animales: bovinos, ovinos y porcinos, bajo estándares de la más alta calidad y cumpliendo con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, que busca satisfacer plenamente los requerimientos y expectativas del cliente con el compromiso de mejora continua de nuestro personal en el desarrollo de todos y cada uno de los procesos de la organización.

La política de calidad será comunicada dentro de la organización y será revisada periódicamente para su continua adecuación.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de calidad

Para el Camal Municipal de Riobamba la calidad no solo se refiere al servicio en sí, sino que es la mejora permanente del aspecto organizacional, gerencial; donde cada trabajador, desde el administrador, hasta el operario del más bajo nivel jerárquico, está comprometido con los objetivos empresariales, los cuales deben ser claros, precisos y cuantificables.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

- Aumentar el grado de satisfacción de los clientes.
- Satisfacer al usuario con servicios que cumplan con normas de inocuidad.
- Tener un crecimiento del 10% anual en la producción.
- Mejorar continuamente el desempeño de los procesos de la organización.
- Fortalecer las relaciones con Instituciones encargadas del control sanitario.
- Reducir el impacto ambiental en la zona de influencia.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

Los modernos sistemas de gestión de calidad están basados en la mejora de la gestión proporcionada por una rigurosa planificación de las actividades. A fin de evitar incertidumbres e improvisaciones la dirección del Camal Municipal de Riobamba tiene planificado su Sistema de Gestión de Calidad para asegurar el alcance de los objetivos propuestos y cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y los del cliente, determinados tras las auditorías internas y las revisiones por parte de la dirección.

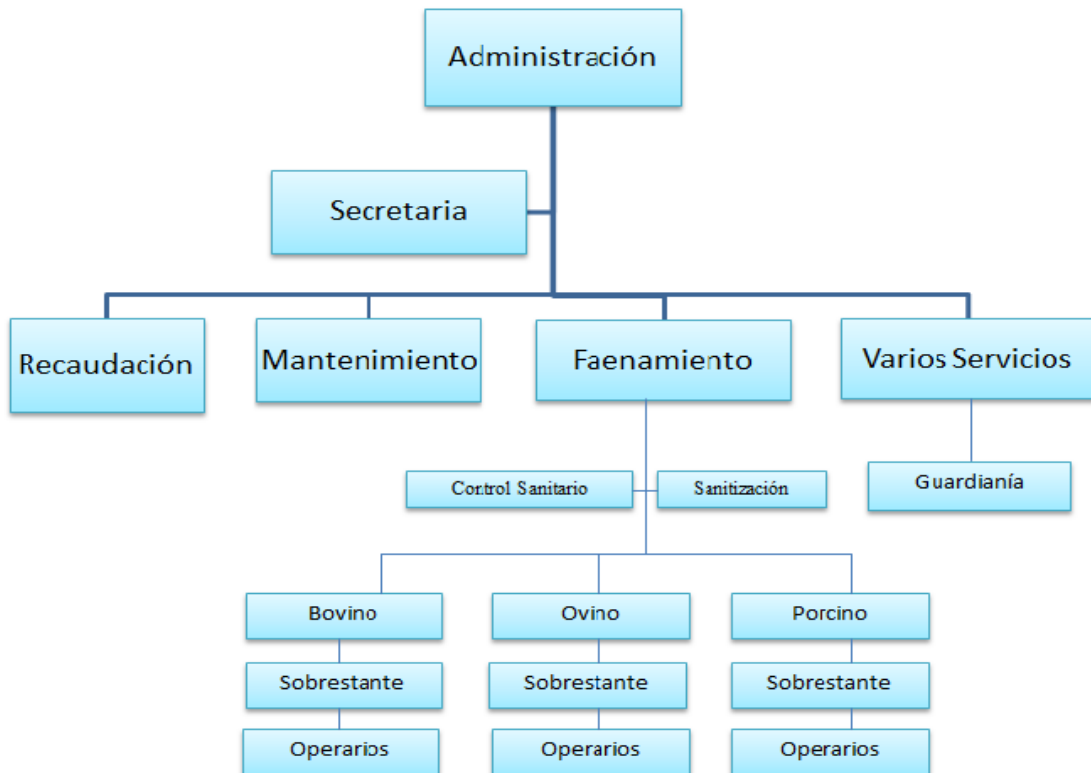
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

A fin de asegurar la eficacia de la organización la administración del Camal Municipal de Riobamba ha definido un organigrama estructural de la empresa, cuyo objetivo es dar a conocer la responsabilidad y autoridad de cada uno de sus miembros, en lo que se refiere a la realización de actividades.

La estructura propuesta responde a la jerarquización de los niveles directivos y de gestión existentes en la actualidad al interior del Camal Municipal de Riobamba, tal como se evidencia en el siguiente gráfico:

Figura N° 5: Organigrama Estructural del Camal Municipal de Riobamba



Fuente: Camal Municipal de Riobamba

Elaborado por: Gabriela Cacuango

Alta Dirección

La Alta Dirección del Camal manifiesta su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad, para mejorar su efectividad, mediante:

- ✓ La implementación del Sistema de Gestión de Calidad y su mejora continua.
- ✓ La designación de un miembro de la Alta Dirección como su representante.
- ✓ La comunicación a todos los miembros de la organización acerca de la importancia de satisfacer los requisitos de calidad del cliente.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

- ✓ El cumplimiento de los requisitos legales aplicables relacionados con temas de Calidad.
- ✓ La definición e implementación de Políticas.
- ✓ El establecimiento de los objetivos de Calidad.
- ✓ La revisión del SGC de la Empresa para asegurar que continua vigente, efectivo y adecuado.

Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad

El administrador reportará directamente al señor Fernando Cargua como responsable del SGC, siendo sus responsabilidades el implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.

Personal

Todo el personal, propio o contratado será responsable de:

- ✓ Planificar y realizar su trabajo de acuerdo con las políticas y procedimientos del camal, establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Proponer e identificar oportunidades de mejora de desempeño, reducción de pérdidas o incremento de la eficiencia.

5.5.2 Representante de la dirección

El representante de la dirección tiene la responsabilidad y autoridad para:

- ✓ Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Informar a la alta dirección del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, incluyendo las necesidades para la mejora; y,

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

- ✓ Promover la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la empresa.

5.5.3 Comunicación Interna

El proceso de comunicación interna del Camal Municipal se asegura a través de la comunicación efectiva entre todos quienes conforman la organización, por medio de la capacitación al personal y reuniones periódicas.

Existen otras formas de comunicación interna que pueden ser utilizadas:

- ✓ Comunicación verbal entre las personas de la organización.
- ✓ Comunicación escrita dirigida en forma general y personal.
- ✓ Cartelera donde se publicará información inherente a la empresa.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La dirección establecerá la obligación de revisar el sistema en intervalos que hayan sido definidos de antemano, las revisiones contienen la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad, estableciéndose registros que acrediten que tales acciones se han llevado a cabo según lo establecido.

5.6.2 Información para la revisión

La información de entrada utilizada para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, será la siguiente:

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

- ✓ Resultado de auditorías realizadas.
- ✓ Información recogida de los clientes.
- ✓ Funcionamiento de los procesos y conformidad del servicio.
- ✓ Informe de las acciones preventivas y correctivas.
- ✓ Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones realizadas por la dirección.
- ✓ Modificaciones que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

Las reuniones de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la dirección deben dar como resultado decisiones y acciones asociadas a:

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

La sistemática a seguir se describe en el procedimiento revisión por la dirección **PR16-RPD**.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

La administración del Camal Municipal determinará y proporcionará los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, mejorar

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

La influencia de los recursos humanos en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad es superior a la de cualquier otro recurso utilizado. En el Camal Municipal de Riobamba cada una de las personas que pertenecen a la organización tiene los conocimientos técnicos y prácticos necesarios basado en el manual de funciones para realizar correctamente su trabajo, a la vez que potencia su desarrollo profesional . La competencia se determina en base a formación recibida, la experiencia acumulada o la capacidad demostrada.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

Conscientes de la importancia de las personas, su participación y cualificación, en el buen desarrollo y éxito de cualquier actividad, el Camal Municipal de Riobamba:

- ✓ Determinará las necesidades de competencias para el personal que realiza actividades que afectan a la calidad.
- ✓ Proporcionará la formación para satisfacer dichas necesidades.
- ✓ Evaluará las hojas de vida de los trabajadores.
- ✓ Asegurará que sus empleados sean conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y que contribuyan a la consecución de los objetivos de la calidad, a través de charlas, reuniones y sobre todo capacitaciones.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p> <p>RIOBAMBA <i>¡Lo mejor!</i></p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

6.3 Infraestructura

La dirección del Camal Municipal de Riobamba proporcionará las instalaciones, el espacio de trabajo, los equipos, herramientas y los servicios de apoyo adecuados a las actividades que se desarrollan y los necesarios para lograr la conformidad del servicio.

6.4 Ambiente de Trabajo

El Camal Municipal de Riobamba determinará y gestionará el ambiente de trabajo más adecuado para lograr la conformidad de sus colaboradores y de esa manera obtener un mejor desempeño de los mismos.

La administración buscará los medios necesarios para que el ambiente de trabajo tenga una influencia positiva en los trabajadores.

Con la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, el talento humano del Camal Municipal, estará capacitado para afrontar cambios en el ambiente de trabajo.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO (SERVICIO)

7.1 Planificación de la realización del producto (Servicio)

El Camal Municipal de Riobamba fundamenta su enfoque en la planificación y desarrollo de procesos necesarios para la prestación del servicio. Para prevenir defectos y minimizar la variación en las actividades requeridas para la producción, la organización deberá determinar cuando sea apropiado lo siguiente:

- ✓ Los objetivos de calidad para la prestación del servicio.
- ✓ Los procedimientos y documentos (Ley de Mataderos y Norma INEN 1218) de trabajo para la prestación del servicio.
- ✓ Actividades de verificación y validación, y los criterios para la aceptación.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p> <p>RIOBAMBA <i>¡Lo mejor!</i></p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

- ✓ Los registros que sean necesarios para proporcionar la evidencia de que los procesos de prestación del servicio y el producto resultante cumple los requisitos.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La administración es la encargada y responsable de establecer o determinar los requisitos necesarios que se debe tomar en cuenta para la adecuada prestación del servicio.

El Camal Municipal de Riobamba determinará en cada caso lo siguiente:

- ✓ Los requisitos especificados por el cliente. (Encuesta)
- ✓ Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso. (Ley de Mataderos y Norma INEN 1218)
- ✓ Los requisitos legales y reglamentarios. (Ley de Mataderos y Norma INEN 1218)
- ✓ Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

El Camal Municipal de Riobamba revisará todas las características para la provisión del servicio acordado con el cliente y serán identificadas, establecidas y transmitidas, con el objeto de asegurarse que:

- ✓ Están definidos todos los requisitos para la prestación del servicio. (Ley de Mataderos y Norma INEN 1218)
- ✓ Se dispone de capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

7.2.3 Comunicación con el cliente

La empresa debe implementar medios de comunicación rápidos y eficientes para una idónea comunicación con los clientes en donde se tratarán diversos aspectos que a continuación se mencionan:

- ✓ Información sobre la prestación del servicio a través del certificado otorgado por la entidad después del faenamiento.
- ✓ Información sobre la organización.
- ✓ Consultas, incluyendo reclamos.
- ✓ Información procedente del cliente, incluyendo quejas.

Para lograr una comunicación efectiva entre la empresa y el cliente, el Camal Municipal de Riobamba implementará medios de comunicación como: correo electrónico, llamadas telefónicas; y, buzón de sugerencias y quejas.

7.3 Diseño y desarrollo

Exclusión

7.4 Compras

Exclusión

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y prestación de servicio

La prestación del servicio se realizará de acuerdo con las condiciones de control planificadas de antemano, que incluirá lo siguiente:

- Las especificaciones que definan de forma completa el servicio.
- Los procedimientos que definan los procesos, cuando sea necesario.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

- La utilización de los equipos e infraestructura adecuados.
- La ejecución de las acciones de control planificadas.
- La ejecución de acciones de expedición, entrega y posteriores a la entrega.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación de servicio

El Camal Municipal de Riobamba no dispone de Validación de Procesos de Producción y Prestación de Servicio, ya que se realiza la inspección ante-mortem y post mortem del animal, antes de ser entregado faenado al cliente, con lo que se asegura la inocuidad de la carne para el posterior despacho.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

El Camal Municipal de Riobamba durante el proceso de ejecución del servicio, deberá recolectar continuamente la información relacionada con el desarrollo del servicio, lo que proporcionará información valiosa para el posterior mejoramiento del mismo.

La identificación de trazabilidad se mantendrá, a través del proceso de faenamiento de los animales.

7.5.4 Propiedad del cliente

Exclusión

7.5.5 Preservación del producto

Las actividades de identificación, manipulación, almacenamiento y protección del producto que se presenten durante el proceso de su realización son ejecutadas por la organización de forma que no se alteren las condiciones de conformidad.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

La empresa debe determinar el seguimiento y la medición necesaria para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Debe asegurarse de la validez de los equipos a intervalos especificados o antes de su utilización, lo siguiente:

- ✓ Identificar los equipos con las especificaciones de control, para poder determinar su estado de calibración.
- ✓ Salvaguardar contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.
- ✓ Proteger contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

El Camal Municipal de Riobamba planificará e implementará todo lo necesario para realizar los procesos de medición, análisis y mejora para garantizar:

- ✓ Demostrar la conformidad del servicio.
- ✓ El cumplimiento del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

El administrador del Camal Municipal de Riobamba se asegurará de medir y analizar constantemente que se utilicen los procedimientos de forma eficaz para determinar áreas o aspectos que influyan en la satisfacción del cliente.

El Camal Municipal de Riobamba utilizará la satisfacción del cliente como una de las medidas de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y con el fin de determinar la percepción de los clientes respecto del servicio prestado. Se establece las siguientes acciones:

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

- ✓ Considerar como una reclamación las quejas de los clientes.
- ✓ Tratamiento inmediato de las quejas, a fin de establecer la plena confianza con el cliente.
- ✓ Documentar, archivar y registrar cada una de las quejas de los clientes.

8.2.2 Auditoría interna

Como uno de los métodos más eficaces para la revisión del sistema de gestión de calidad y mejora continua de los procesos, se desarrollarán auditorías internas de acuerdo con un programa establecido que será de al menos una vez al año. **PR19-AI**.

Se debe establecer una metodología para el equipo auditor para asegurar la objetividad e imparcialidad durante el desarrollo de la auditoría vigilando que no se audite su propio trabajo.


El objetivo de la auditoría interna es:

- ✓ Determinar el grado de cumplimiento del sistema de calidad establecido por la organización y de los procedimientos documentados y si es conforme con los requisitos de esta norma internacional.
- ✓ Determinar el grado de implantación del sistema de gestión de calidad.

8.2.3 Seguimiento y medición de procesos

El Camal Municipal de Riobamba se asegurará de que los procesos sean aptos para alcanzar los objetivos planificados mediante las correspondientes actividades de seguimiento, medición o estimación y en el caso de que no se alcancen se tomará las acciones correctivas necesarias para garantizar la conformidad de los productos con sus especificaciones.

Todos los empleados son responsables de las actividades que desarrollan de acuerdo con el procedimiento vigente, para lo cual realizarán comprobaciones periódicas, tanto

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

de la metodología de trabajo, como de los recursos, materiales, cumplimiento de parámetros y tiempos de trabajo.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto (servicio)

El Camal Municipal de Riobamba debe realizar el seguimiento y medición del producto para verificar que se cumplan los requisitos del mismo. Este debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas a través de los documentos fuente (Ley de Mataderos y Norma INEN 1218).

8.3 Control del producto no conforme

El Camal Municipal de Riobamba se ha comprometido en brindar un servicio de calidad es por esto que no se entregará productos que no estén bajo las especificaciones de higiene y salubridad como lo indica la Ley de Mataderos y la Norma INEN 1218.

Para evitar esta no conformidad se mantendrá un seguimiento, conociendo las necesidades del cliente y tomando con seriedad las sugerencias. El administrador deberá tomar las acciones necesarias para evitar las no conformidades del cliente.

8.4 Análisis de datos

El Camal Municipal de Riobamba deberá recopilar y analizar los datos apropiados para determinar y evidenciar la eficacia del sistema de gestión de calidad y para conocer con exactitud dónde se debe realizar la mejora continua. Estos datos son utilizados para proporcionar información sobre:

- ✓ La satisfacción y/o insatisfacción de los clientes.
- ✓ La conformidad con los requisitos del producto; Ley de Mataderos, Norma INEN 1218
- ✓ Las características de los procesos y productos.
- ✓ Los proveedores.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La empresa mejorará continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad por medio de la utilización de la política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por parte de la dirección.

En el procedimiento acciones correctivas, preventivas y mejoras **PR18-ACPM** la organización planificará y gestionará los procesos necesarios para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

8.5.2 Acción correctiva

El Camal Municipal de Riobamba ha elaborado un modelo para la realización de acciones correctivas que busca eliminar las causas de las no conformidades para prevenir la recurrencia de las mismas.

Las directrices de este modelo se encuentran definidas en el procedimiento **PR18-ACPM**.

8.5.3 Acción preventiva

El Camal Municipal de Riobamba determinará acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas tomadas son apropiadas para los efectos de los problemas potenciales. **PR18-ACPM**.

9. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del proceso P01

Gestión Administrativa

NOMBRE: Gestión administrativa	
OBJETIVO: Organizar supervisar y dirigir todas las secciones existentes de la dependencia municipal.	
RESPONSABLE: Administrador del Camal Municipal.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Administrador.
	Recursos Materiales: Oficina, Implementos de trabajo, equipo de cómputo, muebles y enseres, útiles de oficina, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón y chaqueta anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho).
ENTRADA: Secciones del camal municipal. Ley de Mataderos. Ley de Sanidad Animal. Código Sanitario. Reglamentaciones Técnicas, Reglamentos, Ordenanzas y más Normas Jurídicas vigentes. Manual de funciones.	
SALIDA: Dependencia municipal administrada. Registro administración	



Camal
Municipal de
Riobamba

**Sistema de Gestión de Calidad
MANUAL DE CALIDAD**

CÓDIGO: MC

Versión: 01

Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del proceso P02

Gestión de Recursos Humanos

NOMBRE: Gestión de Recursos Humanos	
OBJETIVO: Controlar la asistencia del personal; y mantener al recurso humano motivado para el correcto desempeño de sus funciones.	
RESPONSABLE: Administrador del Camal Municipal.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Administrador, todo el personal del Camal Municipal de Riobamba.
	Recursos Materiales: Oficina, Implementos de trabajo, equipo de cómputo, muebles y enseres, útiles de oficina, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón y chaqueta anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho).
ENTRADA: Ingreso de personal a labores diarias. Manual de funciones. Código de Trabajo. Nómina de empleados	
SALIDA: Control de asistencia del personal. Registro de asistencia del personal	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del proceso P03

Recepción de animales

NOMBRE: Recepción de animales.	
OBJETIVO: Recibir a los animales previa documentación para el posterior desembarque y reposo de los animales.	
RESPONSABLE: Corralero.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Corralero.
	Recursos Materiales: Formato de registro de Ingreso, útiles de oficina, corrales de reposo, tablero, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón y chaqueta anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho).
ENTRADA: Animales en espera. Certificado Sanitario de Movilización (Agrocalidad) Ley de Mataderos. Manual de funciones.	
SALIDA: Registro de ingreso de animales. Animales ingresados en los corrales.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del proceso P04

Recaudación de boletas

NOMBRE: Recaudación de boletas.	
OBJETIVO: Recaudar el dinero proveniente de la venta de boletas de faenamiento.	
RESPONSABLE: Recaudador	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Recaudador.
	Recursos Materiales: Boletas de bovino, ovinos y porcinos, formato de registro de venta, útiles de oficina.
ENTRADA: Boletas bovino Boletas ovinos. Boletas porcinos. Manual de Funciones.	
SALIDA: Registro de venta de boletas bovinos, ovinos y porcinos.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del proceso P05

Inspección Ante - mortem

NOMBRE: Inspección ante-mortem.	
OBJETIVO: Evaluar y registrar el estado de salud de los animales que se encuentran en los corrales de reposo de faenamiento.	
RESPONSABLE: Médico Veterinario.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Veterinario.
	Recursos Materiales: Corrales de reposo, brete para chequeo, ecógrafo portátil, fonendoscopio, termómetro, tablero, formato de registro, útiles de oficina, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón y chaqueta anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, guantes para chequeo ginecológico).
ENTRADA:	
Registro de ingreso de animales.	
Animales en reposo.	
Ley de mataderos.	
Manual de Funciones.	
SALIDA:	
Registro de inspección ante –mortem bovinos.	
Registro de inspección ante –mortem porcinos.	
Registro de inspección ante –mortem ovinos.	
Registro faenamiento de emergencia.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del proceso P06

Control de Ingreso de animales al brete de faenamiento

NOMBRE: Control de ingreso de animales al brete de faenamiento.	
OBJETIVO: Recibir boletos y controlar el ingreso de los animales a la planta de faenamiento.	
RESPONSABLE: Sobrestante.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Sobrestante.
	Recursos Materiales: Corrales de reposo, tablero, formato de registro, útiles de oficina, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, overol color azul marino, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago).
ENTRADA:	
Registro de inspección ante –mortem bovinos.	
Registro de inspección ante –mortem ovinos.	
Registro de inspección ante –mortem porcinos.	
El respectivo boleto del animal entregado por el dueño	
Ley de mataderos	
Manual de Funciones	
SALIDA:	
Ingreso del animal al brete de faenamiento.	
Informe del parte diario con registro bovino.	
Informe del parte diario con registro ovino.	
Informe del parte diario con registro porcino.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del proceso P07

Faenamiento de Bovinos

NOMBRE: Faenamiento de bovinos.	
OBJETIVO: Obtener medias canales de reses para la comercialización, estableciendo los requerimientos que se deben cumplir para realizar el faenamiento de bovinos.	
RESPONSABLE: Administrador, veterinario y operarios.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operarios.
	Recursos Materiales: Planta de faenamiento.
ENTRADA:	
Ingreso de animales al brete de faenamiento.	
Ley de mataderos	
Manual de Funciones	
SALIDA:	
Despacho de medias canales.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P07.01

Aturdimiento de Bovinos

NOMBRE: Aturdimiento de bovinos.	
OBJETIVO: Noquear al animal para suprimir su conciencia, e insensibilizarlo.	
RESPONSABLE: Aturdidor –Noqueador	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Noqueador
	Recursos Materiales: Cámara de sacrificio, pistola neumática, pinza eléctrica, grúa de movilización, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Animales en la cámara de sacrificio.	
Ley de mataderos.	
Manual de Funciones.	
SALIDA:	
Animal noqueado e insensibilizado.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P07.02

Izado de Bovinos

NOMBRE: Izado de bovinos.	
OBJETIVO: Izar al animal para evitar contaminación.	
RESPONSABLE: Operario	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario
	Recursos Materiales: Grillete, diferencial, rieles, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA: Animal aturdido – noqueado. Ley de mataderos. Manual de funciones.	
SALIDA: Animal izado en la riel.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P07.03

Degüello y sangrado de Bovinos

NOMBRE: Degüello y sangrado de bovinos.	
OBJETIVO: Degollar al animal de manera correcta para el posterior proceso.	
RESPONSABLE: Operario	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario
	Recursos Materiales: Cuchillo, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Animal izado en la riel	
Ley de mataderos.	
Manual de funciones.	
SALIDA:	
Animal degollado y desangrado.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P07.04

Separación de cabeza y patas de Bovinos

NOMBRE: Separación de cabeza y patas de bovinos.	
OBJETIVO: Separar cabeza y patas de los animales de manera correcta para su posterior proceso.	
RESPONSABLE: Operario	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario
	Recursos Materiales: Cuchillo, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Animal degollado y desangrado	
Ley de mataderos.	
Manual de funciones.	
SALIDA:	
Canal sin cabeza y patas.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P07.05

Desuello de Bovinos

NOMBRE: Desuello de bovinos.	
OBJETIVO: Retirar la piel del animal de manera correcta.	
RESPONSABLE: Operario.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario.
	Recursos Materiales: Grúa eléctrica, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Canal sin cabeza y patas	
Ley de mataderos.	
Manual de funciones.	
SALIDA:	
Animal descuerado.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P07.06

Eviscerado de Bovinos

NOMBRE: Eviscerado de bovinos.	
OBJETIVO: Extraer los órganos internos del animal.	
RESPONSABLE: Operario.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario.
	Recursos Materiales: Sierra eléctrica, Cuchillo, coches transportadores, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Animal descuerado bovino.	
Ley de mataderos.	
Manual de funciones.	
SALIDA:	
Animal eviscerado.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P07.07

Lavado de vísceras Bovino

NOMBRE: Lavado de vísceras bovino.	
OBJETIVO: Evacuar el contenido gastro intestinal; Presentar un producto limpio y con la menor cantidad de impurezas.	
RESPONSABLE: Operario.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario.
	Recursos Materiales: Mesa de trabajo, coches de traslado, cuchillos, gavetas, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA: Vísceras. Inspección post – mortem. Ley de mataderos. Manual de funciones.	
SALIDA: Vísceras limpias.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P07.08

División de la canal de Bovinos

NOMBRE: División de la canal de bovinos.	
OBJETIVO: Cortar y dividir la canal en dos mitades.	
RESPONSABLE: Operario.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario.
	Recursos Materiales: Sierra eléctrica, Cuchillo, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA: Animal eviscerado. Ley de mataderos. Manual de funciones.	
SALIDA: Canal dividida en dos mitades.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P07.09

Lavado de canales de Bovinos

NOMBRE: Lavado de canales de bovinos.	
OBJETIVO: Lavar las canales asegurando la eliminación total de suciedad o residuos.	
RESPONSABLE: Operario.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario.
	Recursos Materiales: Indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Canal dividida en dos mitades.	
Canal eviscerada.	
Ley de mataderos.	
Manual de funciones.	
SALIDA:	
Canal completamente limpia.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P07.10

Oreo de Bovinos

NOMBRE: Oreo de bovinos.	
OBJETIVO: Orear la carne por el tiempo mínimo exigido previo a su desembarque.	
RESPONSABLE: Operario.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario.
	Recursos Materiales: Rieles transportadoras, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Canal limpio libre de contaminación.	
Ley de mataderos.	
Manual de funciones.	
SALIDA:	
Canal listo para el embarque.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del proceso P08

Faenamiento de Ovinos

NOMBRE: Faenamiento de ovinos.	
OBJETIVO: Obtener canales de reses para la comercialización, estableciendo los requerimientos que se deben cumplir para realizar el faenamiento de ovinos.	
RESPONSABLE: Administrador, veterinario y operarios.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operarios.
	Recursos Materiales: Planta de faenamiento.
ENTRADA:	
Ingreso de animales al brete de faenamiento.	
Ley de mataderos.	
Manual de Funciones.	
SALIDA:	
Despacho de canales.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P08.01

Aturdimiento de Ovinos

NOMBRE: Aturdimiento de ovinos.	
OBJETIVO: Noquear al animal para suprimir su conciencia, e insensibilizarlo.	
RESPONSABLE: Aturdidor –Noqueador	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Noqueador
	Recursos Materiales: Cámara de sacrificio, pistola neumática, pinza eléctrica, grúa de movilización, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Animales en la cámara de sacrificio.	
Ley de mataderos.	
Manual de Funciones.	
SALIDA:	
Animal noqueado e insensibilizado.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P08.02

Izado de Ovinos

NOMBRE: Izado de ovinos.	
OBJETIVO: Izar al animal para evitar contaminación.	
RESPONSABLE: Operario	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario
	Recursos Materiales: Grillete, diferencial, rieles, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Animal aturdido – noqueado.	
Ley de mataderos.	
Manual de funciones.	
SALIDA:	
Animal izado en la riel.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P08.03

Degüello y sangrado de Ovinos

NOMBRE: Degüello y sangrado de ovinos.	
OBJETIVO: Degollar al animal de manera precisa para el posterior proceso.	
RESPONSABLE: Operario	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario
	Recursos Materiales: Cuchillo, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Animal izado en la riel	
Ley de mataderos.	
Manual de funciones.	
SALIDA:	
Animal degollado y desangrado.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P08.04

Separación de cabeza y patas de Ovinos

NOMBRE: Separación de cabeza y patas de ovinos.	
OBJETIVO: Separar cabeza y patas de los animales de manera correcta para su posterior proceso.	
RESPONSABLE: Operario	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario
	Recursos Materiales: Cuchillo, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA: Animal degollado y desangrado Ley de mataderos. Manual de funciones.	
SALIDA: Canal sin cabeza y patas.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P08.05

Desuello de Ovinos

NOMBRE: Desuello de ovinos.	
OBJETIVO: Retirar la piel del animal de manera correcta.	
RESPONSABLE: Operario.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario.
	Recursos Materiales: Grúa eléctrica, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Canal sin cabeza y patas	
Ley de mataderos.	
Manual de funciones.	
SALIDA:	
Animal descuerado	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P08.06

Eviscerado de Ovinos

NOMBRE: Eviscerado de ovinos.	
OBJETIVO: Extraer los órganos internos del animal.	
RESPONSABLE: Operario.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario.
	Recursos Materiales: Sierra eléctrica, Cuchillo, coches transportadores, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA: Animal descuerado. Ley de mataderos. Manual de funciones.	
SALIDA: Animal eviscerado.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P08.07

Lavado de canales de Ovinos

NOMBRE: Lavado de canales de ovinos.	
OBJETIVO: Lavar las canales asegurando la eliminación total de suciedad o residuos.	
RESPONSABLE: Operario.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario.
	Recursos Materiales: Indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Canal dividida en dos mitades.	
Canal eviscerada.	
Ley de mataderos.	
Manual de funciones.	
SALIDA:	
Canal completamente limpio.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P08.08

Oreo de Ovinos

NOMBRE: Oreo de ovinos.	
OBJETIVO: Orear la carne por el tiempo mínimo exigido previo a su desembarque.	
RESPONSABLE: Operario.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario.
	Recursos Materiales: Rieles transportadoras, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Canal limpio libre de contaminación.	
Ley de mataderos.	
Manual de funciones.	
SALIDA:	
Canal listo para el embarque.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del proceso P09

Faenamiento de Porcinos

NOMBRE: Faenamiento de porcinos.	
OBJETIVO: Obtener canales de flameados y escaldados para la comercialización, estableciendo los requerimientos que se deben cumplir para realizar el faenamiento de porcinos.	
RESPONSABLE: Administrador, veterinario y operarios.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operarios.
	Recursos Materiales: Planta de faenamiento.
ENTRADA: Ingreso de animales al brete de faenamiento. Ley de mataderos Manual de Funciones	
SALIDA: Despacho de canales.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P09.01

Inmovilización de Porcinos

NOMBRE: Inmovilización de porcinos	
OBJETIVO: Insensibilizar al animal ocasionando la pérdida del conocimiento.	
RESPONSABLE: Operario.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario
	Recursos Materiales: Cuchillo, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Animales en la cámara de sacrificio.	
Ley de mataderos.	
Manual de Funciones.	
SALIDA:	
Animal insensibilizado.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P09.02

Izado de Porcinos

NOMBRE: Izado de porcinos.	
OBJETIVO: Izar al animal para evitar contaminación.	
RESPONSABLE: Operario	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario
	Recursos Materiales: Grillete, diferencial, rieles, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Animal aturdido – noqueado.	
Ley de mataderos.	
Manual de funciones.	
SALIDA:	
Animal izado en la riel.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P09.03

Escaldado de Porcinos

NOMBRE: Escaldado de porcinos	
OBJETIVO: Ablandar la piel del animal para facilitar el depilado.	
RESPONSABLE: Operario	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario
	Recursos Materiales: Tanque de escaldado, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Animal izado en la riel	
Ley de mataderos.	
Manual de funciones.	
SALIDA: Animal escaldado.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P09.04

Depilado mecánico de Porcinos

NOMBRE: Depilado mecánico de porcinos.	
OBJETIVO: Retirar el pelo del animal a fin de dar una buena presentación.	
RESPONSABLE: Operario	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario
	Recursos Materiales: Maquina depiladora, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA: Animal escaldado. Ley de mataderos. Manual de funciones.	
SALIDA: Animal depilado.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P09.05

Depilado manual de Porcinos

NOMBRE: Depilado manual de porcinos.	
OBJETIVO: Retirar el pelo del animal a fin de dar una buena presentación.	
RESPONSABLE: Operario	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario
	Recursos Materiales: Cuchillo, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Animal depilado	
Ley de mataderos.	
Manual de funciones.	
SALIDA:	
Animal depilado totalmente.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P09.06

Flameado de Porcinos

NOMBRE: Flameado de porcinos.	
OBJETIVO: Flamear la piel del animal.	
RESPONSABLE: Operario	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario
	Recursos Materiales: Flameador, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA: Animal escaldado. Ley de mataderos. Manual de funciones.	
SALIDA: Animal flameado.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD</p>	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P10.07

Eviscerado de Porcinos

NOMBRE: Eviscerado de porcinos.	
OBJETIVO: Extraer los órganos internos del animal.	
RESPONSABLE: Operario.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario.
	Recursos Materiales: Sierra eléctrica, Cuchillo, coches transportadores, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Animal depilado porcino.	
Ley de mataderos.	
Manual de funciones.	
SALIDA:	
Animal eviscerado.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P09.08

Lavado de canales de Porcinos

NOMBRE: Lavado de canales de porcinos.	
OBJETIVO: Lavar las canales asegurando la eliminación total de suciedad o residuos.	
RESPONSABLE: Operario.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario.
	Recursos Materiales: Indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Canal eviscerada.	
Ley de mataderos.	
Manual de funciones.	
SALIDA:	
Canal completamente limpia.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del subproceso P09.09

Oreo de Porcinos

NOMBRE: Oreo de porcinos.	
OBJETIVO: Orear la carne por el tiempo mínimo exigido previo a su desembarque.	
RESPONSABLE: Operario.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operario.
	Recursos Materiales: Rieles transportadoras, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón, chaqueta, y mandil anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho, protector auditivo, cinturón anti - lumbago), útiles de limpieza (desinfectante, manguera de agua, escobas).
ENTRADA:	
Canal limpia libre de contaminación.	
Ley de mataderos.	
Manual de funciones.	
SALIDA:	
Canal lista para el embarque.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del proceso P10

Inspección post - mortem

NOMBRE: Inspección post – mortem.	
OBJETIVO: Garantizar que la carne y vísceras de los animales faenados sean aptas para el consumo humano.	
RESPONSABLE: Médico Veterinario.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Veterinario.
	Recursos Materiales: Mesa de inspección, brete para chequeo, tablero, formato de registro, útiles de oficina, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón y chaqueta anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho.
ENTRADA: Canal eviscerado. Ley de mataderos. Manual de Funciones.	
SALIDA: Registro de inspección post –mortem bovinos. Registro de inspección post –mortem ovinos Registro de inspección post –mortem porcinos.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del proceso P11

Tramitación documentos

NOMBRE: Tramitación de documentos.	
OBJETIVO: Receptar, distribuir documentación interna y externa a las distintas dependencias municipales e instituciones externas.	
RESPONSABLE: Secretaria ejecutiva.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Secretaria.
	Recursos Materiales: Oficina, Implementos de trabajo, equipo de cómputo, muebles y enseres, útiles de oficina.
ENTRADA:	
Trámites pendientes.	
Documentación pendiente.	
Ley de Mataderos.	
Ley de Sanidad Animal.	
Código Sanitario.	
Reglamentaciones Técnicas, reglamentos, ordenanzas y más normas jurídicas vigentes.	
Manual de funciones.	
SALIDA:	
Trámites y documentos receptados, atendidos y organizados.	
Registro tramitación documentos.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del proceso P12

Mantenimiento maquinaria

NOMBRE: Mantenimiento maquinaria	
OBJETIVO: Realizar el mantenimiento preventivo y reparación de la maquinaria existente en el Camal.	
RESPONSABLE: Mecánico de mantenimiento	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Mecánico.
	Recursos Materiales: Instrumentos de trabajo, indumentaria correcta(overol color azul, casco, zapatos de cuero con puntas de acero, guantes, gafas)
ENTRADA: Maquinaria del Camal. Manual de funciones.	
SALIDA: Mantenimiento preventivo y correctivo de la maquinaria. Registro inventario técnico. Registro mantenimiento equipo.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del proceso P13

Sanitización

NOMBRE: Sanitización.	
OBJETIVO: Mantener las naves de faenamiento del camal limpias y desinfectadas.	
RESPONSABLE: Operarios.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Operarios.
	Recursos Materiales: Utensilios de limpieza, productos de limpieza, manguera de agua bajo presión, indumentaria correcta (casco, botas de caucho con puntas de acero, pantalón y chaqueta anti fluidos de color blanco, gafas, mascarilla, guantes de caucho.
ENTRADA:	
Planta y equipo de faenamiento infectados.	
Ley de mataderos.	
Manual de Funciones.	
SALIDA:	
Instalaciones y equipos limpios.	
Registro de limpieza.	

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	Sistema de Gestión de Calidad MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MC
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 01

Caracterización del proceso P 14

Vigilancia y Cuidado

NOMBRE: Vigilancia y cuidado	
OBJETIVO: Vigilar y cuidar las instalaciones del camal municipal, bienes muebles; y animales que se encuentran en reposo.	
RESPONSABLE: Guardián.	
RECURSOS:	Recursos Humanos: Guardianes.
	Recursos Materiales: Implementos de seguridad, cuaderno de anotaciones, formato de registro, vestimenta dotada por el Municipio de Riobamba.
ENTRADA: Entrega de turno del anterior guardián. Manual de Funciones.	
SALIDA: Instalaciones y animales vigilados y cuidados durante el turno de trabajo. Registro de vigilancia y cuidado.	



Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal
RIOBAMBA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Camal Municipal de Riobamba

Edición N°: 01

Fecha: 2015 – 11 - 10

Elaborado por: Firma: _____ Nombre: Gabriela Cacuango Fecha: 2015 – 11 – 10	Revisado por: Firma: _____ Nombre: _____ Fecha: aa – mm – dd	Aprobado por: Firma: _____ Nombre: _____ Fecha: aa – mm – dd
--	---	---

REGISTRO DE EDICIONES

EDICIÓN	MOTIVO	REVISADO POR	APROBADO POR	MODIFICACIONES
Primera	Elaboración de los procedimientos requeridos por el Camal Municipal de Riobamba y por la Norma ISO.			

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR01-GA Gestión administrativa</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

1. Objetivo

Gestionar el direccionamiento estratégico mediante la planificación, organización, dirección, supervisión y control del cumplimiento de los objetivos, estrategias, políticas, proyectos y el desempeño de los procesos.

2. Alcance

Se extiende y aplica a todos los procesos del sistema de gestión de calidad del Camal Municipal de Riobamba.

3. Responsabilidad

Administrador del Camal Municipal de Riobamba.

4. Definiciones

Corrales: Recinto cerrado amplio y sin techo donde se albergan animales.

Faenamiento: Es el proceso ordenado sanitariamente para el sacrificio de un animal, con el objeto de obtener su carne en condiciones óptimas para el consumo humano.

Ganado en pie: Conjunto de animales cuadrúpedos de una o varias especies que son criados para su explotación y comercio.

Naves de faenamiento: Instalaciones específicas para llevar a cabo la matanza o sacrificio del ganado.

PAC: Plan anual de contratación.

POA: Plan operativo anual.

5. Registros generados

Código	Procedimiento	Código	Nombre del registro
PR01-GA	Gestión administrativa	RG01-GA	Administración Camal Municipal de Riobamba



6. Procedimiento

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Gestión administrativa</p> <ol style="list-style-type: none">1. Solicita a la secretaria novedades existentes en el camal.2. Supervisa y dirige las secciones: área administrativa, los corrales, naves de faenamiento, equipo mecánico, recaudación.3. Revisa y controla informes, estadísticas de: faenamiento de las diferentes especies, de la comercialización de ganado en pie y de todas las áreas del Camal.4. Coordina con el Ministerio de Salud cuando el caso lo amerite para verificar la existencia de camales clandestinos.5. Coordina y gestiona con los diferentes departamentos municipales los trámites que permitirá un mejor desarrollo de los diferentes procesos, sub procesos y actividades que desarrolla el Camal.6. Coordina y gestiona actividades con los diferentes organismos gubernamentales de control.7. Elabora el POA y el PAC.



1. Objetivo

Controlar la asistencia del personal; y mantener al recurso humano motivado para el correcto desempeño de sus funciones.

2. Alcance

Se extiende y aplica a todos los trabajadores que conforman el Camal Municipal de Riobamba.

3. Responsabilidad

Administrador Camal Municipal de Riobamba.

4. Definiciones

Planta completa de personal: Es el número total de empleados y operarios que cuenta el Camal Municipal para su funcionamiento y operatividad.


5. Registros generados

Código	Procedimiento	Código	Nombre del registro
PR02-GRH	Gestión Recursos Humanos	RG02-GRH	Asistencia del personal del Camal Municipal de Riobamba.



6. Procedimiento

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Gestión de Recursos Humanos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Controla la asistencia puntual de todos los empleados a la planta de faenamiento.2. Supervisa si existe personas que hayan justificado con anterioridad su inasistencia.3. En caso de haber faltantes en los puestos de trabajo, informa al sobrestante de la línea para que reorganice al personal.4. Dialoga con los trabajadores respecto al clima laboral.5. Documenta el registro diario de asistencia de personal.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR03-RA Recepción de animales</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

1. Objetivo

Recibir a los animales previa documentación para el posterior desembarque y reposo de los animales.

2. Alcance

Recepción de los animales que cumplan con los requisitos documentales para el acceso al establecimiento.

3. Responsabilidad

Corralero

4. Definiciones

Certificado Sanitario de movilización: requisito previo para la movilización interna de animales, productos y subproductos de origen animal.

Corralero: Persona encargada de los corrales.

Corrales: Recinto cerrado amplio y sin techo donde se albergan animales.

Marca: Cualquier sello o distintivo aprobado por la autoridad de inspección.

5. Registros Generados

Código	Procedimiento	Código	Nombre del registro
PR03-RA	Recepción de animales	RG03-RCA	Registro Recepción de animales



6. Procedimiento

Procedimiento

Recepción de animales

1. A la llegada de los animales se solicitará el Certificado Sanitario de Movilización.
2. El corralero se encarga de verificar los documentos y llenar en el Registro de Ingreso de animales.
3. En el caso de detectar fallas o dudas en la documentación, estos animales no podrán ingresar al establecimiento.
4. Cumplido los requisitos documentales, se procederá el acceso al establecimiento y posterior desembarque.
5. Los animales deben ser marcados con tinta vegetal en el dorso con letras mayúsculas correspondientes a las iniciales del nombre del dueño o marca.
6. Los animales son identificados, pesados y ubicados en los corrales para el descanso digestivo, corporal y deben permanecer en ayunas con suficiente agua. El tiempo de reposo mínimo es de 12 horas para bovinos y en el caso de porcinos y ovinos será de 3 horas.
7. El tiempo máximo de permanencia de los animales en los corrales; para bovinos será de 24 horas, porcinos y ovinos de 12 horas.
8. En casos que existan factores externos (transporte y clima; debidamente justificados, el servicio de control sanitario autorizará la permanencia de los animales por un tiempo mayor a lo estipulado en este manual.



1. Objetivo

Recaudar el dinero proveniente de la venta de boletas de faenamiento.

2. Alcance

El proceso incluye las actividades desarrolladas desde la compra hasta la entrega del boleto al introductor.

3. Responsabilidad

Recaudador

4. Definiciones

Boleta de faenamiento: Documento numerado y tarifado que contiene el costo de faenar una res.

5. Registros Generados

Código	Procedimiento	Código	Nombre del registro
PR04-RB	Recaudación de boletas	RG04-RB	Registro de venta boletas



6. Procedimiento

Procedimiento

Recaudación de Boletas

1. El recaudador debe inventariar los boletas de faenamiento de cada tipo de animal.
2. Las boletas de faenamiento deben permanecer en custodia del recaudador.
3. Las boletas serán expedidas y comercializadas únicamente en las instalaciones del Camal.
4. Las boletas de faenamiento deben contener la información referente al valor y tipo de especie.
5. El recaudador debe vender las boletas para el faenamiento de bovinos, ovinos y porcinos en el horario establecido.
6. La recaudación de los valores de las boletas deber ser exclusivamente en efectivo.
7. Una vez finalizado el horario de venta de boletas, procederá a realizar el registro de venta de boletas de bovino, ovino y porcinos.
8. Realizado el conteo del dinero, todos los días a las 14H30 de la tarde llega la empresa de custodia de dinero para llevarse y realizar el respectivo depósito en el banco.



1. Objetivo

Evaluar y registrar el estado de salud de los animales que se encuentran en los corrales de reposo de faenamiento.

2. Alcance

Inspección de todos los animales que se encuentran en los corrales de reposo previo al faenamiento.

3. Responsabilidad

Veterinario.

4. Definiciones

Cuarentena: Período de observación al que se somete una persona o animal aparentemente sano, pero sospechoso de encontrarse en período de incubación de un proceso transmisible. (No significa cuarenta días de observación como algunos suponen).

Faenamiento: Es el proceso ordenado sanitariamente para el sacrificio de un animal con el objeto de obtener su carne en condiciones óptimas.

Enfermedad: Estado patológica, o anormalidad que presenta un animal, canal u órgano

Enfermedad infecciosa: Cualquier enfermedad del hombre o de los animales originada por agentes vivos microscópicos.

Higiene: Rama de la salud pública que se ocupa de conservar y mejorar la salud, así como prevenir las enfermedades evitables mediante un conjunto de normas inespecíficas.

Inocuidad: Se refiere al control de los peligros asociados a los productos destinados para el consumo humano a través de la ingestión como puede ser alimentos y medicinas a fin de que no provoquen daños a la salud del consumidor.



Camal
Municipal de
Riobamba

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PR05-IAM Inspección ante - mortem

CÓDIGO: MP

Versión: 01

Fecha: 2015 – 11 – 10

Zoonosis: Es cualquier enfermedad que puede transmitirse de animales a seres humanos.


5. Registros Generados

Código	Procedimiento	Código	Nombre del registro
PR05-IAM	Inspección ante - mortem	RG05.01-IAMB	Registro de inspección ante – mortem bovinos.
		RG05.02-IAMO	Registro de inspección ante – mortem ovinos.
		RG05.03-IAMP	Registro de inspección ante – mortem porcinos.
		RG05.04-FAE	Registro de faenamiento de emergencia.



6. Procedimiento

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Inspección Ante- mortem</p> <ol style="list-style-type: none">1. El veterinario en base al registro presentado por el corralero, iniciará el examen ante- mortem.2. La inspección se realizará en forma grupal, individual, en movimiento o estática.3. Se observará: respiración, postura, conducta, secreciones, anomalías físicas, problemas dérmicos. En el caso de hembras con posible gestación se verificará mediante el ecógrafo o por palpación, limitándose el faenamamiento.4. Cuando se determine mediante observación signos y síntomas de posibles procesos patológicos, los animales serán conducidos a un corral de aislamiento, donde se realizará un examen detallado, si se diagnostica una infección generalizada se procederá al faenamamiento en el matadero y luego a su decomiso total.5. Registro de las apreciaciones clínicas del examen.6. Se autoriza sin restricción la faena de un animal cuando la inspección no revele ningún signo de enfermedad y se encuentre descansado.7. Si en el examen ante-mortem, los signos y síntomas de enfermedad indican una afección generalizada con la posibilidad de transmisión a las personas (zoonosis), que puedan hacer insalubre la carne, el animal deberá ser sacrificado en el matadero sanitario con supervisión del veterinario. Las carnes y vísceras serán declaradas no aptas para el consumo humano, se emitirá un informe final acompañado del registro de faenamamiento de emergencia

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR06-CIA Control de ingreso de animales al brete de faenamiento</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

1. Objetivo

Recibir boletos y controlar el ingreso de los animales a la planta de faenamiento.

2. Alcance

Este proceso abarca las actividades que se refieren al monitoreo y control de ingreso de animales al brete o cámara de faenamiento.

3. Responsabilidad

Sobrestante


4. Definiciones

Monitoreo: Controlar o supervisar una situación dada en el proceso.

Observación: Es la adquisición activa de información a partir del sentido de la vista.

5. Registros Generados

Código	Procedimiento	Código	Nombre del registro
PR06-CIA	Control de ingreso de animales al brete de faenamiento	RG06.01-PDB	Registro parte diario bovino.
		RG06.02-PDO	Registro parte diario ovino.
		RG06.03-PDP	Registro parte diario porcino.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR06-CIA Control de ingreso de animales al brete de faenamiento</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

6. Procedimiento

Procedimiento
<p>Control de ingreso de animales al brete de faenamiento.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El sobrestante en base a la inspección ante – mortem realizada por el veterinario recibirá las boletas para que el animal ingrese al brete. 2. Supervisará y controlará que la boleta sea el respectivo de acuerdo al tipo y número de animal. 3. Registrará de manera manual en su carpeta; el animal a ser faenado en la cual constará la marca, propietario y número de animales. 4. El sobrestante caminará por el área donde transitan los animales hasta que lleguen a la cámara de sacrificio. 5. Si los animales no se moviesen el sobrestante a través de una mínima descarga eléctrica, hará que estos caminen hacia el brete. 6. Diariamente se elaborará un informe o (parte diario) de lo actuado.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR07-FB Faenamiento de Bovinos</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

1. Objetivo

Obtener medias canales de reses para la comercialización, estableciendo los requerimientos que se deben cumplir para realizar el faenamiento de bovinos.

2. Alcance

El alcance de este proceso es el área de faenamiento de bovinos

3. Responsabilidad

Administrador

Veterinario

Operadores

4. Definiciones

Aturdimiento: Insensibilizar al animal.

Degüello: Corte de la yugular del animal

Desuello: Desprender el cuero de la carcasa.

Eviscerado: Extraer las vísceras del animal

Izado: Elevar al animal a través de un grillete.

Oreo: Ventilar al animal en un lugar apto e inocuo.

5. Procedimiento

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Faenamiento de Bovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Aturdimiento.2. Izado.3. Degüello y sangrado.4. Separación cabeza y patas.5. Desuello.6. Eviscerado.7. Lavado de vísceras.8. División canal.9. Lavado de canales.10. Oreo.

5.1 Aturdimiento de bovinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Aturdimiento de bovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Para aturdir a los animales bovinos se utilizará una pistola neumática, cuyo disparo se realizará en la frente (hueso frontal).2. Se insensibilizará al animal a ser sacrificado para evitar sufrimiento y proporcionar una carne baja en acidez.3. Se debe suprimir la conciencia del animal lo más rápido posible para mejorar el desangrado.4. No se deberá aturdir a un número excesivo de animales al mismo tiempo.5. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.2 Izado de bovinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Izado de bovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se colocará un grillete en la pata izquierda del animal.2. Se procederá a elevar el conjunto (grillete – animal) con la ayuda de un diferencial.3. Se enganchará el grillete al riel.4. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.3 Degüello y sangrado de bovinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Degüello y sangrado de bovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Una vez que el animal se encuentre izado en el riel el operario procederá a realizar el corte de la yugular del animal.2. Se practica mediante un corte a nivel del cuello seccionando los vasos sanguíneos.3. Se provocará la salida de la sangre y muerte del animal.4. Es conveniente que la sangría se lleve a cabo tan pronto como fuera posible después del aturdimiento.5. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.4 Separación de cabeza y patas de bovinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Separación de cabeza y patas de bovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se procederá a cortar la cabeza y las patas.2. La separación de la cabeza se realizará en forma manual, con un corte a la altura de la articulación occípito – atloidea.3. Las cabezas se recolectarán y se colocarán en los coches transportadores de tal forma que se evite su contaminación con regurgitamiento gástrico.4. La separación de las patas se realizará con un corte en la articulación carpo metacarpiano, mientras que los miembros posteriores se incidirán en la articulación tarso metatarsiano.5. El cuchillo deberá limpiarse y desinfectarse frecuentemente.6. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.5 Desuello de bovinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Desuello de bovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Con el apoyo de una grúa eléctrica y por estiramiento se desprenderá el cuero de la carcasa.2. El descuerado se realizará con un proceso semimanual apoyado con una grúa, que permita separar la piel de la canal en dirección caudocraneal.3. Se deberá cuidar que el cuero no entre en contacto con la canal, deberá ser desollada lo suficiente para que se enrolle hacia atrás, antes de pasar a otra zona.4. Las pieles serán acopiadas en recipientes y transportadas a la bodega, fuera del área limpia.5. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.6 Eviscerado de bovinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Eviscerado de bovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Con una sierra eléctrica se realiza un corte a lo largo de la línea media ventral y con la ayuda de un cuchillo se retira todo el conjunto de órganos.2. Se procederá al decomiso de los genitales, placentas, y tracto reproductivo.3. En una carretilla se colocara las vísceras, la cual está conformada por los estómagos e intestinos de los animales.4. Las vísceras se colocarán en una mesa de inspección.5. Los intestinos se colocarán en un coche transportador para llevarlos a su respectiva área.6. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.7 Lavado de vísceras de bovinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Lavado de vísceras de bovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Luego de ser extraídas e inspeccionadas, las vísceras son clasificadas y marcadas; las vísceras rojas se despachan directamente, para que los propietarios las coloquen en ganchos para su oreo.2. Las vísceras verdes son transportadas mediante un elevador hasta la sala de lavado, las vísceras son colocadas en las mesas de trabajo, se separan los estómagos, los intestinos y se evacua el contenido de cada uno de ellos, se procede al lavado con agua corriente, el contenido gástrico intestinal es trasladado mediante un tubo sin fin hasta un vehículo cisterna para luego transportar estos desechos hasta el sitio destinado para su tratamiento.3. Las vísceras limpias son enviadas a la sala de despacho a través de un tobogán, posteriormente son colocadas en gavetas plásticas para su transporte.4. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.8 División de la canal de bovinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">División de la canal de bovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Separadas las vísceras, se procede a practicar la división de la canal en dos mitades o medias canales.2. Siguiendo la línea media dorsal, se dividirá con la sierra eléctrica la canal en dirección caudo – craneal.3. Dividida completamente la canal, se retira la medula espinal manualmente, y se practica un movimiento de antebrazo de abajo hacia arriba con el fin de posibilitar la salida de la sangre acumulada en los grandes vasos sanguíneos.4. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.9 Lavado de canales de bovinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Lavado de canales de bovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Separadas las canales, se procede a lavar con una manguera de agua a presión.2. Se debe asegurar la eliminación total de suciedad u otro material extraño.3. Es necesario desinfectar las canales de posibles contaminaciones propias del manipuleo y el eviscerado.4. La canal se transporta a través del riel a la cámara de oreo.5. Se debe limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

6.10 Oreo de bovinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Oreo de bovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Una vez limpio y desinfectado el canal se transporta a través de las rieles a la cámara de oreo.2. Debe permanecer en la cámara por un tiempo mínimo de 2 horas, hasta el momento de embarque.3. Se debe limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.



1. Objetivo

Obtener canales de reses para la comercialización, estableciendo los requerimientos que se deben cumplir para realizar el faenamiento de ovinos.

2. Alcance

El alcance de este proceso es el área de faenamiento de ovinos.

3. Responsabilidad

Administrador

Veterinario

Operadores

4. Definiciones

Aturdimiento: Insensibilizar al animal.

Degüello: Corte de la yugular del animal

Desuello: Desprender el cuero de la carcasa.

Eviscerado: Extraer las vísceras del animal

Izado: Elevar al animal a través de un grillete.

Oreo: Ventilar al animal en un lugar apto e inocuo.

5. Procedimiento

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Faenamiento de Ovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Aturdimiento.2. Izado.3. Degüello y sangrado.4. Separación cabeza y patas.5. Desuello.6. Eviscerado.7. Lavado de canales.8. Oreo.

5.1 Aturdimiento de ovinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Aturdimiento de ovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Para aturdir a los animales ovinos se utilizará una pistola neumática, cuyo disparo se realizará en la frente (hueso frontal).2. En el caso de animales ovinos se aplica una descarga eléctrica leve (70 a 90 voltios) en la región temporal, debajo de las orejas.3. Se insensibilizará al animal a ser sacrificado para evitar sufrimiento y proporcionar una carne baja en acidez.4. Se debe suprimir la conciencia del animal lo más rápido posible para mejorar el desangrado.5. No se deberá aturdir a un número excesivo de animales al mismo tiempo.6. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.2 Izado de ovinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Izado de ovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se colocará un grillete en la pata izquierda del animal.2. Se procederá a elevar el conjunto (grillete - animal) con la ayuda de un diferencial.3. Se enganchará el grillete al riel.4. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.3 Degüello y sangrado de ovinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Degüello y sangrado de ovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Una vez que el animal se encuentre izado en el riel el operario procederá a realizar el corte de la yugular del animal.2. Se practica mediante un corte a nivel del cuello seccionando los vasos sanguíneos.3. Se provocará la salida de la sangre y muerte del animal.4. Es conveniente que la sangría se lleve a cabo tan pronto como fuera posible después del aturdimiento.5. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.4 Separación de cabeza y patas de ovinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Separación de cabeza y patas de ovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se procederá a cortar la cabeza y las patas.2. La separación de la cabeza se realizará en forma manual, con un corte a la altura de la articulación occípito – atloidea.3. Las cabezas se recolectarán y se colocarán en los coches transportadores de tal forma que se evite su contaminación con regurgitamiento gástrico.4. La separación de las patas se realizara con un corte en la articulación carpo metacarpiano, mientras que los miembros posteriores se incidirán en la articulación tarso metatarsiano.5. El cuchillo deberá limpiarse y desinfectarse frecuentemente.6. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.5 Desuello de ovinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Desuello de ovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Con el apoyo de una grúa eléctrica y por estiramiento se desprenderá el cuero de la carcasa.2. El descuerado se realizará con un proceso semimanual apoyado con una grúa, que permita separar la piel de la canal en dirección caudocraneal.3. Se deberá cuidar que el cuero no entre en contacto con la canal, deberá ser desollada lo suficiente para que se enrolle hacia atrás, antes de pasar a otra zona.4. Las pieles serán acopiadas en recipientes y transportadas a la bodega, fuera del área limpia.5. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.6 Eviscerado de ovinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Eviscerado de ovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Con una sierra eléctrica se realiza un corte a lo largo de la línea media ventral y con la ayuda de un cuchillo se retira todo el conjunto de órganos.2. Se procederá al decomiso de los genitales, placentas, y tracto reproductivo.3. En una carretilla se colocará las vísceras, la cual está conformada por los estómagos e intestinos de los animales.4. Las vísceras se colocarán en una mesa de inspección.5. Los intestinos se colocarán en un coche transportador para llevarlos a su respectiva área.6. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.7 Lavado de canales de ovinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Lavado de canales de ovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Separadas las canales, se procede a lavar con una manguera de agua a presión.2. Se debe asegurar la eliminación total de suciedad u otro material extraño.3. Es necesario desinfectar las canales de posibles contaminaciones propias del manipuleo y el eviscerado.4. La canal se transporta a través del riel a la cámara de oreo.5. Se debe limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.8 Oreo de ovinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Oreo de ovinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Una vez limpio y desinfectado el canal se transporta a través de las rieles a la cámara de oreo.2. Debe permanecer en la cámara por un tiempo mínimo de 2 horas, hasta el momento de embarque.3. Se debe limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR09-FP Faenamiento de Porcinos</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

1. Objetivo

Obtener canales flameados y escaldados para la comercialización, estableciendo los requerimientos que se deben cumplir para realizar el faenamiento de porcinos.

2. Alcance

El alcance de este proceso es el área de faenamiento de porcinos.

3. Responsabilidad

Administrador

Veterinario

Operadores

4. Definiciones

Aturdimiento: Insensibilizar al animal.

Degüello: Corte de la yugular del animal

Desuello: Desprender el cuero de la carcasa.

Eviscerado: Extraer las vísceras del animal

Izado: Elevar al animal a través de un grillete.

Oreo: Ventilar al animal en un lugar apto e inocuo.

5. Procedimiento

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Faenamiento de Porcinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Inmovilización.2. Izado.3. Escaldado porcino.4. Depilado mecánico.5. Depilado manual.6. Eviscerado.7. Lavado de canales.8. Oreo.

5.1 Inmovilización de porcinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Inmovilización de porcinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Una vez que el animal se encuentre en la cámara de sacrificio se procede a clavar el cuchillo en la punta del pecho, cortando la carótida que es la arteria grande que viene del corazón y termina en la cabeza.2. Se insensibilizará al animal a ser sacrificado para evitar sufrimiento y proporcionar una carne baja en acidez.3. Se debe suprimir la conciencia del animal lo más rápido posible para mejorar el desangrado.4. Se esperará que finalice la sangría del animal esto puede demorar de 3 a 4 minutos.5. Se procederá a limpiar al cerdo con la manguera de agua eliminando residuos de sangre.6. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.2 Izado de porcinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Izado de porcinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se colocará un grillete en la pata izquierda del animal.2. Se procederá a elevar el conjunto (grillete - animal) con la ayuda de un diferencial.3. Se enganchará el grillete al riel.4. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.3 Escaldado de porcinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Escaldado de porcinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Una vez que el animal se encuentre izado en el riel el operario procederá a colocarlo en la tina de agua caliente (60°C aproximadamente).2. Una vez colocado en la tina se esperará alrededor de 1 minuto con el fin de aflojar el pelo del animal.3. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.4 Depilado mecánico de porcinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Depilado mecánico de porcinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Una vez que el animal se encuentre escaldado se procederá a realizar el retiro del pelo del cuerpo del animal.2. Se colocará al animal en la máquina depiladora y se espera alrededor de 1 minuto.3. Finalizado el depilado se utilizará ganchos y se levantará manualmente hasta la mesa de trabajo al animal.4. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.5 Depilado manual de porcinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Depilado manual de porcinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Una vez que el animal se encuentre en el riel se procederá a realizar el depilado manual.2. Con la ayuda de un cuchillo se procede a depilar para terminar de retirar partes de pelo que no hayan sido retirados por la máquina depiladora.3. Se debe prestar especial atención al momento de realizar este proceso para no provocar cortes innecesarios en la superficie externa de los animales, lo cual puede provocar contaminación de la carne por la introducción de bacterias patógenas.4. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.6 Flameado de porcinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Flameado de porcinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se somete al animal a un flameado constante con el lanzallamas con una duración de 10 a 15 minutos.2. Después del tiempo requerido para el flameado, se somete al animal a un corte de las cerdas con una espátula afilada que extrae las cerdas del animal.3. Se somete a un baño al animal para el siguiente subproceso que es la evisceración.4. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.7 Eviscerado de porcinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Eviscerado de porcinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Con una sierra eléctrica se realiza un corte a lo largo de la línea media ventral y con la ayuda de un cuchillo se retira todo el conjunto de órganos.2. Se procederá al decomiso de los genitales, placentas, y tracto reproductivo.3. En una carretilla se colocará las vísceras, la cual está conformada por los estómagos e intestinos de los animales.4. Las vísceras se colocarán en una mesa de inspección.5. Los intestinos se colocarán en un coche transportador para llevarlos a su respectiva área.6. Limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.8 Lavado de canales de porcinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Lavado de canales de porcinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Separadas las canales, se procede a lavar con una manguera de agua a presión.2. Se debe asegurar la eliminación total de suciedad u otro material extraño.3. Es necesario desinfectar las canales de posibles contaminaciones propias del manipuleo y el eviscerado.4. La canal se transporta a través del riel a la cámara de oreo.5. Se debe limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

5.9 Oreo de porcinos

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Oreo de porcinos</p> <ol style="list-style-type: none">1. Una vez limpio y desinfectado el canal se transporta a través de las rieles a la cámara de oreo.2. Debe permanecer en la cámara por un tiempo mínimo de 2 horas, hasta el momento de embarque.3. Se debe limpiar el lugar de trabajo y los equipos que estuvieron en contacto con el animal.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR10-IPM Inspección post - mortem</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

1. Objetivo

Garantizar que la carne y vísceras de los animales faenados sean aptas para el consumo humano.

2. Alcance

Inspección de canales y vísceras de todos los animales de abasto faenados en el camal municipal.

3. Responsabilidad

Médico Veterinario

4. Definiciones

Apto para el consumo humano: En relación con la carne; toda carne que haya sido aprobada por un inspector como inocua y sana.

Canal: El cuerpo de cualquier animal sacrificado después de haber sido sangrado y faenado.

Carne: Es la parte comestible proveniente de los músculos de los animales sacrificados en condiciones higiénicas, incluye: bovino, ovino, porcino, caprino, equino, y aves declarados aptos para el consumo humano.

Contaminación: Es la transmisión directa o indirecta de materias indeseables, incluida la transmisión de sustancias y/o microorganismos que hacen que la carne fresca no sea inocua y/o sana.

Decomiso: En relación con un animal de matanza o carne, inspeccionado y dictaminado, o determinado oficialmente de alguna otra forma, como inadecuado para el consumo humano y que es necesario destruir.

Faenamiento: Es el proceso ordenado sanitariamente para el sacrificio de un animal con el objeto de obtener su carne en condiciones óptimas.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p> <p>RIOBAMBA ¡Lo mejor!</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR10-IPM Inspección post - mortem</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

Inspección: Examen detallado del animal una vez que ha sido sacrificado, realizado por el veterinario.

Vísceras: Se entiende por vísceras a los órganos comestibles contenidos en las principales cavidades del cuerpo de los animales de abasto.

5. Registros Generados

Código	Procedimiento	Código	Nombre del registro
PR10-IPM	Inspección post - mortem	RG10.01-IPMB	Registro de inspección post – mortem bovinos.
		RG10.02-IPMO	Registro de inspección post – mortem ovinos.
		RG10.03-IPMP	Registro de inspección post – mortem porcinos.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR10-IPM Inspección post - mortem</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

6. Procedimiento

Procedimiento
Inspección Post- mortem
<ol style="list-style-type: none"> 1. Terminada la evisceración el veterinario procederá a la inspección de las vísceras (bovino, ovino y porcino), la cabeza (bovino y ovino) y la canal (bovino, ovino y porcino). 2. La inspección se realizara en forma conjunta, de cada una de las partes, para determinar anormalidades que pueden afectar al animal completo. 3. Para facilitar la inspección, y que no se pierda la secuencia de la correspondencia entre los órganos, se coloca un mismo número a cada parte del animal de tal forma que el inspector reconozca apropiadamente que partes se corresponden entre sí. 4. La carne de los animales faenados, serán revisados por el veterinario para determinar su integridad orgánica y estado sanitario. 5. Registro de las apreciaciones de la inspección post- mortem. 6. Normar el transporte de canales y vísceras desde el Camal Municipal hasta el vehículo transportador. El vehículo deberá contar con un furgón isotérmico de revestimiento impermeable, de fácil limpieza y desinfección y con ganchos o rieles que permita el transporte de la carne en suspensión. Los vehículos que transportan vísceras no podrán transportar canales. Los vehículos solo podrán llevar un tipo de especie. 7. Diariamente se elaborara un informe de lo actuado.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR11-TRD Tramitación de documentos</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

1. Objetivo

Receptar, distribuir documentación interna y externa a las distintas dependencias municipales e instituciones externas.

2. Alcance

Este proceso incluye todas las actividades realizadas en todo lo que tiene que ver a tramitación de documentos.

3. Responsabilidad

Secretaria ejecutiva

4. Definiciones

Custodia: Responsabilidad que se tiene sobre documentos confidenciales y reservados de la empresa.

Documentos: Testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones.

Seguimiento: Observación minuciosa de la evolución y desarrollo de un proceso.

5. Registros Generados

Código	Procedimiento	Código	Nombre del registro
PR11-TRD	Tramitación de documentos	RG11-TRD	Registro tramitación de documentos

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR11-TRD Tramitación de documentos</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

6. Procedimiento

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Tramitación de documentos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Receipta documentación de las distintas dependencias municipales e instituciones externas. 2. Da seguimiento y revisa los trámites administrativos. 3. Redacta oficios, memorandos, convocatorias, certificados, actas, informes, novedades para roles, informes de labores personal contratado, matriz de avance de procesos y otra documentación que sea solicitada. 4. Archiva, organiza y custodia documentos y los mantiene actualizados.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR12-MM Mantenimiento Maquinaria</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

1. Objetivo

Realizar el mantenimiento preventivo y reparación de la maquinaria existente en el Camal.

2. Alcance

Desde la realización de un inventario técnico de los equipos y maquinaria que son críticos para la operación y ejecución de los trabajos hasta el registro de los mantenimientos realizados ya sean preventivos, correctivos o reparaciones.

3. Responsabilidad

Mecánico de mantenimiento.

4. Definiciones

Mantenimiento: Todas aquellas operaciones que se realicen con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de los equipos y maquinarias de trabajo.

Mantenimiento preventivo: Actividades de mantenimiento llevadas a cabo de forma regular de acuerdo a unos criterios definidos por la empresa.

Mantenimiento correctivo: Actividades de mantenimiento realizadas sobre un elemento cuando se detecta un mal funcionamiento.

Reparación: son las acciones que se realizan con el fin de mantener en funcionamiento un equipo o maquinaria.

5. Registros Generados

Código	Procedimiento	Código	Nombre del registro
PR12-MM	Mantenimiento maquinaria	RG12.01-IT	Registro inventario técnico.
		RG12.02-ME	Registro mantenimiento equipo.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR12-MM Mantenimiento Maquinaria</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

6. Procedimiento

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Mantenimiento maquinaria</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un inventario técnico de los equipos y maquinaria del camal municipal. 2. Realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de la maquinaria existente en el Camal. 3. Planifica, organiza, dirige y controla estrictamente el mantenimiento a equipos electro – mecánicos, mecánicos y de control. 4. En caso de existir alguna falla en la maquinaria durante la jornada de faenamiento, el mecánico tiene que asistir inmediatamente a solucionar el problema.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR13-SNT Sanitización	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

1. Objetivo

Mantener las naves de faenamiento del camal limpias y desinfectadas.

2. Alcance

Zona de faenamiento y almacenaje del Camal Municipal de Riobamba.

3. Responsabilidad

Operarios

4. Definiciones

Aclarar: Enjuagar con agua potable.

Contaminación: Presencia de microorganismo sean virus o bacterias, sustancias toxicas en cantidades superiores a la permitida por las normas vigentes.

Desinfección: Descontaminación, tratamiento aplicado a las superficies limpias con el fin de eliminar los microorganismos indeseables sin que afecte la calidad e inocuidad del alimento.

Inocuidad: Condición del alimento que no hace daño a la salud.

Limpieza: Proceso de eliminación de residuos de alimentos u otras materias indeseables o extrañas.


5. Registros Generados

Código	Procedimiento	Código	Nombre del registro
PR13-SNT	Sanitización	RG13-SNT	Registro diario de limpieza

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR13-SNT Sanitización</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

6. Procedimiento

Procedimiento
Sanitización
<ol style="list-style-type: none"> 1. Todos los días una vez finalizada la jornada se procede a la sanitización de la planta de faenamiento y de los equipos utilizados. 2. Se procede a realizar un prelavado de las instalaciones y equipos con una máquina de alta presión. 3. Después se aplica detergente alcalino clorado en todas las superficies a limpiar y se deja reposar por el tiempo de 10 a 15 minutos. 4. Transcurrido el tiempo se procede a la limpieza y al posterior enjuague con la manguera de agua a alta presión a una temperatura de 45 – 55 °C. 5. Una vez limpias las instalaciones y equipos se procede a la desinfección, utilizando la solución desinfectante la cual no requiere que se enjuague. 6. Será necesario después de la limpieza y desinfección realizar un secado inmediato para no dejar residuos de agua. 7. Se elaborará el registro diario de limpieza.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P14-VYC Vigilancia y Cuidado</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

1. Objetivo

Vigilar y cuidar las instalaciones del camal municipal, bienes muebles; y animales que se encuentran en reposo.

2. Alcance

Instalaciones del camal municipal, bienes muebles y animales en reposo.

3. Responsabilidad

Guardián.

4. Definiciones


Acto delictivo: Perpetración de un acto que es claramente ilegal.

Seguridad: Ciencia interdisciplinaria que está encargada de evaluar, estudiar y gestionar los riesgos que se encuentra sometido una persona, un bien o el ambiente

Vigilancia: Es el cuidado y la supervisión de las cosas que están a cargo de una persona.


5. Registros Generados

Código	Procedimiento	Código	Nombre del registro
PR14-VYC	Vigilancia y cuidado	RG14-VYC	Registro vigilancia y cuidado

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS P14-VYC Vigilancia y Cuidado</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

6. Procedimiento

Procedimiento
<p style="text-align: center;">Vigilancia y cuidado</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir estrictamente el turno asignado, manteniéndose atento a cualquier acontecimiento. 2. Realizar constantemente rondas de vigilancia en las áreas que están bajo su responsabilidad y reportar novedades. 3. Verificar que las instalaciones del Camal se encuentren con las respectivas seguridades al inicio y finalización del turno. 4. Llevar obligatoriamente un cuaderno de anotaciones donde registrará todo lo que ocurra en su turno. 5. Denunciar inmediatamente cualquier acto delictivo (robo, asalto) que atente contra los bienes patrimoniales del Camal Municipal. 6. Registro de vigilancia y cuidado.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR15-RPD Revisión por la Dirección</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

1. Objetivo

El objeto de este procedimiento es definir una metodología para la revisión del sistema de calidad por la Dirección para asegurar y valorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

2. Alcance

Se extiende y aplica a todo los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Camal Municipal de Riobamba.

3. Responsabilidad

Administrador

Responsable de Calidad

4. Definiciones

Eficacia: Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Mejora continua: Concepto que pretende mejorar los productos, servicios y procesos.

Procedimiento: Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Revisión: Implica el examen y análisis detallado que se lleva a cabo sobre una determinada cuestión o cosa.

5. Registros Generados

Código	Procedimiento	Código	Nombre del registro
PR15-RPD	Revisión por la dirección	RG15-ARPD	Acta de revisión por la dirección

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p> <p>RIOBAMBA ¡Lo mejor!</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR15-RPD Revisión por la Dirección</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

6. Ejecución

6.1 Bases de la revisión

La revisión del sistema se basará en los siguientes temas:

- ✓ Política de Calidad (difusión y cambios).
- ✓ Objetivos de la Calidad (grado de cumplimiento de objetivos).
- ✓ Resultados de auditorías.
- ✓ Satisfacción del cliente respecto al servicio prestado.
- ✓ Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- ✓ Todos los elementos del sistema de gestión de la calidad y sus patrones de desempeño.

6.2 Periodicidad

La revisión global del sistema de calidad se realizará como mínimo una vez al año.

6.3 Metodología de la revisión

- ✓ Realizar y enviar al administrador y veterinarios la convocatoria a reunión para la revisión del SGC.
- ✓ Recopilar toda la información necesaria para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR15-RPD Revisión por la Dirección</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

7. Procedimiento

Procedimiento
Revisión por la Dirección
<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocar a reunión para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad. 2. Recopilar toda la información necesaria para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad. 3. Tomar decisiones relacionadas con: Mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, mejora de la eficacia de los procesos de la organización, mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente. 4. Realizar acta de reunión para dejar constancia del cumplimiento del proceso de revisión por la dirección en el registro acta de revisión por la dirección RG15-ARPD). 5. Distribuir acta de reunión.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR16-CD Control de documentos</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

1. Objetivo

Indicar la metodología que utiliza el Camal Municipal de Riobamba para el control de documentos que forma parte del Sistema de Gestión de Calidad, para su liberación, validación, revisión y almacenamiento.

2. Alcance

Para los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad del Camal Municipal de Riobamba (manual de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo).

3. Responsabilidad

Administrador.

Responsable de calidad.

Veterinario.

Secretaria ejecutiva.

4. Definiciones

Almacenamiento: Es la actividad mediante el cual un documento es guardado adecuadamente para su posterior uso.

Documento: Es el compendio de información y su medio de soporte.

Liberación: Es la autorización que se otorga a un documento para proseguir con la siguiente etapa del proceso.

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

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia y la adecuada eficacia de la documentación para alcanzar objetivos establecidos.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR16-CD Control de documentos</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

Validación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

5. Registro Generado

Código	Procedimiento	Código	Nombre del registro
PR16-CD	Control de documentos	RG16-AD	Acta de distribución

6. Ejecución

6.1 Control de la documentación interna

El responsable de calidad elabora el documento según los lineamientos para la elaboración de documentos.

El representante de la dirección verifica la aplicabilidad del documento y el cumplimiento con el procedimiento de control de documentos y con el control de registros y firma en el campo de Revisado por. El administrador aprueba el documento para darle el carácter de cumplimiento obligatorio, firmando en el campo Aprobado por. El representante de la dirección incluye el documento en la lista maestra de documentos.

- ✓ El responsable de calidad coordina que se reproduzcan el número correspondiente de fotocopias del documento.
- ✓ El responsable de calidad entrega copias controladas de los documentos a los funcionarios y recibe el registro acta de distribución RG16-AD.
- ✓ El responsable de calidad archiva el documento original.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR16-CD Control de documentos</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

6.1.2 Procedimiento

Procedimiento
Control de documentación interna
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de la necesidad de establecer un documento para dar cumplimiento a requisitos para mejorar el SGC. 2. Notificar en el área de estudio el documento o responsable de generarlo. 3. Asignar el responsable con conocimiento sobre el proceso o tema a elaborar, revisar o actualizar el documento. 4. Elaborar, revisar o actualizar el documento, determinar el alcance, la secuencia e interacción de las actividades. 5. El representante de la elaboración del documento lo somete a aprobación para revisar el contenido. 6. Si es aprobado el documento, el solicitante imprimirá el documento original y lo legalizará con las firmas correspondientes, si no, se devuelve a revisión. 7. Se publica, distribuye y actualiza los documentos del área correspondiente, registrándolo en la lista maestra de documentos código, RG15-AD. 8. Se difunde al personal involucrado a través de reuniones, notificaciones, coordina que se reproduzcan el número correspondiente de fotocopias del documento.

6.2 Control de la documentación externa

6.2.1 Especificaciones del cliente

La secretaria ejecutiva a la llegada de una especificación nueva o modificación de una existente, lo sella y le pone la fecha de entrada y procede a anular con el sello “nulo” sus copias así como las especificaciones de cliente obsoletas.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR16-CD Control de documentos</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

6.2.1 Procedimiento

Procedimiento
Control de documentación externa
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de la necesidad de tener un documento externo para dar cumplimiento a requisitos para mejorar el SGC. 2. Información del documento externo, para saber si este afecta al SGC. 3. Si afecta solicitar incluir RG16-AD. 4. Difundir a los colaboradores involucrados, coordinando que se reproduzcan el número correspondiente de fotocopias del documento. 5. Después de la implementación se actualiza los documentos externos en la Lista Maestra de Documentos.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR16-CD Control de documentos</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

6.3 Codificación para el control de documentos

Tabla N° 4: Codificación para el control de documentos

Código	Procedimiento
MC	Manual de Calidad
MP	Manual de Procedimiento
PR01-GA	Procedimiento Administración Gestión Administrativa
PR02-GRH	Procedimiento Gestión Recursos Humanos
PR03-RA	Procedimiento Recepción de animales
PR04-RB	Procedimiento Recaudación boletas
PR05-IAM	Procedimiento Inspección ante- mortem
PR06-CIA	Procedimiento Control ingreso animales
PR07-FB	Procedimiento Faenamiento bovinos
PR08-FO	Procedimiento Faenamiento ovinos
PR19-FP	Procedimiento Faenamiento porcinos
PR10-IPM	Procedimiento Inspección post- mortem
PR11-TD	Procedimiento Tramitación documentos
PR12-MM	Procedimiento Mantenimiento maquinaria
PR13-SNT	Procedimiento Sanitización
PR14-VYC	Procedimiento Vigilancia y cuidado
PR15-RPD	Procedimiento Revisión por la dirección
PR16-CD	Procedimiento Control de documentos
PR17-CRG	Procedimiento Control de registros
PR18-ACPM	Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y mejoras
PR19-AI	Procedimiento Auditoría interna

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR17-CRG Control de registros</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

1. Objetivo

Controlar los registros que forman parte del sistema de gestión de calidad vigente para su liberación, validación, revisión y almacenamiento.

2. Alcance

Todas las actividades productivas del camal municipal que generen registros en forma digital o física para uso interno o externo.

3. Responsabilidad

Administrador.

Responsable de calidad.

4. Definiciones

Almacenamiento: Es la actividad mediante el cual un documento es guardado adecuadamente para su posterior uso.

Liberación: Es la autorización que se otorga a un documento para proseguir con la siguiente etapa del proceso.

Manual de Calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.

Registro: Es el documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia y la adecuada eficacia de la documentación para alcanzar objetivos establecidos.

Validación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR17-CRG Control de registros	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

5. Ejecución

5.1 Elaboración

El responsable de calidad solicita crear un registro al representante de la dirección, para su elaboración. Los formatos de los registros tienen un esquema libre de elaboración.

5.2 Identificación de los registros

Los registros del Sistema de Gestión de Calidad son codificados como:

Tabla N°5: Codificación de registros de calidad

Código	Registros
RG01-GA	Registro Gestión Administrativa
RG02-GRH	Registro de Asistencia de Personal
RG03-RCA	Registro Recepción de animales
RG04-RB	Registro Venta de boletas
RG05.01-IAMB	Registro de Inspección ante –mortem bovinos
RG05.02-IAMO	Registro de Inspección ante –mortem ovinos
RG05.03-IAMP	Registro de Inspección ante –mortem porcinos
RG05.04-FAE	Registro faenamiento de emergencia
RG06.01-PDB	Parte diario bovinos
RG06.02-PDO	Parte diario ovinos
RG06.03-PDP	Parte diario porcinos
RG10.01-IPMB	Registro de Inspección post- mortem bovinos
RG10.02-IPMO	Registro de Inspección post- mortem ovinos
RG10.03-IPMP	Registro de Inspección post- mortem porcinos
RG11-TRD	Registro Tramitación de documentos
RG12.01-IT	Registro Inventario técnico de maquinaria
RG12.02-MME	Registro de Mantenimiento de equipos
RG13-SNT	Registro Diario de limpieza
RG14-VYC	Registro de Vigilancia y cuidado

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR17-CRG Control de registros</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

RG15-ARPD	Acta de Revisión por la dirección
RG16-AD	Acta de Distribución
RG17.01-ACPM	Registro de Acciones correctivas, preventivas y mejora
RG17.02-QR	Registro Quejas y reclamos
RG17.03-INC	Registro Informe de No conformidad
RG18.01-AI	Registro Auditoría interna
RG18.02-IAI	Registro Informe de Auditoría Interna

5.3 Recibir, analizar y verificar

Al representante de la dirección se le encomienda recibir, analizar y verificar que los documentos cumplan con las normas, documentos de referencia y/o procesos aplicables.

5.4 Rechazar o aceptar el documento

El administrador rechaza o acepta el documento, en este caso debe retroalimentar al elaborador del documento por el motivo por el cual no se acepta.

5.5 Registrar en la Lista Maestra de Registros

Los responsables de los procesos actualizan y mantienen la Lista Maestra de Registros.

En esta lista se incluye todos aquellos registros originales o copias que se archivan en el proceso.

Los responsables de procesos al momento de firmar una nueva revisión de un procedimiento, verifican que la lista maestra de registros sea actualizada considerando la inclusión o eliminación de registros en la nueva revisión del procedimiento.

En caso de eliminarse un registro de la lista maestra de registros, el responsable del proceso evidenciará este caso llenando un reporte de Acción Correctiva Preventiva y de Mejora para las debidas soluciones.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR17-CRG Control de registros</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

5.6 Almacenamiento y protección de los registros

Los registros del Sistema de Gestión de Calidad deben ser legibles y almacenados de forma que se conserven y se consulten con facilidad.

Para la protección, los registros que estén en papel se mantendrán bajo condiciones apropiadas que no permitan el deterioro del documento esto implica mantenerlos en lugares limpios, libres de polvo, humedad o cualquier elemento que afecte su legibilidad y conservación.

Para asegurar la permanente legibilidad de los registros, no realizar cualquier tipo de enmendaduras, tachaduras, anotaciones, realces, dobleces, maltratos, etc., a los registros que pudieran dificultar su lectura.

6. Procedimiento

Procedimiento
Control de registros
<ol style="list-style-type: none"> 1. El responsable de calidad solicita crear un registro al representante de la dirección, para su elaboración. Los formatos de los registros tienen un esquema libre de elaboración. 2. Se envía para su respectiva aprobación. 3. Una vez aprobado el registro, se autoriza su uso actualizando la lista maestra de registros. 4. Se difunde, se capacita antes de hacer uso del registro en el área involucrada. 5. Si después de su implementación, hay la necesidad de modificar, se dirige al responsable de llevar la lista maestra de registros.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR17-CRG Control de registros</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

1. Objetivo

Establecer un sistema para identificar las causas de las no conformidades y la determinación de acciones correctivas y preventivas para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad previniendo su aparición y evitando que se repitan.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los aspectos relacionados con la calidad donde se generen o puedan generarse no conformidades.

3. Responsabilidad

Administrador.

Responsable de calidad.


4. Definiciones

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito establecido.

Producto no conforme: Resultado de un proceso que incumple con un requisito.


 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR18-ACPM Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y mejoras</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

5. Registros Generados

Código	Procedimiento	Código	Nombre del registro
PR18-ACPM	Acciones correctivas, preventivas y mejoras.	RG18.01-ACPM	Registro de acciones correctivas preventivas y de mejora.
		RG18.02-QR	Registro de quejas y reclamaciones.
		RG18.03-INC	Registro de informe de no conformidad.

6. Ejecución

- ✓ Cualquier personal de la empresa puede solicitar la apertura de una acción correctiva, acción preventiva o de mejora al representante de la dirección.
- ✓ Si la solicitud es aprobada por el administrador, se determina la conveniencia de implementar alguna acción correctiva o preventiva para eliminarla. Caso contrario establece una corrección (acción inmediata) y se cierra la solicitud.
- ✓ Cuando se abre una acción correctiva, preventiva o de mejora, se asigna el responsable de la acción correctiva, preventiva o de mejora.
- ✓ Los responsables del proceso estudian las causas del problema y se las evalúa en función de su importancia, adjuntando en el registro de acciones correctivas preventivas y de mejora RG17.01-ACPM.
- ✓ El representante o el auditor, también evalúa los resultados de la acción tomada. Cuando los efectos no deseados continúan ocurriendo en el mismo nivel aún después de ejecutada la acción correctiva, significa que hubo falla en la solución planteada y se debe analizar nuevamente el problema e identificar las causas para tomar una nueva acción correctiva.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR18-ACPM Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y mejoras</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

6.1 Acciones Correctivas

6.1.1 Origen.

Se establecen acciones correctivas a partir de:


- ✓ No conformidades internas detectadas en verificaciones internas, reclamaciones de cliente o incidencias con un proveedor.
- ✓ No conformidades detectadas en el propio sistema de calidad a través de auditorías internas (producto, proceso y sistema).
- ✓ No conformidades detectadas en auditorías externas del cliente.

6.2 Acciones preventivas

6.2.1 Origen

Pueden establecerse acciones preventivas a partir de las siguientes fuentes de información:

- ✓ No conformidades internas.
- ✓ Recomendaciones de clientes.
- ✓ Desviaciones en los procesos que aún no afecten a la conformidad de los productos.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR18-ACPM Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y mejoras</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

7. Procedimiento

Procedimiento
Acciones correctivas, preventivas y mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando sea requerido identificar no conformidades internas detectadas en verificaciones internas, reclamaciones de cliente o incidencias con un proveedor. 2. Para elaborar el registro necesario conocer el objetivo, alcance, basarse en la ficha de los procesos y los procedimientos pertinentes. 3. Revisar con pertinencia y cumplimiento de los requisitos definidos para el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo los procesos para la realización del servicio, se aprueba el RG18.01-ACPM. 4. Finalmente controlar y dar seguimiento mientras se cumpla el objetivo. RG18.02-QR.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR19-AI Auditoría Interna</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

1. Objetivo

Establecer las acciones para la planificación y ejecución de las auditorías internas de la calidad como mecanismo de evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

2. Alcance

Aplicable a todas las áreas y actividades del Sistema de Gestión de Calidad del Camal Municipal de Riobamba.

3. Responsabilidad

Administrador.

Responsable de calidad.

4. Definiciones

Auditoría interna: La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de supervisión y consultoría diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

Conclusiones de auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de auditoría y todos los hallazgos de auditoría.

Hallazgos de auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas a un propósito específico.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR19-AI Auditoría Interna	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

5. Registros Generados

Código	Procedimiento	Código	Nombre del registro
PR19-AI	Auditoría interna.	RG19.01-AI	Registro de auditoría interna.
		RG19.02-IAI	Registro informe de auditoría interna.

6. Procedimiento

6.1 Programación de auditorías internas

Anualmente se establece el plan de auditorías internas de sistema de calidad tomando en consideración el estado e importancia de los procesos.

6.2 Selección y calificación de auditores

Las auditorías internas son llevadas a cabo por personal que dé cumplimiento a los siguientes requisitos:

- ✓ Ser independientes de aquellos que tengan responsabilidad directa sobre la actividad que se está auditando.
- ✓ Formación académica de tercer nivel.
- ✓ Experiencia mínima de 6 meses en cualquier área de la organización.
- ✓ Aprobar el curso de formación de auditores dictado por organismos externos o internamente por la empresa.

6.3 Realización de las auditorías

Las auditorías se realizan de acuerdo con las siguientes fases:

- ✓ Realización de las auditorías completando el formato o cuestionario de auditoría de sistema correspondiente a la actividad a auditar.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR19-AI Auditoría Interna</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

- ✓ Revisión y análisis de la documentación aplicable al departamento auditado.

6.4 Registro de los resultados de las Auditorías

En todas las auditorías internas, el auditor emite el resultado final de la auditoría a través del registro informe de auditoría interna RG18.02-IAI para el análisis de las no conformidades encontradas basados en los registros de auditorías internas RG18.01-AI.

6.5 Seguimiento de los resultados de la Auditoría

El auditor comprueba la debida implantación de las acciones correctivas propuestas por el departamento auditado y el responsable de calidad, ya sea dentro del plazo previsto de resolución o en próxima auditoría.

6.7 Identificación y archivo

Los registros de auditorías de Sistema de Gestión de Calidad junto con los informes de las mismas y todos los planes de acción generados respectivamente son archivados en el Departamento de Calidad.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PR19-AI Auditoría Interna</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

7. Procedimiento

Procedimiento
Auditoría Interna
<ol style="list-style-type: none"> 1. Anualmente se establece el plan de auditorías internas del sistema de calidad tomando en consideración el estado e importancia de los procesos. 2. Las auditorías internas son llevadas a cabo por personal que dé cumplimiento a ciertos requisitos. 3. Realización de las auditorías completando el formato o cuestionario de auditoría de sistema correspondiente a la actividad a auditar RG18.01-AI. 4. Emite el resultado final de la auditoría a través del registro informe de auditoría interna RG08-IAI para el análisis de las no conformidades encontradas basados en los registros de auditorías internas RG18.01-AI. 5. El auditor comprueba la debida implantación de las acciones correctivas propuestas por el departamento auditado. 6. Los registros de auditorías del sistema de calidad junto con los informes de las mismas y todos los planes de acción generados respectivamente son archivados en el departamento de calidad.

 <p>Camal Municipal de Riobamba</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ANEXO: REGISTROS</p>	CÓDIGO: MP
		Versión: 01
		Fecha: 2015 – 11 – 10

1. Registro Administración del Camal Municipal de Riobamba

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA

REGISTRO ADMINISTRACIÓN

Código: RG01-GA

Fecha:

INSPECCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Supervisa y dirige el área administrativa.			
Supervisa y dirige las naves de faenamiento.			
Supervisa los corrales.			
Supervisa y dirige el área de recaudación.			
Supervisa y dirige que se realice los mantenimientos del equipo mecánico.			
El personal es controlado en sus áreas de trabajo.			
Revisa y controla informes y estadísticas.			
Coordina y gestiona con los diferentes departamentos municipales.			
Coordina y gestiona actividades con los diferentes organismos gubernamentales de control.			
Otros incumplimientos.			

Firma:

2. Registro de Asistencia del Personal

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA					
REGISTRO DE ASISTENCIA DEL PERSONAL					
Código: RG02-GRH					
Fecha:					
N°	APELLIDO Y NOMBRE	HORA DE ENTRADA	FIRMA	HORA DE SALIDA	FIRMA

3. Registro Recepción de Animales

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA REGISTRO DE RECEPCIÓN DE ANIMALES

Código: RG03-RCA

Fecha:

Nº	PROPIETARIO	PLACA DEL VEHICULO	HORA DE LLEGADA	PROCEDENCIA	ESPECIE	SEXO		TOTAL
						MACHOS	HEMBRAS	

Observaciones:

Corralero:

Firma:

4. Registro de Venta de Boletas

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA REGISTRO DE VENTA DE BOLETAS

Código: RG04-RB

Fecha:

Realizado por:

SERVICIOS DEL CAMAL MUNICIPAL	SERIE	Nº BOLETAS	Nº ANIMALES	VALOR RECAUDADO
-------------------------------	-------	------------	-------------	-----------------

GANADO BOVINO (15,60)				
TOTAL GANADO BOVINO				

GANADO OVINO (1,60)				
TOTAL GANADO OVINO				

GANADO PORCINO				
ESCALDADO (7,60)				
FLAMEADO (14,00)				
TOTAL GANADO PORCINO				
SUMA TOTAL				

Firma:

5. Registro Diario de Inspección Ante- mortem Bovinos

**CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA
REGISTRO DIARIO DE INSPECCIÓN ANTE – MORTEM (BOVINOS)**

Código: RG05.01-IAMB

Fecha:

Nº Corral	SEXO	RAZA	MARCA/ PROPIETARIO	PROCEDENCIA	EVALUACIÓN SANITARIA	TOTAL

SIMBOLOGIA: EV: Enfermedades Vesiculares; TB: Tuberculosis; NU: Neumonía; ME: Metritis; MA: Mastitis; PA: Papilomatosis; F: Fracturas

Observaciones:

Técnico Responsable:

Firma:

6. Registro Diario de Inspección Ante- mortem ovinos

**CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA
REGISTRO DIARIO DE INSPECCIÓN ANTE – MORTEM (OVINOS)**

Código: RG05.02-IAMO

Fecha:

Nº Corral	SEXO	RAZA	MARCA/ PROPIETARIO	PROCEDENCIA	EVALUACIÓN SANITARIA	TOTAL

SIMBOLOGIA: EV: Enfermedades Vesiculares; TB: Tuberculosis; NU: Neumonía; MA: Mastitis; F: Fracturas

Observaciones:
.....
.....

Técnico Responsable:

Firma:

7. Registro Diario de Inspección Ante- mortem porcinos

**CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA
REGISTRO DIARIO DE INSPECCIÓN ANTE – MORTEM (PORCINOS)**

Código: RG05.03-

IAMP

Fecha:

Nº Corral	SEXO	RAZA	MARCA/ PROPIETARIO	PROCEDENCIA	EVALUACIÓN SANITARIA	TOTAL

SIMBOLOGIA: EV: Enfermedades Vesiculares; PPC: Peste Porcina Clásica; Nu: Neumonía; ME: Metritis; MA: Mastitis; PA: Papilomatosis; F: Fracturas

Observaciones:

.....

.....

Técnico Responsable:

Firma:

8. Registro de Faenamiento de emergencia

**CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA
REGISTRO DE FAENAMIENTO DE EMERGENCIA**

Código:
RG05.04-FAE
Fecha:

Nº	PROPIETARIO	ANIMALES FAENADOS	CAUSA PARA EL FAENAMIENTO DE EMERGENCIA				DICTAMEN
			Enfermedad	Traumatismo	Muerte	Otros	

Observaciones:

Veterinario:

Firma:

9. Registro Parte Diario de Bovinos

**CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA
REGISTRO DE PARTE DIARIO DE BOVINOS**

Código: RG06.01-CIAB

Fecha:

Nombre del responsable:

NOMBRE DEL INTRODUTOR	MARCA	CANTIDAD	SEXO	
			MACHO	HEMBRA
TOTAL				

Firma:

10. Registro Parte Diario de Ovinos

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA REGISTRO DE PARTE DIARIO DE OVINOS

Código: RG06.02-CIAO

Fecha:

Nombre del responsable:

NOMBRE DEL INTRODUTOR	MARCA	CANTIDAD	SEXO	
			MACHO	HEMBRA
TOTAL				

Firma:

11. Registro Parte Diario de Porcinos

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA REGISTRO DE PARTE DIARIO DE PORCINOS

Código: RG06.03-CIAP

Fecha:

Nombre del responsable:

NOMBRE DEL INTRODUTOR	MARCA	CANTIDAD	SEXO	
			MACHO	HEMBRA
TOTAL				

Firma:

12. Registro Diario Inspección Post – mortem Bovinos

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA REGISTRO DIARIO INSPECCIÓN POST – MORTEM BOVINOS

Código: RG10.01-IPMB

Fecha:

NÚMERO DE ANIMALES INGRESADOS:		NÚMERO TOTAL DE ANIMALES FAENADOS:	
NÚMERO DE ANIMALES SOSPECHOSOS:		NÚMERO TOTAL DE ANIMALES DECOMISADOS:	
NÚMERO TOTAL DE VISCERAS DECOMISADAS:			

ORIGEN	RAZA	SEXO		RENDIMIENTO CANAL	EVALUACIÓN SANITARIA
		MACHO	HEMBRA		

RESPONSABLE:

FIRMA:

13. Registro Diario Inspección Post - mortem Ovinos

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA REGISTRO DIARIO INSPECCIÓN POST – MORTEM OVINOS

Código: RG10.02-IPMO

Fecha:

NÚMERO DE ANIMALES INGRESADOS:		NÚMERO TOTAL DE ANIMALES FAENADOS:	
NÚMERO DE ANIMALES SOSPECHOSOS:		NÚMERO TOTAL DE ANIMALES DECOMISADOS:	
NÚMERO TOTAL DE VISCERAS DECOMISADAS:			

ORIGEN	RAZA	SEXO		RENDIMIENTO CANAL	EVALUACIÓN SANITARIA
		MACHO	HEMBA		

RESPONSABLE:

FIRMA:

14. Registro Diario Inspección Post - mortem Porcinos

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA REGISTRO DIARIO INSPECCIÓN POST – MORTEM PORCINOS

Código: RG10.03-IPMP

Fecha:

NÚMERO DE ANIMALES INGRESADOS:		NÚMERO TOTAL DE ANIMALES FAENADOS:	
NÚMERO DE ANIMALES SOSPECHOSOS:		NÚMERO TOTAL DE ANIMALES DECOMISADOS:	
NÚMERO TOTAL DE VISCERAS DECOMISADAS:			

ORIGEN	RAZA	SEXO		RENDIMIENTO CANAL	EVALUACIÓN SANITARIA
		MACHO	HEMBRA		

RESPONSABLE:

FIRMA:

15. Registro Tramitación Documentos

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA REGISTRO TRAMITACIÓN DOCUMENTOS

Código: RG11-TRD

Fecha:

INSPECCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Recepta documentación de las distintas dependencias municipales.			
Recepta documentación de diferentes empresas y personas externas.			
Da seguimiento y revisa los trámites administrativos.			
Redacta oficios, memorandos, convocatorias, certificados, actas, informes, novedades para roles, informes de labores personal contratado, matriz de avance de procesos y otra documentación que sea solicitada.			
Archiva, organiza y custodia documentos y los mantiene actualizados.			

Firma:

16. Registro Inventario Técnico de Maquinaria

**CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA
INVENTARIO TÉCNICO DE MAQUINARIA**

Código:
RG12.01-IT

Fecha:

Unidad de costeo:

N°	Descripción del bien	Forma de adquisición	Fecha	Costo	Estado del bien	Marca	Modelo	Serie	Color

Nombre del responsable:

Firma:

17. Registro de Mantenimiento de Equipos

**CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA
REGISTRO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS**

Código: RG12.02-MME

Nombre del Equipo:

Marca:

FECHA DE REALIZACIÓN			DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD REALIZADA
MANTENIMIENTO PREVENTIVO	CALIBRACIÓN	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	

OBSERVACIONES:
.....

Técnico Responsable:

Firma:

18. Registro Diario de Limpieza

**CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA
REGISTRO DIARIO DE LIMPIEZA**

Código: RG13-SNT
Fecha:

OPERACIONES REALIZADAS					RESPONSABLE	FIRMA
Maquinaria y Equipo	Pisos	Paredes	Utensilios	Mesa de trabajo, bandejas, coche recolector, tinas		

Observaciones:

.....
.....

19. Registro Vigilancia y Cuidado

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA REGISTRO DE VIGILANCIA Y CUIDADO

Código: RG14-VYC

Fecha:

Nombre:

Hora de llegada:

	Nº de rondas realizadas en el turno	Observaciones
Edificios e instalaciones		
Maquinaria y Equipo		
Bienes Muebles		
Animales en reposo		

Hora de salida:

Nombre del guardián
entrante:

Firma:

20. Acta de revisión por la Dirección

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
Código: RG15-ARPD Fecha:				
Lugar de la Reunión:		Tipo de Reunión:		
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 60%;"> Participantes: a)..... b)..... c)..... d)..... </div> <div style="width: 35%;"> Hora:..... </div> </div>				
Tema	Revisión		Resultados(decisiones/Acciones Propuestas)	Observaciones
	Si	No		

21. Acta de Distribución

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA ACTA DE DISTRIBUCIÓN	
Código: RG16-AD Fecha:	
DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	
COMPROMISOS:	
CONCLUSIONES Y/O OBSERVACIONES:	
Ejemplar N° 01 Copia numerada y controlada Yo.....,con C.I.:.....con cargo dentro de la empresa de:.....Expreso haber recibido un ejemplar del Manual de Calidad del Camal Municipal de Riobamba en su revisión N° 01 y mi compromiso es revisar y posterior devolución tres (3) días.	
PENDIENTES:	
MODIFICACIONES:	
Anexos:	SI:..... NO:.....

22. Registro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoras

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA				
ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAS				
Código: RG18.01-ACPM				
Fecha:				
Convenciones: N.C: No Conformidad. A.C: Acción Correctiva. A.P: Acción Preventiva. A.M: Acción de Mejora.				
Fecha	Proceso impactado	Tipo de acción		
		A.C_	A.P_	A:M_ N.C _
Descripción de la no conformidad o propuesta de mejora				
Tratamiento o corrección				
Posibles Causas				
Personas				
Equipos				
Métodos				
Materiales				
Observaciones:				

23. Registro de Quejas y Reclamos

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS
Código: RG18.02-QR
Fecha:

CLIENTE	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO	RESPONSABLE RECEPCIÓN	ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN TOMADA

24. Registro Informe de No Conformidad

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA INFORME DE NO CONFORMIDAD	
Código: RG18.03-INC	
Fecha:	
Nombre del proceso:.....	
Proyecto:.....	
Sección o área:.....	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	
CAUSAS (Análisis de las causas que han provocado la no conformidad)	
	Plazo de realización.
ACCIÓN CORRECTIVA (Acción para eliminar las causas)	
ACCIÓN PREVENTIVA (Acción para eliminar las causas potenciales)	
OBSERVACIONES:	
PLAZO DE IMPLANTACIÓN:	
CIERRE DEL INFORME :	
Responsable:	Firma

25. Registro Auditoría Interna

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA						
PLAN DE AUDITORÍA						
Objetivo:	Comprobar la correcta ejecución de los procedimientos establecidos por cada área					
Alcance:	Revisión de registros, archivos y cumplimiento de normativas – documentación general					
Norma de referencia:	ISO 9001:2008					
Documento de referencia:	Manual de Calidad, Manual de Procedimientos.					
Fecha	Inicio	Término	Área	Nombre/Cargo auditado	Proceso auditado	Auditor

26. Registro Informe de Auditoría Interna

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA INFORME DE AUDITORÍA INTERNA			
Código: RG19.02-IAI			
Fecha:			
		Nombres	Firma
Auditoría número:	Auditor:
Tipo de Auditoría:	Líder:
Dpto. Auditado:	Auditores:
Proceso auditado:			
Objetivo:			
Alcance:			
Personal Contactado	Nombres	Firma	
a).....	
b).....	
c).....	
d).....	
e).....	
f).....	
Resumen de no conformidades mayores			
No conformidades	Acciones correctivas planteadas		
Resumen de no conformidades menores			
Observaciones:			
Comunicado a: Coordinador de calidad:	
	FIRMA	FECHA	
Gerente:	
	FIRMA	FECHA	

CONCLUSIONES

- a) El Camal Municipal de Riobamba al ser una empresa pública posee un mayor grado de abandono en lo que respecta al uso e implementación de un sistema de gestión de calidad ya sea por despreocupación de las autoridades o simplemente por intereses políticos que no les permite ver la importancia de implementar un SGC.
- b) Se ha logrado cumplir con el objetivo principal de la investigación la cual consiste en la elaboración de un Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2008 para el Camal Municipal de Riobamba. generando la documentación, formatos de registros, procedimientos necesarios y establecidos por la Norma.
- c) El Camal Municipal pese a tener un Manual de funciones este no es difundido, ni socializado entre el personal que labora y mucho menos tienen el conocimiento de las funciones que les corresponden a cada uno de ellos.
- d) El diseño del Sistema de Gestión de Calidad para el Camal Municipal de Riobamba le da una ventaja y distinguo competitivo frente a otros camales que no cuentan con Sistema de Gestión debido a que el mercado actual exige el cumplimiento de altos estándares de calidad con el objeto de garantizar que los productos y servicios entregados sean los mejores.
- e) La dirección del Camal Municipal de Riobamba juega un papel muy importante en la Implementación de un Sistema de Calidad, debido a que decide si se ejecutan o no los cambios necesarios para que el sistema funcione, es por este motivo que su compromiso debe ser muy fuerte con la calidad.
- f) El Camal Municipal de Riobamba carece de un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura el cual es necesario para garantizar la calidad e inocuidad del producto final; además necesita un reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo que proporcione bienestar y tranquilidad a los trabajadores en cuanto a los riesgos laborales existentes.

RECOMENDACIONES

- a) La alta dirección del Camal Municipal de Riobamba debe comprometerse con el desarrollo, implementación y manejo del Sistema de Gestión de la Calidad buscando la participación activa de todos los miembros de la organización mediante el trabajo en equipo y un liderazgo participativo activo y motivador, para alcanzar los objetivos de calidad establecidos, buscando la máxima productividad dentro de toda la empresa.
- b) Se recomienda que se mantenga una buena comunicación con todo el personal de la empresa, la cual facilitará el desarrollo y la implementación del Sistema de Gestión.
- c) Es necesario que la administración socialice y difunda el manual de funciones para conocimiento de los trabajadores.
- d) Pese a que el Camal Municipal posee la certificación como centro de faenamiento habilitado por Agrocalidad, se recomienda que a través del Sistema de Gestión de Calidad opte por obtener la Certificación ISO 9001:2008.
- e) Establecer un compromiso firme del personal que permitirá avanzar en el desarrollo del proyecto y con la consecución de la política y objetivos que involucran los intereses de las partes involucradas (clientes, introductores, trabajadores)
- f) Al Administrador se le recomienda diseñar e implementar:
 - Un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura ya que este manual comprende todos los procedimientos que son necesarios para garantizar la calidad y seguridad de un alimento, durante cada una de las etapas del proceso.
 - Un reglamento Interno de Seguridad y Salud en el trabajo ya que proporciona las directrices necesarias, mediante la aplicación de un sistema de gestión de seguridad y salud, para la protección integral de las servidoras y servidores frente a los riesgos laborales existentes en las actividades desarrolladas por el Camal Municipal de Riobamba.

BIBLIOGRAFÍA

- Benavides, C & Quintana, C (2003). Gestión del Conocimiento y Calidad Total. Madrid: Díaz de Santos.
- Cuatrecasas, L. (2000). Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación. Barcelona: Gestión Total.
- Gutiérrez, H. (2005). Calidad Total y Productividad. México: Mc Graw - Hill.
- James, P. (1997). La Gestión de la Calidad Total. Madrid: Prentice Hall Iberia.
- Evans, J & Lindsay, W (2008). Administración y Control de la Calidad. México: Latinoamérica.
- Hamilton, A. (2003). Manual de Interpretación de las Normas ISO 9001- 2000. Chicago: Modern Business.
- Montano J.(2003) “ISO 9001:2000 Guía práctica de normas para implementarlas en la empresa”, México: Trillas.

INTERNET

- Dimatè, A. (2013). Ensayo Diplomado Sistemas de Gestión de Calidad Norma ISO 9001-2008. Recuperado de:
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11084/1/Diplomado%20SGC%20-%20Ensayo.pdf>
- Fontalvo, T & Vergara, J. (2010). La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008. Recuperado de:
http://managementensalud.com.ar/ebooks/La_Gestion_de_la_Calidad_en_los_Servicios_ISO9001-2008.pdf
- ISO 9001:2008. Traducción Oficial. Recuperado de:
<https://delcapiorodriguez.files.wordpress.com/.../iso-9001-2008-espanol>
- Requisitos de la norma ISO 9001-2008. Recuperado de:
http://cursos.itchihuahua.edu.mx/pluginfile.php/72208/mod_resource/content/0/ISO9001-2008_Uso_academico.pdf

- Yáñez, C. (2008). Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001.
Recuperado de :

<http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>

ANEXOS

Checklist sobre el grado de cumplimiento de la empresa ante los requisitos de la Norma ISO 9001:2008

C:Cumple; NC: No cumple; CP: Cumple Parcialmente					
4	Sistema de Gestión de Calidad	C	NC	CP	Observaciones
4.1	Requisitos Generales				
	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	X			Oficio N° 166
4.1.a	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación.	X			MC. pág. 56
	La organización debe determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces	X			Anexos. pág.227
	La organización debe asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos	X			Fichas de procesos
	La organización debe realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos	X			Anexo. pág. 206
4.2	Requisitos de la documentación				
4.2.1.a	Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad	X			MC. pág. 61
4,2,1,c	Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional	X			MC. pág. 162
4,2,1,d	Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.	X			MC. pág. 57
4,2,2	Manual de la calidad: La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:	X			MC. pág. 46
4,2,2,a	El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión	X			MC. pág. 52; Oficio 166
4,2,2,b	Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos	X			MP. pág. 118
4,2,2,c	Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad	X			MC. pág. 56
4,2,3	Control de los documentos	X			MP. pág. 165
Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:					
4.2.3.a	Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión	X			MP. pág. 165
4.2.3.b	Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente	X			MP. pág. 165
4.2.3.c	Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos	X			MP. pág. 165
4.2.3.d	Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso	X			MP. pág. 165
4.2.3.e	Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables	X			MP. pág. 165

4.2.3.f	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.	X			MP. pág. 165
4.2.4	Control de los registros				
4.2.4.a	Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.	X			MP. pág. 170
4.2.4.b	La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.	X			MP. pág. 170
4.2.4.c	Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables	X			MP. pág. 170

5	Responsabilidad de la Dirección	C	NC	CP	Observaciones
5.1	Compromiso de la Dirección				
	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso, con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad así como con la mejora continua de su eficacia:	X			Anexo; Oficio 166
5.1.a	Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios	X			Anexo; Oficio 166
5.1.b	Estableciendo la política de la calidad	X			Oficio 166
5.1.c	Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad	X			Oficio 166
5.1.d	Llevando a cabo las revisiones por la dirección	X			Oficio 166
5.1.e	Asegurando la disponibilidad de recursos	X			Oficio 166
5.2	Enfoque al cliente				
	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente	X			Anexo, pág. 226
5.3	Política de Calidad				
5.3.a	La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad: Es adecuada al propósito de la organización	X			MC. pág. 61
5.4	Planificación				
5.4.1	Objetivos de la calidad	X			MC. pág. 62
5.4.1.a	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización.	X			MC. pág. 62
5.4.1.b	Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad	X			MC. pág. 62; Anexo pág.227
5.4.2.b	Del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.				

5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación				
5.5.1	Responsabilidad y autoridad; La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización	X			MC. pág. 43; Oficio 166
5.5.2	Representante de la dirección	X			MC. pág. 64; Oficio 166
5.5.2.a	Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad				MC. pág. 76
5.5.2.b	Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora				No aplica
5.5.2.c	Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización				No aplica
5.5.3	Comunicación interna La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando	X			MC. pág. 65
5.6	Revisión por la dirección				MP.pág. 162
Generalidades					
La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.					
5.6.1	Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección				No aplica
5.6.2	Información de entrada para la revisión				No aplica
5.6.2.a	Los resultados de auditorías				No aplica
5.6.2.b	La retroalimentación del cliente				No aplica
5.6.2.c	El desempeño de los procesos y la conformidad del producto				No aplica
5.6.2.d	El estado de las acciones correctivas y preventivas				No aplica
5.6.2.e	Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas				No aplica
5.6.3	Resultados de la revisión: Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:				
5.6.3.a	La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos				No aplica
5.6.3.b	La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente				No aplica
5.6.3.c	Las necesidades de recursos				No aplica

6	Gestión de los recursos	C	NC	CP	Observaciones
6.1	Provisión de recursos	X			MC.pág.76
	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:				
6.1.a	Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia				No aplica

6.1.b	Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos				No aplica
6.2	Recursos humanos				
6.2.1	Generalidades El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia	X			MC.pág.67
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia La organización debe determinar la competencia necesaria para:	X			MC.pág.67
6.2.2.a	el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto				MC.pág.67
6.2.2.b	La organización debe cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria				No aplica
6.2.2.c	La organización debe evaluar la eficacia de las acciones tomadas				No aplica
6.2.2.d	La organización debe asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad				MC.pág.67
6.2.2.e	La organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia				MC.pág.67
6.3	Infraestructura				
	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:	X			Fichas de procesos pág.76
6.3.a	Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados	X			FP.pág.76
6.3.b	Equipo para los procesos (tanto hardware como software)	X			FP.pág.76
6.3.c	Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).	X			FP.pág.76
6.4	Ambiente de trabajo				
	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto	X			MP.pág.112

7	Realización del producto	C	NC	CP	Observaciones
7.1	Planificación de la realización del producto				
	La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto.	X			MP.pág.117

	La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.	X			MC.pág.67; MP.pág.76
	Durante la planificación de la realización del producto, la organización				
7.1.a	Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.	X			MC.pág.61
7.1.b	La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto	X			MC.pág.68
7.1.c	Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo	X			MP.pág.76
7.1.d	Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante	X			MP.pág.182
7.2	Procesos relacionados con el cliente				
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto La organización debe determinar				
7.2.1.a	Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.	X			Anexo pág.226
7.2.1.b	Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido	X			MC.pág.69
7.2.1.c	Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto	X			MC.pág.69
7.2.1.d	Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario				No aplica
7.2.2.	Revisión de los requisitos relacionados con el producto La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto.				
7.2.2.a	Debe asegurarse de que: Están definidos los requisitos del producto	X			MC.pág.69
7.2.2.b	Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente				No aplica
7.2.3	Comunicación con el cliente				
7.2.3.a	La información sobre el producto	X			MC.pág.70
7.2.3.b	Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones				No aplica
7.2.3.c	La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas	X			Anexo pág.226
7.4	Compras				
7.4.1	Proceso de compras				Exclusión

	El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.				Exclusión
	La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.				Exclusión
	Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación.				Exclusión
	Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.				Exclusión
7.4.2.	Información de las compras	X			Anexo; Oficio 166
7.4.2.a	Los requisitos para la calificación del personal	X			Manual de Funciones
7.4.2.b	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad	X			Norma ISO 9001:2008
7.4.3	Verificación de los productos comprados				Exclusión
	Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.				Exclusión
7.5	Producción y prestación del servicio				
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	X			MP,pág.117
7.5.1.a	La disponibilidad de instrucciones de trabajo	X			MP,pág.117 MF
7.5.1.b	El uso del equipo apropiado	X			MP,pág.117
7.5.1.c	La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición	X			MP,pág.117
7.5.1.d	La implementación del seguimiento y de la medición				No aplica
7.5.1.e	La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto	X			MP,pág.151
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.	X			MP,pág. 151
7.5.2.a	El uso de métodos y procedimientos específicos	X			MP,pág.117

7.5.2.b	Los requisitos de los registros	X			MP.pág.182
7.5.2.c	La revalidación				No aplica
7.5.3	Identificación y trazabilidad				
	Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.	X			MC.pág-112; MP.pág.151
	La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.	X			MC.pág-112; MP.pág.151
7.5.4	Propiedad del cliente				Exclusión
	La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización				Exclusión
	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.				Exclusión
	Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros				Exclusión
7.5.5	Preservación del producto				
	Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.	X			MC.pág-112; MP.pág.151
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición				
	La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.				No aplica
	La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.				No aplica
	Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación.				No aplica

8	Medición, análisis y mejora	C	NC	CP	Observaciones
8.1	Generalidades				
	La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:				
8.1.a	Demostrar la conformidad con los requisitos del producto	X			MP.pág.117
8.1.b	Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad	X			MP.pág.117
8.1.c	Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad	X			MP.pág.117
8.2	Seguimiento y medición				
8.2.1	Satisfacción del cliente				
	La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.	X			MP.pág.117
	Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.	X			MP.pág.117
8.2.2.	Auditoría interna				
	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:	X			MP.pág.206
	Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización	X			MP.pág.206
	Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz				No aplica
	Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.	X			MP.pág.206
	La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.	X			MP.pág.206
	Los auditores no deben auditar su propio trabajo.	X			MP.pág.206
	Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.	X			
	Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados.				No aplica

	La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.				No aplica
	Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación				No aplica
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos				
	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del sistema de gestión de la calidad.	X			Anexo. pág.226
	Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.	X			MP.pág.174
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	X			MP.pág.206
	La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto.				
	Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	X			Ley de Mataderos; INEN 1218
8.3	Control del producto no conforme				
	La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.	X			MC.pág.74; MP.pág.174
	Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.	X			MP.pág.174
8.3.a	Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras: Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;	X			MP.pág.174
8.4	Análisis de datos				
	La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.				No aplica
	Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.				No aplica

8.4.a	El análisis de datos debe proporcionar información sobre: La satisfacción del cliente				No aplica
8.4.b	La conformidad con los requisitos del producto	X			MC.pág.74
8.4.c	Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas				No aplica
8.4.d	Los proveedores				No aplica
8.5	Mejora				
8.5.1	Mejora continua La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.				No aplica
8.5.2	Acción correctiva La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.	X			MP.pág.174
	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:	X			MP.pág.174
8.5.1	Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)	X			MP.pág.174
8.5.2	Determinar las causas de las no conformidades	X			MP.pág.174
	Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir	X			MP.pág.174
	Determinar e implementar las acciones necesarias para:				
	Registrar los resultados de las acciones tomadas	X			MP.pág.205
	Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas				No aplica
8.5.3	Acción preventiva La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su	X			MP.pág.174
	Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales	X			MP.pág.174

CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL INTRODUTOR

Fecha:

Llene la siguiente encuesta de manera tranquila y sin compromiso.

Conteste mediante la elección de la respuesta más acorde a su parecer.

1.- ¿Cómo califica usted el servicio que ofrece el Camal Municipal de Riobamba?

Excelente Bueno Regular Malo

2.- ¿A su criterio cómo calificaría el lapso de tiempo para el faenamiento de las reses?

Excelente Bueno Regular Malo

3.- ¿Está usted conforme con el servicio prestado por el Camal Municipal de Riobamba?

SI..... NO.....

PORQUE:.....
.....

3.- ¿Qué opinión tiene usted al respecto del estado actual de las instalaciones del Camal Municipal de Riobamba?

Excelente Bueno Regular Malo

MATRIZ DE INDICADORES

INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE CALCULO
Porcentaje de satisfacción del usuario	Resultado de encuestas a usuarios	Porcentaje	Trimestral
Porcentaje de cumplimiento de inspección ante-mortem	Número de animales inspeccionados / Número de animales que ingresan al camal	Porcentaje	Mensual
Porcentaje de cumplimiento de inspección post-mortem	Número de animales inspeccionados / Número de animales faenados	Porcentaje	Mensual
Porcentaje de crecimiento en la producción	Producción real / Producción esperada	Porcentaje	Anual
Porcentaje de reducción de tiempos de procesos operativos	(Tiempo actual – Tiempo anterior) / Tiempo anterior	Porcentaje	Trimestral
Número de contactos realizados con las instituciones de control	Conteo de contactos realizados	Número de contactos	Mensual
Porcentaje de cumplimiento de parámetros ambientales	Parámetros que cumplen normativa / Total de parámetros exigidos	Porcentaje	Trimestral