

**APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS BASICOS DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO  
9001:2015 EN LA EMPRESA AVSA S.A PLANTA COSTA**

Corporación Universitaria Remington.  
Facultad de ingenierías.  
Dirección de operaciones y mejoramiento continuo.

Rafael Enrique Jiménez Barreto.  
Tutor: Mary Evelyn Osma Landazábal  
Seminario de grado.  
2024

## **Dedicatoria**

Dedico este logro principalmente a Dios, por darme cada día nuevas oportunidades para seguir forjando mi camino profesional.

A mi esposa, quien me impulso e insistió para que siguiera con mi preparación profesional y fue una gran motivación para continuar.

A mi hijo, que se convirtió en esa motivación para seguir adelante cada día.

A mis padres, quien con su esfuerzo y dedicación fueron mi apoyo en la trayectoria profesional.

### **Agradecimientos**

Expreso mis agradecimientos a la Universidad Remington por su compromiso con el desarrollo y crecimiento profesional de sus estudiantes y comunidad en general.

Mi gratitud a todos los docentes que fueron participes durante el desarrollo del programa que estoy culminando.

## Tabla de Contenidos

Resumen.....	5
Introducción .....	6
El Sector Avícola en Colombia.....	6
Quién es Avsa S.A? .....	7
Contexto del Informe.....	7
Contexto de la organización (numeral 4) .....	8
Reseña Histórica.....	8
Misión.....	9
Visión.....	9
Valores de Nuestra Gente.....	9
Valores de Nuestra Organización.....	10
Comprensión de la Organización y su Contexto (Numeral 4.1) .....	11
DOFA.....	11
Análisis PESTAL.....	12
Partes Interesadas del Sistema de Gestión de Calidad (Numeral 4.2) .....	13
Alcance del sistema de gestión de calidad (Numeral 4.3) .....	13
Identificación de los procesos de la organización. (Numeral 4.4) .....	14
Liderazgo (Numeral 5) .....	15
Estructura organizacional de la Empresa.....	15
Política de Calidad (Numeral 5.2).....	15
Planificación (Numeral 6) .....	16
Acciones para abordar riesgos y oportunidades (Numeral 6.1).....	16
Objetivos de calidad (Numeral 6.2).....	16
Apoyo (Numeral 7) .....	17
Matriz de comunicaciones (Numeral 7.4) .....	17
Operación (Numeral 8) .....	18
Formato de evaluación de proveedores.....	19
Documentación del procedimiento de beneficio de aves de corral (Numeral 8).....	21
Salidas no conformes (Numeral 8.7).....	27
Evaluación del desempeño (Numeral 9).....	27
Análisis y evaluación (Numeral 9.1).....	27
Auditoría interna (Numeral 9.2).....	28
Mejora (Numeral 10) .....	29
No conformidad y acción correctiva (Numeral 10.2).....	29
Conclusiones.....	31
Referencias.....	32

## **Resumen**

En este trabajo se presenta la aplicación de la norma NTC ISO 9001 – 2015 en la empresa AVSA S.A. En donde se establecen los criterios que debe cumplir una organización para que pueda dar cumplimiento a esta normatividad. Se analizan requisitos con los que ya cuenta organización y se establecen mejoras que puedan generar una mayor satisfacción a la alta dirección.

Se sostiene que la aplicación de la norma NTC ISO 9001 – 2015, es fundamental para el desarrollo de una organización, mejorando cada día la satisfacción de las partes interesadas, incrementando la credibilidad y la imagen de la empresa, mejora en la integración de los procesos. Y de esta manera permitiendo mantener la organización en el camino de la mejora continua.

Finalmente se puede inferir que, la aplicación y cumplimiento de esta norma representa una oportunidad sin precedentes para que las organizaciones alcancen la más alta calidad en sus sistemas de gestión y planificación.

## **Palabras Claves**

Mejora continua, NTC ISO 9001- 2015, sistemas de gestión, calidad, partes interesadas.

## **Introducción**

### **El Sector Avícola en Colombia**

La industria avícola ha sido uno de los motores más potentes para impulsar el desarrollo económico del campo. Ha tenido un crecimiento sostenido y constante en los últimos años, lo que ha permitido consolidarse como uno de los sectores determinantes para el crecimiento del PIB en el sector agropecuario. La industria avícola muestra unas cifras de crecimiento que la consolidan como un renglón determinante en la economía nacional. En el año 2016 el crecimiento fue del 4,4%. Para el 2017 las proyecciones muestran una expansión por encima del 5%. La avicultura se consolida como una industria dinámica, que le ha apostado al desarrollo del campo, que ha realizado grandes inversiones en materia tecnológica para garantizarle a los consumidores una mejor calidad en la carne de pollo y los huevos que salen de las granjas y que le aporta a la nutrición de los colombianos más de 2.300.000 toneladas de proteínas a un precio muy económico. Las proyecciones muestran una expansión por encima del 5%.

La avicultura se consolida como una industria dinámica, que le ha apostado al desarrollo del campo, que ha realizado grandes inversiones en materia tecnológica para garantizarle a los consumidores una mejor calidad en la carne de pollo y los huevos que salen de las granjas y que le aporta a la nutrición de los colombianos más de 2.300.000 toneladas de proteínas a un precio muy económico. Valencia, A. (2017).

## **Quién es Avsa S.A?**

Avsa S.A es una compañía colombiana que nace en el año 1969 teniendo como objeto social la distribución de alimentos concentrados para todo tipo de animales. Actualmente tiene por objeto social la producción, procesamiento y distribución de carne de pollo. Actúan en toda la línea de producción fabricando el alimento concentrado para sus pollos y bajo la línea de engorde genético. La principal misión de Avsa S.A satisfacer las necesidades nutricionales de los consumidores con la mejor calidad, servicio, variedad y precio, de manera eficiente y rentable, comprometidos con el bienestar y el desarrollo de nuestra gente, con responsabilidad con la comunidad y el medio ambiente, en su visión podemos observar cómo Avsa S.A busca trabajar por procesos articulados, ágiles, eficientes y flexibles, soportados en un sistema de información confiable y completa. Ardila, J. (2021).

## **Contexto del Informe**

El desarrollo de este informe técnico se basa en la aplicación de la norma NTC ISO - 9001: 2015. Para lo cual fue escogida la empresa Avsa S.A Planta costa dedicada a la producción, distribución y comercialización de carne de pollo en el territorio nacional, ubicada en km 5 via Cereté - Cienega de Oro en el department de Córdoba.

Durante la realización de este trabajo de aplicación, se investigó y analizo toda información concerniente al sistema de gestión de calidad, con el fin de hacer un diagnóstico que nos permitiera determinar el nivel de cumplimiento que tiene la empresa acerca de la norma NTC ISO - 9001: 2015 y elaborar la documentación pertinente de cada requisito que esta exige. Durante la investigación de toda esta información se pudo

determinar que la empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad y da cumplimiento a la normatividad.

## **CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (Numeral 4)**

### **Reseña Histórica**

**AVSA S.A planta costa**, con más de 50 años en el sector avícola, dedicada a la producción, distribución y comercialización de carne de pollo, además elabora otros tipos de productos como salsamentaria y especialidades a base de carne de pollo. Su planta de producción está ubicada en el municipio de Cereté en el departamento de Córdoba; comercializa sus productos en toda la región caribe donde se ha posicionado como la numero uno en el sector, ofreciendo a sus clientes productos de excelente calidad.

La organización cuenta con certification de la norma NTC ISO 9001:2015 y certification HACCP bajo decreto 1500 de 2007. Dando un reconocimiento que ofrece un control de calidad óptimo, y asegura un nivel apropiado de protección a la salud y la vida de los consumidores.

Su implementación como estrategia de negocios contribuye al desarrollo económico manteniendo la confianza de los consumidores en sus productos, y generando una base sólida para el comercio nacional e internacional. Con el reto del tener una mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad e Inocuidad, lo cual los posiciona aún más como la marca de pollo número 1 en Colombia.

Seguidamente se mencionará información que la empresa Avsa S.A contiene, como lo es la visión, misión, valores de nuestra gente, valores de la organización.



**Misión**

Satisfacer las necesidades nutricionales de la población, con la mejor calidad, servicio, variedad, innovación y precio accesible, de manera eficiente y rentable, comprometidos con el bienestar y el desarrollo de nuestra gente, la comunidad, el medio ambiente, la salud, el bienestar animal; de manera sostenible.

**Visión**

Estar siempre presentes en la alimentación de la población. Para ello debemos:

1. Mantener crecimiento sostenible de participación en el mercado y proyección internacional con exportaciones y operaciones globales.
2. Asegurar la lealtad de nuestros clientes a través de la calidad del producto, de la innovación y de la excelencia en el servicio.
3. Tener la mejor productividad optimizando costos con parámetros internacionales.
4. Trabajar por procesos articulados, ágiles, eficientes y flexibles, soportados en un sistema de información confiable y completa.
5. Mantener el liderazgo tecnológico e innovativo.
6. Atraer, desarrollar y mantener excelencia en el talento humano.

**Valores de Nuestra Gente**

**Integridad:** Actuamos con honestidad y somos coherentes entre lo que pensamos, sentimos, decimos y hacemos.

**Respeto:** Damos un trato digno y equitativo a las personas y valoramos sus diferencias.

Confianza: Generamos credibilidad porque actuamos con transparencia y hablamos con la verdad.

Responsabilidad: Actuamos con compromiso y respondemos por las consecuencias de nuestros actos.

### **Valores de Nuestra Organización**

Actitud de servicio: Orientamos nuestra organización a los clientes porque son nuestra razón de ser.

Calidad: Hacemos las cosas bien desde la primera vez y por siempre.

## Comprensión de la Organización y su Contexto (Numeral 4.1)

### DOFA

**Tabla 1.**

DOFA Avsa S.A planta costa

<b>INTERNO</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>EXTERNO</b>	<b>Debilidades</b>
	<b>Oportunidades</b>		<b>Amenazas</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad y confiabilidad del producto.</li> <li>• Control y seguimiento de las ventas al hasta el cliente final.</li> <li>• Compromiso de la alta gerencia.</li> <li>• Fidelización de los clientes.</li> <li>• Talento humano capaz.</li> <li>• Clima organizacional favorable.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo de seguridad y salud en el trabajo insuficiente</li> <li>• Aumentar la fuerza de ventas</li> <li>• Presupuesto limitado</li> <li>• Mejorar la incentivación al trabajador</li> <li>• Mayor control y vigilancia al personal contratista con el cumplimiento de las normas de seguridad.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abrir nuevos mercados y llegar a más clientes.</li> <li>• Desarrollo de nuevos productos.</li> <li>• La exportación de productos.</li> <li>• Implementación de nuevas tecnologías.</li> <li>• Aumentar la capacidad de producción.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe competencia fuerte en el mercado.</li> <li>• Factores ambientales y de orden público.</li> <li>• Temas ambientales que pueden afectar la operación.</li> <li>• El impacto de la legislación podría afectar los intereses de la organización.</li> <li>• Posible publicidad negativa.</li> </ul>

En la anterior DOFA de la empresa AVSA S.A se identifican fortalezas y oportunidad que muestran el liderazgo que la organización tiene en el mercado, brindando productos seguros y de calidad a los clientes; debido al compromiso de la alta gerencia y de la capacidad del talento humano. Aunque se identifican unas debilidades y amenazas que deben contrarrestarse, buscando la mejora de esos procesos que lo requieren; incrementando esas fortalezas que posee y convirtiendo esas oportunidades en nuevas fortalezas, contribuyendo día a día a la mejora continua de la organización.

## Análisis PESTAL

**Tabla 2.** PESTAL Avsa S.A planta costa

<p style="text-align: center;"><b>Político</b></p> <p>Normativas del gobierno respecto a impuestos.</p> <p>Normatividad en temas laborales, reducción de jornada laboral.</p> <p>Tratados comerciales que pueden afectar o favorecer al productor local.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Ambiental</b></p> <p>Leyes de protección ambiental que obligan a dar cumplimiento a temas como emisión de gases contaminantes y vertimiento de aguas residuales.</p> <p>Existen la posibilidad de catástrofes naturales que pueden llegar a afectar la operación de la empresa.</p> <p>El cumplimiento en el manejo de la disposición de los residuos generados.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Económico</b></p> <p>Ajuste en tasas de interés afecta las inversiones que se puedan realizar.</p> <p>Costos de producción elevados afectan la rentabilidad de la empores</p> <p>Políticas económicas del gobierno tienen incidencia en la economía de la organización.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Legal</b></p> <p>Leyes del trabajo como la reducción de jornada laboral.</p> <p>Leyes de protección a los consumidores obliga a la organización a producir con calidad y responsabilidad</p> <p>Las leyes de la seguridad y salud en las personas obligan a la organización a tomar medidas de protección y contemplar sanciones en no cumplimientos.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Tecnológico</b></p> <p>Los cambios tecnológicos que obligan a la adquisición de nuevas maquinarias y herramientas tecnológicas.</p> <p>Aumento de la eficiencia de los recursos de TI.</p> <p>Costos elevados de las herramientas tecnológicas.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Social</b></p> <p>Al ser una empresa de alimentos esta debe ser responsable con lo que ofrece al consumidor.</p> <p>Al ser una empresa ubicada en zona rural tanto la empresa como trabajadores están expuestos a la inseguridad de la zona.</p> <p>Como organización debe preocuparse por conservar una imagen y reputación satisfactoria ante la sociedad.</p>

### Partes Interesadas del Sistema de Gestión de Calidad (Numeral 4.2)

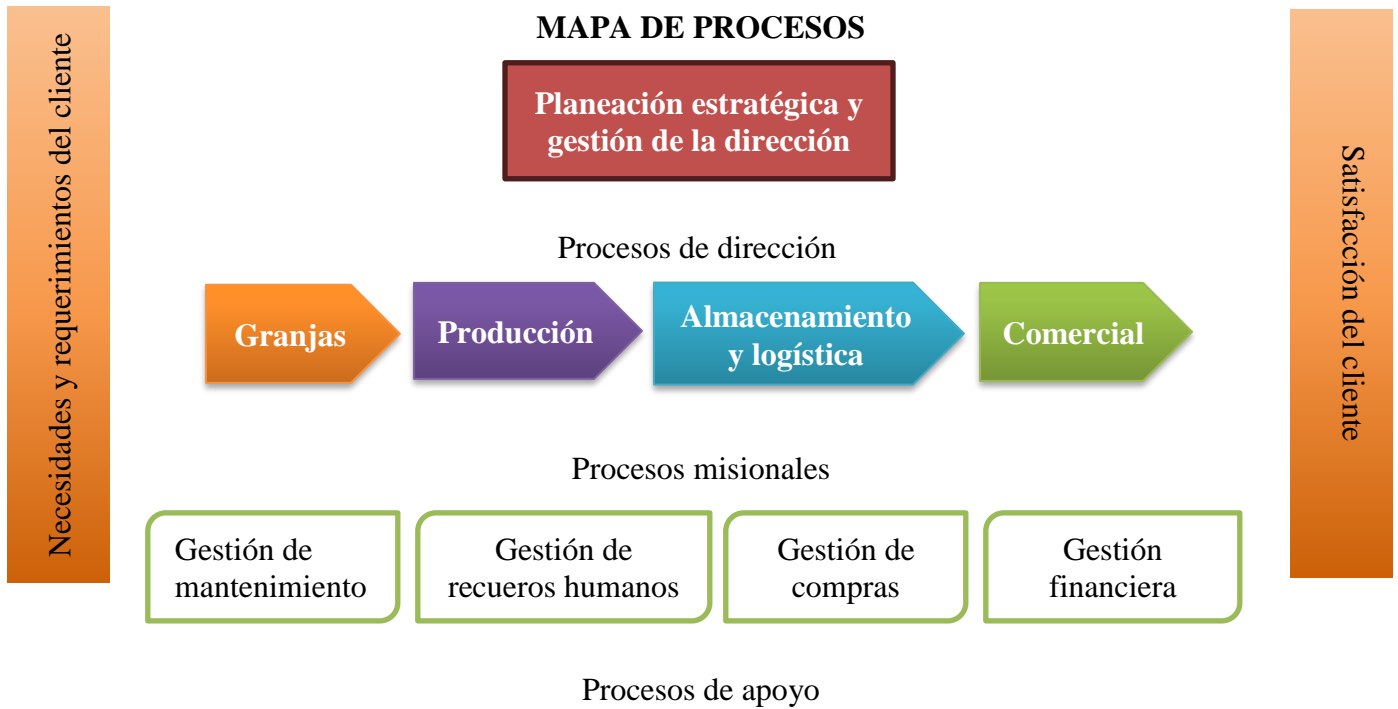
**Tabla 3.** Partes interesadas del SGC planta costa

<b>Partes interesadas internas</b>	<b>Necesidades y/o Expectativas</b>
Alta dirección	Incrementar la calidad del servicio de la organización, mejorar la productividad, crecimiento y mejorar la rentabilidad de la organización.
Trabajadores	Formación y adiestramiento del cargo, mantener una estabilidad laboral, garantías en la salud y seguridad en el trabajo y un buen ambiente laboral.
Responsables de la calidad	Que se apliquen los procedimientos establecidos en la norma, que se mantenga la mejora continua de los procesos, eliminación o reducción de no conformidades y subsanación de no conformidades detectadas.
<b>Partes interesadas externas</b>	<b>Necesidades y/o Expectativas</b>
Proveedores	Buena comunicación con el área de compras y pagos oportunos.
Clientes	Productos de calidad, precios asequibles, buena atención al usuario y disponibilidad de los productos.
Sociedad	Contribución a la conservación del medio ambiente, fomentar el desarrollo de comunidad y oportunidades laborales.
Regulación y gobierno	Cumplimiento de las normas, cumplimiento con licencias y permisos para llevar a cabo la actividad.

### Alcance del Sistema de Gestión de Calidad (Numeral 4.3)

Producción, distribución y comercialización de carne de pollo en la región de la costa caribe bajo la norma NTC ISO 9001:2015.

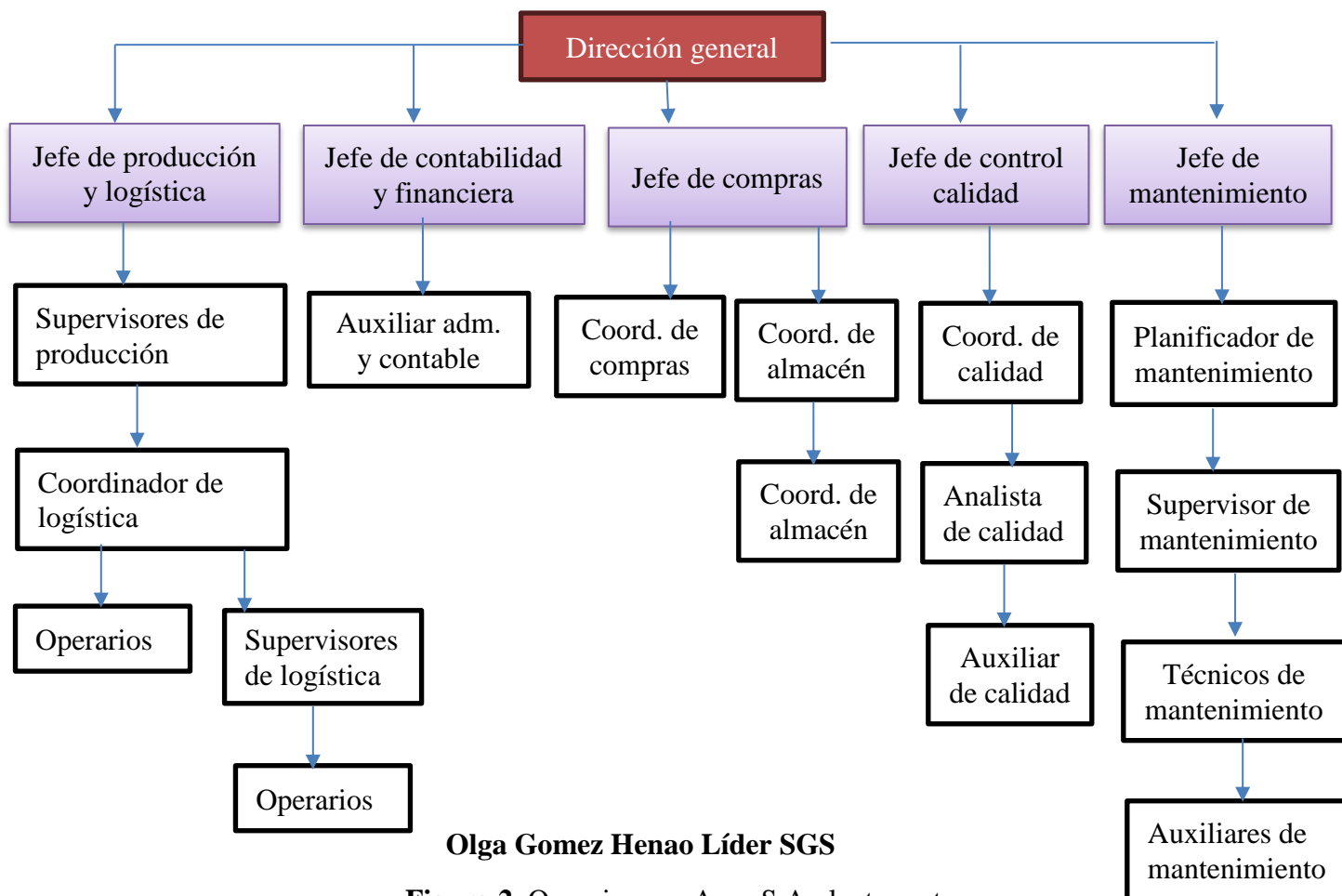
### Identificación de los procesos de la organización. (Numeral 4.4)



**Figura 1.** Mapa de procesos Avsa S.A planta costa

## LIDERAZGO (Numeral 5)

### Estructura organizacional de la Empresa



**Figura 2.** Organigrama Avsa S.A planta costa

### Política de Calidad (Numeral 5.2)

En Avsa S.A compañía avícola colombiana nos comprometemos a satisfacer las necesidades nutricionales de la población, con la mejor Calidad, servicio, variedad, innovación y precios increíbles de manera eficiente. Comprometidos con el bienestar de nuestros consumidores; mediante la mejora continua de nuestros procesos, dando cumplimiento a los requisitos de la normatividad vigente.

## PLANIFICACIÓN (Numeral 6)

### Acciones para abordar riesgos y oportunidades (Numeral 6.1)

**Tabla 4.** Riesgos y acciones de control

Riesgo	Causas que motivan el riesgo	Nivel de exposición	Nivel de deficiencia	Nivel de riesgo	Aceptabilidad del riesgo	Línea de acción	Descripción del control	Responsables
Perdida de temperatura en productos congelados.	Se superan las toneladas máximas almacenadas por cuarto frío.	Frecuente	Alto	I	No aceptable	Infraestructura suficiente	Aumentar la capacidad de almacenamiento, construyendo nuevos cuartos fríos.	Dirección general.
Incumplimiento en tiempos de despachos	Dificultad en el tránsito de la mercancía por la planta	Frecuente	Medio	II	Aceptable, con control específico	Infraestructura adecuada	Mejorar condiciones de infraestructura que permite el libre tránsito de la mercancía.	Dirección general.

### Objetivos de calidad (Numeral 6.2)


- ✓ Aumentar la capacidad de producción de la planta en un 30 % para el segundo trimestre del año 2025.
- ✓ Entrar a mercados extranjeros para el tercer trimestre del año 2025.
- ✓ Ofrecer a nuestros clientes nueva variedad de productos para el año 2025.



**APOYO (Numeral 7)****Matriz de comunicaciones (Numeral 7.4)****Tabla 5.** Matriz de comunicaciones

<b>MATRIZ DE COMUNICACIONES</b>					
<b>¿Que comunicar?</b>	<b>Fecha de comunicado</b>	<b>¿Quién lo comunica?</b>	<b>¿A quién comunicar?</b>	<b>¿Cómo comunicar</b>	<b>Evidencia documental</b>
Formación del personal	Cuando se requiera	Responsable de calidad	Trabajadores	Capacitaciones presenciales	Firma conforme a registro de asistencia a capacitación.
ofertas, nuevos productos	Cuando se requiera	Responsable comercial	Clientes	Correo electrónico, personalmente en reuniones, vía telefónica.	Registro de llamada, registro del correo electrónico.
Sistemas de gestión	Cuando se requiera	Responsable de calidad	Auditoria	Documentación en medio físico y/o magnético	Firma conforme ha recibido de auditoria

**OPERACIÓN (Numeral 8)****Formato de Evaluación de Proveedores**

	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE INSUMOS DE PRODUCCIÓN</b>	<b>Código: FEPIP-O1</b>
		<b>Fecha: 09/09/2024</b>
		<b>Página: 1 de 1</b>
		<b>Versión :01</b>

<b>FECHA:</b>	<b>N° DE CONSECUTIVO:</b>
<b>RESPONSABLE DE EVALUACIÓN:</b>	


**Información del proveedor**

<b>Nombre de la empresa:</b>	<b>Nit:</b>		
<b>Dirección de la empresa</b>	<b>Ciudad:</b>	<b>Telefono:</b>	
<b>Nombre del contacto de la empresa:</b>	<b>Telefono:</b>		

ASPECTOS EVALUADOS	CALIFICACIÓN
Puntualidad de entregas	
Calidad general de productoa a entregar	
Competitivida en el precio	
Competitividad en terminos y condiciones	
Reputación de la empresa	
Experiencia del personal comercial	
Cumplimiento normativo de la empresa	
Tegnologia e infraestructura de la empresa	
Calidad del servicio	

CALIFICACINÓ OBTENIDA		
PUNTAJE	¿PROVEDOR ES ACEPTADO?	CATEGORIA

PUNTAJE	CATEGORIA	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN
100 - 90	CONFIABLE	Cumple en la totalidad con los requisitos, asegurando la calidad del proceso. Preferecia
89 - 70	ACEPTABLE	Cumple satisfactoriamente con los requisitos, asegurando la calidad del proceso
< 70	NO CONFIABLE	No cumple a satisfacción con los requisitos. Ultima opción de compra

	<b>FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDOR GRANJAS</b>	<b>Código: FEPGR-O1</b>
		<b>Fecha: 09/09/2024</b>
		<b>Página: 1 de 1</b>
		<b>Versión :01</b>

<b>FECHA:</b>	<b>N° DE CONSECUTIVO:</b>
<b>RESPONSABLE DE EVALUACIÓN:</b>	<b>CODIGO DE GRANJA:</b>

**Información del proveedor**

<b>Nombre de la empresa:</b>	<b>Nit:</b>	
<b>Dirección de la empresa</b>	<b>Ciudad:</b>	<b>Telefono:</b>
<b>Nombre del contacto de la empresa:</b>	<b>Telefono:</b>	

<b>ASPECTO EVALUADO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
Puntualidad de entregas	
Estado de salud general de las aves	
Peso y tamaño de las aves	
Calidad en el servicio de transporte	
Tecnología e infraestructura de la empresa	
Competitividad en el precio	
Cumplimiento normativo de la empresa	

<b>CALIFICACIÓN OBTENIDA</b>		
<b>PUNTAJE</b>	<b>¿PROVEEDOR ES ACEPTADO?</b>	<b>CATEGORIA</b>

<b>PUNTAJE</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b>
100 - 90	CONFIABLE	Cumple en la totalidad con los requisitos, asegurando la calidad del proceso. Preferencia
89 - 70	ACEPTABLE	Cumple satisfactoriamente con los requisitos, asegurando la calidad del proceso
< 70	NO CONFIABLE	No cumple a satisfacción con los requisitos. Última opción de compra

	<b>PROCEDIMIENTO PARA PROCESO DE BENEFICIO DE AVES DE CORRAL</b>	<b>Código: PPBA-01</b> <sup>20</sup>
		<b>Version: 01</b>
		<b>Fecha: 11/09/2024</b>
		<b>Página 1 de 6</b>

## **Documentación del Procedimiento de Beneficio de Aves de Corral (Numeral 8)**

### **OBJETIVO**

Establecer el procedimiento para desarrollar con adecuado proceso de beneficio de aves de corral.

### **ALCANCE**

Este procedimiento aplica para el área de producción de la empresa Avsa S.A. Planta Costa.

### **DEFINICIONES**

**Beneficio:** Conjunto de actividades que comprenden el sacrificio y faenado de animales para consumo humano.

**Sacrificio:** Procedimiento que se realiza en un animal destinado para el consumo humano con el fin de darle muerte, el cual comprende desde la insensibilización hasta la sangría, mediante la sección de los grandes vasos.

**Escaldado:** Técnica que consiste en la cocción de los alimentos en agua o líquido hirviendo durante un periodo breve de tiempo.

### **CONDICIONES GENERALES**

El proceso de beneficio de aves de corral y todos sus procedimientos es regulado por la resolución 0242 de 2013 establecida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

De acuerdo literal b) del artículo 34 de la Ley 1122 de 2007, le corresponde al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima) ejercer la competencia exclusiva de la inspección, vigilancia y control de las plantas de beneficio

	<b>PROCEDIMIENTO PARA PROCESO DE BENEFICIO DE AVES DE CORRAL</b>	<b>Código: PPBA-01<sup>21</sup></b>
		<b>Version: 01</b>
		<b>Fecha: 11/09/2024</b>
		<b>Página 2 de 6</b>

animal, así como del transporte asociado a esta actividad.

Decreto 1500 de 2007 por el cual se establece el reglamento técnico a través del cual se crea el Sistema Oficial de Inspección, Vigilancia y Control de la Carne, Productos Cárnicos Comestibles y Derivados Cárnicos Destinados para el Consumo Humano y los requisitos sanitarios y de inocuidad que se deben cumplir en su producción primaria, beneficio, desposte, desprese, procesamiento, almacenamiento, transporte, comercialización, expendio, importación o exportación.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA PROCESO DE BENEFICIO DE AVES DE CORRAL</b>	<b>Código: PPBA-01</b>
		<b>Version: 01</b>
		<b>Fecha: 11/09/2024</b>
		<b>Página 3 de 6</b>

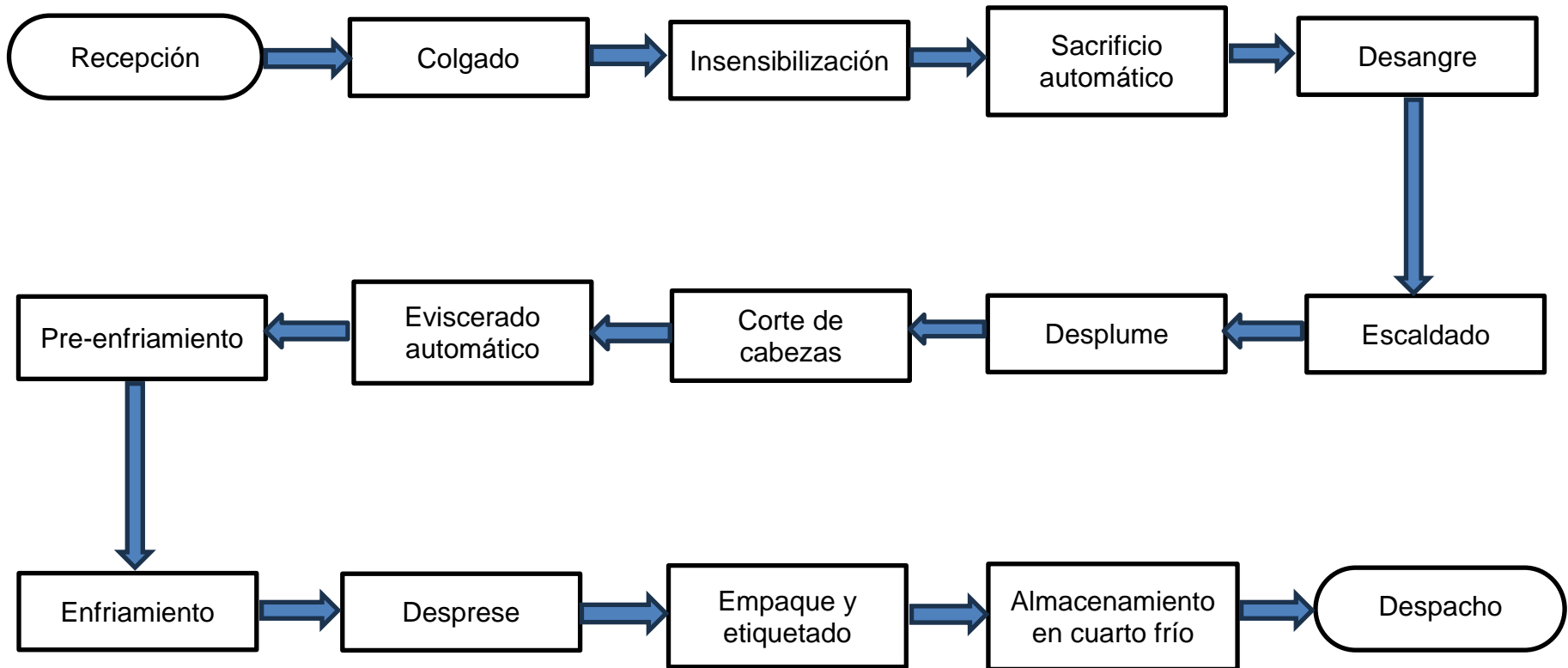
## PROCEDIMIENTO

**Tabla 6.** Descripción proceso de beneficio de aves

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO
1	Recepción	Descargar los pollos del vehículo de transporte.	Operario de recepción	Formato entrada pollo en pie
2	Colgado	Izar el pollo por la pierna en un gancho.	Supervisor, operario de colgado	Formato proceso de beneficio
3	Insensibilización	Pasar el pollo por maquina aturdidora, donde sufre descarga eléctrica.	Supervisor, operario de insensibilización	Formato proceso de beneficio
4	Sacrificio automático	Pasar el pollo por una máquina que hace un corte transversal en la vena yugular y carótida.	Supervisor, operario de sacrificio	Formato proceso de beneficio
5	Desangre	El pollo pasa por túnel de desangre durante 3 minutos.	Supervisor, operario de desangre	Formato proceso de beneficio
6	Escaldado	El pollo es sumergido en tanque con agua a 47° C durante 8 minutos.	Supervisor, operario de escaldado	Formato proceso de beneficio
7	Desplume	El pollo ingresa a máquina desplumadora por 1.5 segundos, haciendo remoción parcial de plumas.	Supervisor, operario de desplume	Formato proceso de beneficio
8	Corte de cabezas	El pollo pasa por sierra de disco, donde se corta la cabeza.	Supervisor, operario de corte de cabezas	Formato proceso de eviscerado
9	Eviscerado automático	Se hace remoción de vísceras del pollo, durante 5 minutos.	Supervisor, operario de eviscerado	Formato proceso de eviscerado
10	Pre-enfriamiento	Enfriamiento del pollo hasta 14 °C durante 20 minutos.	Supervisor, operario de enfriamiento	Formato proceso de desprese
11	Enfriamiento	Enfriamiento del pollo entre 3 a 7 ° C durante 20 minutos.	Supervisor, operario de enfriamiento	Formato proceso de desprese

<b>12</b>	Desprese	El pollo pasa por máquina que hace los diferentes cortes.	Supervisor, operario de desprese	Formato proceso de desprese
<b>13</b>	Empaque y etiquetado	Se empaca y etiqueta según cliente.	Operario de empaque	Formato proceso almacenamiento
<b>14</b>	Almacenamiento en cuarto frío	El producto de almacena a temperatura de 0° C.	Operario de cuartos fríos.	Formato proceso almacenamiento
<b>15</b>	Despacho	Se despachan según programación establecidas en vehículos refrigerados.	Supervisor de Despacho, operario de despacho	Formato proceso de despacho

**DIAGRAMA DE FLUJO**



**Figura 3.** Diagrama de proceso de beneficio de aves



	<b>PROCEDIMIENTO PARA PROCESO DE BENEFICIO DE AVES DE CORRAL</b>	<b>Código: PPBA-0125</b>
		<b>Version: 01</b>
		<b>Fecha: 11/09/2024</b>
		<b>Página 6 de 6</b>

### CONTROL DE CAMBIOS

RELACIÓN DE CAMBIOS					
Fecha	Versión	Descripción	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
11-09-2024	01	Creación de documento	Rafael Jiménez	Olga Henao	Carlos Diaz

<b>ELABORADO POR:</b> Rafael Jimenez Barreto	<b>REVISADO POR:</b> Olga Henao	<b>APROBADO POR:</b> Carlos Diaz
FECHA: 11-09-2024	FECHA: 11-09-2024	FECHA: 11-09-2024

### Salidas no conformes (Numeral 8.7)

**Tabla 7.**

Salidas no conformes de proceso

1	Durante el proceso de desplumado, se presenta que la maquina no está realizando el proceso eficientemente, ya que no está retirando la cantidad de plumas que debería. Esto hace que se genere un reproceso de este producto, prolongando los tiempos de proceso, disminuyendo la productividad.
2	Durante el proceso de despacho, se presenta que el producto no alcanzó la temperatura óptima para ser despachado, generando demoras en el proceso que afectaran los tiempos de entrega al cliente final.

### EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (Numeral 9)

#### Análisis y evaluación (Numeral 9.1)

**Tabla 8.**

Indicadores de producción

Indicador de producción			
Objetivo: Determinar el porcentaje de aves muertas que llegan a la planta.		Fuente de información: Proceso de producción pollo en pie	
Nombre del indicador: Mortalidad en aves		Frecuencia toma de datos: Diaria	
Procedimiento de cálculo: (# de Aves muertas / # de Aves totales recibidas) * 100		Frecuencia de análisis: Semanal	
Unidad: Porcentaje	Sentido: Disminuir	Valor de potencialidad: 0.5%	Valor de actualidad: 0.7 %
Responsable de análisis: Coordinador de producción		Responsable de toma de datos: Supervisor	

Indicador de producción			
Objetivo: Determinar porcentaje de aves decomisadas por incumplimiento en parámetros de calidad.		Fuente de información: Proceso de producción	
Nombre del indicador: Tasa de decomisos de aves		Frecuencia toma de datos: Diario	
Procedimiento de cálculo: (# de aves decomisadas / # total de aves sacrificadas) * 100		Frecuencia de análisis: Mensual	
Unidad: Porcentaje	Sentido: Disminuir	Valor de potencialidad: 0.2 %	Valor de actualidad: 0.5%
Responsable de análisis: Coordinador de producción		Responsable de toma de datos: Supervisor	

## Auditoría interna (Numeral 9.2)

### PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN

F-SI-12-GC / Versión 2 Vigente desde 12-09-2024 / Pagina 1 de 1

Objetivo:	Verificar la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión para asegurar que la Aasa S.A cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión					
Alcance:	Cerete, Cordoba					
Criterios:	Norma ISO 9001:2015, Requisitos Legales, Partes Interesadas y Requisitos de la Universidad					
Auditor Líder	Rafael Jimenez Barreto					
Equipo Auditor	Rafael Jimenez Barreto					
Reunión de apertura (20/octubre/2024, 09:00, auditorio)						
Reunión de Cierre (21/octubre/2024, 15:00, auditorio)						
Fecha	Hora	Lugar	Proceso /Subproceso o	Requisito	Auditado(s)	Auditor (es)
20-oct-24	10:00 AM	Oficina jefe de producción	Proceso de producción	4.4; 6.1; 6.3; 7.1.4; 7.1.6; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10	Jefe de producción, coordinador de producción	Rafael Jimenez Barreto
20-oct-24	12:00 PM	Oficina de calidad	Proceso de calidad	4.4; 6.1; 6.3; 7.1.4; 7.1.6; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10	Coordinador de calidad	Rafael Jimenez Barreto
20-oct-24	2:00 PM	Oficina de logistica	Proceso de logistica	4.4; 6.1; 6.3; 7.1.4; 7.1.6; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10	Jefe de logistica	Rafael Jimenez Barreto
20-oct-24	4:00 PM	Oficina de granjas	Proceso de granjas	4.4; 6.1; 6.3; 7.1.4; 7.1.6; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10	Jefe de granjas	Rafael Jimenez Barreto
21-oct-24	8:00 AM	Ofina de mantenimiento	Gestión de mantenimiento	4.4; 6.1; 6.3; 7.1.4; 7.1.6; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10	Jefe de mantenimiento	Rafael Jimenez Barreto
21-oct-24	10:00 AM	Oficina de contabilidad	Gestión financiera	4.4; 6.1; 6.3; 7.1.4; 7.1.6; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10	Jefe financiero	Rafael Jimenez Barreto
21-oct-24	12:00 PM	Oficina recursos humanos	Gestión de recursos humanos	4.4; 6.1; 6.3; 7.1.4; 7.1.6; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10	Jefe recursos humanos	Rafael Jimenez Barreto
21-oct-24	2:00 PM	Oficina de compras	Gestión de compras	4.4; 6.1; 6.3; 7.1.4; 7.1.6; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10	Jefe de compras	Rafael Jimenez Barreto
21-sep-24	3:00 PM	Oficina de dirección	Dirección general	4.4; 6.1; 6.3; 7.1.4; 7.1.6; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10	Director general	Rafael Jimenez Barreto
21-oct-24	4:00 PM	Oficina de ventas	Gestión comercial	4.4; 6.1; 6.3; 7.1.4; 7.1.6; 7.5; 8.1; 8.2; 8.5; 8.6; 8.7; 9.1; 10	Jefe Comercial	Rafael Jimenez Barreto
Observaciones:	<p>1. La alta dirección se compromete en asignar los recursos necesarios para el desarrollo de la auditoría.</p> <p>2. Cualquier modificación a este plan de auditoría será tenido en cuenta hasta la reunión de apertura, previa autorización por parte de la alta dirección.</p> <p>3. Pueden auditarse otras personas no listadas en el Plan de Auditoría, pero con responsabilidades en los procesos.</p> <p>Recuerda que los requisitos ISO 9001:2015 citados, pueden incluir varios, por ejemplo: 10.1, 10.2 y 10.3 para 10. 4. Las Auditorías se realizarán virtualmente y se darán las indicaciones a seguir y metodología para la entrega de evidencias.</p>					
Elabora Auditor Líder (Firma y Fecha):			Rafael Jimenez Barreto - 20-oct-2024			
Aprueba Representante de la Dirección (Firma y Fecha):			Carlos Diaz - 20-oct-2024			

**Figura 4.** Formato de auditoría interna

## MEJORA (Numeral 10)

## No conformidad y acción correctiva (Numeral 10.2)

REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Codigo: R-047 Version : 03	
FECHA:	12/09/2024	SUCURSAL:	Cerete
TIPO DE ACCION (Marque con una X):		Nro. de solicitud: 1	
<input type="checkbox"/>	PREVENTIVA	<input checked="" type="checkbox"/>	CORRECTIVA
<b>IDENTIFICACION DE LA FUENTE DE LA NO CONFORMIDAD</b>			
FUENTES (Marque con una X)	<input type="checkbox"/>	Indicadores de gestion	En el caso de Auditorias de calidad indicar el numeral de la norma aplicado. En Indicadores de Gestión indicar el resultado
	<input checked="" type="checkbox"/>	Auditorias internas	Resultado obtenido: <input type="text"/> Meta: <input type="text"/>
	<input type="checkbox"/>	Quejas reiterativas de los clientes.	Numeral de la norma <input type="text"/> 8.1 Menor <input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Encuestas de satisfaccion	
	<input type="checkbox"/>	Otras Cual? <input type="text"/>	
<b>DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD</b>			
MARQUE CON UNA X: <input type="checkbox"/> REAL <input checked="" type="checkbox"/> POTENCIAL			
En la revision de la documentacion de controles de proceso, se evidencia incumplimiento en el los registros de control de temperaturas de cuartos frios.			
REPORTADA POR:		Rafael Jimenez Barreto	
<b>ANALISIS DE CAUSAS</b>			
No se lleva registro de control de temperaturas de cuartos frios. ¿por qué? EL personal responsable no conoce el procedimiento del registro de temperaturas de los cuartos frios. ¿por qué? Porque no se le ha realizado la capacitacion correspondiente.			
<b>PLAN DE ACCION</b>			
ACTIVIDADES		RESPONSABLE	FECHA
Realizar la capacitación al personal de cuartos frios, respecto al diligenciamiento de los registros de temperatura de cuartos frios.		Supervisor de produccion, coordinador de caldiad	24/10/2024
<b>VERIFICACION DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS</b>			
SEGUIMIENTO			FECHA
Se encuentran diligenciados corectamente los formatos de control de temperaturas posteriores a la fecha de capacitación sobre la no conformidad.			10/11/2024
Se encuentra formato de asistencia a capacitacion sobre monitoreo y control de temperaturas de cuartos frios			10/11/2024
<b>CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD</b>			
10/11/2024	Rafael Jimenez Barreto		Rafael Jimenez
FECHA	NOMBRE DEL AUDITOR		FIRMA

Figura 4. Formato de NO conformidad

REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Codigo: R-047 Version : 03	
FECHA:	14/09/2024	SUCURSAL:	Cerete
TIPO DE ACCION (Marque con una X):		<input checked="" type="checkbox"/> CORRECTIVA <input type="checkbox"/> PREVENTIVA	Nro. de solicitud: 2
IDENTIFICACION DE LA FUENTE DE LA NO CONFORMIDAD			
FUENTES (Marque con una X)	<input type="checkbox"/>	Indicadores de gestion	norma aplicado. En Indicadores de Gestión indicar el resultado
	<input checked="" type="checkbox"/>	Auditorias internas	Resultado obtenido: <input type="text"/> Meta: <input type="text"/>
	<input type="checkbox"/>	Quejas reiterativas de los clientes.	Numeral de la norma 8.1 Menor <input type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Encuestas de satisfaccion	
	<input type="checkbox"/>	Otras Cual? <input type="text"/>	
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD			
MARQUE CON UNA X: <input type="checkbox"/> REAL <input checked="" type="checkbox"/> POTENCIAL			
En la revisión de la documentación de controles de proceso, se evidencia que no se esta diligenciando los registros de aves decomisadas por incumplimiento a los parametros de calidad.			
REPORTADA POR:		Rafael Jimenez Barreto	
ANALISIS DE CAUSAS			
No se realizan los reportes de las aves decomisadas. ¿por qué? No se cuenta con computador para el ingreso de la información al sistema. ¿por qué? Porque no se ha realizado la solicitud de la necesidad de un computador al area TIC.			
PLAN DE ACCION			
ACTIVIDADES		RESPONSABLE	FECHA
Hacer solicitud de un computador al area de TIC		Jefe de producción	24/10/2024
VERIFICACION DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS			
SEGUIMIENTO			FECHA
Se encuentran diligenciados corectamente los formatos de decomisos de aves posteriores a la fecha de capacitación sobre la no confor			14/11/2024
Se encuentra formato de asistencia a capacitacion sobre evaluacion de proveedores			14/11/2024
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD			
14/11/2024	Rafael Jimenez Barreto		Rafael Jimenez
FECHA	NOMBRE DEL AUDITOR		FIRMA

**Figura 5.** Formato de NO conformidad

### **Conclusiones**

Al realizar este trabajo de aplicación de la norma NTC ISO 9001:2015 podemos ver la importancia que resulta el estar certificado bajo esta norma, ya que permite tener un control y medición de cada uno de los procesos de la organización y de esta manera hacer la toma de decisiones de la manera más efectiva.

Es de suma importancia el trabajo en equipo de cada uno de los procesos de la organización, para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos en la política de calidad.

De igual forma se puede concluir, que los procesos de auditoría interna permiten determinar los procesos de la organización que necesitan mejoras y en que temas se deben realizar estas; para así lograr mantenerse en el camino de la mejora continua.

### Referencias

Valencia, A. (2017). El momento de la avicultura. Federación Nacional de Avicultores de Colombia – Fenavi. Sitio web:

<https://fenavi.org/wp-content/uploads/2018/05/revista-250.pdf>

Ardila, J.D. (2021). *Manual para la evaluación, descripción y análisis de las bajas ante mortem en planta de beneficio*, Universidad Cooperativa de Colombia. Sitio web:

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/80fff821-ec6c-45be-8e27-3d131fb8510f/content>