

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 1 de 53 |

DIAGNÓSTICO Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA PISCIFACTORÍA REMAR SAS EN EL MUNICIPIO DE PASTO, NARIÑO CON FINES DE CERTIFICACIÓN EN EL ESTÁNDAR BAP (BEST AQUACULTURE PRACTICES).

**CASTILLA CANCHILA VICKY
ESCOBAR GÓMEZ YULIANA CAROLINA
JURADO VALENCIA JAMES A.**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
MANIZALES - 2021**

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 2 de 53 |

DIAGNÓSTICO Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA PISCIFACTORÍA REMAR SAS EN EL MUNICIPIO DE PASTO, NARIÑO CON FINES DE CERTIFICACIÓN EN EL ESTÁNDAR BAP (BEST AQUACULTURE PRACTICES).

Castilla Canchila Vicky
 Escobar Gómez Yuliana Carolina
 Jurado Valencia James A.

Tutor

Guillermo Hernán Toro Mejía

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
 ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
 MANIZALES - 2021

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 3 de 53 |

RESUMEN

Los procesos de Calidad que se deben llevar a cabo en todas las organizaciones son primordiales para el cumplimiento de los objetivos misionales de la organización y todos los estándares exigidos en cumplimiento de la normatividad establecida. Este proyecto de desarrollo tiene como objetivo principal el diagnóstico y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Piscifactoría Remar SAS en el municipio de Pasto, Nariño con fines de certificación en el estándar BAP (Best Aquaculture Practices), con el fin de dar cumplimiento a las metas propuestas y los estándares de calidad.

El proyecto inicia con el análisis del contexto interno y externo de la organización para la identificación del entorno, seguido de esto se realiza un diagnóstico del sistema de gestión a partir de una lista de chequeo de ISO 9001:2015 y al mismo tiempo se evalúan los componentes del sistema de gestión como requisito del estándar BAP, y finalmente el mejoramiento del sistema de gestión de la organización el cual es una herramienta que le permite a la organización mejorar su desempeño global para el cumplimiento de sus objetivos.

Palabras claves: calidad, mejoramiento, diagnóstico, sistema de gestión, norma, ISO 9001:2015, estándar BAP, estándares.

ABSTRACT

The Quality processes that must be carried out in all organizations are essential for the fulfillment of the missionary objectives of the organization and all the standards required in compliance with the established regulations. The main objective of this development project is diagnosis and improvement the Quality Management System based on the ISO 9001: 2015 standard in the company Piscifactoria Remar SAS in the municipality of Pasto, Nariño for the purpose of certification in the BAP standard (Best Aquaculture Practices), in order to comply with the proposed goals and compliance with quality standards.

The project begins with the analysis of the internal and external context of the organization to identify the environment, followed by a diagnosis of the management system based on an ISO 9001: 2015 checklist and at the same time the components of the management system as a requirement of the BAP standard, and finally an improvement of the organization's management system, which is a tool that allows the organization to improve its overall performance to meet its objectives

Keywords: quality, management system, standard, ISO 9001: 2015, BAP standard, standards.

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 4 de 53 |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 6 |
| 2. CONTEXTO | 7 |
| 2.1 CONTEXTUALIZACIÓN GLOBAL – REGIONAL Y LOCAL | 7 |
| 2.2 CONTEXTO INSTITUCIONAL | 11 |
| 3. PLANTEAMIENTO Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA, NECESIDAD U OPORTUNIDAD | 12 |
| 3.1 ANTECEDENTES | 12 |
| 3.2 PROBLEMÁTICA/NECESIDAD OBJETO DE INTERVENCIÓN | 13 |
| 4. JUSTIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN | 14 |
| 5. OBJETIVO | 15 |
| 5.1 OBJETIVO GENERAL | 15 |
| 5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS | 15 |
| 6. MARCO DE REFERENCIA | 16 |
| 7. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES | 19 |
| 7.1 POBLACIÓN OBJETIVO | 19 |
| 7.2 LOCALIZACIÓN | 19 |
| 8. METODOLOGIA | 20 |
| 8.1.1 Diagnóstico del sistema de gestión | 20 |
| 8.1.2 Informe de diagnóstico | 20 |
| 9. RESULTADOS ALCANZADOS | 21 |
| 9.1 Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y los requisitos de calidad de la norma BAP | 21 |
| 9.1.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 21 |
| 9.1.2 LIDERAZGO | 22 |
| 9.1.3 PLANIFICACIÓN | 23 |
| 9.1.4 SOPORTE | 25 |
| 9.1.5 OPERACIÓN | 26 |
| 9.1.6 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 27 |
| 9.1.7 MEJORA | 28 |
| 9.2 Plan de mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y resultados entregados | 29 |
| 10. IMPACTO | 30 |
| 10.1 IMPACTO SOCIAL | 31 |
| 10.2 IMPACTO ACADEMICO | 31 |
| 10.3 SOSTENIBILIDAD DE LA ACCIÓN | 31 |

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 5 de 53 |

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| 10.4 LECCIONES APRENDIDAS..... | 31 |
| 11. CONCLUSIONES..... | 32 |
| 12. RECOMENDACIONES | 33 |
| 13. BIBLIOGRAFIA..... | 35 |
| 14. ANEXOS | 38 |

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 6 de 53 |

1. INTRODUCCIÓN

Piscifactoría Remar SAS es un negocio dedicado a la producción y comercialización de trucha arcoíris con un centro de acopio que funciona como principal en la ciudad de Bogotá, tres centros de producción en la Laguna de la Cocha, Lago de Tota y en el municipio de Pitalito, Huila.

En la actualidad la organización quiere certificar su planta de procesamiento en el estándar BAP (Best Aquaculture Practice) el cual en su versión 5.1 del 16 de noviembre de 2020 cuenta con 66 requerimientos enfocados a un Sistema de Gestión de Calidad, la organización cuenta con un sistema de gestión enfocado en inocuidad alimentaria y se encuentra certificada en HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point, por sus siglas en inglés). Por lo que se decidió realizar en la empresa primeramente un diagnóstico para determinar el estado en que se encuentra el Sistema de Gestión según los requisitos definidos en los capítulos 4 al 10 de la norma ISO 9001:2015 frente a los requerimientos del estandar BAP y a partir de la situación actual hacer una propuesta para el mejoramiento del mismo. Todo esto con el fin de satisfacer los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y de la norma BAP lo que permitirá a la organización el logro de sus objetivos, responder al mercado actual e incursionar en nuevos mercados los cuales son cada vez más exigentes.

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 7 de 53 |

2. CONTEXTO

2.1 CONTEXTUALIZACIÓN GLOBAL – REGIONAL Y LOCAL

La acuicultura se asemeja mucho más a la agricultura y a la ganadería que a la pesca, pues implica la cría y el manejo de los recursos acuáticos vivos en un medio ambiente restringido. A diferencia de la pesca y de la caza, actividades que conllevan la colecta de peces y animales terrestres a partir de recursos de acceso común o libre, la acuicultura implica la existencia de derechos de tenencia y de propiedad de dichos recursos. La posesión de los medios de producción y los derechos de propiedad sobre la producción, son tan importantes para el éxito de la actividad acuícola, como la tenencia de la tierra lo es para la agricultura. (Sanabria, 2012)

La producción global de la acuicultura está creciendo considerablemente y suministra de manera creciente volúmenes significativos de pescado y otros alimentos acuáticos para consumo humano, una tendencia que se proyecta en ascenso continuo. Si bien el crecimiento de la acuicultura tiene el potencial para satisfacer la creciente necesidad de alimentos acuáticos y para contribuir a la seguridad alimentaria, la reducción de la pobreza y más ampliamente para alcanzar el desarrollo sostenible y los Objetivos de Desarrollo del Milenio, se reconoce cada vez más que es necesario un mejor manejo del sector para alcanzar dicho potencial. (FAO, Directrices técnicas para la certificación en acuicultura, 2011)

Se estima que la producción mundial de pescado ha alcanzado unos 179 millones de toneladas en 2018. Del total general, 156 millones de toneladas se destinaron al consumo humano, lo que equivale a un suministro anual estimado de 20,5 kg per cápita. La acuicultura representó el 46% de la producción total y el 52% del pescado para consumo humano.

China ha seguido siendo un importante productor de pescado, y registró el 35% de la producción mundial de pescado en 2018. Con la excepción de China, una proporción importante de la producción de 2018 procedió de Asia (34%), seguida de las Américas (14%), Europa (10%), África (7%) y Oceanía (1%). En el caso de las Américas el 17% está representado por América del Norte y el 83% restante es Latinoamérica y el Caribe, de este porcentaje el 33% del mercado está representado por Chile, donde la producción acuícola de salmón del Atlántico, coho y trucha arco iris se ha convertido en una moderna industria multimillonaria, superada únicamente por Noruega en la producción acuícola mundial. (FAO, 2020)

Después de Chile sigue Ecuador, México y Perú, para llegar a Colombia como 6° productor de la región Latinoamericana. (Medellin, 2019) En Colombia el sector de la acuicultura está representado por la piscicultura y camaronicultura.

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 8 de 53 |

La acuicultura colombiana cuenta con un importante marco institucional que integra a tres sectores administrativos: desarrollo rural, comercio exterior y ambiente. La institucionalidad ampliada del subsector incluye organizaciones públicas, privadas y alianzas formales entre los sectores público y privado. Las organizaciones públicas formulan y ejecutan las políticas de apoyo al desarrollo social y productivo de la acuicultura y rigen su forma de relacionamiento con el medio ambiente, el aprovechamiento de los servicios ambientales, el aseguramiento de la sostenibilidad y la preservación de la biodiversidad, la calidad e inocuidad de los insumos y productos acuícolas, la forma en que se vinculan a los mercados interno y externo y los regímenes fiscales y aduaneros correspondientes. (AUNAP, 2014)

En el país, para el año 2020 el sector económico piscícola tuvo una participación del 0,3% del PIB Nacional y 3,3% del PIB agropecuario. Siendo el departamento del Huila el principal productor piscícola con el 39% de la producción nacional, seguido por Meta con el 11%, Tolima 9%, Cundinamarca – Boyacá 6%, Antioquia 4% y Córdoba 3%. Representado la producción piscícola por especie en un 58% para la tilapia, 19% cachama, 16% Trucha y 7% otras especies. (Dirección de Cadenas Pecuarias P. , 2021) Colombia cuenta con cinco empresas exportadoras de trucha, todas han exportado a los EE.UU. Canadá y sólo una a Alemania. Estas empresas están dispersas en cinco departamentos, Antioquia, Boyacá, Cauca, Cundinamarca y Risaralda. (Productiva, 2015)

Aun cuando la producción y el comercio en el sector acuícola han aumentado, con el paso del tiempo crecen las preocupaciones relacionadas con los impactos negativos de esta sobre el medio ambiente, las comunidades donde se desempeñan las actividades acuícolas y los consumidores finales. Como solución, se ha creado la aplicación de certificaciones en buenas prácticas acuícolas que permite minimizar los virtuales impactos negativos, aumentando los beneficios sociales y del consumidor, así como la confianza en el proceso productivo y la comercialización de productos acuícolas.

Existe un extenso marco jurídico nacional e internacional para los diversos aspectos de la acuicultura y de su cadena de valor, que cubre asuntos tales como el control de las enfermedades de los animales acuáticos, la inocuidad alimentaria y la conservación de la biodiversidad. La legislación es particularmente fuerte en relación con el procesamiento, la exportación y la importación de productos acuáticos. (FAO, Directrices técnicas para la certificación en acuicultura, 2011)

En el campo de la acuicultura se cuenta con BAP (siglas en inglés de Best Aquaculture Practice) el cual es el primer programa completo de certificación acuícola con presencia a nivel mundial en ser reconocido por el Global Sustainable Seafood Initiative (GSSI) y por el Global Food Safety Initiative (GFSI). BAP es administrado por Global Aquaculture Alliance (GGA), organización sin fines de lucro dedicada a la promoción, educación y el liderazgo

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 9 de 53 |

en acuicultura responsable. BAP incluye toda la cadena de producción acuícola desde las granjas hasta las plantas de proceso, así como criaderos y fábricas de alimento; también aborda la responsabilidad ambiental, social, el bienestar de los animales, la seguridad alimentaria y la trazabilidad de las instalaciones acuícolas. (Control Unión, 2021).

Las organizaciones con la necesidad de ser cada día más competitivas y destacarse entre sus competidores buscan la satisfacción de las necesidades de sus clientes, en este sentido la calidad de los productos en la industria de la acuicultura es un requisito cada vez más importante en el mercado, el cual está relacionado con las demandas de rentabilidad y tecnología que contribuyen a la mejora continua de las organizaciones.

Debido a la situación actual basada en la globalización, los tratados de libre comercio y las exigencias de los clientes se busca que las organizaciones sean más eficientes en sus procesos y brinden productos y servicios de calidad. La calidad es un término que ha estado ligado desde tiempo atrás y ha ido evolucionado dejando de ser considerada como control de calidad del producto para incluirla a lo largo de todo el proceso tanto administrativo como productivo de una organización. En el caso de los alimentos y adicional al concepto de calidad se debe prevenir riesgos en la salud de los consumidores. El concepto HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point, en español Análisis de peligro y puntos críticos de control) ha sido aplicado con mucho éxito desde 1973, por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los EE.UU. (FDA) para el control de los riesgos microbiológicos en alimentos enlatados de baja acidez. Los principios del HACCP pueden incorporarse fácilmente en los reglamentos nacionales para el pescado y los productos pesqueros, pero debe remarcar que el HACCP atañe a casos particulares, mientras que las agencias de control se utilizan para tratar asuntos generales que pueden formularse en reglamentos para cubrir toda la industria. Un sistema HACCP debe ser creado a la medida de cada planta individual y de cada línea de procesado. (FAO) En Colombia el INVIMA (Instituto de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos) es el encargado de la vigilancia y el control del Sistema HACCP en plantas de alimentos, el país cuenta con 16 plantas de producción del sector acuícola certificadas con sistema HACCP, el cual es un sistema preventivo y de autocontrol que permite identificar, evaluar y controlar los peligros significativos para la seguridad de los alimentos. Estas plantas se encuentran localizadas: 4 en el Huila, 3 en Boyacá, 2 en Antioquia, 1 en Cauca, 2 en Bolívar, 1 en Risaralda y 1 en Nariño perteneciente a Piscifactoría Remar. Por lo que la empresa ya cuenta con una estructura de gestión que sirve de base para el mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad actual junto al compromiso de la gerencia y todo el personal, logrando que la organización se involucre en su totalidad en el mejoramiento y posterior implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2015.

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 10 de 53 |

La norma ISO 9001:2015 denominada “Sistemas de Gestión de la Calidad” especifica los requisitos que un sistema de gestión de la calidad debe cumplir en una organización para que ésta pueda demostrar su habilidad para proporcionar los productos adecuados que satisfagan las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas. (Cortés, 2017).

La importancia de la acuicultura en Colombia conlleva que las Piscifactorías diseñen e implementen Sistemas de Gestión de Calidad basados en la norma ISO 9001:2015, para darle cumplimiento a requisitos de normas internacionales de certificación como lo es BAP y que además garanticen que la organización funcione de manera eficiente identificando las tareas relacionadas entre sí, promoviendo el desarrollo de procesos, considerados estos últimos como una “actividad que utilizando unos recursos dados, es gestionada para transformar unos elementos de entrada en otros de salida, estos elementos no tienen por qué ser exclusivamente físicos, sino que pueden ser información o un servicio.

La orientación al proceso queda definida como la aplicación de un conjunto de procesos que en la organización interaccionan entre sí. Una de las ventajas del enfoque orientado a procesos es el control que proporciona sobre la interacción de los mismos.” (Cortés, 2017)

En definitiva, tener implementado un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 le brinda a las organizaciones la capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables, abordar los riesgos y oportunidades asociadas con el contexto y objetivos estratégicos de la organización y así mismo mejora la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 11 de 53 |

2.2 CONTEXTO INSTITUCIONAL

Piscifactoría Remar SAS nace del deseo de Marco Sánchez de crear un proyecto generador de empleo personal, que involucra también a las personas de la región, con un profundo interés por trabajar en temas relacionados con la compra, el cultivo, la reproducción, investigación y desarrollo de peces, para la comercialización nacional o exportación, estas motivaciones unidas a la identificación de la escasa oferta de proyectos empresariales serios que prestan servicios productos de alta calidad al estado y la industria colombiana dio como resultado el nacimiento de Piscifactoría Remar SAS, que busca brindar una experiencia única a las personas que deseen consumir pescados, esto lográndolo con los mayores estándares de calidad durante todo el proceso productivo con el fin de generar un producto final inigualable.

Piscifactoría Remar SAS es un negocio dedicado a la producción y comercialización de trucha arcoíris con un centro de acopio que funciona como principal en la ciudad de Bogotá, tres centros de producción en la Laguna de la Cocha, Lago de Tota y en el municipio de Pitalito, Huila.

La Dirección General de Piscifactoría Remar SAS se compromete a desarrollar productos inocuos y de calidad verificable dentro de sus plantas de proceso, mediante la implicación de todos los niveles de la organización. Igualmente se compromete a garantizar que los productos cumplan tanto con los requisitos legales, como los de sus clientes. Con este propósito, la dirección establece una política y unos objetivos de calidad que revisa periódicamente y cuyos resultados son comunicados interna y externamente, con el fin de lograr una mejora continua.

En la actualidad, la empresa tiene un sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control el cual es un sistema preventivo y de autocontrol que permite identificar, evaluar y controlar los peligros significativos para la seguridad de los alimentos. La estandarización y control de los procesos y procedimientos que actualmente cuenta Piscifactoría Remar, permite tener la información documentada y llevar un control sobre los procesos y procedimientos para evaluar la gestión y el mejoramiento continuo en cada una de las áreas de la organización permitiéndonos ser más competitivos y posicionarnos en el mercado nacional e internacional.

Para conseguir los objetivos generales, la Dirección y el equipo de implementación HACCP revisan mensualmente los objetivos y establecen las medidas oportunas para conocer sus desviaciones, implementar medidas correctivas y asegurar la calidad y la inocuidad de los productos.

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 12 de 53 |

3. PLANTEAMIENTO Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA, NECESIDAD U OPORTUNIDAD

3.1 ANTECEDENTES

El cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible y la globalización que preside en la actualidad a los países ha generado cambios en el comercio internacional que se traducen en exigencias en cuanto a calidad y generación de ventajas competitivas entre las empresas. En 2015, Colombia Productiva formuló de la mano con la industria un plan de negocios para la cadena piscícola con el objetivo de que el sector tuviera una hoja de ruta con visión a 2032. En su construcción, Colombia Productiva contó con la colaboración del Ministerio de Agricultura, Fedecua, Aunap y la Gobernación del Huila, entre otras instituciones. La visión del plan fue: “El sector será reconocido como líder de la región en exportaciones y se consolidará en el mercado interno, al garantizar oferta permanente de productos frescos, congelados y con valor agregado, a precios competitivos y en condiciones óptimas de calidad, inocuidad y sostenibilidad.” Por medio de tres objetivos: abrir y consolidar mercados, desarrollar una oferta competitiva fuerte y generar un entorno productivo adecuado. (Productiva, 2015)

(Sánchez, Yotengo, & Prieto, 2020) en su “Propuesta para el Fortalecimiento de la Cadena Productiva Piscícola en el Municipio Puerto Asís, Putumayo” aborda unas estrategias de la norma ISO 9001:2008, como un instrumento para la planificación de la calidad del proyecto desarrollado bajo el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) lo que permite un proceso de mejoramiento continuo desde la implementación y formulación del proyecto aplicado que tiene como propósito “Diseñar una propuesta que incentive a la comunidad a la implementación de técnicas que aumenten la producción cumpliendo con estándares de calidad para ser más competitivos con el mercado nacional.” El autor en su justificación habla sobre la certificación BAP en cultivo de tilapia y establece una metodología bajo el sistema PHVA y concluye que “la implementación de tecnologías en los procesos de cultivo de peces, permite la optimización de los mismos, reduciendo los costos y aumentando la producción, lo que conlleva a la comunidad de piscicultores a ser más competitiva en el mercado y aportar a la economía de su comunidad, así como la generación de empleo.”

La norma ISO 9001 es de gran utilidad pues sirve como herramienta para el logro de objetivos que van más de la certificación en esta norma, pues brinda metodologías que pueden ayudar a incorporar diversos factores que ayudan a las organizaciones y a la gestión de los proyectos a mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos y/o actividades encaminadas al logro de los objetivos.

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 13 de 53 |

3.2 PROBLEMÁTICA/NECESIDAD OBJETO DE INTERVENCIÓN

En la actualidad la acuicultura suministra más de la mitad del pescado para consumo humano del mundo. (Cai & Zhou, 2019). Pero se han registrado efectos negativos sobre todo de carácter ambiental, cultura y social provenientes de la actividad acuícola, por lo que se hace importante la adopción de buenas prácticas como respuesta a la reglamentación, cada vez más estricta en relación con los alimentos, abordando no solo la inocuidad de los alimentos y promoción de buenas prácticas de acuicultura, siendo abordando la parte ambiental y social, así como el bienestar animal, que conlleven a una pesca sostenible.

De este criterio parte la iniciativa de Piscifactoría Remar en certificar su planta de producción ubicada en Pasto, Nariño en Buenas Prácticas de Acuicultura, esta es una herramienta que permite minimizar los impactos negativos, mejorando la relación con el medio ambiente aumentando los beneficios sociales no solo con los trabajadores sino con las comunidades de impacto de la actividad económica y beneficios con el consumidor, pues se brindan confianza en el proceso productivo y de comercialización de la trucha.

Es importante destacar que las actividades de acuicultura deben ser realizadas de tal manera que se asegure la inocuidad alimentaria, en la actualidad Piscifactoría Remarcuenta con un sistema de gestión certificado que abarca y avala los aspectos de inocuidad y calidad establecidos por el Codex Alimentarius de la FAO/OMS pero no se abordan en detalle las cuestiones relacionadas con la calidad.

La ISO 9001:2015 permite a la empresa cumplir con los requisitos de calidad establecidos por BAP y además situarse al nivel de las más grandes empresas, pues no solo se brinda seguridad por la inocuidad de los procesos sino se aborda el tema de la calidad de los productos y el mejoramiento continuo de los procesos desde el enfoque de la ISO 9001:2015.

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 14 de 53 |

4. JUSTIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

Los consumidores de pescado, especialmente en las economías más ricas del mundo, demandan de manera creciente que los vendedores garanticen que el pescado que ofrecen sea no solo de gran calidad e inocuo, sino que además proceda de pesquerías sostenibles. (Medellín, 2019). Los Objetivos de Desarrollo Sostenible trabajan la sostenibilidad desde tres aspectos importantes: medioambiental, social y económico, tres dimensiones de sostenibilidad en las que la acuicultura también ha adquirido un fuerte compromiso.

Piscifactoría Remar tiene como misión institucional incursionar en mercados internacionales, pero como respuesta a este mercado contar con un estándar de certificación (Best Aquaculture Practice, BAP), que permita garantizar que el producto entregado a los clientes cumpla con las exigencias requeridas en cuanto a inocuidad, calidad y producción sostenible; como se ha detectado en la revisión de los objetivos de la organización. Este proyecto es una propuesta de metodología para el Diagnóstico y mejoramiento del Sistema de Gestión de calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 que no solo va permitir que la empresa pueda cumplir con los requerimientos del estándar BAP con fines de certificación en la misma, sino que va permitir darle un enfoque sistémico a los procesos de la organización y una mejor estructura organizativa mediante la caracterización de los procesos y el control operacional de estos; lo que conlleva a que la gestión sea eficaz, eficiente y perdurable y que además permita que la empresa tenga una ventaja competitiva si en algún momento decide certificarse en ISO 9001, esto con respecto a otras empresas del mismo sector quienes no cuentan con la certificación en esta norma.

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 15 de 53 |

5. OBJETIVO

5.1 OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Piscifactoría Remar SAS con fines de certificación en el estándar BAP (Best Aquaculture Practices).

5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnóstico del sistema de gestión y los diferentes procesos de la organización, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Evaluar los componentes del sistema de gestión con base en ISO 9001:2015 como requisito de la norma BAP.
- Mejorar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para dar cumplimiento a la norma BAP.

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 16 de 53 |

6. MARCO DE REFERENCIA

La calidad ha sido un elemento inherente a todas las actividades realizadas por el hombre desde la concepción misma de la civilización humana. Esto se evidencia principalmente en que desde el inicio del proceso evolutivo, el hombre ha debido controlar la calidad de los productos que consumía, por medio de un largo proceso que le permitió diferenciar entre los productos que podía consumir y aquellos que eran perjudiciales para su salud.

Con el paso del tiempo el concepto de calidad ha ido en constante evolución pero siempre como punto en común la satisfacción de necesidades. Se hace importante que al iniciar un diagnóstico para el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de calidad, se abordan los conceptos y el marco teórico referente a la calidad para brindar mayor claridad y comprensión al proyecto a realizar.

A través del tiempo se han brindado diferentes conceptos acerca del significado de la palabra calidad.

La Real Academia Española la define como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite juzgar su valor.” (Real Academia Española, 2021)

Desde la filosofía es considerada como “conjunto de rasgos esenciales que hacen que un objeto o fenómeno sea lo que es y no otra. (Bondarenko, 2007)”

El gurú de la calidad Kaoru Ishikawa la definió como: “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, es útil y siempre satisfactorio para el consumidor” (Ishikawa, 1986)

La Norma ISO 9000 en su versión 2015 indica que: “la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.” (International Organization for Standardization, 2015)

Pero de modo coloquial es considerada como aquello inherente o hace parte de la esencia de algo que se nombra.

En diferentes ámbitos de la industria y los servicios se ha constatado la importancia de adoptar metodologías de gestión que permitan asegurar la calidad y la seguridad en las distintas labores encomendadas a la organización. Para ello, es importante que la gestión de las actividades se realice conforme a una metodología validada y rigurosa, que permita identificar objetivos, definir procesos, asignar responsabilidades y evaluar resultados. (Muñoz-Ramón J.M., 2015)

El desarrollo e implementación de un sistema de certificación puede ser emprendido por cualquier entidad calificada para hacerlo de acuerdo con los requisitos de estas directrices, estas proporcionan información sobre los arreglos institucionales y organizacionales. (FAO, Directrices técnicas para la certificación en acuicultura, 2011). En este sentido, los estándares internacionales de la

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 17 de 53 |

Norma ISO 9001 se han utilizado con éxito en todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño y complejidad, pues esta metodología de gestión brinda las herramientas de trabajo y la sistemática necesarias para la mejora continua. (Muñoz-Ramón J.M., 2015)

La respuesta de la industria alimentaria ha sido lenta en comparación con otras industrias. No obstante, se está observando ahora un rápido aumento del interés en Dinamarca y otros países europeos. El interés no se limita a las plantas de elaboración de alimentos, están comenzando a participar todos los eslabones; desde la producción primaria hasta el producto final. Puede esperarse que en un futuro próximo la cadena completa, desde el productor primario hasta los consumidores, estará cubierta por sistemas de la calidad certificados. Este avance constituirá un fundamento sólido para satisfacer la tendencia mundial hacia unas expectativas cada vez más rigurosas de los clientes. (FAO)

Es por ello que, para los sistemas de certificación internacional en acuicultura las actividades deberían no solo garantizar la calidad e inocuidad de los productos, sino que debe realizarse de una manera que asegure la salud y el bienestar de los animales acuáticos cultivados, optimizando la salud a través de la minimización del estrés, la reducción de los riesgos de enfermedades de los animales acuáticos y el mantenimiento de un ambiente de cultivo saludable en todas las fases del ciclo de producción. Las directrices y normas establecidos por la OIE deberían constituir las bases normativas específicas” (FAO, Directrices técnicas para la certificación en acuicultura, 2011)

Las organizaciones que son responsables de las certificaciones en la acuicultura se encargan de evaluar, verificar y documentar de que los sistemas de gestión se hayan aplicado y están siendo implementados. En casos en donde se encuentren deficiencias los responsables deberán de implementar un plan de acción correctiva, las entidades correspondientes deben de validar y documentar de acuerdo a las directrices de la norma. Se debe mantener un ambiente idóneo para todas las etapas de producción, adaptadas a las especies de las cuales las piscifactorías tengan en el momento para así evitar el riesgo de difusión de enfermedades.

La FAO deja en claro, que se pueden tener repercusiones sobre el medio ambiente, los sistemas de gestión que se vayan a aplicar a las organizaciones dedicadas a la acuicultura, deberán de identificar los problemas y que estos sean manejados responsablemente hasta que se encuentre una armonía con las leyes locales y nacionales. Al realizar el análisis de riesgos, los riesgos se deberían tratar a través de un método científico adecuado para evaluar la probabilidad de los eventos y la magnitud de los impactos, y tomar en consideración las incertidumbres relevantes. Se debería determinar puntos de referencia apropiados y se deberían tomar acciones correctivas si se alcanzan o exceden los puntos de referencia, Los sistemas de certificación deben esforzarse para promover la internalización de los costos ambientales y el uso de instrumentos

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 18 de 53 |

económicos, teniendo en cuenta el enfoque que el contaminador debe, en principio, hacerse cargo del costo de la contaminación, con el debido respeto al interés público y sin distorsionar el comercio y la inversión internacional. (FAO, Directrices técnicas para la certificación en acuicultura, 2011)

BAP (Best Aquaculture Practices) es un programa que garantiza que los productos y su disposición final sean procesadas de la de acuerdo a las mejores prácticas de la industria; Para el 2030 más de dos terceras partes de todos los peces provendrán de la acuicultura por lo que se hace fundamental la práctica responsable de la acuicultura. (Best Aquaculture Practices, 2021). Los participantes que superen el programa BAP lograrán la marca "Certificación de Mejores Prácticas en Acuicultura" para usarla en los envases de los productos pesqueros y en los materiales de promoción, que demuestra a los consumidores su compromiso a la hora de ofrecer productos seguros y sostenibles. La Norma BAP de plantas procesadoras de productos pesqueros es también un punto de referencia de la Iniciativa Mundial de Seguridad Alimentaria (GFSI). Esto significa que tras finalizar con éxito el programa BAP podrá recibir tanto la certificación BAP como la conformidad GFSI a través de un proceso de auditoría única. (SGS, 2019)

La norma de procesamiento de productos del mar de BAP, la cual es la aplicada para plantas de procesamiento, en su versión 5.1 del 16 de noviembre de 2020, cuenta con 262 requisitos aplicados a la organización y establece en su numeral 2.0, 66 requerimientos en cuanto a sistemas de gestión de calidad.

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 19 de 53 |

7. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES

7.1 POBLACIÓN OBJETIVO

La población focalizada mediante este proyecto abarca partes interesadas y todo el personal de la empresa Piscifactoría Remar SAS del municipio de Pasto, Nariño.

7.2 LOCALIZACIÓN

El presente proyecto se enfocará en el centro de producción de Piscifactoría Remar SAS ubicado en el Departamento de Nariño, municipio de Pasto, corregimiento El Encano, vereda Santa Teresita.

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 20 de 53 |

8. METODOLOGIA

8.1 RUTA METODOLOGICA

La metodología propuesta para la realización del presente proyecto es de tipo descriptiva y aplicada, pues la información que se necesita para el desarrollo de la propuesta comprende la información de la empresa Piscifactoría Remar SAS, así como todos los soportes de los procesos que ahí se realizan.

8.1.1 Diagnóstico del sistema de gestión

Para el levantamiento de la información se utilizó como herramienta metodologica una lista de chequeo (Anexo 1) basada en la norma ISO 9001:2015 de diseño propio la cual contempla los requisitos establecidos por la norma la cual fue una fuente de entrada para la propuesta de mejoramiento y posterior implementación; adicional a esto en la lista de chequeo (Anexo 1) se incluyo un paralelo con los requerimientos de la norma BAP (Norma de procesamiento de productos del mar (SPS) - Edición 5.1 del 16 noviembre del año 2020) en cuanto al sistema de gestión de calidad.

8.1.2 Informe de diagnóstico

Se identificaron las falencias del Sistema de Gestión de Piscifactoría Remar frente a la norma ISO 9001:2015 y norma BAP (Norma de procesamiento de productos del mar (SPS) - Edición 5.1 del 16 noviembre del año 2020) y se reportó el estado en que se encuentra frente al cumplimiento de estas dos normas, posteriormente se documentó un plan de mejoramiento frente a los resultados obtenidos donde se plasmaron los resultados entregados para el mejoramiento del sistema de gestión de calidad con el cual se le daría cumplimiento a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 y los requerimientos de la norma BAP en cuanto a sistemas de gestión de calidad con fines de certificación en esta última norma.

9. RESULTADOS ALCANZADOS

9.1 Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y los requisitos de calidad de la norma BAP

El diagnóstico del sistema de gestión de calidad de la organización Remar se llevo a cabo por medio de una lista de chequeo (anexo 1) donde se incluyeron todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 relacionandolos a sus vez con los requisitos de calidad de la norma BAP: Numeral 2.0 Sistema de Gestión de Calidad- Norma de procesamiento de productos del mar (SPS) - Edición 5.1 del 16 noviembre del año 2020. En la cual se insertaron graficas tipo telaraña o radial para determinar el porcentaje de cumplimiento para cada requisito.

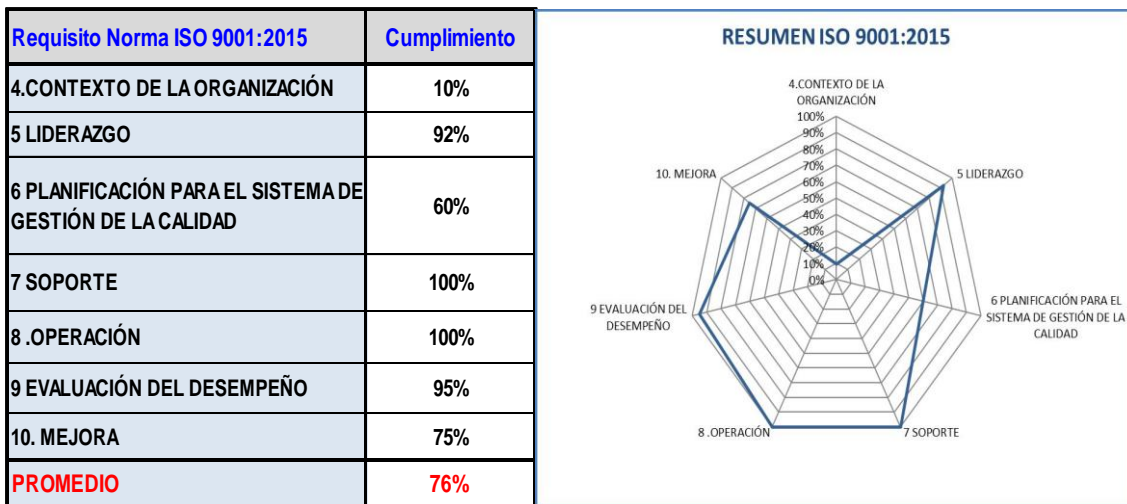


Figura 1. Resultado diagnostico lista de chequeo de la norma ISO 9001:2015

Inicialmente se obtuvo como resultado el 76% de cumplimiento global del sistema de gestión de calidad indicando el avance y compromiso que ha tenido la organización a lo largo de su trayectoria para lograr sus objetivos de una forma eficiente garantizando una mejora continua.

9.1.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Los resultados que se obtuvieron con relación al cumplimiento del numeral 4 Contexto de la organización de la norma ISO 9001:2015, indican que la organización no tiene definidas las necesidades y expectativas de las partes interesadas, ni el contexto interno y externo de la organización. Por otra parte, presenta oportunidades de mejora frente a la determinación del alcance del sistema de gestión de calidad, pues debe tener en cuenta las cuestiones externas e internas y los requisitos de las partes interesadas. Así mismo, se requiere definir los procesos ya que son una de las principales debilidades detectadas en la organización.

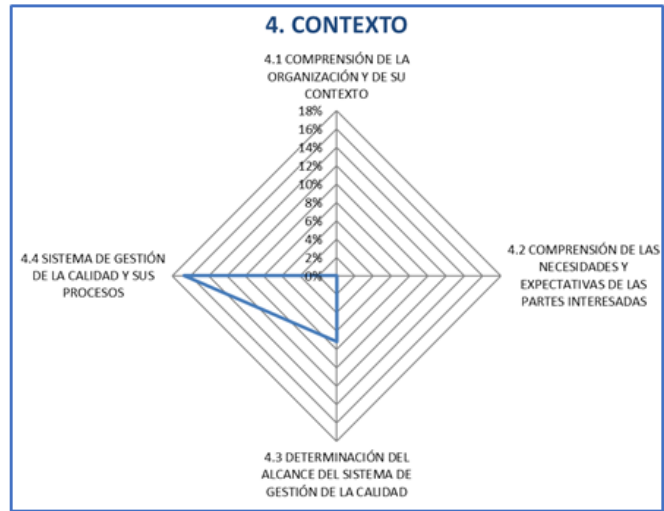


Figura 2. Cumplimiento Requisitos capítulo 4 Contexto de la norma ISO 9001:2015

9.1.2 LIDERAZGO

Los resultados que se obtuvieron con relación al cumplimiento del numeral 5 liderazgo de la organización de la norma ISO 9001:2015, indican que la organización ejerce con liderazgo y compromiso la gestión de los procesos de calidad, cuenta con políticas de calidad e inocuidad alimentaria basado en objetivos claros definidos en la misión y visión de la entidad. Requiere definir algunos procesos de mejora continua para la dirección estratégica de la organización.

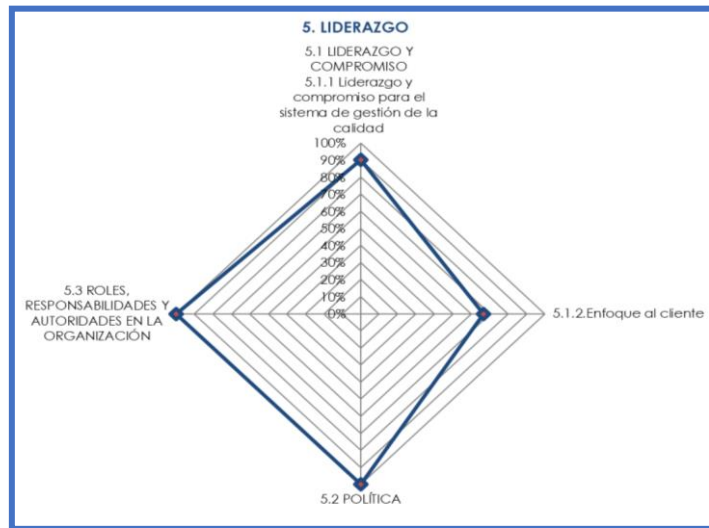


Figura 3. Cumplimiento Requisitos capítulo 5 Liderazgo de la norma ISO 9001:2015

9.1.3 PLANIFICACIÓN

El numeral 6 de la norma ISO 9001:2015 consiste en todo lo referente a la planificación del sistema de gestión de la calidad, definiendo la forma en que la organización efectuara sus actividades para el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas, de los objetivos, de la norma y la propia organización. El punto de partida para la planificación del sistema de gestión de calidad es la determinación del contexto de la organización (numeral 4 de la ISO 9001), dado que la información suministrada en el análisis externo e interno, y en la determinación de las partes interesadas, nos permite planificar todas las actividades para su éxito, teniendo en cuenta una gestión de los riesgos y oportunidades para la mejora continua.

Los resultados de la implementación de la lista de chequeo para el numeral 6 Planificación de la norma ISO 9001:2015 es resumida en la figura 4 evidenciando el no cumplimiento del numeral *6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades*, el objetivo de este numeral es el pensamiento basado en el riesgo, dado que todas las actividades de los diferentes procesos están sujetas a situaciones o eventos inciertos. Es claro para la organización Piscifactoría Remar que al no tener determinado el contexto de la organización como se identificó inicialmente tampoco ha considerado una gestión de los riesgos y oportunidad de toda la organización.

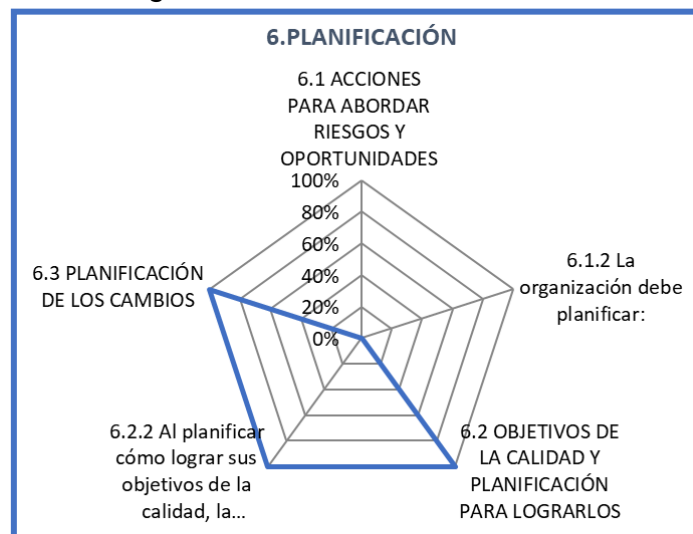


Figura 4. Cumplimiento Requisitos capítulo 6 Planificación de la norma ISO 9001:2015

La organización tiene definida la política de calidad de la cual se despliegan los objetivos de calidad coherentes con la misma y se establece la forma de medición y control de acuerdo a la matriz (06-0220-PR Matriz de objetivos de calidad e inocuidad alimentaria) con el propósito de lograrlos de acuerdo a la dirección estratégica de la organización. Los objetivos de calidad están relacionados con los requisitos del producto y el aumento de la satisfacción del

cliente, así como también se tienen definidos las acciones para conseguir los objetivos, sus responsables, los plazos y los recursos necesarios y por último el seguimiento de esta planificación. La organización mantiene alienados sus objetivos con el plan estratégico siempre en busca de la mejora continua de sus productos, procesos y satisfacción de sus clientes.

Es un hecho que las organizaciones a diario se pueden enfrentar a situaciones cambiantes y exigentes como por ejemplo reestructuración o cambios en los procesos, cambios regulatorios, nuevas tecnologías, entre otros; esto hace que la organización Remar tenga establecido un procedimiento denominado Planificación de Cambios, con el propósito de tener una planificación de cómo se llevara a cabo dichos cambios y no afectar el logro de los resultados previstos aplicando el ciclo PHVA para mantener la integridad del sistema de gestión, para esto se hace necesario definir las responsabilidades para la toma de decisiones de los diferentes procesos.

Para el cumplimiento del numeral 6 se debería implementar una metodología para la gestión de riesgos y oportunidades donde se pueda identificar, analizar y evaluar todos los riesgos relacionados a los procesos y realizar su respectivo tratamiento. Para esta actividad se puede apoyar en las directrices de la norma Gestión del Riesgo ISO 31000:2018

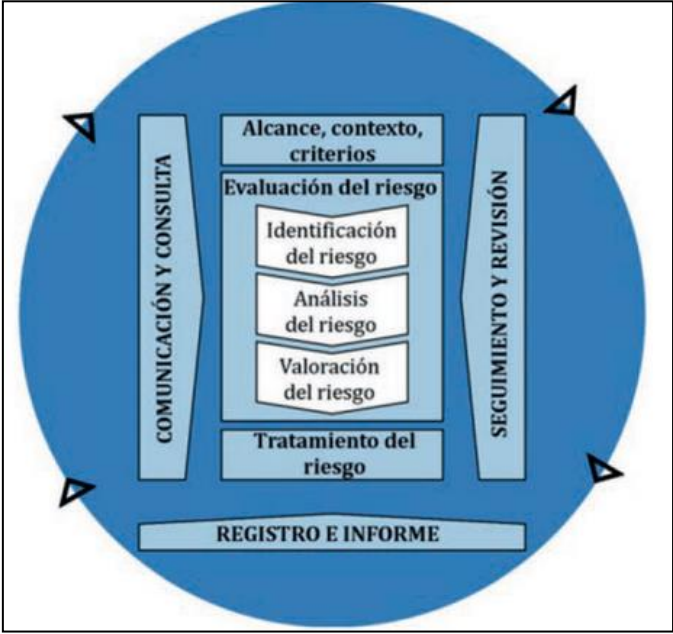


Figura 5. Proceso Gestión del Riesgo (Fuente: ISO 31000)

De acuerdo a la figura gestión del riesgo se indica cómo se debe realizar el proceso de la evaluación del riesgo identificando el riesgo relacionado con el contexto de la organización, sus procesos, las partes interesadas y el sistema de gestión de la calidad, posteriormente se procede con el análisis del riesgo con el propósito de determinar su impacto en la organización de acuerdo a una

valoración para la clasificación del riesgo y de acuerdo al resultado realizar el tratamiento por medio de implementación de acciones encaminadas a la eliminación o reducción del riesgo de acuerdo a cada situación identificada. Adicional se debe realizar el seguimiento y revisión verificando que el plan de implementado para la gestión del riesgo sea eficaz.

9.1.4 SOPORTE

Los resultados de la implementación de la lista de chequeo para el numeral 7 Apoyo de la norma ISO 9001:2015 es resumida en la figura 6 se observa el cumplimiento del 100% de los requisitos de este numeral por parte de Remar lo cual demuestra el compromiso con sus procesos para garantizar una operación coherente.

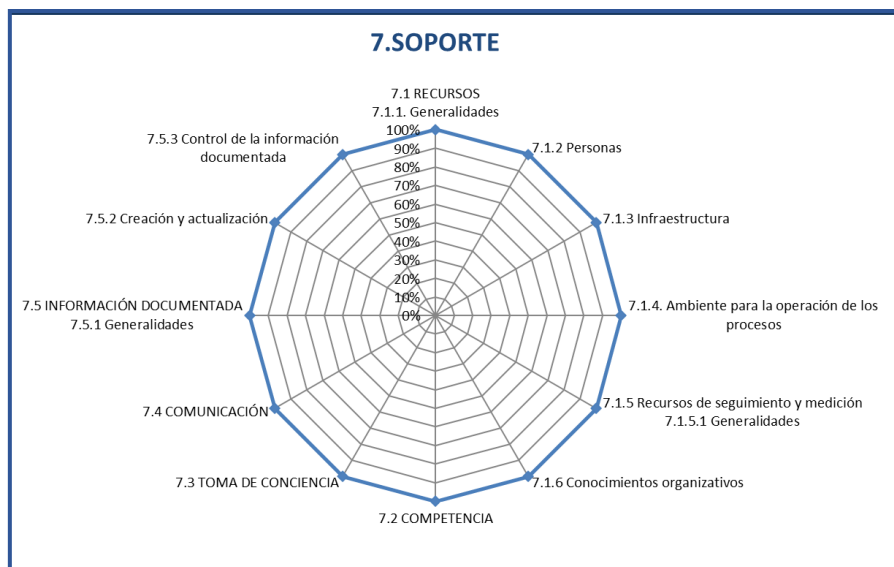


Figura 6. Cumplimiento Requisitos capítulo 7 Soporte de la norma ISO 9001:2015

La organización está garantizando los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua su sistema de gestión para esto cuenta con personal competente en cada uno de los procesos para dar cumplimiento con los requisitos legales y de los clientes. También dispone de unas instalaciones para los diferentes procesos operen de forma eficiente disponiendo de programas de mantenimiento preventivos y correctivos y estudios de iluminación y ambiente.

Remar mediante el uso sistemas de medición garantiza productos de calidad y la satisfacción de las necesidades de sus clientes y cumplimiento de requisitos legales realiza estas verificaciones del producto están acompañadas con un aseguramiento metrológico de los equipos involucrados con el objetivo de generar controles válidos.

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 26 de 53 |

En ISO 9001:2015 la toma de conciencia de la calidad es de vital importancia para el sistema de gestión es por esto que dentro de la organización existen los medios para la socialización de los objetivos de calidad, la política de calidad y lo relacionado con el sistema de gestión disponible a todas las personas de la organización, adicional cuenta con una matriz de comunicaciones.

De acuerdo a lo que tienen implementado la organización Remar en todo su sistema de gestión cumple con el requisito de información documentada por medio de instructivo para elaboración y codificación univoca de todos sus documentos y registros.

9.1.5 OPERACIÓN

Los resultados de la implementación de la lista de chequeo para el numeral 8 Operación de la norma ISO 9001:2015 es resumida en la figura 8 el cumplimiento del 100% de los numerales excepto el numeral 8.3 diseño y desarrollo de los productos que no es aplicable en la organización Remar dado que no se hace ningún trabajo de diseño, pero trabaja de acuerdo a las necesidades de los clientes, lo que permite identificar el compromiso frente a la planificación, implementación y control en todo lo relacionado con la producción de sus productos cumpliendo con los requisitos de sus clientes, también es importante tener en cuenta la identificación y control de los riesgos asociados como se indicó anteriormente.

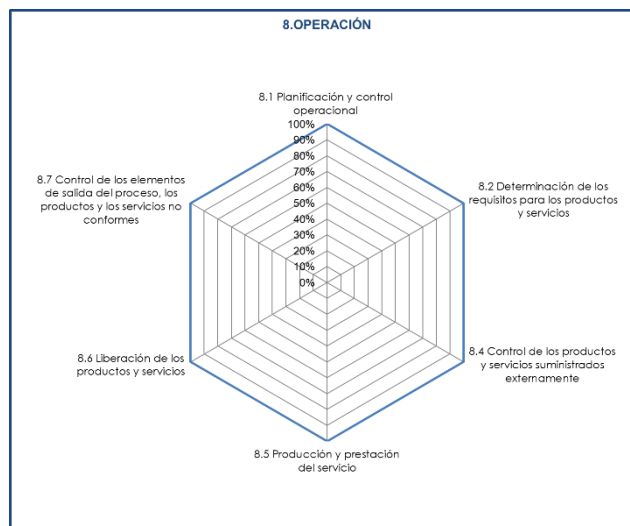


Figura 7. Cumplimiento Requisitos capítulo 8 Operación de la norma ISO 9001:2015

La organización Remar mantiene documentado todos los requisitos de los clientes, así como todas las actividades (verificación, seguimiento, inspección y ensayo) y los resultados esperados para realizar de una manera eficiente los productos requeridos bajo condiciones controladas las cuales dependen de las necesidades de los clientes, como todos los registros asociados a estas

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 27 de 53 |

actividades que evidencian el cumplimiento de los requisitos del producto y cualquier desviación que pueda presentarse.

9.1.6 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El cumplimiento del numeral 9 Evaluación del Desempeño de la norma ISO 9001:2015 es del 95%.

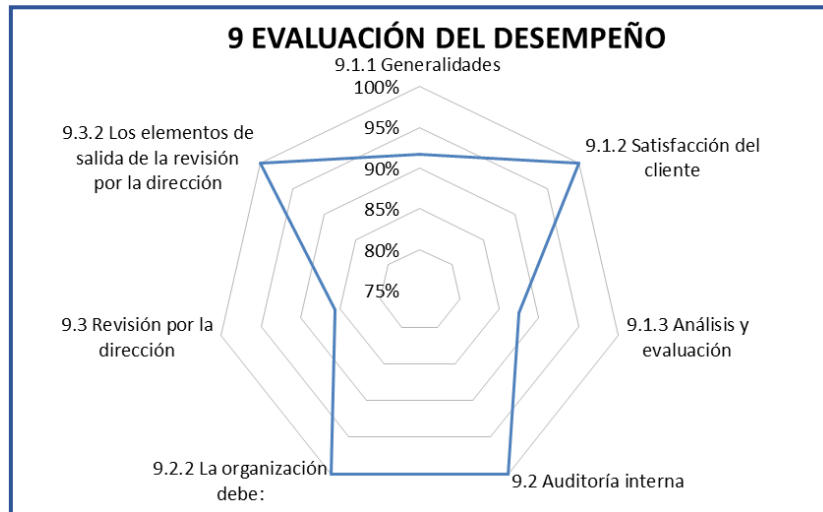


Figura 8. Cumplimiento Requisitos capítulo 9 Evaluación del Desempeño de la norma ISO 9001:2015

Para este numeral de la norma ISO 9001:2015 nos situamos en la parte del verificar (seguimiento y medición) que tiene como salida información que se analiza y evalúa para tomar decisiones y actuar (mejora continua). Esta información es la pieza fundamental para el sistema de gestión de calidad, ya que de esta depende la evaluación de la eficacia de todas sus actividades y mejorar los resultados. Es por esto que es importante para la Remar documentar las actividades de cada proceso a las cuales se les debe realizar seguimiento y medición por medio de las auditorías internas/externa, planes de mejoramiento, indicadores de procesos la cuales son herramienta que permite analizar la eficacia de los procesos.

Existen los canales para la retroalimentación con los clientes dado que las opiniones o percepción de estos es muy importante para la organización garantizando que sus clientes permanezcan no solo por la calidad sino por el valor de las condiciones intangibles que hacen que los clientes estén satisfechos con los servicios entregados.

Remar tiene implementado el proceso de auditorías internas el cual permite a la organización conocer la eficacia lograda de su sistema de gestión, determinando las fortalezas, desviaciones y oportunidades de mejora, también se documenta todo lo referente al programa de auditoría y sus salidas como el informe y planes de acción.

Por último y de gran aporte para la organización es el cumplimiento de la revisión por la dirección el cual permite conocer a la alta dirección el desempeño general del sistema de gestión de la calidad, donde la principal entradas es toda la información generada en el sistema de gestión donde el propósito es analizar la información para determinar si el sistema es eficaz, tomar decisiones respecto a posibles cambios, mejoras y necesidades de recursos para dar cumplimiento a nuevas necesidades.

9.1.7 MEJORA

El cumplimiento del numeral 10 Mejora de la norma ISO 9001:2015 es del 75%.

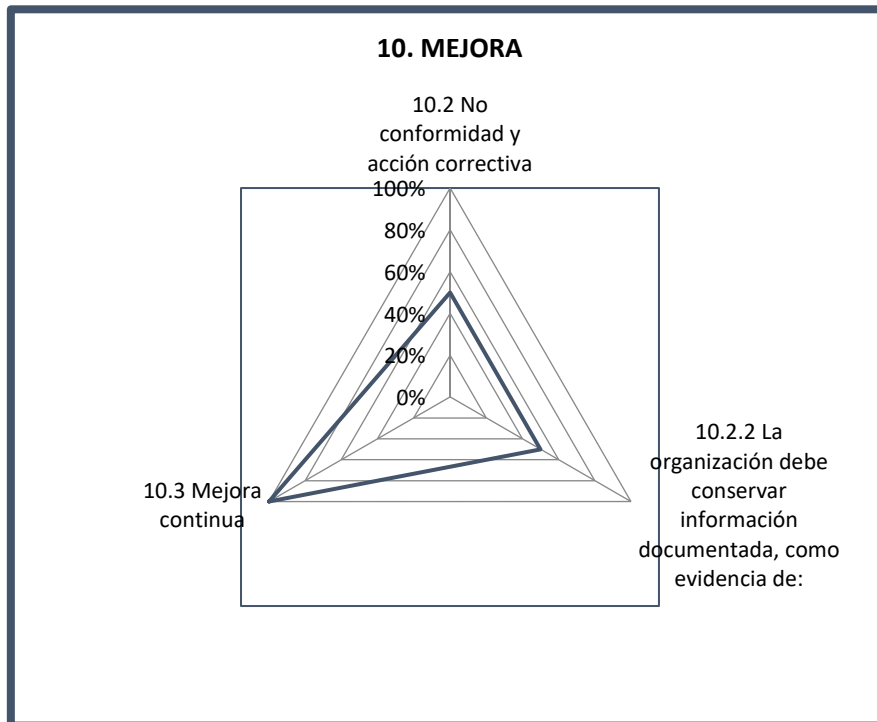


Figura 9. Cumplimiento Requisitos capítulo 10 Mejora de la norma ISO 9001:2015

Como respuesta a la mejora continua la organización debe realizar un procedimiento para cualquier no conformidad detectada lo que permitirá dar solución por medio de un análisis y planificación de acciones correctivas que permitan la eliminación de las causas raíz y un mejoramiento de los procesos y así mismo incluir la mejora continua para los procesos caracterizados.

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 29 de 53 |

9.2 Plan de mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y resultados entregados.

Se desarrolló e implemento un plan de mejoramiento a partir del análisis de las evidencias encontradas al aplicar la lista de chequeo con el propósito de dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

| PLAN DE MEJORAMIENTO ISO 9001:2015 PISCIFACTORÍA REMAR | | | | | | |
|---|--|---|--|---------------------------|---|---|
| NUMERAL DE LA NORMA | QUE FALTA | ACTIVIDADES | RESULTADOS ESPERADOS | FECHA | RESULTADOS ENTREGADOS | RESPONSABLES |
| 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO | Realizar un análisis de las cuestiones externas e internas de la organización | Implementar un análisis DOFA | Matriz DOFA | AGOSTO 2021 | Tabla 1. Matriz DOFA- Manual de Calidad (anexo 4) | Vicky Castilla James Jurado Yuliana Escobar |
| 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS | Identificar partes interesadas y sus requisitos, necesidades y expectativas para cada tema del SGC | Diseñar la matriz de partes interesadas pertinentes a la empresa y los requisitos de esta, así como el seguimiento y revisión de estos requisitos. | Matriz partes interesadas | AGOSTO 2021 | Tabla 2. Matriz partes interesadas- Manual de Calidad (anexo 4) | Vicky Castilla James Jurado Yuliana Escobar |
| 4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Considerar los aspectos externos e internos de la organización y los requisitos de las partes interesadas en el alcance del SGC. | Redefinir el alcance del sistema de gestión teniendo en cuenta | Alcance del sistema de gestión de calidad | SEPTIEMBRE 2021 | Numeral 4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD- Manual de Calidad (anexo 4) | Vicky Castilla James Jurado Yuliana Escobar |
| 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | Definir los procesos de la organización | Definir los procesos organizacionales teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> • Entradas • Salidas • Interacción con otros procesos. • Responsabilidades y autoridades • Criterios, métodos e indicadores de desempeño • Recursos • Riesgos y tratamientos. | Mapa de procesos organizacionales Matriz de caracterización de los procesos | SEPTIEMBRE - OCTUBRE/2021 | Numeral 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS DE LA CALIDAD- Manual de Calidad (anexo 4) | Vicky Castilla James Jurado Yuliana Escobar |

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 30 de 53 |

| | | | | | | |
|--|--|--|---|----------------|--|---|
| 5.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE | Identificación de riesgos y oportunidades de los procesos | Diseñar la matriz de riesgos y oportunidades de los procesos de la organización | Matriz de Riesgos y oportunidades | OCTUBRE/2021 | Archivo Excel Matriz de Riesgos y Oportunidades (anexo 3) | Vicky Castilla James Jurado Yuliana Escobar |
| 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES | Identificación de riesgos y oportunidades | Implementar metodología para la identificación de riesgos | Matriz de Riesgos | OCTUBRE/2021 | Archivo Excel Matriz de Riesgos y Oportunidades (anexo 3) | Vicky Castilla James Jurado Yuliana Escobar |
| 9.1.1 Generalidades La organización debe determinar: a) a qué es necesario hacer seguimiento y qué es necesario medir | Definir cómo y qué actividades se realizan el seguimiento | Identificar los procesos y/o actividades a realizar seguimiento y su herramienta | Mapa de procesos y ficha de indicadores | OCTUBRE/2021 | Archivo Excel Caracterización de procesos (anexo 2) | Vicky Castilla James Jurado Yuliana Escobar |
| 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA | Incluir la detección de no conformidad en cualquier actividad o proceso del sistema de gestión | Actualizar el procedimiento de No conformidad y acción correctiva | Procedimiento de acciones correctivas para todo el sistema de gestión | NOVIEMBRE/2021 | Numeral 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA- Manual de Calidad (anexo 4) | Vicky Castilla James Jurado Yuliana Escobar |
| TODOS | Mejorar la estructura y la organización del sistema de gestión de calidad | Diseñar el manual de calidad con la información correspondiente del Sistema de gestión | Manual de calidad de la organización | NOVIEMBRE/2021 | Archivo Word Manual de Calidad (anexo 4) | Vicky Castilla James Jurado Yuliana Escobar |
| NUMERALES CON RECOMENDACIONES | N/A | Diseñar una lista de recomendaciones para la mejora del SGC | Lista de recomendaciones para la mejora del SGC | NOVIEMBRE/2021 | Ítem 12 del presente documento | Vicky Castilla James Jurado Yuliana Escobar |

Tabla 1. Plan de mejoramiento del Sistema de gestión de Calidad Piscifactoría Remar

10.IMPACTO

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 31 de 53 |

10.1 IMPACTO SOCIAL

El impacto social del proyecto hace enfoque en el mejoramiento de un sistema de gestión de calidad el cual está determinado por el alcance del sistema de gestión, los procedimientos establecidos para el sistema, la caracterización de los procesos, la interacción entre estos y las medidas de control aplicadas en cada etapa, lo que se refleja de manera interna en la eficacia y eficiencia de los recursos de la organización, fomentando la mejora continua e incrementando la posición competitiva de la empresa; todo esto permitirá a la organización cumplir con los requisitos de la norma BAP en la cual esta desea certificarse para incursionar en nuevos mercados internacionales .

A nivel externo el impacto social está enfocado a la satisfacción de las necesidades de los clientes en la entrega del producto final, los cuáles no solo serán productos inocuos sino también de calidad, mejorando también las relaciones con otras partes interesadas como lo son los proveedores.

10.2 IMPACTO ACADEMICO

El impacto académico de este proyecto genero toda un simbiosis de los conocimientos y competencias adquiridas en la especialización de la gerencia de la calidad logrando aplicarlas en el plan de mejoramiento desarrollado para la organización Remar teniendo en cuenta todos los procesos de la organización así como sus procedimientos, objetivos, políticas, misión y visión orientados a la satisfacción y necesidades de las partes interesadas aumentando la satisfacción de los clientes y optimizando el desempeño de la organización.

Así mismo como profesional se adquirieron conocimientos que podemos aplicar en otras organizaciones de manera íntegra.

10.3 SOSTENIBILIDAD DE LA ACCIÓN

La implementación del plan de mejoramiento permitirá que la empresa Piscifactoría Remar no solo cumpla con los requisitos respecto al sistema de gestión de calidad que tiene la norma BAP, sino que también permitirá tener una mejor organización de la información actual de la empresa sino que también permitirá tener un mejor control sobre la gestión de las actividades, planificando sus procesos, minimizando los riesgos y maximizando las oportunidades ligados a estos que ayudarán a una mejor toma de decisiones que llevarán a la empresa al logro de los objetivos planificados.

10.4 LECCIONES APRENDIDAS

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 32 de 53 |

La calidad a través de los años ha cobrado una gran relevancia, pues es un elemento estratégico que permite a la organizaciones desarrollar la competitividad, el mejoramiento de un sistema de Gestión de Calidad (SGC) implica cambios en las organizaciones, lo que conlleva a la existencia de problemas pues existe un gran impacto en todas las actividades de ésta.

Lo anterior teóricamente es aplicado a cualquier organización pero la realidad de las organizaciones del sector acuícola donde se promueven otro tipo de implementaciones y certificaciones pero son pocas las organizaciones que adoptan un sistema de gestión de calidad, pero ante el aumento de competencia y los cambios en los mercados se han adoptado certificaciones que abordan temas como calidad, inocuidad, bienestar animal, responsabilidad social y manejo ambiental de las actividades organizacionales; es allí donde las empresas deben recurrir a adoptar sistemas de gestión que se unifiquen con los objetivos misionales. Es el caso de la norma de procesamiento de productos del mar (Norma BAP) la cual es una norma que aborda los anteriores ítems y que por lo tanto es una norma extensa y para quienes no conozcan del sector un poco compleja de entender, por lo que uno de los retos de este proyecto fue comparar los requerimientos de la norma BAP y unirlos o encapsularlos con los requerimientos de la norma ISO 9001 en su versión 2015, la cual es una norma aplicable a cualquier actividad económica.

Adicional a esto se hizo indispensable la internalización de los conceptos vistos en las diferentes clases para poder aplicarlos en cada una de las etapas de realización del proyecto educativo.

Fue importante como se indicó anteriormente contar con una persona que tuviese los conocimientos y experiencia con la norma BAP e ISO 9001 para poder hacer un paralelo entre ambas y poder facilitar el proceso para la realización del plan de mejoramiento que permitiera cumplir con ambas normas.

11. CONCLUSIONES

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 33 de 53 |

Con el diagnóstico realizado se puede evidenciar que la empresa Piscifactoría Remar tiene un alto porcentaje de cumplimiento con respecto a la norma ISO 9001:2015, esto refleja el alto grado de compromiso de la organización con la calidad y sus principios. Por lo que se hace necesario que la empresa implemente el plan de mejoramiento lo que le permitirá fortalecer el sistema de gestión actual y también podrá darle cumplimiento a los requisitos de calidad de la Norma BAP para lograr la certificación de la organización en esta norma.

Se hace indispensable el liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección y todo el personal para lograr los objetivos misionales de la organización, por lo que es importante el trabajo en equipo que demuestre responsabilidad frente a las actividades propuestas en el plan de mejoramiento.

12. RECOMENDACIONES

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 34 de 53 |

- Se recomienda a la empresa Piscifactoría Remar implementar los resultados del plan de mejoramiento del Sistema de Gestión, ya que es la forma de poder alcanzar los resultados para la certificación BAP y para fortalecer el sistema de gestión actual.
- Actualizar la información de la página WEB
- Organizar los indicadores actuales de cada programa en una matriz para mejor organización.

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 35 de 53 |

13. BIBLIOGRAFIA

Achbar, M. A. (Dirección). (2003). The corporation [Película].

Aguero, J. O. (2010 de 2010). Niklas Luhmann y los sistemas autopoieticos. La Plata, Argentina: Universidad Nacional de La Plata. Obtenido de <https://www.aacademica.org/000-027/38.pdf>

Angarita, M. R., Jimenez, M., Guerra, M., Dumar, O., & Guerrero, R. (2005). Caracterización Ocupacional del Subsector Pesca en Colombia. Cartagena de Indias, Colombia: SENA. Obtenido de <https://repositorio.sena.edu.co/bitstream/handle/11404/2163/3097.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

AUNAP, F. (2014). Plan Nacional para el Desarrollo Sostenible de la Acuicultura. Bogotá. Obtenido de <https://www.aunap.gov.co/wp-content/uploads/2016/04/Plan-Nacional-para-el-Desarrollo-de-la-Acuicultura-Sostenible-Colombia.pdf>

AUNAP-FAO. (2013). “Desarrollo de estrategias para el incremento del consumo de pescados y mariscos provenientes de la acuicultura de Colombia, como alternativa viable de comercialización en el mercado doméstico”. Bogotá. Obtenido de <https://www.aunap.gov.co/wp-content/uploads/2016/05/Estrategia-para-incremento-del-consumo.pdf>

Best Aquaculture Practices. (08 de junio de 2021). Obtenido de <https://espanol.bapcertification.org/>

Bondarenko, N. (2007). Acerca de las definiciones de la calidad de la educación. Educere, 613-621.

Cai, J., & Zhou, X. (2019). Contribution of aquaculture to total fishery production: the 50-percent mark. Boletín de acuicultura de la FAO. Obtenido de <http://www.fao.org/3/ca5223en/ca5223en.pdf>

Calderón, G., Teresa, M. M., & Héctor, N. (2010). A cien años de la administración científica. Análisis de las aportaciones de Taylor. En G. Calderón, M. M. Teresa, & N. Héctor, A cien años de la administración científica. Análisis de las aportaciones de Taylor (págs. 19-25).

Cantillo, A., Ramirez, A., & Sánchez, Y. (2013). Slideshare. Obtenido de <https://es.slideshare.net/gustavoagudelo/ela-22021958>

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 36 de 53 |

Control Unión. (2021). CUPERU. Obtenido de <https://www.cuperu.com/portal/es/programas-de-certificacion/best-aquaculture-practices-bap>

Cortés, J. M. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015). Málaga, España, España: ICB. Obtenido de <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/56053?page=40>

Cubillos Rodríguez, M. C., & Rodríguez, D. (2009). El concepto El concepto de calidad: El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista de la Universidad de La Salle, 80-99. Obtenido de <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>

Dirección de Cadenas Pecuarias, P. (31 de marzo de 2021). Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Obtenido de <https://sioc.minagricultura.gov.co/Acuicultura/Documentos/2021-03-31%20Cifras%20Sectoriales.pdf>

Dirección de Cadenas Pecuarias, P. y. (30 de septiembre de 2020). Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Obtenido de <https://sioc.minagricultura.gov.co/acuicultura/documentos>

FAO. (s.f.). Obtenido de <http://www.fao.org/3/T1768S/T1768S07.htm>

FAO. (2011). FAO. Obtenido de <http://www.fao.org/3/ar133s/ar133s.pdf>

FAO. (2012). FAO. Obtenido de <http://www.fao.org/3/i2123s/i2123s00.pdf>

FAO. (2020). FAO. Obtenido de <https://doi.org/10.4060/ca9229es>

FEDEACUA, & CORPONARINO. (2018). CORPONARINO. Obtenido de [https://corponarino.gov.co/wp-content/uploads/2018/11/Cartilla-1-Generalidade s-Nari%C3%B1o.pdf](https://corponarino.gov.co/wp-content/uploads/2018/11/Cartilla-1-Generalidade-s-Nari%C3%B1o.pdf)

Ibáñez, Á. (15 de junio de 2016). Flickr. Obtenido de flickr.com/photos/alvy/167726409 International Organization for Standardization. (2015). ISO 9000:2015 traducción oficial. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Obtenido de <http://sigug.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO%209000%202015.pdf>

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 37 de 53 |

Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es el control de la calidad? modalidad japonesa. Colombia.

Labriola, A. (1899). Filosofía y Socialismo. En A. Labriola, Filosofía y Socialismo (págs. 144-145). Buenos Aires: Claridad.

Marx, K. (1946). El capital: crítica de la economía política. México: Fondo de Cultura Económica. Medellín, C. d. (2019). Cadena de la Piscicultura en Antioquia. Medellín, Antioquia. Obtenido de https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Biblioteca/Estudios-economicos/cadenas-productivas-regionales/4%20Piscicultura_Oct19.pdf?ver=2019-03-01-090037-397

Méndez Sayago, J. A. (2014). Plusvalía, salario real y eficiencia del trabajo en el sector manufacturero en Colombia. Apuntes del CENES, 31-72.

Morgan, G. (1990). Imágenes de la organización. En G. Morgan, Imágenes de la organización (págs. 221-255). Madrid: RA-MA Editorial.

Muñoz-Ramón J.M., M. R. (2015). Certificación en calidad, conforme a la Norma ISO 9001:2008, de un programa interdisciplinar de tratamiento del dolor. Scielo, 80-86. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-8046201500020007&lng=es. <https://dx.doi.org/10.4321/S1134-80462015000200007>

Productiva, C. (2015). Plan de Negocios Sectorial de la Piscicultura de Colombia. Universidad Politécnica de Madrid.

Real Academia Española. (2021). Diccionario de la lengua española 23ª Edición. Recuperado el 15 de mayo de 2021, de <https://dle.rae.es>

Rural, M. d. (2019). Sioc Minagricultura. Obtenido de <https://sioc.minagricultura.gov.co/Documentos/6.%20Documento%20de%20Politica%20pesca%20y%20acuicultura%20Abril8de2019%2031%20Jul%202019.Pdf>

Salazar, J. (mayo de 2011). “Creación de una empresa para la cría, engorde y comercialización de cachama y tilapia en la región de San Gil”. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Sanabria, Y. (2012). Historia de la Acuicultura en Colombia. Revista AquaTIC, 60-77.

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 38 de 53 |

Sánchez, P., Yotengo, G., & Prieto, M. (2020). Propuesta para el Fortalecimiento de la Cadena Productiva Piscícola en el Municipio Puerto Asís, Putumayo. Colombia.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. (1997). Comportamiento del consumidor. Madrid, España: Prentice Hall.

SGS. (2019). Obtenido de <https://www.sgs.co/es-es/sustainability/facilities-and-production/product-and-packaging/best-aquaculture-practice>

14. ANEXOS

ANEXO 1. Archivo Excel LISTA DE CHEQUEO ISO 9001 SPS 5.1 PISCIFACTORIA REMAR

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 39 de 53 |

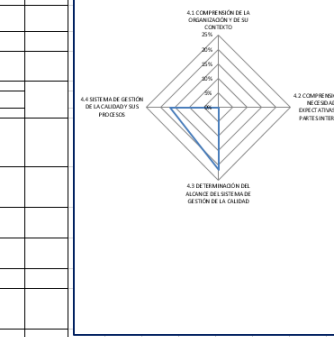
ANEXO 2. Archivo Excel CARACTERIZACION DE PROCESOS PISCIFACTORIA REMAR SAS

ANEXO 3. Archivo Excel MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES PISCIFACTORIA REMAR SAS

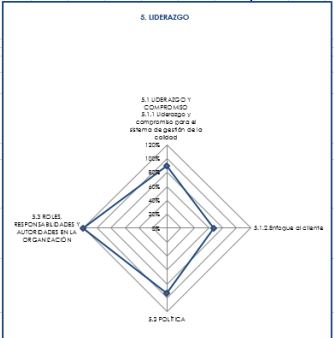
ANEXO 4. Archivo Word MANUAL DE CALIDAD PISCIFACTORIA REMAR SAS

ANEXO 1. Archivo Excel LISTA DE CHEQUEO ISO 9001 SPS 5.1 PISCIFACTORIA REMAR

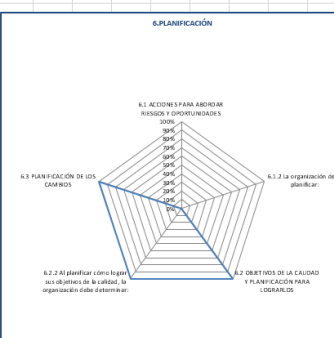
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | CUMPLE | CUMPLE PARCIAL | NO CUMPLE | OBSERVACIONES | ¿QUE DEBE IMPLEMENTAR LA ORGANIZACIÓN? | Standard Processing Standard Best Associates Practice (BAP) versión 5.1 de noviembre de 2020 | NO APLICA |
|---|------------|----------------|-----------|---------------|---|--|-----------|
| 4.1 COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO | 0% | | | | | | |
| La organización debe determinar los cuarteles externos e internos que son pertinentes para su propósito y que afectan su capacidad para lograr sus objetivos, priorizando los riesgos de calidad de la calidad. | | | X | | Realizar un estudio de los cuarteles externos e internos de la organización. | Requisito 2.1.1 | |
| 4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS | 0% | | | | | | |
| a) Las partes interesadas externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad; | | | X | | Determinar la información de las partes interesadas, por requisitos y temas de relación de dependencia. | Requisito 2.1.1 | |
| b) Las partes interesadas internas pertinentes al sistema de gestión de la calidad; | | | X | | Determinar la información de las partes interesadas, por requisitos y temas de relación de dependencia. | Requisito 2.1.1 | |
| La organización debe realizar el seguimiento a la medida de la información de las partes interesadas y sus requisitos. | | | X | | Determinar la información de las partes interesadas, por requisitos y temas de relación de dependencia. | Requisito 2.1.1 | |
| 4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | 25% | | | | | | |
| Determinar el límite de la aplicación del SGC en el territorio urbano. | | | X | | La organización tiene determinado el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad para no abarcar los cuarteles externos e internos de la organización. | Requisito 2.1.1 | |
| a) Los cuarteles externos e internos referidos en 4.1; | | | X | | La organización tiene determinado el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad para no abarcar los cuarteles externos e internos de la organización. | Requisito 2.1.1 | |
| b) Las partes interesadas pertinentes referidas en el apartado 4.2; | | | X | | La organización tiene determinado el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad para no abarcar los cuarteles externos e internos de la organización. | Requisito 2.1.1 | |
| c) Los productos y servicios de la organización; | | | X | | Se consideró los productos y servicios de la organización en el alcance del sistema de gestión de la calidad. | Requisito 2.1.1 | |
| El alcance debe estar disponible y mantenerse como información documentada en la organización. | | | X | | El alcance del sistema de gestión de la calidad se encuentra en el manual SGC. | Requisito 2.1.1 | |
| Las partes interesadas y requisitos cubiertos por el sistema de gestión de la calidad; | | | X | | La organización tiene determinado el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad para no abarcar los cuarteles externos e internos de la organización. | Requisito 2.1.1 | |
| La conformidad para cualquier requisito de una norma internacional que la organización determine que se aplicable para el sistema de SGC. | | | X | | La organización tiene determinado el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad para no abarcar los cuarteles externos e internos de la organización. | Requisito 2.1.1 | |
| 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | 1% | | | | | | |



| 5. LIDERAZGO | CUMPLE | CUMPLE PARCIAL | NO CUMPLE | OBSERVACIONES | ¿QUE DEBE IMPLEMENTAR LA ORGANIZACIÓN? | Standard Processing Standard Best Associates Practice (BAP) versión 5.1 de noviembre de 2020 | NO APLICA |
|--|-----------|----------------|-----------|---------------|---|--|-----------|
| 5.1.1 Liderazgo y compromiso | 0% | | | | | | |
| a) El liderazgo debe demostrar liderazgo en el sistema de gestión de la calidad; | | | X | | Se realizó reunión de equipo con la dirección de recursos humanos para la creación de cuenta. | Requisito 5.1.1 | |
| b) El liderazgo debe demostrar liderazgo en el sistema de gestión de la calidad; | | | X | | Se realizó reunión de equipo con la dirección de recursos humanos para la creación de cuenta. | Requisito 5.1.1 | |
| c) El liderazgo debe demostrar liderazgo en el sistema de gestión de la calidad; | | | X | | Se realizó reunión de equipo con la dirección de recursos humanos para la creación de cuenta. | Requisito 5.1.1 | |
| 5.1.2 El liderazgo debe demostrar liderazgo en el sistema de gestión de la calidad; | 4% | | | | | | |
| a) El liderazgo debe demostrar liderazgo en el sistema de gestión de la calidad; | | | X | | Se realizó reunión de equipo con la dirección de recursos humanos para la creación de cuenta. | Requisito 5.1.1 | |
| b) El liderazgo debe demostrar liderazgo en el sistema de gestión de la calidad; | | | X | | Se realizó reunión de equipo con la dirección de recursos humanos para la creación de cuenta. | Requisito 5.1.1 | |
| c) El liderazgo debe demostrar liderazgo en el sistema de gestión de la calidad; | | | X | | Se realizó reunión de equipo con la dirección de recursos humanos para la creación de cuenta. | Requisito 5.1.1 | |
| 5.1.3 El liderazgo debe demostrar liderazgo en el sistema de gestión de la calidad; | 0% | | | | | | |
| a) El liderazgo debe demostrar liderazgo en el sistema de gestión de la calidad; | | | X | | Se realizó reunión de equipo con la dirección de recursos humanos para la creación de cuenta. | Requisito 5.1.1 | |
| b) El liderazgo debe demostrar liderazgo en el sistema de gestión de la calidad; | | | X | | Se realizó reunión de equipo con la dirección de recursos humanos para la creación de cuenta. | Requisito 5.1.1 | |
| 5.1.4 El liderazgo debe demostrar liderazgo en el sistema de gestión de la calidad; | 0% | | | | | | |
| a) El liderazgo debe demostrar liderazgo en el sistema de gestión de la calidad; | | | X | | Se realizó reunión de equipo con la dirección de recursos humanos para la creación de cuenta. | Requisito 5.1.1 | |
| b) El liderazgo debe demostrar liderazgo en el sistema de gestión de la calidad; | | | X | | Se realizó reunión de equipo con la dirección de recursos humanos para la creación de cuenta. | Requisito 5.1.1 | |



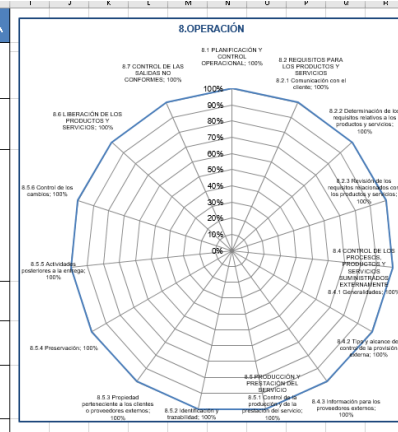
| 6. PLANIFICACIÓN | CUMPLE | CUMPLE PARCIAL | NO CUMPLE | OBSERVACIONES | ¿QUE DEBE IMPLEMENTAR LA ORGANIZACIÓN? | Standard Processing Standard Best Associates Practice (BAP) versión 5.1 de noviembre de 2020 | NO APLICA |
|--|-------------|----------------|-----------|---------------|---|--|-----------|
| 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES | 0% | | | | | | |
| 6.1.1 Generalidades | 0% | | | | | | |
| a) La organización debe determinar los riesgos y oportunidades que se accionan con el fin de: | | | X | | Establecer metodologías para la gestión de riesgos y oportunidades de los procesos. | 2.1.4.5 | |
| b) Identificar los efectos deseados; | | | X | | Establecer metodologías para la gestión de riesgos y oportunidades de los procesos. | 2.1.4.5 | |
| c) prevenir o reducir efectos no deseados; | | | X | | Establecer metodologías para la gestión de riesgos y oportunidades de los procesos. | 2.1.4.5 | |
| d) lograr los mejores; | | | X | | Establecer metodologías para la gestión de riesgos y oportunidades de los procesos. | 2.1.4.5 | |
| 6.1.2 La organización debe planificar: | 0% | | | | | | |
| a) Las acciones que abordar los riesgos y oportunidades; | | | X | | Establecer metodologías para la gestión de riesgos y oportunidades de los procesos. | 2.1.4.5 | |
| b) Los recursos; | | | X | | Establecer metodologías para la gestión de riesgos y oportunidades de los procesos. | 2.1.4.5 | |
| c) evaluar la eficacia de estas acciones; | | | X | | Establecer metodologías para la gestión de riesgos y oportunidades de los procesos. | 2.1.4.5 | |
| Las acciones tendientes para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios. | | | X | | Establecer metodologías para la gestión de riesgos y oportunidades de los procesos. | 2.1.4.5 | |
| 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS | 100% | | | | | | |
| 6.2.1 La organización debe establecer los objetivos de la calidad para los productos, servicios y procesos pertinentes necesarios para el sistema de gestión de la calidad. | | | X | | Política de Calidad; Incentivos (19/09/2021) versión 3 del 24/03/2021. | 2.3.2 | |
| a) ser coherente con la política de la calidad; | | | X | | Mismo de objetivos de calidad (06/02/20-PP) versión 14 del 30/09/2021. | 2.3.2 | |
| b) ser medibles; | | | X | | Mismo de objetivos de calidad (06/02/20-PP) versión 14 del 30/09/2021. | 2.3.2 | |
| c) basar en hechos los requisitos aplicables; | | | X | | Mismo de objetivos de calidad (06/02/20-PP) versión 14 del 30/09/2021. | 2.3.2 | |
| d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el bienestar de la satisfacción del cliente; | | | X | | Mismo de objetivos de calidad (06/02/20-PP) versión 14 del 30/09/2021. | 2.3.2 | |
| e) ser objeto de seguimiento; | | | X | | Mismo de objetivos de calidad (06/02/20-PP) versión 14 del 30/09/2021. | 2.3.2 | |



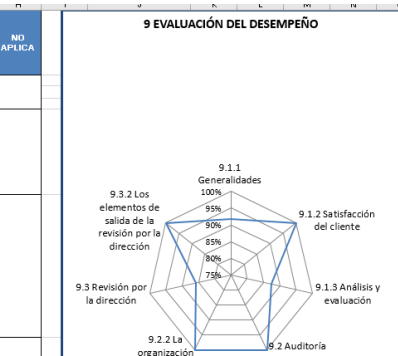
| 7.1 SOPORTE | CUMPLE | CUMPLE PARCIAL | NO CUMPLE | OBSERVACIONES | ¿QUÉ DEBE IMPLEMENTAR LA ORGANIZACIÓN? | Sistema Procesos Standard Best Agriculture Practice (SBAP) versión 5.1 de noviembre de 2020 | NO APLICA |
|--|--------|----------------|-----------|---------------|--|---|-----------|
| 7.1.1 RECURSOS 7.1.1.1 Disponibilidad La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de los requisitos, normativos y legales relativos al sistema de gestión de la calidad. 7.1.1.2 Competencia a) Las capacidades deben ser determinadas y comunicadas. b) Debe asegurarse de que el personal que realiza el trabajo tiene la competencia necesaria. | X | | | | | | |
| 7.1.2 Planes La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar eficazmente el sistema de gestión de la calidad y el sistema de gestión de la información. | X | | | | | | |
| 7.1.3 Infraestructura La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para que el sistema de gestión de la calidad y el sistema de gestión de la información funcionen eficazmente. | X | | | | | | |
| 7.1.4 Herramientas para la gestión de los procesos La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para el cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios. | X | | | | | | |
| 7.1.5 Recursos de información y métodos 7.1.5.1 Disponibilidad La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurar la disponibilidad de la información de gestión de la calidad y el sistema de gestión de la información. 7.1.5.2 Integridad a) Las actividades para el tipo específico de actividades de gestión de la calidad y el sistema de gestión de la información. b) Las actividades para el tipo específico de actividades de gestión de la calidad y el sistema de gestión de la información. 7.1.5.3 Accesibilidad La organización debe asegurar la información de gestión de la calidad y el sistema de gestión de la información. 7.1.5.4 Actualización La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurar la actualización de la información de gestión de la calidad y el sistema de gestión de la información. 7.1.5.5 Protección La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurar la protección de la información de gestión de la calidad y el sistema de gestión de la información. | X | | | | | | |



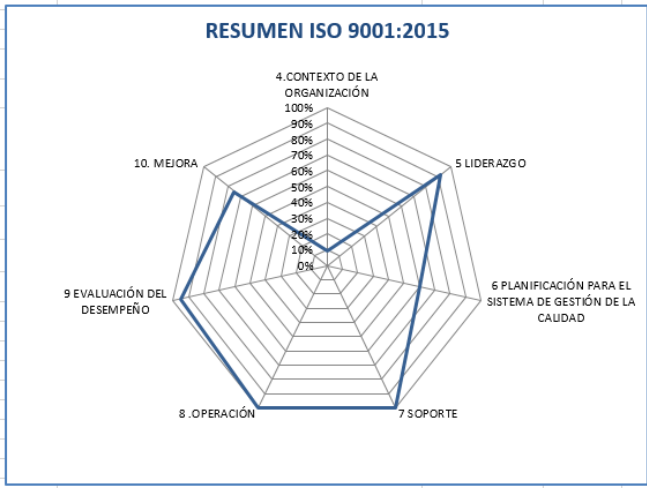
| 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL | CUMPLE | CUMPLE PARCIAL | NO CUMPLE | OBSERVACIONES | ¿QUÉ DEBE IMPLEMENTAR LA ORGANIZACIÓN? | Sistema Procesos Standard Best Agriculture Practice (SBAP) versión 5.1 de noviembre de 2020 | NO APLICA |
|--|--------|----------------|-----------|---------------|--|---|-----------|
| 8.1.1 Planificación y control operacional La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (incluyendo el control de cambios) necesarios para la producción de productos y prestación de servicios, y para implementar los sistemas determinados en el capítulo 6, mediante: a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios; b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios; c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios; d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios; e) la determinación y ejecución de la información documentada en los procedimientos: 1) para controlar que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) para demostrar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos; f) el manejo de datos de esta planificación debe ser adecuado para los objetivos de la organización. La organización debe controlar los cambios planificados y revisar los cambios de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario. | X | | | | | | |
| 8.1.2 Control de los cambios La organización debe controlar los cambios de los requisitos de los productos y servicios, y de los requisitos de los procesos, de manera que se asegure la conformidad con los requisitos. | X | | | | | | |
| 8.1.3 Control de los recursos La organización debe controlar los recursos necesarios para la producción de productos y prestación de servicios, y para implementar los sistemas determinados en el capítulo 6, mediante: a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios; b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios; c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios; d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios; e) la determinación y ejecución de la información documentada en los procedimientos: 1) para controlar que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) para demostrar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos; f) el manejo de datos de esta planificación debe ser adecuado para los objetivos de la organización. La organización debe controlar los cambios planificados y revisar los cambios de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario. | X | | | | | | |



| 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN | CUMPLE | CUMPLE PARCIAL | NO CUMPLE | OBSERVACIONES | ¿QUÉ NOS FALTA | Sistema Procesos Standard Best Agriculture Practice (SBAP) versión 5.1 de noviembre de 2020 | NO APLICA |
|--|--------|----------------|-----------|---------------|----------------|---|-----------|
| 9.1.1 Generalidades La organización debe determinar: a) a qué es necesario hacer seguimiento y qué es necesario medir; | X | | | | | | |
| 9.1.2 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos: b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; | X | | | | | | |
| 9.1.3 Seguimiento y medición: c) cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; d) cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. | X | | | | | | |
| 9.1.4 Eficacia del sistema de gestión de la calidad: La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe mantener la información documentada como evidencia de los resultados. | X | | | | | | |

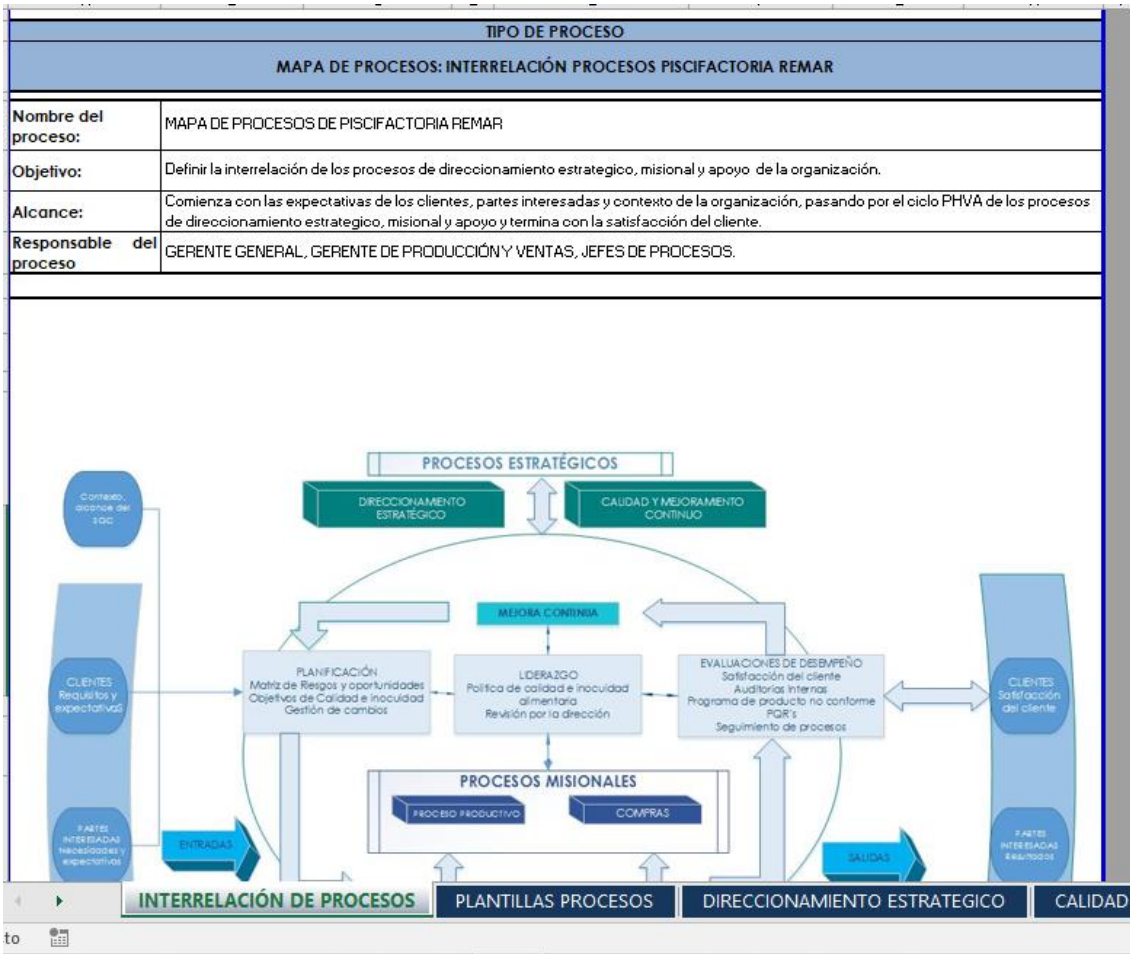


| 10. MEJORA | NORMA BAP | NO APLICA | COMPLETO | PARCIAL | NINGUNO | ¿QUÉ TIENE? | ¿QUÉ NOS FALTA? | Segu. Procc. Stand. Acqui. Practic. versión: noviembre 20 |
|---|-------------|-----------|-------------|---------|---------|--|---|---|
| 10.1 Generalidades | | | 100% | | | | | |
| La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Estas deben incluir: | | | X | | | <ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditoría interna y externa • Planes de Mejoramiento con los hallazgos, recomendaciones y acciones para intervenir las no conformidades identificadas. • No conformidades mayores detectadas • Encuestas de satisfacción del cliente • Informes de PQR's • Revisión por la dirección • Revisión del sistema de gestión | | |
| a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como tratar las necesidades y expectativas futuras; | n/A | | X | | | | | n/A |
| b) corregir, prevenir o reducir los efectos indeseados; | n/A | | X | | | | | n/A |
| c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad; | n/A | | X | | | | | n/A |
| | | | 4 | 0 | 0 | | | |
| 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA | | | 50% | | | | | |
| 10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe: | | | | | | | | |
| a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: | | | | | | | | |
| 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; | 2.14 y 2.15 | | | X | | | | 2.14 y 2.15 |
| 2) hacer frente a las consecuencias; | 2.14 y 2.15 | | | X | | | | 2.14 y 2.15 |
| 1) la revisión y el análisis de la no conformidad; | 2.14 y 2.15 | | | X | | | | 2.14 y 2.15 |
| 2) la determinación de los causas de la no conformidad; | 2.14 y 2.15 | | | X | | | | 2.14 y 2.15 |
| 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir; | 2.14 y 2.15 | | | X | | | | 2.14 y 2.15 |
| c) implementar cualquier acción necesaria; | 2.14 y 2.15 | | | X | | | | 2.14 y 2.15 |
| d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; | 2.14 y 2.15 | | | X | | | | 2.14 y 2.15 |
| e) si es necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; | 2.14 y 2.15 | | | X | | | | 2.14 y 2.15 |
| | | | | | | Existen procedimiento para las no conformidades detectadas en auditorías y quejas pero no uno general para cualquier no conformidad y acción correctiva detectadas en otros procesos diferentes al proceso del sistema de gestión. | * Realizar un procedimiento general para cualquier no conformidad, donde se indique el análisis de causas, las correcciones y las acciones correctivas para cualquier proceso del sistema de gestión. | |




| | |
|--|-------------|
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 10% |
| 5. LIDERAZGO | 92% |
| 6. PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | 60% |
| 7. SOPORTE | 100% |
| 8. OPERACIÓN | 100% |
| 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 95% |
| 10. MEJORA | 75% |
| PROMEDIO | 76% |

ANEXO 2. Archivo Excel CARACTERIZACION DE PROCESOS PISCIFACTORIA REMAR SAS





| REMAR | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO | | Código: | |
|---|---|---|---|--|--|
| | | | | Fecha: | |
| | | | | Versión 1 Página 3 | |
| TIPO DE PROCESO | | | | | |
| Estratégico <input type="radio"/> | | Misional <input type="radio"/> | | Apoyo <input type="radio"/> | |
| Nombre del proceso: | Nombre designado al proceso | | | | |
| Objetivo: | ¿Cuál es el objeto del proceso? ¿Por qué se crea? | | | | |
| Alcance: | Indica el inicio y el final del proceso como una acción | | | | |
| Responsable del proceso | ¿Quién es el líder del proceso? | | | | |
| PROVEEDOR-PROCESO | | ENTRADA | | ACTIVIDADES | |
| Interno | Externo | Insumo | CICLO PHVA | SALIDA | CLIENTE-PROCESO |
| | | | | Producto y/o Servicio | |
| Procesos internos involucrados como proveedor de las entradas | Partes internas involucradas como proveedor de las entradas | Elementos de entrada para la ejecución de las actividades | P H V A | Producto o elemento de salida que se desea obtener con la ejecución de las actividades | Procesos internos involucrados como clientes de el producto o salida |
| | | | | | Partes interesadas involucradas como clientes de el producto o salida |
| RECURSOS REQUERIDOS | | | CRITERIOS Y MÉTODOS DE CONTROL | | |
| Humanos | Personas que intervienen en el proceso | | Riesgos y Controles Preventivos | | Indicadores |
| Infraestructura y tecnológicos | Infraestructura y tecnológicos en el proceso | | ¿Cuáles son los riesgos y los controles preventivos y correctivos asociados al proceso? | | ¿Qué indicadores de gestión se asocian al proceso y que ayudan a conocer el rendimiento y desempeño de este? |
| Financieros | | | | | |
| REQUISITOS | | | | NORMATIVA | |
| | | | | | |
| INTERRELACIÓN DE PROCESOS | | PLANTILLAS PROCESOS | | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | |
| | | | | CALIDAD | |

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 45 de 53 |

|  | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO | | Código: Fecha: Versión 1 Página 2 | | | |
|---|---|--|------------|--|--|--------------------|---------|
| TIPO DE PROCESO | | | | | | | |
| Estratégico <input checked="" type="radio"/> | | Misional <input type="radio"/> | | Apoyo <input type="radio"/> | | | |
| Nombre del proceso: | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | | | | | | |
| Objetivo: | Definir las políticas de la organización, los programas y planes de los Sistemas de gestión de la organización, así como su seguimiento y evaluación. | | | | | | |
| Alcance: | Inicia con la elaboración del plan estratégico y termina con la evaluación de planes, programas y proyectos de la organización. | | | | | | |
| Responsable del proceso | GERENTE GENERAL | | | | | | |
| PROVEEDOR-PROCESO | | ENTRADA | CICLO PHVA | ACTIVIDADES | SAIDA | CUENTE-PROCESO | |
| Interno | Externo | Insumo | | | Producto y/o Servicio | Interno | Externo |
| Todos los procesos | | Revisión de los sistemas de gestión por la Dirección. Informes de evaluación y desempeño de procesos | P | Elaboración de planes estratégicos | Documento del plan estratégico | Todos los procesos | |
| Todos los procesos | Entes reguladores y partes interesadas | Directrices, políticas, requisitos normativos y legales | | Establecer políticas internas, objetivos de los sistemas de gestión y definir el contexto interno de la organización. | Políticas y objetivos de los sistemas de gestión | Todos los procesos | |
| Todos los procesos | | Necesidades de recursos | | Identificar los recursos necesarios para la ejecución de los procesos de la organización, determinando las necesidades de recurso humano, infraestructura, equipos, maquinaria y | Planes presupuestal y de inversión | Todos los procesos | |
| INTERRELACIÓN DE PROCESOS | | PLANTILLAS PROCESOS | | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | | CALIDAD | |

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 46 de 53 |


| | | | | | | | | |
|---|--|--|-------------------|---|---|--------------------|--|--|
|  | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO | | Código: Fecha: Versión 1 Página 3 | | | | |
| TIPO DE PROCESO | | | | | | | | |
| Estratégico <input checked="" type="radio"/> | | Misión <input type="radio"/> | | Apoyo <input type="radio"/> | | | | |
| Nombre del proceso: | CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO | | | | | | | |
| Objetivo: | Asegurar el mantenimiento y la mejora continua de los Sistema de gestión de la organización, a través del seguimiento, medición, análisis y control de los procesos. | | | | | | | |
| Alcance: | Inicia con la definición y establecimiento de los sistema de gestión, hasta su cumplimiento y permanente seguimiento y mejora. | | | | | | | |
| Responsable del proceso | JEFE DE CALIDAD | | | | | | | |
| PROVEEDOR-PROCESO | | ENTRADA | | ACTIVIDADES | SALIDA | | CLIENTE-PROCESO | |
| Interno | Externo | Insumo | CICLO PHVA | | Producto y/o Servicio | Interno | Externo | |
| Todos los procesos | Clientes y partes interesadas | Necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas. | P | Planificar la implementación, seguimiento y mantenimiento de los Sistemas de Gestión. | *Matriz de requisitos legales. *Contexto de la organización y partes interesadas. *Políticas, objetivos, alcances, manuales de los sistemas de gestión. *Cronogramas de trabajo. | Todos los procesos | Clientes y partes interesadas Entes reguladores | |
| | Entes reguladores | Normas de los sistemas de gestión | | | | | | |
| | | Plan estratégico | | | | | | |
| | Informes de auditorías anteriores Necesidades de | Planificar auditorías para los | | | | | | |
| PLANTILLAS PROCESOS | | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | | CALIDAD Y MEJORAMIENTO | | PRODUCCION | | |

| | | | |
|---|-----------------------------------|------------|-----------|
|  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO | Código: | |
| | | Fecha: | |
| | | Versión: 1 | Página: 4 |

| TIPO DE PROCESO | | | |
|-----------------|-----------------------|----------|----------------------------------|
| Estratégico | <input type="radio"/> | Misional | <input checked="" type="radio"/> |
| Apoyo | <input type="radio"/> | | |

| | |
|--------------------------------|--|
| Nombre del proceso: | PRODUCCIÓN DE TRUCHA ARCOIRIS |
| Objetivo: | Elaborar productos seguros y confiables mediante el control, la evaluación y la mejora de todos los procesos cumpliendo los requisitos legales y de los clientes, haciendo un uso eficiente de los recursos. |
| Alcance: | Inicia con la recepción de pedidos, para luego continuar con la recepción de la materia prima, su procesamiento y finaliza con el cargue del producto. |
| Responsable del proceso | Jefe de Calidad y Supervisor de producción |

| PROVEEDOR-PROCESO | | ENTRADA | CICLO PHVA | ACTIVIDADES | SALIDA | CLIENTE-PROCESO | |
|---------------------------------------|---------|--|------------|--|----------------------------------|---------------------------------------|---------|
| Interno | Externo | Insumo | | | Producto y/o Servicio | Interno | Externo |
| Proceso comercial, logística y ventas | | Orden de pedidos Especificación ficha técnica de producto | P | Definir tipo de producto, cantidad y materia prima requerida. | Orden de pedido cumplida | Proceso comercial, logística y ventas | |
| Proceso producción de trucha arcoiris | | Especificaciones ficha técnica materia prima. | | Realizar evaluación organoleptica, pesado y conteo. | Trucha entera con visceras | Proceso producción de trucha arcoiris | |
| Proceso producción de trucha arcoiris | | Trucha entera con visceras | | Realizar eviscerado de la trucha. (no aplica para materia prima eviscerada y lavada) | Trucha sin visceras y desangrada | Proceso producción de trucha arcoiris | |
| Proceso producción de | | Trucha sin visceras y | | Realizar lavado de trucha con agua potable. (no aplica) | Trucha lavada con | Proceso producción | |

| | | | |
|---|-----------------------------------|------------|-----------|
|  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO | Código: | |
| | | Fecha: | |
| | | Versión: 1 | Página: 1 |

| TIPO DE PROCESO | | | |
|-----------------|-----------------------|----------|----------------------------------|
| Estratégico | <input type="radio"/> | Misional | <input checked="" type="radio"/> |
| Apoyo | <input type="radio"/> | | |


| | |
|--------------------------------|---|
| Nombre del proceso: | COMPRAS |
| Objetivo: | *Garantizar el suministro de bienes y servicios, para el buen funcionamiento de las actividades de la organización, asegurando que este cumple con los requisitos especificados. *Evaluar y seleccionar los proveedores adecuados para el suministro de bienes y servicios de acuerdo con los requisitos de la organización. |
| Alcance: | Se aplica para todo tipo de compra realizada por la organización, desde su solicitud de compra hasta la entrega del mismo al solicitante pasando por la selección de proveedores y la evaluación del mismo. |
| Responsable del proceso | GERENTE ADMINISTRATIVO Y CONTABLE Y JEFE DE CALIDAD |


| PROVEEDOR-PROCESO | | ENTRADA | CICLO PHVA | ACTIVIDADES | SALIDA | CLIENTE-PROCESO | |
|--|---------|--|------------|--|---|--|---------|
| Interno | Externo | Insumo | | | Producto y/o Servicio | Interno | Externo |
| Todos los procesos | | Necesidades de compra | P | • Identificar productos y servicios a contratar • Definir requisitos de compras | Listado de producto | Proceso de compras | |
| Proceso de calidad y mejoramiento continuo | Cientes | Necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas. | | Definir criterios de evaluación y selección de proveedores. | Criterios de selección de proveedores y forma de evaluación de proveedores. | Proceso de Compras Proceso de Calidad y mejoramiento continuo | |
| Proceso de calidad y mejoramiento continuo | | Criterios de selección de proveedores y | | Seleccionar los proveedores y aplicarlos | Listado de proveedores | Proceso de compras | |

| TIPO DE PROCESO | | |
|-----------------------------------|--------------------------------|--|
| Estratégico <input type="radio"/> | Misional <input type="radio"/> | Apoyo <input checked="" type="radio"/> |

| | |
|---------------------------------|--|
| Nombre del proceso: | GESTIÓN HUMANA |
| Objetivo: | Planear, organizar, ejecutar y controlar las actividades que promueven la gestión humana, bienestar y mejoramiento de las competencias laborales, la seguridad y salud en el trabajo, así como la gestión de situaciones administrativas que se generen en el ingreso, permanencia o retiro del personal de la organización. |
| Alcance: | |
| Responsable del proceso: | JEFE DE TALENTO HUMANO |

| PROVEEDOR-PROCESO | | ENTRADA | CICLO | ACTIVIDADES | SALIDA | CLIENTE-PROCESO | |
|-------------------------------|-------------------|--|-------|--|---|---------------------------------|---------|
| Interno | Externo | Insumo | | | Producto y/o | Interno | Externo |
| Direccionamiento estratégico | Entes reguladores | *Necesidades de recurso humano de la organización. *Normatividad aplicable. | P | *Planear la estructura organizacional. | Estructura organizacional | Todos los procesos | |
| Todos los procesos | | | | *Verificar las funciones y competencias de los colaboradores y proveer el recurso humano con las competencias de los cargos. | Necesidades de recursos de gestión financiera y contable | | |
| | | | | Determinar las necesidades de inducción, reintroducción y capacitación. | Programa y cronograma de capacitaciones anual. | Todos los procesos | |
| Calidad mejoramiento continuo | | Normatividad aplicable. | | Caracterizar las prácticas de responsabilidad social empresarial relacionadas con la gestión humana, elaborando un programa de Responsabilidad Social en | *Programa de Responsabilidad Social de *Política de Responsabilidad Social de *Objetivos de | Calidad y mejoramiento continuo | |

| | | | | | | |
|---|--|--|------------|--|---|---|
|  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO | | Código: | | | |
| | | | Fecha: | | | |
| | | | Versión: 1 | Página: 1 | | |
| TIPO DE PROCESO | | | | | | |
| Estratégico <input type="radio"/> Misional <input type="radio"/> Apoyo <input checked="" type="radio"/> | | | | | | |
| Nombre del proceso: | GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE | | | | | |
| Objetivo: | Planear, ejecutar y controlar todas las actividades contables y financieras para la gestión de todos los procesos de Piscifactoría Remar. | | | | | |
| Alcance: | Inicia con la planeación presupuestal de los recursos financieros requeridos para la gestión de los procesos y finaliza con la definición de acciones de mejora del proceso. | | | | | |
| Responsable del proceso | JEFE CONTABLE | | | | | |
| PROVEEDOR-PROCESO ENTRADA CICLO PHVA ACTIVIDADES SALIDA CLIENTE-PROCESO | | | | | | |
| Interno | Externo | Insumo | | Producto y/o Servicio | Interno | Externo |
| Todos los procesos | | Solicitud de disponibilidad de recursos Planes de trabajo anuales | P | Diseño y/o actualización del Plan estratégico y planes de acción | Plan de acción Plan de adquisición de bienes y servicios | Proceso de direccionamiento estratégico Proceso de Gestión financiera y contable Proceso de Compras |
| | Entes de control Entidades privadas | Aspectos reglamentarios y de ley | | | | |
| ... PRODUCCIÓN TRUCHA COMPRAS GESTIÓN HUMANA GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE GESTIÓN ... | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|---|------------|---|--|---|
|  | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO | | Código: | | | |
| | | | Fecha: | | | |
| | | | Versión: 1 | Página: 1 | | |
| TIPO DE PROCESO | | | | | | |
| Estratégico <input type="radio"/> Misional <input type="radio"/> Apoyo <input checked="" type="radio"/> | | | | | | |
| Nombre del proceso: | GESTIÓN COMERCIAL, LOGÍSTICA Y VENTAS | | | | | |
| Objetivo: | Realizar la promoción y venta de los productos de la empresa a través de las actividades logísticas, que garanticen la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los objetivos estratégicos. | | | | | |
| Alcance: | Inicia con la identificación de clientes y la planificación de los procesos comerciales, logísticos y de ventas del producto y finaliza con las acciones de mejora del proceso. | | | | | |
| Responsable del proceso | GERENTE DE PRODUCCIÓN Y VENTAS | | | | | |
| PROVEEDOR-PROCESO ENTRADA CICLO PHVA ACTIVIDADES SALIDA CLIENTE-PROCESO | | | | | | |
| Interno | Externo | Insumo | | Producto y/o Servicio | Interno | Externo |
| Proceso direccionamiento estratégico | | Reuniones de trabajo para la necesidades y expectativas de los clientes | P | Identificación de requisitos de cliente | •Requisitos y expectativas del cliente y condiciones mercado •Portafolio de servicios y productos | Proceso gestión comercial, logística y ventas |
| Proceso direccionamiento estratégico | Entes de control Partes interesadas | •Requisitos y expectativas del cliente y condiciones mercado •Portafolio de servicios y productos •Normatividad | | | | |
| | | | | Planificación de los procesos | •Definición de necesidades y recursos •Cronogramas de trabajo •Planificación de despachos de productos | Todos los procesos |
| ... COMPRAS GESTIÓN HUMANA GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE GESTIÓN COM LOG Y VENTAS | | | | | | |

ANEXO 3. Archivo Excel MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES PISCIFACTORIA REMAR SAS

| MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|-----------------|-----------------------|---|--------|--|--------------------|
| PROCESO | CAUSAS | | CONSECUENCIAS | CLASE DE RIESGO | EVALUACIÓN DEL RIESGO | | RIESGO | CONTROLES EXISTENTES | OPCIONES DE MANEJO |
| | INTERNO | EXTERNO | | | DESCRIPCIÓN | | | | |
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | Falta de Claridad en los objetivos a cumplir. | | Desalineación de las actividades planteadas Afectación de la gestión de procesos. Incumplimiento del plan estratégico. | ESTRATEGICO | 1 | 2 | 2 | Aplicación de un enfoque integral para la elaboración del plan de acción | Mitigar |
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | Incumplimiento de objetivos organizacionales | | Bajo impacto de las Desalineación de las actividades planteadas Afectación de la gestión de procesos. | ESTRATEGICO | 1 | 2 | 2 | Recursos establecidos para el logro de los objetivos | Mitigar |
| GESTION DEL TALENTO HUMANO | Desconocimiento de la disposiciones legales vigentes en materia laboral, salarial, tributaria y parafiscal. Errores involuntarios en la | Fallas en los sistemas de información. | Demandas, procesos legales, sanciones. Deterioro del clima organizacional | OPERATIVOS | 1 | 3 | 3 | Actualización permanente sobre la normatividad que regula la gestión del talento humano. Control previo a la aprobación de la nómina. | Mitigar |

| Probabilidad: Es la escala de valor de la estimación de que ocurra un evento, en un período de tiempo determinado. | | | Opciones de manejo para riesgos | | | |
|--|--------------|--|---|--|--|---|
| Nivel | Concepto | Descripción | Aceptar | Evitar | Mitigar | Trasladar |
| 3 | Alto | Se espera ocurra en la mayoría de las circunstancias, es decir una probabilidad de ocurrencia muy alta | El riesgo presenta una criticidad aceptable y con él. Este riesgo no se debe olvidar por como se modificó con el paso del tiempo. | Consiste en modificar las condiciones que originan tal manera que se pueda eliminar por completo | Consiste en reducir la criticidad del riesgo mediante acción adecuada y eficaz | Consiste en trasladar el riesgo a un tercero, trasladando la responsabilidad sobre este riesgo. |
| 2 | Medio | Probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias, probabilidad de ocurrencia media | | | | |
| 1 | Bajo | Podría ocurrir en algún momento pero probabilidad de ocurrencia baja | | | | |
| Severidad: Es el impacto de un evento en función de la magnitud de los efectos identificados en caso de materializarse el riesgo. | | | | | | |
| Nivel | Concepto | Descripción | | | | |
| 3 | Alto | Interrupción de las operaciones de la organización Pérdida de información crítica Sanción por parte de un ente certificador o regulador. Pérdida de capacidad laboral y/o invalidez por accidente de trabajo y/o enfermedad laboral. Incumplimientos normativos, problemas operativos o deterioro de la imagen o logro de objetivos organizacionales | | | | |
| 2 | Medio | Interrupción de las operaciones por unas horas. Reclamaciones o quejas de los clientes Retrasos en los pedidos de los clientes Incapacidades menores a 3 días como consecuencia de accidentes de trabajo. Causa un daño en la imagen de la organización que se puede corregir en el corto tiempo, y no | | | | |

| Probabilidad de ocurrencia | Impacto |
|----------------------------|----------|
| 3. Alta | 3. Alta |
| 2. Media | 2. Media |
| 1. Bajo | 1. Bajo |


Riesgo inherente: Se deberá obtener mediante la multiplicación del valor de la columna de probabilidad de ocurrencia por el valor de la columna de impacto el resultado obtenido se colocará en la columna de "riesgo inherente".

| | | | | |
|---------------------|---|----------------|---|---|
| Probabilidad | 3 | 3 | 6 | 9 |
| | 2 | 2 | 4 | 6 |
| | 1 | 1 | 2 | 3 |
| | | 1 | 2 | 3 |
| | | Impacto | | |


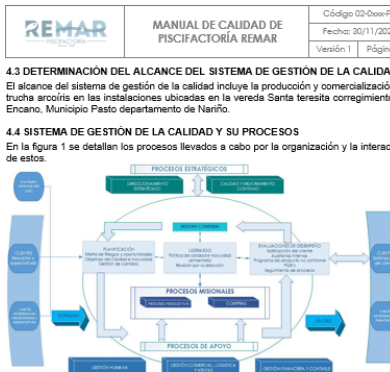
Nivel de riesgo: El nivel de riesgo se determinará de acuerdo a la siguiente tabla:

| Nivel de riesgo | | |
|-----------------|---|--|
| Muy bajo | 1 | Se deben mantener las medidas existentes y realizar unas evaluaciones para verificar que sigue siendo bajo |
| Muy bajo | 2 | |
| Muy bajo | 3 | |
| Medio | 4 | Se debe realizar esfuerzos para reducir el riesgo, implementar listas de |

ANEXO 4. Archivo Word MANUAL DE CALIDAD PISCIFACTORIA REMAR SAS

| | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD DE PISCIFACTORIA REMAR | Código 02-000-PR Fecha: 30/11/2021 Versión 1 Página 1 | | | |
| MANUAL DE CALIDAD DE PISCIFACTORIA REMAR CÓDIGO 02-000-PR | | | | | |
| <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>7.5.3.2 17</p> <p>8. OPERACIÓN 17</p> <p>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 17</p> <p>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18</p> <p>8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE 18</p> <p>8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18</p> <p>8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN 4</p> <p>2. REFERENCIA NORMATIVA 4</p> <p>3. TERMINOS Y DEFINICIONES 4</p> <p>4. CONTEXTO ORGANIZACIONAL 4</p> <p>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 5</p> <p>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 6</p> <p>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 8</p> <p>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU PROCESOS 8</p> <p>6. LIDERAZGO 8</p> <p>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 8</p> <p>5.2.1 GENERALIDADES 8</p> <p>5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE 9</p> <p>5.2 POLÍTICA 9</p> <p>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD 9</p> <p>6. PLANIFICACIÓN 10</p> <p>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 10</p> <p>6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD 10</p> <p>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS 10</p> <p>7. APOYO 11</p> <p>7.1 RECURSOS 11</p> <p>7.1.1 GENERALIDADES 12</p> <p>7.1.2 PERSONAS 12</p> <p>7.1.3 INFRAESTRUCTURA 12</p> <p>7.1.4 AMBIENTE DE PROCESOS 12</p> <p>7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 13</p> <p>7.1.5.1 GENERALIDADES 13</p> <p>7.1.5.1.1 TRAZABILIDAD DE LA MEDICIÓN 13</p> <p>7.1.5.1.2 CONOCIMIENTO 13</p> <p>7.2 COMPETENCIA 13</p> <p>7.3 TOMA DE CONCIENCIA 13</p> <p>7.4 COMUNICACIONES 14</p> <p>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 17</p> <p>7.5.1 GENERALIDADES 17</p> <p>7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN 17</p> <p>7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA 17</p> <p>7.5.3.1 17</p> </td> </tr> </table> | | | | <p>7.5.3.2 17</p> <p>8. OPERACIÓN 17</p> <p>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 17</p> <p>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18</p> <p>8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE 18</p> <p>8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18</p> <p>8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18</p> | <p>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN 4</p> <p>2. REFERENCIA NORMATIVA 4</p> <p>3. TERMINOS Y DEFINICIONES 4</p> <p>4. CONTEXTO ORGANIZACIONAL 4</p> <p>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 5</p> <p>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 6</p> <p>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 8</p> <p>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU PROCESOS 8</p> <p>6. LIDERAZGO 8</p> <p>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 8</p> <p>5.2.1 GENERALIDADES 8</p> <p>5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE 9</p> <p>5.2 POLÍTICA 9</p> <p>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD 9</p> <p>6. PLANIFICACIÓN 10</p> <p>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 10</p> <p>6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD 10</p> <p>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS 10</p> <p>7. APOYO 11</p> <p>7.1 RECURSOS 11</p> <p>7.1.1 GENERALIDADES 12</p> <p>7.1.2 PERSONAS 12</p> <p>7.1.3 INFRAESTRUCTURA 12</p> <p>7.1.4 AMBIENTE DE PROCESOS 12</p> <p>7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 13</p> <p>7.1.5.1 GENERALIDADES 13</p> <p>7.1.5.1.1 TRAZABILIDAD DE LA MEDICIÓN 13</p> <p>7.1.5.1.2 CONOCIMIENTO 13</p> <p>7.2 COMPETENCIA 13</p> <p>7.3 TOMA DE CONCIENCIA 13</p> <p>7.4 COMUNICACIONES 14</p> <p>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 17</p> <p>7.5.1 GENERALIDADES 17</p> <p>7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN 17</p> <p>7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA 17</p> <p>7.5.3.1 17</p> |
| <p>7.5.3.2 17</p> <p>8. OPERACIÓN 17</p> <p>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 17</p> <p>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18</p> <p>8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE 18</p> <p>8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18</p> <p>8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18</p> | <p>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN 4</p> <p>2. REFERENCIA NORMATIVA 4</p> <p>3. TERMINOS Y DEFINICIONES 4</p> <p>4. CONTEXTO ORGANIZACIONAL 4</p> <p>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 5</p> <p>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 6</p> <p>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 8</p> <p>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU PROCESOS 8</p> <p>6. LIDERAZGO 8</p> <p>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 8</p> <p>5.2.1 GENERALIDADES 8</p> <p>5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE 9</p> <p>5.2 POLÍTICA 9</p> <p>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD 9</p> <p>6. PLANIFICACIÓN 10</p> <p>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 10</p> <p>6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD 10</p> <p>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS 10</p> <p>7. APOYO 11</p> <p>7.1 RECURSOS 11</p> <p>7.1.1 GENERALIDADES 12</p> <p>7.1.2 PERSONAS 12</p> <p>7.1.3 INFRAESTRUCTURA 12</p> <p>7.1.4 AMBIENTE DE PROCESOS 12</p> <p>7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 13</p> <p>7.1.5.1 GENERALIDADES 13</p> <p>7.1.5.1.1 TRAZABILIDAD DE LA MEDICIÓN 13</p> <p>7.1.5.1.2 CONOCIMIENTO 13</p> <p>7.2 COMPETENCIA 13</p> <p>7.3 TOMA DE CONCIENCIA 13</p> <p>7.4 COMUNICACIONES 14</p> <p>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 17</p> <p>7.5.1 GENERALIDADES 17</p> <p>7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN 17</p> <p>7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA 17</p> <p>7.5.3.1 17</p> | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD DE PISCIFACTORIA REMAR | Código 02-000-PR Fecha: 30/11/2021 Versión 1 Página 3 | | | |
| MANUAL DE CALIDAD DE PISCIFACTORIA REMAR CÓDIGO 02-000-PR | | | | | |
| <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>7.5.3.2 17</p> <p>8. OPERACIÓN 17</p> <p>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 17</p> <p>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18</p> <p>8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE 18</p> <p>8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18</p> <p>8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</p> <p>El objetivo del presente Manual es describir la estructura, contexto, procesos, actividades, responsabilidades, métodos de medición, control y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad de Piscifactoría Remar SAS. El alcance definido para el mismo está basado en: Proceso de producción y comercialización de trucha arcoiris.</p> <p>2. REFERENCIA NORMATIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> Norma ISO 9001:2015 - Sistema de gestión de la calidad - Requisitos. Norma ISO 9002:2015 Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. </td> </tr> </table> | | | | <p>7.5.3.2 17</p> <p>8. OPERACIÓN 17</p> <p>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 17</p> <p>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18</p> <p>8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE 18</p> <p>8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18</p> <p>8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18</p> | <p>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</p> <p>El objetivo del presente Manual es describir la estructura, contexto, procesos, actividades, responsabilidades, métodos de medición, control y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad de Piscifactoría Remar SAS. El alcance definido para el mismo está basado en: Proceso de producción y comercialización de trucha arcoiris.</p> <p>2. REFERENCIA NORMATIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> Norma ISO 9001:2015 - Sistema de gestión de la calidad - Requisitos. Norma ISO 9002:2015 Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. |
| <p>7.5.3.2 17</p> <p>8. OPERACIÓN 17</p> <p>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 17</p> <p>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18</p> <p>8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE 18</p> <p>8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18</p> <p>8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 18</p> | <p>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</p> <p>El objetivo del presente Manual es describir la estructura, contexto, procesos, actividades, responsabilidades, métodos de medición, control y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad de Piscifactoría Remar SAS. El alcance definido para el mismo está basado en: Proceso de producción y comercialización de trucha arcoiris.</p> <p>2. REFERENCIA NORMATIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> Norma ISO 9001:2015 - Sistema de gestión de la calidad - Requisitos. Norma ISO 9002:2015 Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. | | | | |

| | | | |
|---|---|---|--|
|  | MANUAL DE CALIDAD DE PISCIFACTORIA REMAR | Código 02-000-PR Fecha: 30/11/2021 Versión 1 Página 4 | |
| MANUAL DE CALIDAD DE PISCIFACTORIA REMAR CÓDIGO 02-000-PR | | | |
| <p>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p>El alcance del sistema de gestión de la calidad incluye la producción y comercialización de trucha arcoiris en las instalaciones ubicadas en la vereda Santa Teresita corregimiento EL Encano, Municipio Pasto departamento de Nariño.</p> <p>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU PROCESOS</p> <p>En la figura 1 se detallan los procesos llevados a cabo por la organización y la interacción de estos.</p>  <p>Figura 1. Mapa de proceso y su interacción</p> <p>Estos procesos se encuentran caracterizados en la Matriz de Caracterización de procesos (Cód. 06-0219-PR) donde se identifican los elementos que hacen parte del proceso como lo son: objetivo del proceso, alcance, responsables, proveedor interno y/o externo que hacen parte de ese proceso, insumos de entrada, las actividades, salidas y productos del proceso y clientes internos o externos; todo esto de acuerdo al ciclo PDCA.</p> <p>5. LIDERAZGO</p> <p>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO</p> <p>5.2.1 GENERALIDADES</p> <p>La Dirección mantiene su compromiso con el Sistema de gestión de calidad y su mejora continua, expresados en su la decisión gerencial estipulada en 01-0002-PR Carta de Compromiso Gerencial (01-0002-PR). Así mismo, la Dirección de Piscifactoría Remar demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:</p> <p>a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, en las reuniones de la Dirección y de rendición de cuentas realizadas;</p> <p>b) asegurándose de que se establece la política de la calidad (01-0001-PR Política de Calidad e Inocuidad Alimentaria), para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.</p> | | | |


| | | | | |
|---|---|---|--|--|
|  | MANUAL DE CALIDAD DE PISCIFACTORIA REMAR | Código 02-000-PR Fecha: 30/11/2021 Versión 1 Página 7 | | |
| MANUAL DE CALIDAD DE PISCIFACTORIA REMAR CÓDIGO 02-000-PR | | | | |
| EXTERNA | COMUNIDAD | Buenas relaciones de confianza y cooperación | Programa de responsabilidad social | |
| | | Oportunidades de empleo en la organización | Manual de funciones y perfiles de cargo | |
| EXTERNA | COMPETENCIA | Competencia real y honesta. Buenas relaciones | Contacto directo Precios justos | |
| EXTERNA | ENTRES REGULADORES | INUMA | Auditorías a los sistemas de gestión Consultas Visitas de inspección a las instalaciones | |
| | | DAN | Respuesta oportuna a requerimientos Consultas Visitas de inspección a las instalaciones | |
| | | CAR | Cumplimiento de requisitos legales ambientales y desarrollo de programas en pro de reducir riesgos. Aportes a la mejora de los sistemas de gestión. | Consultas Visitas de inspección a las instalaciones |
| | | Secretaría de salud | Cumplimiento de requisitos legales Respuesta oportuna a requerimientos | Consultas Visitas de inspección a las instalaciones |
| | | BAP | Cumplimiento de requisitos legales Auditorías a los sistemas de gestión Consultas Visitas de inspección a las instalaciones | |

Tabla 2. Matriz partes interesadas de Piscifactoría Remar

| | | | |
|---|---|---------|--------------|
|  | INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO | Código | PRS – F – 11 |
| | | Versión | 2 |
| | | Página | 53 de 53 |

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD DE PISCIFACTORÍA REMAR | Código 02-000-PR |
| | | Fecha: 30/11/2021 |
| | | Versión 1 Página 9 |

- c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio, recogidos en el Mapa de Procesos numeral 7.1.4 de este Manual;
- d) promoviendo con ello el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, recogidos y analizados para cada uno de los procesos en la Matriz de Caracterización de procesos (Cód. 00-0219-PR);
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad están disponibles e identificados para cada uno de los objetivos y acciones asociadas;
- f) comunicando la importancia de una gestión de calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad, a través de las reuniones, correo electrónico, comunicados, etc.;
- g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos, a través de los resultados obtenidos y gestionados;
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) promoviendo la mejora, a través de la implantación y seguimiento de Acciones de mejora dispuestas en los planes de acciones de cada uno de los procedimientos;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Uno de los principales objetivos de calidad en Piscifactoría Remar SAS es lograr la satisfacción de nuestros clientes. Las expectativas y requerimientos de los clientes se encuentran integrados en la organización a partir de los procesos definidos, punto 7.1.4.1, y el grado de su cumplimiento se evalúa a través de la información suministrada a la prestación del servicio, y de la realización de las encuestas efectuadas para evaluar la conformidad del producto recibido. Adicional se ha desarrollado un programa específico para la atención de peticiones quejas y reclamos de los clientes (03-0076-PR Programa de Quejas y Reclamos).

El modo de actuar de la organización se fundamenta en que los requisitos del cliente deben de ser conocidos por todos en la organización con el fin de unir esfuerzos y dirigir el trabajo hacia la satisfacción del mismo.

La Dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, a través de los resultados de los indicadores de gestión de los programas;
- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios, identificados para cada uno de los procesos, y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, identificando los cambios en las expectativas de los clientes que permitan la adecuación de la planificación de los procesos para mantener y aumentar la satisfacción de los clientes;
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

5.2 POLÍTICA

5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección ha definido y realiza una revisión periódica de la política de calidad (01-0001-PR Política de Calidad e Inocuidad Alimentaria), basada en la misión, visión y los valores corporativos, donde declara su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad e

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  | MANUAL DE CALIDAD DE PISCIFACTORÍA REMAR | Código 02-000-PR |
| | | Fecha: 30/11/2021 |
| | | Versión 1 Página 10 |

Inocuidad Alimentaria; esta política es la base de planificación y directrices de la organización, así mismo es la base para la determinación de los objetivos de calidad. Esta política es difundida y entendida por todos los colaboradores y partes interesadas.

5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección se asegura que la política de calidad:

- a) está disponible y se mantiene como información documentada;
- b) se comunica, entiende y aplica dentro de la organización;
- c) está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La dirección se asegura que según lo especificado en el Manual de Funciones de Piscifactoría Remar (Cód. 02-0004-PR) de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, comuniquen y se entiendan en toda la organización. Los roles de la organización quedan representados en el organigrama.

6. PLANIFICACION

Piscifactoría Remar tiene planificado el sistema de gestión de la calidad e inocuidad alimentaria para asegurar el logro de los objetivos propuestos y el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los de los clientes.

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La herramienta utilizada para determinar los riesgos y oportunidades con el fin de asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora del sistema es a través de una Matriz de riesgos y oportunidades (00-0223-PR) en esta matriz se detallan las acciones para abordar estos riesgos y la eficacia de estas.

6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

La Política de Calidad e Inocuidad Alimentaria (Cód. 01-0001-PR) se despliega en objetivos de calidad coherentes con la misma y se establece la forma de medición en la matriz de objetivos (00-0220-PR Matriz de objetivos de calidad e inocuidad alimentaria). La Dirección en su compromiso con el sistema de gestión de calidad e inocuidad alimentaria se asegura que estos incluyan los requisitos, se comuniquen a todos los niveles de la organización y sean actualizados en cada revisión realizada o antes si se hace necesario.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La organización cuenta con un procedimiento de planificación y control de cambios al sistema de calidad (tabla 3), el cual tiene como objetivo brindar una herramienta de orientación para los a los diferentes procesos que generen cambios dentro del Sistema de Gestión.