

**MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 CARNES RANCHO GRANDE**

**CODIGO: CR-M-02**



## Contenido

1.	INTRODUCCION	4
1.1	Objetivo	4
1.2	Alcance	4
2.	CONTEXTO	5
2.1	MISION	5
2.2	VISION	5
2.3	ORGANIGRAMA	5
3.	GENERALIDADES	6
3.1	Términos y definiciones.	6
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	7
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	7
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	7
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad	7
4.4	Sistema gestión de calidad y sus procesos.	8
5.	LIDERAZGO	9
5.1	Liderazgo y compromiso	9
5.2	Política	9
5.2.1.	Establecimiento de la política de calidad.	9
5.2.2.	Comunicación de la política de calidad	10
5.3	Roles y responsabilidades	10
6.	PLANIFICACION	11
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	11
6.2	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	11
6.3	Planificación de los cambios.	12
7.	APOYO	13
7.1	Recursos	13
7.1.1.	Generalidades	13
7.1.2.	Personal	13
7.1.3.	Infraestructura	14
7.1.4.	Ambiente para la operación de los procesos.	16
7.1.5.	Recurso de seguimiento y Medición	16
7.2	Competencia	18
7.3	Toma de conciencia.	19
7.4	Comunicación.	19
7.5	Información documentada.	20
8.	OPERACIÓN	21
8.1	Planificación y control operacional	21
8.2	Requisitos para los productos y servicios	21
8.3	Diseño y desarrollo de productos y servicios	22
8.4	Control de los procesos productos y servicios suministrados externamente	22
8.5	Control de la producción y la previsión del servicio	23
8.6	Liberación de productos y servicios:	23
8.7	Control de las salidas:	24

9.	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	24
9.1	Seguimiento medición y análisis de medición:	24
9.1.1.		24
9.1.2.	Satisfacción del cliente	25
9.2	Auditoria interna	25
9.3	Revisión por la dirección	26
10.	MEJORA	26
10.1		26
10.2	No conformidad y acción correctiva	26
10.3	Mejora continua	27

## **1. INTRODUCCION**

El Sistema de gestión de calidad es la base de cualquier negocio por esto la empresa Carnes Rancho Grande aun no certificada con esta norma internacional ha elaborado el presente manual de calidad bajo los requisitos que exige la norma de estandarización internacional ISO 9001 en su versión más actualizada 2015, con el objetivo de estandarizar un sistema de gestión de calidad el propósito cuyo fin es:

- Llevar a cabo la documentación de todos los procesos y procedimiento de la empresa.
- Satisfacer de una manera adecuada las exigencias del cliente con un producto de buena calidad.
- Cumplir con los estándares y/o requisitos que exige la norma ISO 9001:2015.
- Mejorar todos los procesos de la empresa Carnes Rancho Grande.

### **1.1 Objetivo**

Describir el Sistema de gestión de calidad de la empresa carnes rancho grande basado en la norma ISO 9001: 2015 a través de la interacción de sus procesos con el propósito de ofrecer alimentos de buena calidad y aumentar la satisfacción del cliente.

### **1.2 Alcance**

El presente manual es una herramienta la cual ayuda a mejorar el desempeño de la organización y proporciona una base para todas la iniciativas de la empresa Carnes Rancho Grande, es de uso para todas las partes interesadas en todos los procesos y un procedimiento para que la alta dirección realice todas sus revisiones programadas.

## 2. CONTEXTO

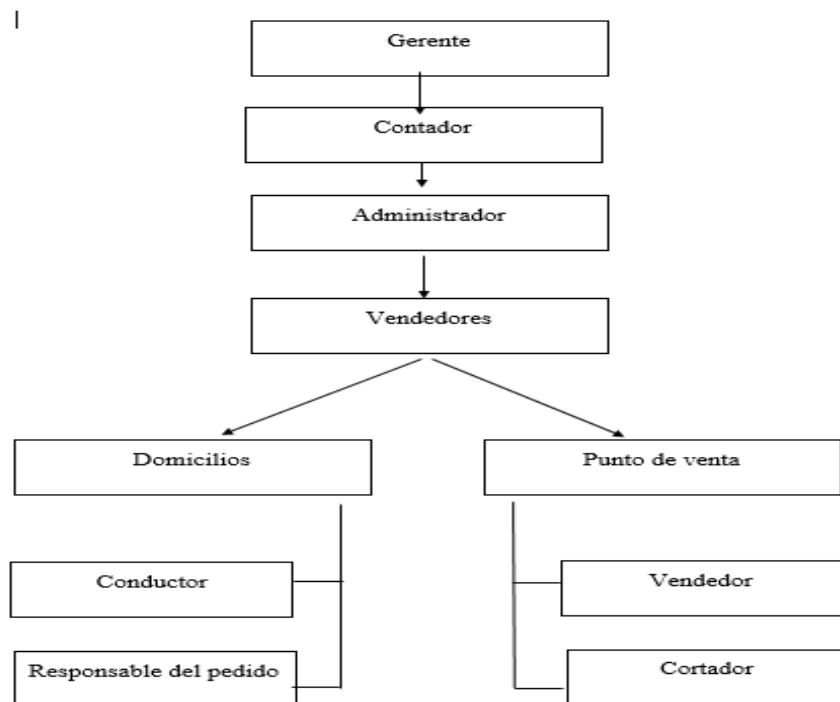
### 2.1 MISION

Suministrar productos de res, cerdo, pollo y pescado de excelente calidad y cumpliendo con la reglamentación de sanidad

### 2.2 VISION

En 2025 convertirnos en una de las principales carnicerías de DUITAMA, caracterizándonos por nuestra atención y nuestros productos

### 2.3 ORGANIGRAMA



### **3. GENERALIDADES**

La estructura del sistema de gestión de la calidad de la Empresa Carnes Rancho Grande está definida y estandarizada bajo los lineamientos de la norma internacional ISO 9001:2015.

#### **3.1 Términos y definiciones.**

##### **Cliente**

Trabajador, proveedor, empresa, o grupo de personas.

##### **Proceso**

Actividades relacionadas que actúan para llegar a un resultado.

##### **Servicio**

Resultado de las actividades o del proceso.

##### **SCC**

Sistema de Gestión de Calidad.

##### **ISO**

Organización Internacional de Estandarización.

##### **Procedimiento**

Instrucciones para realizar una tarea.

##### **Manual**

Guía de instrucciones que sirve para la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo.

## **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

### **4.1 Comprensión de la organización y su contexto**

Para la comprensión de la organización y su contexto se utilizó la matriz dofa para verificar su estado, analizar sus debilidades y como aprovechar sus oportunidades, también la matriz Vester para identificar puntos críticos de la organización.

### **4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Rancho grande ha identificado partes interesadas externos como lo son los proveedores, los clientes, entidades (invima e industria de superintendencia y comercio, Dian) y la comunidad del municipio de Duitama principalmente en el barrio camilo torres, también existen partes interesadas internas como lo son los empleados de la organización.

Carnes Rancho Grande identifica las necesidades y expectativas mediante un buzón de sugerencias, evaluación del desempeño que se le hace seguimiento mensualmente para mejorar el desempeño de la organización, la gerencia identificado las partes interesadas, a clientes, trabajadores, proveedores y colaboradores de la organización.

### **4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad**

Carnes Rancho Grande ubicada en el municipio de Duitama, el cual determina su alcance del sistema de gestión de calidad que es una empresa que se

dedica a la comercialización de carne de res y cerdo que contribuyen a su actividad principal y procede a actividades secundarias como lo son venta de embutidos, pollo, pescados, huevos en un canal de distribución secundario, el cual tiene procesos de sistema de gestión de calidad como son unas actividades encaminadas al funcionamiento de los productos que nos permiten establecer, garantizar y mantener el nivel de calidad requerido como son: la búsqueda de la satisfacción total del cliente, compromiso de capacitar y desarrollar las capacidades del recurso humano, propósitos de empresa para cumplir con las metas establecidas, buscamos la mejora continua cumpliendo la garantía de que se cumplan todos los estándares de calidad, poca tolerancia en los errores.

#### **4.4 Sistema gestión de calidad y sus procesos.**

Carnes Rancho Grande ha identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión con un mapa de procesos, en los cuales se encuentran identificados los siguientes procesos; Procesos estratégicos con actividades gerenciales, Procesos misionales con la comercialización de la carne y por último el proceso de apoyo, el cual tenemos gestión de talento humano, actividades de logística, y punto de control de calidad y su interacción se ve en el mapa de procesos y sus interacciones.



## 5. LIDERAZGO

### 5.1 Liderazgo y compromiso

Carnes Rancho Grande manifiesta el compromiso con la calidad estableciendo su política y objetivos de calidad que van acorde a la organización siempre con principios en mejora de la calidad y satisfacción al cliente.

La gerencia asume el compromiso y la responsabilidad de la rendición de cuentas del SGC y su eficacia asegurándose que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad estén disponibles, promoviendo la mejora comprometido y dirigiendo a las personas que contribuya a la eficacia del SGC, y se encuentran documentados en el manual de calidad y están declarados en el manual de funciones a *anexo 3*.

### 5.2 Política

#### 5.2.1. Establecimiento de la política de calidad.

Carnes Rancho Grande declara la alta dirección en su política de calidad cuyo fin es contribuir al desarrollo estratégico y gerencial de la empresa para tener bien claro los objetivos que lo pueden llevar al desarrollo de la mejora, el cual ha establecido como política de calidad la siguiente, En carnes Rancho grande brindamos nuestros productos mediante la comercialización de carnes frías de res y cerdo de una excelente calidad y precio adecuado cumpliendo con los requisitos legales, para lograr la entrega de un producto de excelente calidad de manera oportuna y en el tiempo acordado logrando la

satisfacción de nuestros clientes, y con compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad con un personal capacitado dentro de un óptimo ambiente de trabajo.

### **5.2.2. Comunicación de la política de calidad**

Carnes Rancho Grande está comprometido aplicando y comunicando la política de calidad dentro de su organización y publicarla en dos lugares visibles para partes externas e internas de la empresa para que creen conciencia del lugar de trabajo, así tanto como para internas con capacitaciones, seguimiento, inducción y re inducción *anexo 8*, del cumplimiento de la misma, también está establecido en la matriz de comunicaciones *anexo 17*.

### **5.3 Roles y responsabilidades**

Carnes Rancho Grande identifico los principales colaboradores de la organización el cual los establece la alta dirección la cual es la responsable de la asignación de labores que van contemplados en un manual de funciones como se establecen en *anexo 3*, también mediante *anexo 23*, el cual identifica el procedimiento de contratación y nos especifica el formato de selección y contratación.

## 6. PLANIFICACION

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Carnes Rancho Grande debe tomar las acciones respectivas para abordar riesgos y oportunidades para ello se ejecuta una matriz dofa integrada que le permita a la empresa aprovechar al máximos sus condiciones internas y el contexto de la empresa que puede llegar a afectar, la matriz la vemos en el *anexo 14*.

Para desarrollar la matriz dofa integrada se tuvo en cuenta el procedimiento descrito *anexo 4*.

También se realizó el estudio con la matriz de riesgos de la operación el cual debe determinar las acciones que se realizan sobre el producto y su calidad con el fin de establecer un proceso de mejora continua lo podemos encontrar en el *anexo 15*.

Para su desarrollo se tuvo en cuenta el siguiente procedimiento descrito en el *anexo 4*.

### 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Carnes Rancho Grande estableció los objetivos de calidad coherentes con la política de calidad, que puedan ser medibles, sean pertinentes para la conformidad de productos y servicios los cuales son:

- Aumentar la satisfacción de los clientes.
- Disminuir tiempos de alistamiento de pedidos
- Reducción de desperdicios en 80%

➤ Disminuir quejas y reclamos por productos de baja calidad

Los cuales nos permitan el aumento de la satisfacción del cliente son medibles y deben ser comunicados a las partes interesadas, la gerencia de carnes Rancho Grande se compromete a mantener la información documentada en carteles para que los colaboradores internos de la organización tomen metas empresariales que le permita el rendimiento de los productos y servicios.

Carnes Rancho grande determinara determina el cumplimiento de los objetivos de calidad mediante indicadores de gestión, procesos y procedimientos que garanticen el comportamiento y desarrollo de un proceso mediante una matriz de objetivos de cumplimiento *anexo 13*, y unas metas a las que desea llegar a cumplir con el desarrollo de estos objetivos de calidad los cuales se trabajan con un periodicidad mensualmente y diariamente que nos permitan cumplir con estas metas y con los criterios evaluados los cuales tienen un límite mínimo de aceptabilidad y un límite máximo o excelente en caso de que su cumplimiento supere este dicho límite que se puede ver en *anexo 13*

### **6.3 Planificación de los cambios.**

Carnes rancho ha determinado la necesidad de los cambios en el SGC, ya que un cambio es o implica modificar los procesos como mano de obra tecnología o algunos proveedores el cual requiere unos pasos para realizarla *anexo 7*, siempre se tomara en cuenta evaluación de todo el contexto de la organización

como su recursos internos como externos, estos cambios vienen derivados de todo el desempeño del sistema de gestión de calidad y la alta dirección se compromete a promover los recursos ya sean recursos financieros o recursos humanos que permitan asegurar una implementación de cambios.

## **7. APOYO**

### **7.1 Recursos**

#### **7.1.1. Generalidades**

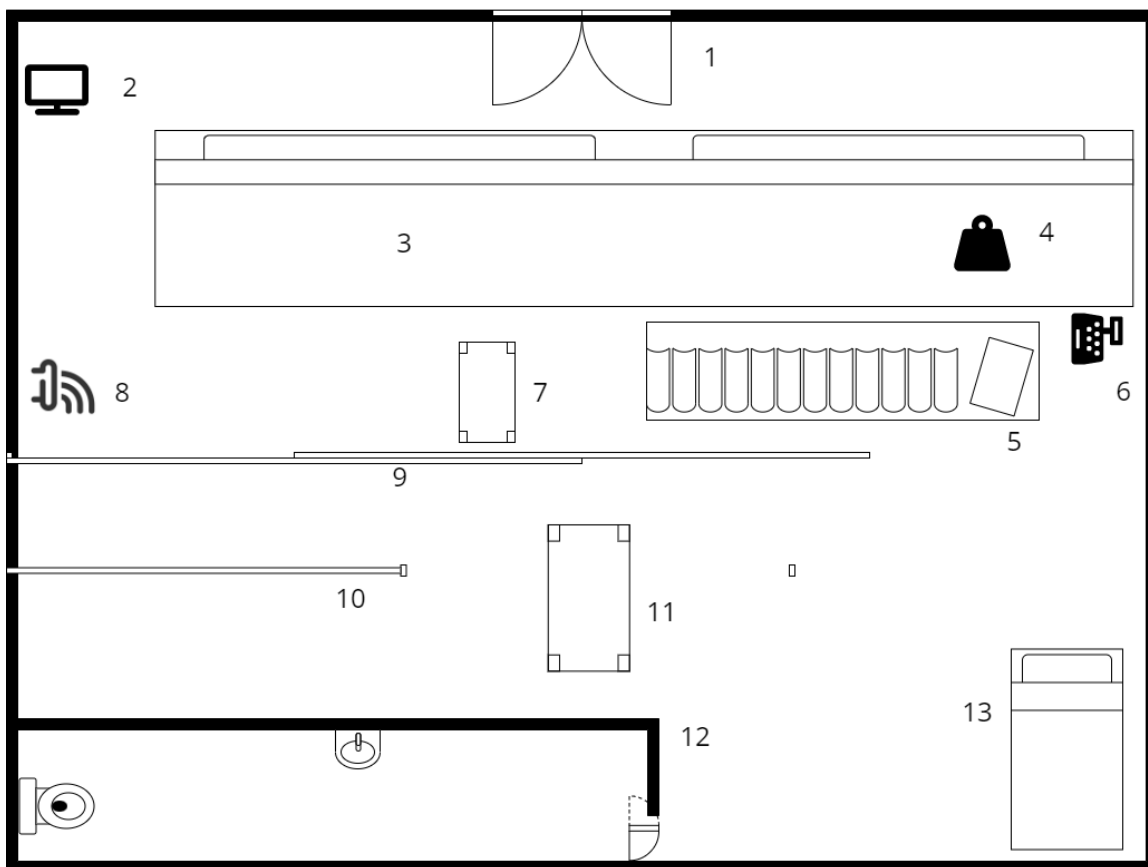
Gerente de carnes rancho grande es el encargado de proveer todos los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad ya sean recursos tecnológicos, recursos económicos o recursos humanos que nos permitan desarrollar o asegurar la mejora del desempeño y su eficiencia, el cual esta financieramente soportado por la captación de ingresos por venta de productos cárnicos.

#### **7.1.2. Personal**

Carnes Rancho grande se compromete a determinar y proporcionar las personas necesarias para la realización de su SGC y para la operación y control de sus procesos, y la contratación de personal donde se identifique el cumplimiento del perfil ocupacional, habilidades y experiencia, carnes rancho grande asegura la competencia de nuevos trabajadores a través de competencias selección y contratación de personal que cumplan con un perfil profesional y varias habilidades de desempeño como lo contempla el manual de funciones *anexo 3*,.

### **7.1.3. Infraestructura**

Carnes Rancho Grande determina proporciona los requerimientos de la infraestructura con acuerdo con las condiciones y todos los recursos disponibles y la mantiene para hacer cambios a través de operación de procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, su infraestructura incluye Entra principal, Centro de vigilancia, Congelador principal, Peso o Gramera, Estiba, Caja registradora, Mesa de corte, Molino y sierra, Separador, Cuelgue de carne, Mesa de desposte, Baño y vestidor, Congelador secundario y todo esto está ubicado como se muestra en su distribución de planta como se ve a continuación



1. Entra principal.
2. Centro de vigilancia
3. Congelador principal
4. Peso o Gramera
5. Estiba
6. Caja registradora
7. Mesa de corte
8. Molino y sierra
9. Separador

10. Cuelgue de carne
11. Mesa de desposte
12. Baño y vestidor
13. Congelador secundario

#### **7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.**

La gerencia de Carnes Rancho Grande se encarga de proporcionar y mantener la combinación de los factores tanto físicos como humanos.

Sociales: Carnes Rancho grande se encarga de que el área de trabajo será un espacio libre de conflictos, y no discriminar a ningún tipo de colaborador con la empresa.

Psicológicos: Carnes Rancho Grande prevé importante la prevención de agotamiento, reducción del estrés mediante descansos, y pausas activas que permitan un mejor desempeño en el trabajador.

Físicos: Carnes Rancho Grande se basa en el higiene de las instalaciones para prevenir posibles contaminaciones al producto, también el ruido mediante elementos de protección personal que pueden afectar la salud del trabajador.

#### **7.1.5. Recurso de seguimiento y Medición**

Carnes Rancho Grande determinara y proporcionara los recursos necesarios para garantizar la validez y la fiabilidad de los resultados con una lista de verificación y control de calidad de materia prima *anexo 16* donde que está





estipulada la cual lleva un objeto de medición se compromete a calibrar y verificar los elementos medibles antes de su utilización de las principales herramientas como lo son termómetros, balanza, Cámara con estándares

FECHA DE EXPEDICIÓN	NÚMERO
05/05/2023	132 B 6827 23

**GUÍA DE TRANSPORTE DE CARNE EN CANAL Y SUBPRODUCTOS COMESTIBLES**  
nacionales para identificar su estado y protegerse con algún daño que pueda tener

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA PLANTA DE BENEFICIO DE PROCEDENCIA.**

PLANTA DE BENEFICIO	FRIGOCENTRO CACIQUE TUNDAMA S.A.
DEPARTAMENTO: BOYACA	MUNICIPIO: DUITAMA
DIRECCIÓN: TRANSVERSAL 47 No. 21 - 22	TELÉFONO: 7618898
FECHA DE SACRIFICIO: 05/05/2023	ESPECIE: BOVINOS
LOTE: May-23-05	CÓDIGO INVIMA: 132 B

2. DESTINO. DEPARTAMENTO: Boyaca  
 NOMBRE DE USUARIO: Andres Baradito MARCA: BT  
 NOMBRE ESTABLECIMIENTO: Rancho grande DIRECCIÓN: C12239-52  
 3. DICTAMEN DE LOS PRODUCTOS. APROBADO:  APROBADO CONDICIONADO:   
 DECOMISO: Pulmones  
 CAUSA: B. A. empresa y buena calidad, rige con una guía de movilización  
 OBSERVACIONES: TEMPERATURA PROMEDIO 7°C

expedida por el ICA que previene la contaminación de la carne por alguna enfermedad o robo de ganado el cual se muestra a continuación. SOC

Carne en canal	—
Carne en media canal	—
Carne en cuartos de canal	4
Viscera Blanca	1
Viscera Roja	1
Cabezas	1
Patas	4
Otros:	—

FECHA Y HORA DE DESPACHO: 06/05/2023

**5. VEHÍCULO TRANSPORTADOR**

Tipo de vehículo:	Furgón:	Placa: W15018
Nombre del conductor:	Tobias B	No. Cédula: 4139329

**6. RESPONSABLE: M.V. PLANTA DE BENEFICIO**

*Francisco Garcia Torres*  
**Francisco Garcia Torres**  
 Medico Veterinario Z.  
 T.P. 29094  
 FIRMA  
 NUMERO TELEFÓNICO: 318 246 06 76



Esta guía se expide bajo responsabilidad de la planta de beneficio y su alteración, modificación o sustitución, será objeto de las acciones penales correspondientes conforme a la ley 906 de 2004

## **7.2 Competencia**

La gerencia debe determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad, asegurándose de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

Carnes Rancho Grande determina la competencia mediante el proceso de selección y contratación del personal manual de funciones con el código *anexo 3*, el cual garantiza la calidad y el perfil ocupacional que pueda contribuir con el desempeño y

asignarlo en el lugar más adecuado de acuerdo a los procedimientos que el manual exige, así mismo se establece un plan de inducción y re inducción el cual se realiza de la siguiente manera *anexo 6*.

### **7.3 Toma de conciencia.**

La gerencia debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de la política de la calidad, de sus objetivos de la calidad, también la contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño, las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, mediante cursos o conferencias, inducciones y comunicación escrita del sistema de gestión de calidad de manera individual.

### **7.4 Comunicación.**

La gerencia de carnes rancho grande dentro de sus obligaciones establecidas en el manual de funciones se encarga de determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan, qué comunicar, cuándo se va a comunicar, a quién se va a comunicar, cómo se va a comunicar, quién comunica mediante una matriz de comunicaciones como se especifica *anexo 17*.

### **7.5 Información documentada.**

La documentación del Sistema de gestión de calidad en guía de su procedimiento determinamos el procedimiento para la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad, y en *anexo 6*, procedimiento de elaboración de documentos y registros, en carnes rancho grande está documentada de política de calidad:

En carnes Rancho grande brindamos nuestros productos mediante la comercialización de carnes frías de res y cerdo de una excelente calidad y precio adecuado cumpliendo con los requisitos legales, para lograr la entrega de un producto de excelente calidad de manera oportuna y en el tiempo acordado logrando la satisfacción de nuestros clientes, y con compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad con un personal capacitado dentro de un óptimo ambiente de trabajo.

Sus objetivos de calidad está documentada en el presente manual y se encuentra dentro de los archivos de la organización *anexo 13*, con toda la documentación requerida para asegurarse el control de sus procesos, carnes rancho grande se compromete a la actualización de la información documentada que la revisión y aprobación sea conveniente de acuerdo a sus necesidades y están determinadas en la matriz de comunicaciones *anexo 17*.

## **8. OPERACIÓN**

### **8.1 Planificación y control operacional**

Carnes Rancho grande cuenta con la información documentada para planificar las actividades en cada uno de sus procesos los cuales hacen parte de cada uno del sistema de gestión de calidad, se cuenta con una ficha de caracterización de cada uno de sus procesos ya sean estratégicos en la parte gerencial, misionales en la comercialización de la carne o de apoyo en la gestión del talento humano, área de logística y control de calidad *anexo 21*, y un procedimiento de prestación del servicio o materia prima *anexo 12*, en el cual se describen los procesos a seguir desde la recepción hasta la venta de la carne.

La información de Carnes Rancho Grande se documenta mediante correos electrónicos que pertenecen los cuales son responsables la gerencia de la empresa de su uso y el trámite de la misma *anexo 6*.

### **8.2 Requisitos para los productos y servicios**

Carnes Rancho Grande se encarga de proporcionar la información de todos los productos y servicios mediante procesos por medio de atención al público, mediante carteleras y tableros informativos y a medios externos como proveedores mediante

correos electrónicos de contratos y pedidos también se incluyen las exigencias y requisitos del cliente en su procedimiento de selección de proveedores *anexo 10*.

Carnes Rancho Grande se encarga del proceso y verificación de los productos en tres partes realizado una rigurosa inspección de calidad con una lista de verificación de control de calidad de la materia prima como se muestra en el *anexo 16*, la cual se encarga de controlar los productos y servicios que se van a entregar al cliente y mantener su información documentada en caso de tener anomalías se procede a realizar el siguiente *anexo 16*.

En su matriz de riesgos de la operación *anexo 15*, Carnes rancho grande evalúa y predice los fallos que pueden llegar a un ocasionarle nuestro producto evaluando las actividades de cada uno de sus procesos y dando a conocer las acciones recomendadas y controles establecidos para evitar un posible fallo en la misma.

### **8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios**

Carnes rancho grande no hace diseño ni planificación de productos y servicios

### **8.4 Control de los procesos productos y servicios suministrados externamente**

Carnes Rancho grande evalúa a las partes interesadas y control a los proveedores externos mediante una selección de proveedores utilizando la metodología AHP como se muestra en el manual de selección de proveedores *anexo 10*.

Mediante la evaluación anteriormente descrita en el procedimiento *anexo 10*, carnes rancho grande se asegura para definir los controles que un proveedor externo

pretende aplicar teniendo en cuenta el impacto potencial de los procesos, y documentando las diferentes alternativas y condiciones y los resultados que desea adquirir así mismo se realiza seguimiento y medición para verificar que cumplan con todos los criterios de los productos y servicios

### **8.5 Control de la producción y la previsión del servicio**

Todos los procedimientos de la empresa carnes rancho grande se encuentran documentados por medio de procedimientos para permitir el análisis de la empresa, la misma cuenta con instalaciones adecuadas, maquinaria y equipo correcto que le permita el desarrollo de sus funciones para lograr los resultados esperados y cumplir con las necesidades del cliente, con el fin de garantizar la operatividad de los mismos y garantizar a los clientes un producto de buena calidad se ha documentado un procedimiento de mantenimiento *anexo 9*, en el cual se mantienen los registros de todas las actividades y procedimientos para el proceso de mantenimiento así como sus fichas técnicas y sus especificaciones.

### **8.6 Liberación de productos y servicios:**

Carnes Rancho Grande se encarga de que la organización y su sistema de calidad cumplan con los requisitos y características implementando controles de verificación de calidad como se muestra en el *anexo 16*, verificando que cumplan con los requisitos del cliente, en caso contrario que tenga alguna anomalía se procede a realizar el formato de

acciones de mejora como se indica en *anexo 16*, conservando su evidencia y manteniéndola Documentada mediante la matriz de comunicaciones *anexo 17*.

### **8.7 Control de las salidas:**

Carnes rancho grande se asegura de al momento de la entrega de productos su verificación y por tanto se documenta mediante el buzón de sugerencias y el cual se valora mediante un formato de producto no conforme e inspección visual y de ser necesario se procede al desecho en caso de que la inspección de análisis negativos, a continuación se muestra el análisis de producto no conforme mediante el *anexo 20*.

## **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO**

### **9.1 Seguimiento medición y análisis de medición:**

#### **9.1.1.**

La empresa Carnes Rancho Grande realiza el seguimiento de los procesos para mantener bajo control la capacidad de estos para alcanzar los objetivos y resultados planificados, para ello se ha implementado sistemas de control de cada uno de sus recursos para su seguimiento y medición así como indicadores que permiten evaluar el desempeño de los procesos como se muestra en *anexo 13*, Carnes Racho Grande También evalúa el Desempeño mediante un Formato de evaluación del desempeño del trabajador realizando unos y calificaciones así como también un cuadro donde determinamos actividades de orientación de resultados, Calidad, Relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización descrito en el *anexo 23*.



### **9.1.2. Satisfacción del cliente**

Carnes rancho grande realiza el seguimiento de los clientes en el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas determinado un formato de seguimiento de ventas para evaluar la periodicidad de compras mediante el formato de seguimiento de ventas *anexo 22*.

Carnes Rancho Grande evalúa los datos para obtener la conformidad de los productos y servicios, el grado de satisfacción del cliente, el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad y las mejoras que se puedan corregir.

## **9.2 Auditoria interna**

Carnes Rancho Grande lleva a cabo auditorías internas con el fin de establecer los requisitos propios de la organización planificando y estableciendo estas auditorías con frecuencia, definiendo los criterios y el alcance de cada una y informando los resultados a la alta dirección para que tomen las acciones correctivas sin demora alguna y manteniendo la información documentada mediante un formato de auditorías contemplado en el manual de auditorías *anexo 5*, donde se habla de su procedimiento a diligenciar y en el formato CR-M-12 dentro del mismo manual donde se especifica el plan de auditorías.

### **9.3 Revisión por la dirección**

La gerencia de la Empresa carnes Rancho grande realiza anualmente una reunión de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurarse de su adecuación y eficacia, estas revisiones incluyen la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC.

La revisión por la dirección tiene métodos propuestos que van acorde con:

Los cambios que puedan ocasionar las cuestiones externas e internas que contribuyan al sistema de gestión de calidad *anexo 11*.

## **10. MEJORA**

### **10.1**

Carnes Rancho grande establece el mejoramiento continuo de todo el sistema de gestión de calidad con la ayuda y el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, las revisiones de la alta dirección, los resultados de las auditorias mediante acciones correctivas detectando las oportunidades de mejora *anexo 18*.

### **10.2 No conformidad y acción correctiva**

Carnes Rancho Grande a que cuando ocurra una no conformidad originada por alguna queja o reclamo debe tomar las acciones correspondientes para controlarla y corregirla *anexo 2*, en el cual se describe el Procedimeinto para realizar las acciones de mejora también hacer frente a las consecuencias que estas traigan y está comprometido a evaluar las necesidades *anexo 16*, para evaluarlas y mantener la información documentada *anexo 17*, mediante el procedimiento de acciones de mejora y elaborando

un plan de acción *anexo 18*, para para eliminar las causas con el fin de que no vuelva a ocurrir mediante un plan de acción.

### **10.3Mejora continua**

Carnes Rancho Grande se compromete a la mejora continua de los procesos, con el fin de lograr la mejora del sistema de gestión de calidad

