

ANEXO 1

MG.V01. Manual de Gestión

Capítulo 0. INTRODUCCIÓN:

PORTADA

MANUAL DE GESTIÓN
DE
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE E
INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS

	“X”
COPIA CONTROLADA N°	
DESTINATARIO:	
COPIA NO CONTROLADA	

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Fecha:	Fecha:	Fecha:
RESP. Documentación	RESIGE	Dirección

0.1. ÍNDICE

SECCIÓN 1. GENERALIDADES DEL SISTEMA

Capítulo 0. INTRODUCCIÓN:

Portada

- 0.1. Índice.
- 0.2. Histórico de Ediciones.
- 0.3. Presentación de S.C.A. HORTOFRUTI.
- 0.4. Identificación de los Procesos Principales e Interacción.
- 0.5. Objeto, Alcance y Exclusiones de este Manual.
- 0.6. Documentación de Referencia.
- 0.7. Definiciones y Abreviaturas.
- 0.8. Gestión de este Manual.

Capítulo 1. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN:

- 1.0 Objeto y contenido del capítulo.
- 1.0 Control de la documentación.
- 1.1 Control de los registros.
- 1.2 Requisitos legales y otros requisitos.

Capítulo 2. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

- 2.1 Políticas y Objetivos.
 - 2.1.1 Misión-Visión, Valores, Líneas estratégicas Básicas y Políticas
 - 2.1.2 Objetivos de Calidad, Medio Ambiente e Inocuidad de los Alimentos.
 - 2.1.3 Programa de Gestión.
- 2.2 Responsabilidad de la Dirección.
 - 2.2.1 Compromiso de la Dirección y Declaración de Autoridad.
 - 2.2.2 Organización.
 - 2.2.3 Revisión por la Dirección.
 - 2.2.4 Comunicación Interna y Externa.
- 2.3 Sistema de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente y de Inocuidad de los Alimentos.
 - 2.3.1 Descripción.
 - 2.3.2 Documentos del Sistema de Gestión.
 - 2.3.3 Planificación de la Calidad, del Medio Ambiente y de la Inocuidad de los Alimentos.

SECCIÓN 2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

Capítulo 3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS:

- 3.1 Suministro de Recursos.
- 3.2 Recursos Humanos.
- 3.3 Infraestructura y Ambiente de Trabajo.

Capítulo 4. RELACIONES CONTRACTUALES:

- 4.1 Procesos relacionados con los Clientes.
- 4.3 Compras y Servicios Subcontratados.

Capítulo 5. PRODUCCIÓN:

- 5.1 Control Operacional y de los Procesos.
- 5.2 Identificación y Trazabilidad.
- 5.3 Bienes del Cliente.
- 5.4 Preservación del Producto.
- 5.5 Equipos de Medición y Seguimiento.
- 5.6 Aspectos e Impactos Medioambientales.
- 5.7 Planes de emergencia y capacidad de respuesta.

Capítulo 6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA:

- 6.1 Medida de la Satisfacción del Cliente.
- 6.2 Auditorías Internas.
- 6.3 Control de Productos No Conformes.
- 6.4 Acciones Correctivas y Preventivas.
- 6.5 Seguimiento y Medición del Producto.
- 6.6 Seguimiento y Medición del Proceso.
- 6.7 Análisis de Datos.
- 6.8. Actualización del Sistema de Gestión.

ANEXO: REFERENCIAS CRUZADAS

0.3 PRESENTACIÓN DE S.C.A. HORTOFRUTI

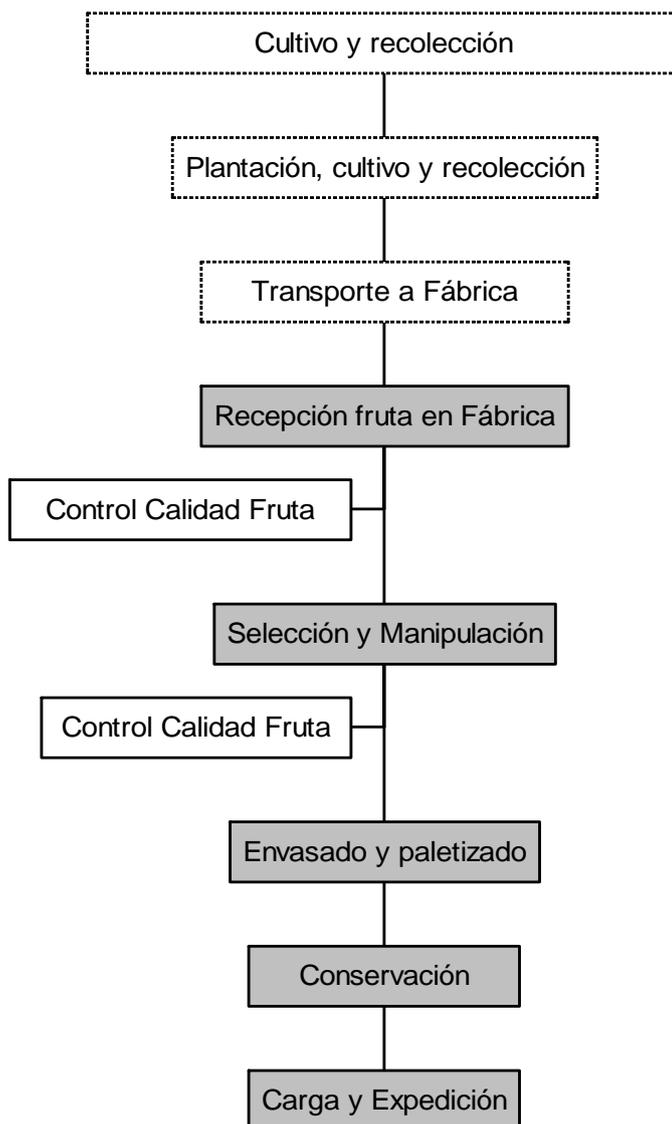
S.C.A. HORTOFRUTI es una empresa que desarrolla su actividad en el mercado de los productos hortofrutícolas, produciendo y comercializando productos como son las fresas, frambuesas, moras y arándanos .

Desde hoy, S.C.A. HORTOFRUTI apuesta por una agricultura y actividades de CALIDAD, respetuosas con el MEDIO AMBIENTE, que sean reconocidas como gestora de recursos naturales y creadora de paisaje, y cuyas producciones respondan a las demandas de los consumidores en cuanto a CANTIDAD, SERVICIO, INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS E IDENTIDAD CULTURAL.

De todo lo anterior S.C.A. HORTOFRUTI entiende que las relaciones de la agricultura con el medio ambiente no deben entenderse como una visión de contraposición que, en algún modo, significara limitaciones a la competitividad, sino con un sentido más amplio y profundo de dichas relaciones que incorporan también elementos de competitividad en el respeto al medio ambiente. Pretendemos lograr un equilibrio entre competitividad y respeto por el entorno natural que lo rodea.

- PROCESOS Y ACTIVIDADES:

El sitio de operaciones consta de dos partes claramente diferenciadas: almacén hortofrutícola (fábrica) y campo, siendo el flujo general del proceso el que sigue:



La fábrica consta de zona de recepción de la fruta, zona de manipulación (selección, clasificación y envasado), zona de cámaras (preenfriamiento y conservación), zona de carga y expedición, área de almacén de inputs y área de administración.

La zona propia de campo se encuentra dispersa en fincas cercanas al almacén de manipulación y conservación.

Tanto la fábrica como las fincas están en general bien conservadas, limpias y ordenadas. La infraestructura de las fincas es mejorada progresivamente para garantizar unas mejores condiciones laborales e higiénico-sanitarias de los empleados que permanente o temporalmente trabajan en ellas.

-INVERSIONES:

S.C.A. HORTOFRUTI está efectuando importantes inversiones para aumentar sus capacidades de producción y mejorar la calidad, el medio ambiente y la seguridad de sus instalaciones, actividades, procesos y productos.

- IMPORTANCIA SOCIOECONÓMICA:

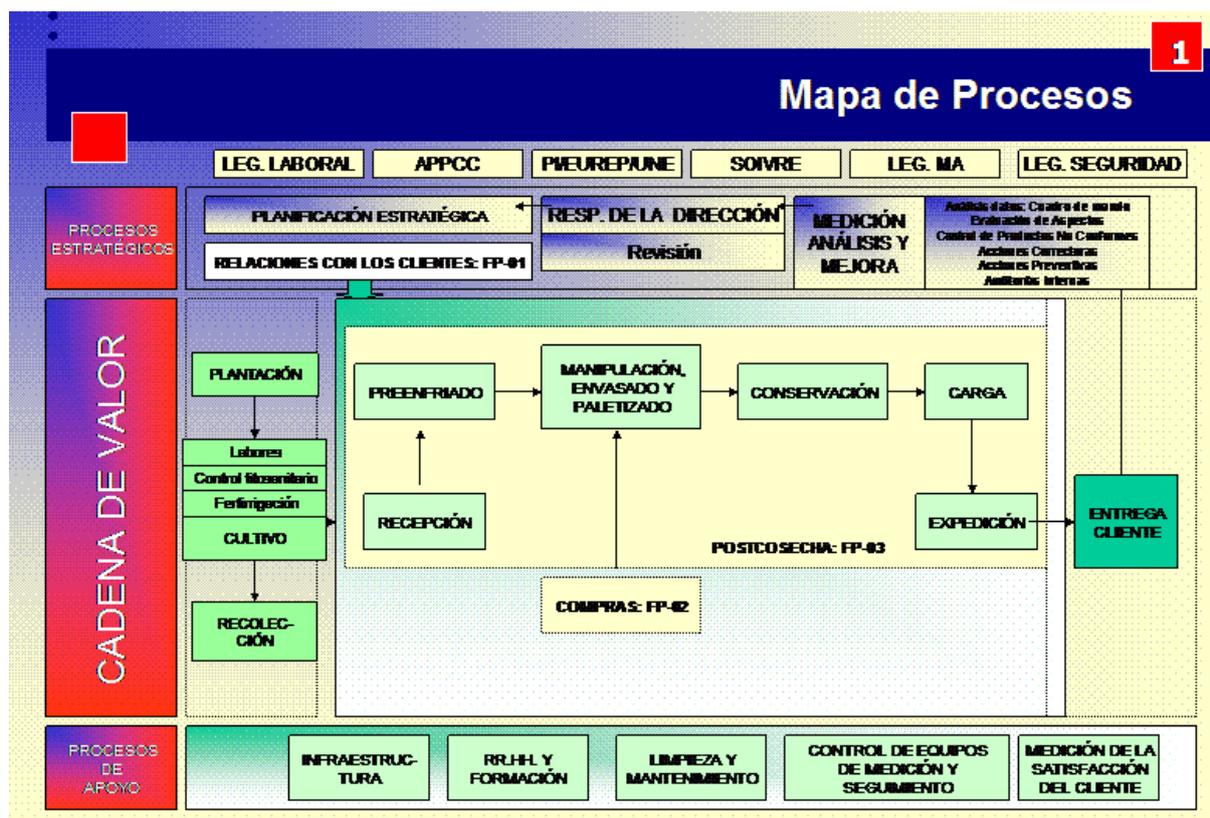
De la actividad económica generada por S.C.A. HORTOFRUTI dependen 15 puestos de trabajo directos, 90 socios y 1.500 indirectos e inducidos.

Los productos de S.C.A. HORTOFRUTI se exportan a numerosos países. Hay que señalar que el 90% de las ventas de S.C.A. HORTOFRUTI se destina al mercado exterior.

- ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA:

La organización y estructura de S.C.A. HORTOFRUTI se recogen en el Capítulo 2 de este Manual.

0.4 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS PRINCIPALES E INTERACCIÓN



0.5. OBJETO, ALCANCE Y EXCLUSIONES DE ESTE MANUAL

0.5.1 Objeto del Manual.

Este Manual tiene por objeto el establecimiento de un Sistema de Gestión en S.C.A. HORTOFRUTI que siga los requerimientos de los clientes, la Política de la Calidad, Medioambiental y de inocuidad de los alimentos de S.C.A. HORTOFRUTI y las directrices expuestas en la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 “Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos”, en la Norma UNE-EN ISO 14001:2004 “Sistemas de Gestión Medioambiental. Especificaciones y directrices para su utilización” y en la Norma UNE-EN ISO 22000:2005 “Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria”. En el mismo se desarrolla la Política de Calidad, de Medio Ambiente e inocuidad de los alimentos establecida en S.C.A. HORTOFRUTI.

0.5.2 Alcance

Los requisitos de este Manual se aplican a las siguientes actividades realizadas por S.C.A. HORTOFRUTI:

“Manipulación, clasificación, envasado y expedición de fresas, frambuesas, moras y arándanos frescos de Categoría I para exportación”.

Los departamentos afectados y los alcances concretos dentro de cada proceso están claramente identificados en este Manual y en los correspondientes procedimientos.

Este Manual tiene como finalidad el ser empleado como documento de referencia y consulta por todos los trabajadores de la empresa en el desarrollo de sus labores y para propósitos externos, como pueden ser los clientes y terceras partes, a fin de ofrecer un nivel de confianza en la prestación de los servicios, de la sostenibilidad medioambiental y de la gestión adecuada de la inocuidad de los alimentos comercializados.

Asimismo, **el emplazamiento al cual se aplica el Sistema de Gestión es al sitio de operaciones descrito como FABRICA en el apartado 0.3 de este Manual.**

0.5.3 Exclusiones

- 7.3. “Diseño y Desarrollo”, referenciado en la norma ISO 9001:2008: S.C.A. HORTOFRUTI no realiza ninguna actividad relacionada con el diseño de productos o servicios.
- 7.5.2. “Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio”, referenciado en la norma ISO 9001:2008: S.C.A. HORTOFRUTI no presenta procesos especiales.

Procesos Subcontratados

Serán objeto de subcontratación los procesos de compra de productos (plantas, planchas de cartón, envases y palets), transporte de la fruta entregada en fábrica a los mercados de destino, procesos de control y análisis de plagas y servicios de limpieza. Tales procesos son subcontratados a proveedores externos al grupo o cooperativa, la cuál consta de pequeños productores (proveedores de fruta) que se encargan de la plantación, cultivo y recolección, así como del transporte de fruta a fábrica.

Todos los proveedores (internos y externos al grupo) deberán cumplir con lo establecido en el procedimiento P-SUBCONTR.

0.6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Para la preparación de este Manual se han tenido en cuenta los documentos que se relacionan a continuación.

- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000. *“Sistema de gestión de la calidad. Requisitos”*

- Norma UNE-EN-ISO 9000:2005. “*Fundamentos y Vocabulario*”
- Norma UNE-EN-ISO 9004:2000 “*Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño*”
- Norma UNE-EN-ISO 14001:2004 “*Sistemas de gestión medioambiental. Especificaciones y directrices para su utilización*”
- Norma UNE-EN-ISO 22000:2005 “*Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria*”

0.7. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

0.7.1. Definiciones

Las definidas en las normas UNE-EN ISO 9000:2000. “Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”, UNE-EN-ISO 22000:2005. “Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria”, así como las que se describen en los propios procedimientos del Sistema de Gestión en el apartado “Vocabulario”.

0.7.2. Abreviaturas

• MG	Manual de Gestión
• P	Procedimiento
• I	Instrucción de Trabajo/Técnica
• R	Registro
• FP	Ficha de Proceso /Subproceso
• PL	Plan
• PLANO	Plano
• E	Especificación
• APPCC	Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico
• PPR	Programa de Prerrequisitos
• PGH	Planes Generales de Higiene

0.7.3. Comentarios

Cuando en el Manual o en otro documento se nombre la palabra S.C.A. HORTOFRUTI se entenderá que ha sido ésta la empresa que hemos tomado como referencia de cooperativa hortofrutícola en el proceso llevado a cabo para la elaboración del presente Manual así como para los procedimientos y demás documentos necesarios para el diseño del Sistema Integrado de Gestión. Si bien el nombre de la misma es ficticio para salvaguardar la confidencialidad de la empresa original.

0.8 GESTIÓN DE ESTE MANUAL

Manual de Gestión (Introducción)

El Representante de la Gerencia será el responsable de la emisión, actualización y revisión de este documento y, en consecuencia, actuará como sigue:

De cada edición del Manual debidamente aprobada por la Gerencia, guardará el original.

Del ejemplar ORIGINAL, realizará copias controladas numeradas, que distribuirá quedando constancia de quienes poseen copia.

Adicionalmente, podrá autorizar copias no controladas, a utilizar exclusivamente en actividades no operativas, tales como divulgación, formación y gestión comercial. Estas copias serán identificadas como “Copia No Controlada”.

Este Manual será revisado en su totalidad (revisión general) como mínimo cada año y además, cuando las circunstancias lo aconsejen o exijan.

Todas las sugerencias, comentarios y propuestas de cambio a este Manual serán enviados al Representante de la Gerencia para su gestión y control.

El Representante de la Gerencia utilizará las indicaciones reflejadas en el procedimiento P-CDOC; “Control de la Documentación, los datos y los registros”.

Todas las hojas del Manual estarán identificadas con el título “Manual de Gestión” y nombre del capítulo entre paréntesis en el encabezado y con el código de identificación del capítulo del Manual de Gestión (MG.CapYY.Vxx), página “X” de “Y” y fecha de entrada en vigor en el pie de página.

Cada revisión general o parcial del Manual se indicará en la Hoja de Control de Versiones incluida en el Manual (Nº de Versión, fecha de entrada en vigor, capítulos afectados y naturaleza de la misma). Asimismo quedarán señaladas en otro color (o tonalidad) el texto correspondiente a las nuevas modificaciones.

La modificación del Manual implicará una nueva edición del capítulo modificado y su distribución indicándose el nuevo número de versión.

El Representante de la Gerencia se asegura de la distribución y de que los destinatarios del Manual destruyan o devuelvan las copias obsoletas en el momento de recibir la nueva versión. Asimismo, estos lo manejarán con el debido cuidado y confidencialidad, dándolo a conocer y poniéndolo a disposición del personal a su cargo para su consulta. También serán responsables de las copias que se puedan sacar de su ejemplar.

CAPITULO 1. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

1.0. OBJETO Y CONTENIDO DEL CAPÍTULO

Este capítulo describe el control de los documentos y de los registros, así como la identificación y control de la legislación y regulaciones ambientales aplicables.

Control de los documentos

Se consideran en este capítulo los documentos que recoge el Sistema de Gestión de la Calidad, Medioambiental y de Inocuidad y los requisitos a cumplir en las diversas actividades de forma que se asegure que en todos los puestos de trabajo donde se realizan actividades con influencia en la calidad o en el medio ambiente y donde la ausencia de documentación es perjudicial para su correcto funcionamiento, existan los documentos que los regulen en su última edición en vigor.

Control de los registros

Asimismo, este capítulo del Manual identifica globalmente los registros de la calidad y de medio ambiente y establece su gestión y conservación. La definición concreta de los mismos aparece en los procedimientos correspondientes.

Control de la legislación

Se establece también la metodología para la identificación de los requisitos legales medioambientales aplicables a las actividades de S.C.A. HORTOFRUTI.

1.1. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

El control de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, Medioambiental y de Inocuidad establecido en S.C.A. HORTOFRUTI, se controla de acuerdo con el procedimiento "Control de la documentación, los datos y los registros"; P-CDOC, y se basa en:

- La definición de responsabilidades en la preparación, revisión y aprobación de los documentos.
- El estricto control de las ediciones vigentes.
- La distribución controlada de las copias.
- La correcta gestión de los cambios y modificaciones.

1.1.1 APROBACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y DE LOS DATOS

Manual de Gestión (Requisitos de la documentación)

El control de la documentación y de los datos se realiza según lo establecido en el procedimiento P-CDOC; "Control de la documentación, los datos y los registros" ajustándose a los siguientes criterios:

- Las ediciones pertinentes de los documentos apropiados están disponibles en lugar accesible a todas las áreas.
- La identificación mínima de cada documento consistirá en un código específico establecido en el procedimiento, el autor/revisor/aprobador, firma (cuando proceda) y la fecha de elaboración, revisión, aprobación y entrada en vigor.
- Los documentos externos mantendrán su identificación original, salvo en los casos en que se estime necesaria una nueva identificación.

- La documentación será elaborada por personas con conocimientos suficientes respecto al tema desarrollado, adquiridos en sus estudios profesionales o durante el ejercicio de la profesión.
- Los documentos que forman parte del Sistema de la Calidad y de Medio Ambiente serán revisados por personas conocedoras del tema, constandingo en el documento la identificación de quien hizo la revisión, si procede.
- Dicha documentación revisada será aprobada por la Gerencia.
- Los documentos serán distribuidos por el Responsable del Sistema de Gestión asegurándose que las personas que deben hacer uso de él posean una copia actualizada del mismo.
- La distribución se controlará mediante una "lista de distribución" en la que se indicará la versión en vigor y las personas/departamentos a las que se ha distribuido una copia.
- Los documentos no válidos u obsoletos serán destruidos cuando se reciba la nueva versión de los mismos (identificando como obsoleto un original que será archivado, al menos durante tres años), actuando del mismo modo con aquellos que deben guardarse por motivos legales.

1.1.2 CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS Y EN LOS DATOS

Los cambios o modificaciones de los documentos se realizan según lo establecido en el mencionado procedimiento P-CDOC; "Control de la documentación, los datos y los registros" de acuerdo con los siguientes criterios:

- Cualquier cambio o modificación de un documento deberá ser revisado y aprobado por las mismas personas que lo hicieron inicialmente, salvo que se especifique otra cosa.
- Cuando sea posible, se dejará constancia de la naturaleza del cambio en el documento, documentos o en anexos apropiados.

Los requisitos para el control y archivo de los documentos del Sistema de Gestión se tratan en el procedimiento P-CDOC; "Control de la documentación, los datos y los registros".

1.2. CONTROL DE LOS REGISTROS

El Responsable del Sistema de Gestión (RESIGE) dispone y mantiene actualizado un “listado de formatos de registros” de la Calidad y de Medio Ambiente.

Se consideran registros de la Calidad y de Medio Ambiente los identificados como tales en los Procedimientos que regulan las distintas actividades.

Los registros deberán ser legibles e identificables. El tiempo de conservación y archivo de estos registros será como mínimo de tres años.

Los registros son identificados, recogidos, codificados, clasificados, archivados, mantenidos al día y destinados de acuerdo con este capítulo del Manual y con el procedimiento “Control de la documentación, los datos y los registros”; P-CDOC.

1.3. REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

S.C.A. HORTOFRUTI tiene establecido un procedimiento para la identificación de las legislaciones y regulaciones aplicables a sus actividades, de forma que se identifique todos los requisitos legales que recoge dichas normativas. Asimismo establece la revisión y evaluación del cumplimiento de dichos requisitos legales. El procedimiento donde se recoge todo lo anterior descrito se denomina P-IYSRLEG; “Identificación y Seguimiento de Requisitos Legales Aplicables”.

ANEXO: DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- Procedimiento “Control de la documentación, los datos y los registros”; P-CDOC.
- Procedimiento “Identificación y Seguimiento de Requisitos Legales Aplicables”; P-IYSRLEG.

CAPÍTULO 2: REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

2.1. POLÍTICAS Y OBJETIVOS.

2.1.1 Misión-Visión, Valores, Líneas Estratégicas Básicas y Políticas

MISIÓN-VISIÓN

Somos una realidad social y económica de carácter empresarial creada por y para los socios, inspirada en los principios cooperativos, comprometida con los clientes, con nuestros trabajadores y con el entorno siendo nuestro deseo desarrollarnos en estos términos de forma que logremos ser un modelo de referencia cooperativo dentro y fuera del sector fresero onubense.

VALORES

- 1. COOPERACIÓN, pues ser propietarios y protagonistas supone que consideramos la empresa como nuestra y que vivimos sus problemas y sus triunfos como algo que depende de nosotros y nos afecta directa y personalmente. PARTICIPACIÓN Y COMPROMISO ya que todos los socios participamos solidariamente en el capital, los resultados y la gestión.*
- 3. RESPONSABILIDAD SOCIAL, pues nos consideramos responsables ante nuestras familias, nuestro pueblo y el medio ambiente en el que trabajamos.*

LÍNEAS ESTRATÉGICAS BÁSICAS

- 1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, como medio para conseguir su confianza y su fidelización, expresión última de la eficiencia empresarial.*
 - Así nuestra organización debe convertirse en una cooperativa en perfecta sintonía con sus Clientes, desempeñando una gestión integral de la calidad y medioambiental desde la producción hasta la venta del producto, ofreciendo las máximas garantías, demostrables mediante el sistema de trazabilidad en toda la cadena de valor, y satisfaciendo plenamente y mejor que nuestros competidores directos las expectativas de los Clientes.*
- 2. RENTABILIDAD, como vía de satisfacción de los socios y como expresión de la calidad empresarial sostenida.*
 - En este sentido es importante que vendamos bien, mucho y siempre.*
 - Para ello es necesario que el producto se haya obtenido mediante prácticas medioambientales y con los atributos de calidad y sanidad exigidos.*
 - Buscaremos alternativas productivas competitivas y la cooperación con otras empresas con el objeto de concentrar la oferta, evitar la estacionalidad y diversificar la producción.*
 - También conseguiremos resultados a través de una buena organización de las personas (campo-almacén y gestores-administradores-técnicos-fábrica) de las máquinas y de los materiales.*

Nuestra organización que produce, clasifica y comercializa, fresas, frambuesas, moras y arándanos está orientada a la Calidad.

POLÍTICA DE CALIDAD

- ✓ Nuestra organización está orientada a la Calidad.
- ✓ La Calidad quiere decir hacer las cosas bien la primera vez.
- ✓ Calidad quiere decir ajustarse en los requerimientos en todo lo que hacemos con nuestros clientes, nuestros proveedores, agricultores y nuestros compañeros empleados.
- ✓ Calidad quiere decir suministrar siempre productos libres de defectos a nuestros clientes, en el momento adecuado, **asegurando la satisfacción de nuestros clientes.**
- ✓ Calidad, quiere decir **cumplir con los requisitos** establecidos en la norma de referencia, los legales y reglamentarios aplicables a nuestra actividad: tratamiento, clasificación y envasado de fresa fresca, así como los especificados por los clientes, que nos proporcionan las claves de las **necesidades que deben ser satisfechas.**
- ✓ Calidad quiere decir, prestar la adecuada atención a las reclamaciones que surjan, como nuestro mejor estímulo para **mejorar continuamente** la eficacia de nuestro sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Intentaremos conseguir que todas las operaciones realizadas por nuestra organización estén encaminadas a la entrega de productos conformes y a la detección lo más temprana posible de las No Conformidades generadas.
- ✓ El sistema que utilizaremos, “la eliminación de problemas por medio de la prevención”, será posible cuando cada empleado y todos nuestros agricultores adopten nuestro estándar de calidad:

“Hazlo siempre bien, a la primera y... c a d a v e z m e j o r”

POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE

- ✓ **Nuestra organización se compromete a la protección y mejora del medio ambiente.** La mejora de nuestra actuación medioambiental en todas nuestras operaciones es una prioridad principal y continua que se espera conseguir mediante la implantación de un Sistema de Gestión y el cumplimiento de esta política.
- ✓ Nuestra organización se esfuerza por minimizar el impacto medioambiental de todas sus actividades, productos y procesos a lo largo de su ciclo de vida, tal como se indica en nuestras revisiones medioambientales. En concreto, pretendemos **minimizar el impacto derivado del uso de pesticidas y fertilizantes, minimizar la contaminación, hacer un uso eficiente de nuestros recursos (agua, electricidad...), establecer mecanismos de control de los residuos.** Todo ello mediante la aplicación económicamente más viable de la mejor tecnología disponible y adoptando el principio de **prevención de la contaminación.**
- ✓ Para lograr dicha mejora medioambiental corporativa, nuestra organización ha establecido, y mantendrá, revisará y modificará los objetivos y metas medioambientales con la finalidad de mejorar continuamente nuestra actuación medioambiental.
- ✓ Nuestra organización se compromete a **cumplir toda la legislación** y todas las normas y códigos industriales relacionados con nuestro impacto ambiental y, de no existir legislación

- alguna, nos esforzaremos por establecer normas corporativas para alcanzar nuestro objetivo general de actuación medioambiental corporativa mejorada.
- ✓ Periódicamente revisamos en nuestra empresa el estado de protección ambiental, al objeto de detectar puntos débiles y poder disponer de las acciones necesarias y de documentar los avances realizados.
 - ✓ Nuestra organización relaciona continuamente los aspectos medioambientales con objetivos comerciales más amplios y responsabilidades de los socios. Además, aseguramos que se tomarán en cuenta los asuntos medioambientales y los puntos de vistas de las partes interesadas, los empleados y la comunidad local en decisiones estratégicas que afecten al medio ambiente y que todos los productos, procesos y propuestas de inversión serán evaluadas antes de su aprobación para evaluar sus posibles impactos medioambientales.
 - ✓ Nuestra organización realiza revisiones medioambientales regulares de todas sus operaciones, como estipula el sistema de gestión medioambiental, para asegurar que se cumplen la política y los objetivos de ser una organización medioambientalmente responsable, mejorando activamente su actuación medioambiental de conformidad con la norma ISO 14001 para la gestión medioambiental.
 - ✓ Nuestra organización informa y forma a nuestros empleados ampliamente sobre los aspectos medioambientales ligados a nuestra actividad y a sus funciones y los motivamos para que su comportamiento en el puesto de trabajo refleje esa sensibilización medioambiental.

POLÍTICA DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO

- ✓ Nuestra organización es consciente de su **responsabilidad hacia los trabajadores**.
- ✓ Nuestra organización exige programas específicos para conseguir la máxima **seguridad** de operación de las instalaciones productivas y de las personas que en ellas trabajan.
- ✓ Nuestra organización divulga los posibles riesgos en el uso de productos químicos, manipulación y almacenaje, aportando las recomendaciones necesarias para evitar operaciones deficientes y/o peligrosas.

POLÍTICA DE SALUD, HIGIENE E INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS

- ✓ **Nuestra organización se compromete al desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos, así como de la mejora continua de su eficacia.**
- ✓ Nuestra organización vela por la **seguridad del producto**.
- ✓ Para lograr dicha mejora en la gestión de la inocuidad de los alimentos, nuestra organización establecerá, revisará y modificará **objetivos** de negocio, medibles, que apoyen la inocuidad de los alimentos.
- ✓ Nuestra organización se compromete a **cumplir toda la legislación**, todas las normas y requisitos del cliente relacionados con la inocuidad de los alimentos.
- ✓ Nuestra organización realiza **revisiones** periódicas de todas sus operaciones y así como **revisiones** por la dirección, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.
- ✓ Nuestra organización **comunica internamente a todos los niveles de la organización** la política, así como informa y forma sobre los peligros asociados a los alimentos identificados, así como los mecanismos de control establecidos y los motivamos para que su comportamiento en el puesto de trabajo refleje esa sensibilización.

- ✓ Nuestra organización **comunica e informa externamente**, a clientes, proveedores y subcontratistas, administraciones y otras organizaciones sobre los aspectos relativos a la inocuidad de los alimentos producidos y comercializados, especialmente sobre los peligros que deban ser controlados por dichos agentes externos.

Las políticas en este entorno, se encaminan a planificar y mantener programas de formación y adiestramiento, estimular la profesionalidad de todos los recursos humanos y difundir de manera honesta y transparente los logros obtenidos y aquellos aspectos que deban ser impulsados para elevar los niveles de calidad, sostenibilidad, garantías alimentarias y satisfacción alcanzados.

*La dirección entiende que estas intenciones, solo pueden conseguirse con el **compromiso**, primero de ella, mostrando que los objetivos de negocio se apoyan en las políticas, llevando a cabo revisiones periódicas de la misma, con el cumplimiento de la legislación y normativa aplicables y proporcionando los recursos necesarios para su mantenimiento, así como con el de todos los socios y personas de la organización de manera que comprendan, asuman y trabajen dentro de la misma filosofía que se describe en este documento.*

Aprobado por la Dirección

La Política de nuestra organización, que se basa en la Misión-Visión, Valores y las Líneas Estratégicas Básicas de la empresa es revisada (junto con aquellas), al menos anualmente, en la Revisión por la Dirección y está realizada y aprobada por la Gerencia. La Política es conocida y entendida por todo el personal de la empresa y la dirección se asegura que está implantada y mantenida. Entre los mecanismos puestos en marcha para su consecución se encuentran el desarrollo de todo el sistema de calidad, inocuidad de los alimentos y medio ambiente, consecuente con la política; las reuniones, tanto al ingreso en la empresa como durante el año; los objetivos, que parten de la misma, así como su medición y seguimiento; la colocación de copias en zonas visibles para el personal y clientes, etc.

Así, el principal objeto de la empresa es añadir valor a nuestras actividades y **mejorar continuamente** a fin de lograr la plena **satisfacción de los requerimientos de nuestros clientes**, incluidos los requerimientos legales y reglamentarios, asegurar la salubridad del alimento y mejorar el comportamiento medioambiental.

2.1.2 Objetivos de Calidad, de Medio Ambiente y de Inocuidad de los Alimentos

Las Políticas deben ser medibles, para poder evaluar todo el sistema de calidad. Para ello, anualmente en la Revisión por la Dirección, o cuando las circunstancias lo requieran, S.C.A. HORTOFRUTI realiza un ejercicio de identificación y/o confirmación de los objetivos de Calidad, Medio Ambiente e inocuidad de los alimentos.

Los objetivos (así como el establecimiento de indicadores y variables de control) quedan plasmados en el documento “Objetivos Campaña 20XX-20XX”, debidamente fechado y firmado. Dicho documento será archivado por el Representante de la Gerencia y constituye un elemento de la Planificación de la Calidad, de acuerdo a lo definido en el apartado 2.3.3 de este Manual.

Concretamente los objetivos para la campaña 2010-2011 de S.C.A. HORTOFRUTI son los siguientes:

- OC1: AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON RESPECTO A LA CAMPAÑA ANTERIOR.
- OC02: MEJORAR LA IMAGEN DE LA COOPERATIVA.
- OM01: NO CONTAR CON INCIDENTES SOBRE FUGAS DE GAS.
- OM02: REDUCIR EL CONSUMO DE RECURSOS NATURALES CON RESPECTO A LA CAMPAÑA ANTERIOR.
- OI01: NO DETECTAR ANÁLISIS CON RESIDUOS.
- OBJETIVO EMPRESARIAL: Conseguir y mantener las certificaciones según las normas de referencia UNE-EN-ISO 9001:2008 *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*, UNE-EN ISO 14001:2004 *Sistemas de gestión ambiental* y en materia de inocuidad según la Norma UNE-EN-ISO 22000:2005 “*Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria*”.

2.1.3 Programa de Gestión

Todos los objetivos (generales y particulares) quedan descritos, justificados, alineados e integrados en el “Programa de Gestión”, tal como se describe en el procedimiento “Planificación estratégica”; P-PE. Dicho Programa de Gestión es revisado trimestralmente por el RESIGE y, anualmente, en la Revisión por la Dirección.

2.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

2.2.1. Compromiso de la Dirección y Declaración de autoridad

En la Política de Calidad, Medio Ambiente e Inocuidad de los Alimentos, la dirección de S.C.A. HORTOFRUTI, manifiesta su compromiso con relación a la calidad, al medio ambiente e inocuidad de los alimentos, manteniendo conexión con la razón de la organización y tomándola como referencia en la definición de los objetivos.

Su validación se verifica por el cumplimiento de sus responsabilidades y actividades diarias con los registros que correspondan.

Responsabilidad y autoridad

La responsabilidad última sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, Medioambiental y de Inocuidad de los Alimentos adoptado por la empresa corresponde al Consejo Rector, quien tiene la responsabilidad y la autoridad necesarias para poner en práctica permanentemente los requisitos de este Manual y el Sistema de Gestión.

Representante de la dirección

Sin perjuicio de esto, la Gerencia delega en un representante la autoridad necesaria para que se ponga en práctica permanente los requisitos de este Manual y del Sistema de Gestión (RESIGE). La Dirección de la empresa, apoyada en el Representante del Sistema de Gestión (RESIGE), es responsable de asegurar que la Política es comunicada, entendida y aplicada permanentemente en todos los departamentos y niveles de la organización, destacando la importancia de satisfacer los requerimientos legales, reglamentarios y de los clientes.

El Representante de la Dirección, tendrá responsabilidad ejecutiva y autoridad necesarias para:

- a) Asegurar que se establezca, ponga en práctica, mejore y mantenga el Sistema de Gestión de la Calidad, Medioambiental y de Inocuidad de los Alimentos, de acuerdo a la versión vigente de la Norma UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001 y UNE-EN ISO 22000.***
- b) Dirigir/coordinar el equipo de inocuidad de los alimentos, de calidad y medioambiental.***
- c) Asegurarse que se establece, implementa, mantiene y actualiza el sistema de gestión***
- d) Informar a la Dirección acerca del desempeño del Sistema de Gestión, a fin de revisarlo como base para su mejora.***
- e) Asegurar la toma de conciencia de los requisitos del cliente, legales, medioambientales y de inocuidad de los alimentos en todos los niveles y operaciones afectados por el alcance del Sistema de Gestión.***
- f) Relación con las partes externas sobre asuntos referentes a los sistemas de gestión de la calidad, medioambiental y de inocuidad de los alimentos.***

Asimismo, el Representante declara conocer sus responsabilidades, tal como vienen descritas en el Manual de Gestión.

***La Dirección El Representante por la Dirección del Sistema de Gestión
(De la Calidad, Medioambiental y de Inocuidad de los Alimentos
(RESIGE)***

Asimismo, la dirección se asegura que las responsabilidades están definidas y son comunicadas dentro de la organización estando definidas tanto la responsabilidad como la autoridad para iniciar y registrar acciones.

Por último, todas las personas de la empresa, en lo que les afecte, están obligadas formalmente al cumplimiento de los requisitos establecidos por el citado Sistema de Gestión.

2.2.2. Organización

La Dirección define la estructura organizativa y determina las responsabilidades de cada puesto de trabajo. En el organigrama expuesto en el tablón de anuncios de la cooperativa se ilustra la autoridad relativa a los puestos de trabajo que gestionan, desarrollan y verifican el trabajo que afecta a la Calidad, al Medio Ambiente y a la inocuidad de los alimentos, detallándose en los documentos “Estructura de la cooperativa” y “Responsabilidades” las personas, su sistema de sustitución y el detalle de las responsabilidades.

De este modo, nuestra organización tiene definida y documentada las responsabilidades, las competencias y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incida en la calidad, en el medio ambiente y en la inocuidad de los alimentos, en particular para el personal que necesita de la libertad y autoridad para:

- Iniciar acciones para prevenir la aparición de no conformidades relativas a los productos, a los procesos y al sistema de calidad, de medio ambiente y de inocuidad de los alimentos.
- Identificar y registrar cualquier problema relacionado con el producto, los procesos y el sistema de calidad, medio ambiente y de inocuidad de los alimentos.
- Iniciar, recomendar o aportar soluciones a través de los canales establecidos.
- Verificar la implantación de las soluciones.
- Controlar el posterior tratamiento y la entrega de un producto no conforme hasta que se haya corregido la deficiencia o la situación insatisfactoria.

Estas responsabilidades están documentadas, además, en los Procedimientos del Sistema de Gestión.

2.2.3. Revisión por la Dirección.

El Sistema de Gestión será revisado como mínimo una vez al año por la Gerencia, pudiendo solicitar la colaboración del resto de los responsables de departamentos y personal. La revisión supone la evaluación de la eficacia y adecuación del Sistema. En dicha Revisión, que será programada y avisada con antelación a las partes implicadas, se tratarán los siguientes temas:

- Evaluación de las conclusiones de las auditorías internas y externas al Sistema de Gestión.
- Evaluación del grado en que funcionan la Política, los objetivos y las metas.
- Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas y Preventivas.
- Plan de mejora de los indicadores medioambientales.
- Resultados de las revisiones medioambientales y evaluación de los aspectos e impactos medioambientales.
- Grado de la satisfacción del cliente.
- Gestión de los recursos.
- Eficacia de los procedimientos documentados.

Manual de Gestión (Requisitos del Sistema de Gestión)

- Verificación del buen desempeño del sistema de gestión: Evaluación de las actividades de seguimiento y medición y análisis de los resultados de las actividades de verificación.
- Funcionamiento de los procesos y conformidad de los productos.
- Situaciones de emergencia, accidentes y retirada del producto, así como los planes de actuación y emergencia.
- Evaluación de las actividades de comunicación internas y externas.
- Quejas y Reclamaciones, pérdidas de clientes, posicionamiento de la competencia.
- Cambios previsibles en el mercado, la tecnología y en el entorno, así como su influencia en el Sistema de Gestión.
- Cambios en la legislación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales identificados.
- Motivos de preocupación de partes interesadas.
- Recomendaciones para la mejora.
- Evaluación de la formación.
- Seguimiento de acciones de revisiones anteriores.
- Revisión de los resultados de las actividades de actualización del sistema.
- Revisión del Manual, la Política y otros documentos que sean necesarios.
- Necesidad de alguna Planificación de la Calidad, Medio Ambiente o Inocuidad de los Alimentos.
- Evaluación de las oportunidades de mejora
- Necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión.

Los resultados, conclusiones, acciones a tomar y recomendaciones derivados de la revisión se documentarán, registrarán y archivarán de acuerdo con el capítulo 1 de este Manual. Estos se registran en el *Informe anual de Revisión por la Dirección* que evidencia la realización de la misma, así como las acciones relacionadas con la mejora del sistema, de los procesos, los productos y sus necesidades, incluyendo las necesidades de recursos.

2.2.4. Comunicación Interna y Externa

Nuestra organización establece e implanta un proceso de comunicación y sensibilización interna, así como un proceso de comunicación externa que se materializa, entre otras actuaciones con la elaboración y divulgación anual del documento “Memoria de Sostenibilidad”, tal como se refleja en el procedimiento “Comunicación y Sensibilización”; P-COMUNIC.

Asimismo, establece los criterios y responsabilidades para garantizar que todo su personal, proveedores, clientes y administración son conscientes de la necesidad de la Calidad, de la inocuidad de los alimentos y de la Gestión Medioambiental, procurando sensibilizar a los primeros a través de un proceso continuo de desarrollo e informando a los segundos de los puntos/aspectos críticos relacionados con la cadena alimentaria y sobre los resultados de nuestra gestión.

2.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIOAMBIENTAL Y DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS.

2.3.1. Descripción.

Las pautas del Sistema de Gestión documentadas y establecidas en este manual, son los criterios internos por los que se rigen las operaciones de la empresa para la realización de sus productos.

Nuestra organización ha acogido los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008, UNE-EN ISO 14001:2004 y UNE-EN ISO 22000:2005 como una guía, convirtiendo sus especificaciones en el modelo que sostiene las bases para asegurar la gestión de la Calidad, Medioambiental y de Inocuidad de los Alimentos en los procesos y actividades laborales.

En la Sección 2 de este manual se describe los procesos de la empresa, enfatizándose en qué se hace y quién tiene la responsabilidad principal de su ejecución, indicando además los documentos específicos que apoyan la implantación del Sistema de Gestión.

El Sistema de Gestión se refiere al sistema de trabajo definido y establecido para cumplir los objetivos del cliente, los objetivos medioambientales, de inocuidad de los alimentos y los de la empresa. Este sistema indica la estructura organizativa, las responsabilidades del personal, así como los procesos, procedimientos y recursos necesarios para ejecutar las actividades.

Este sistema insta a cada persona a implicarse en sus actividades y objetivos, y tener una clara dirección para cumplir con la política y objetivos de la empresa.

El Sistema de Gestión establece las medidas mínimas que sigue la empresa, apoyada en los procedimientos y prácticas de la empresa, para planificar y ejecutar las actividades.

Nuestra organización mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad, Medioambiental y de Inocuidad de los Alimentos documentado, tal y como se describe en este Manual.

El Sistema de Gestión está compuesto por la estructura organizativa, el personal de cada parte funcional de la organización con sus pertinentes responsabilidades (descritas en los documentos del sistema y su interacción), así como los procesos y operaciones, los recursos necesarios para la ejecución de las acciones definidas en los procedimientos, además de las actividades de seguimiento, medida y análisis de tales procesos, incluyendo la retroalimentación de los clientes, de manera que se obtenga información para decidir y ejecutar las acciones de mejora tanto en el sistema como en los procesos que lo conforman.

2.3.2. Documentos del Sistema de Gestión.

Generalidades

La documentación referida al sistema de Gestión, incluye:

Manual del Sistema de Gestión: en el cual se documenta la política y objetivos generales, se define el alcance del sistema, exclusiones y sus limitaciones, además de la descripción de los

procesos que lo constituyen y la interacción entre los mismos, así como la identificación de los procedimientos requeridos.

El Manual es el documento básico del Sistema de Gestión de la Calidad, Medioambiental y de Inocuidad de los Alimentos para el alcance establecido en el apartado 0.5 del mismo. Todas las personas con responsabilidades de decisión definidas en él tienen la obligación de conocerlo y cumplirlo y también la documentación que lo desarrolla.

Procedimientos del Sistema de Gestión: son procedimientos escritos que desarrollan los requisitos del Manual de Gestión.

Fichas de Proceso: describen las actividades específicas del proceso de prestación del servicio, correspondientes a los capítulos de este Manual.

Instrucciones de Trabajo: son documentos de trabajo complementarios a los Procedimientos que tienen por objeto definir de forma concreta la aplicación de los procedimientos a una actividad en particular de las diversas que recoge dicho procedimientos, describiendo las formas de operar, los recursos y la secuencia de actividades para determinadas tareas.

Formatos de Registro: son plantillas que una vez completadas constituirán un registro de calidad y/o de medio ambiente y/o de inocuidad de los alimentos.

Especificaciones: Documentos que enumeran y detallan los requisitos a cumplir en un producto o proceso.

Documentos: Documentos informativos, comunicativos, aclarativos o constatativos de diversas actividades del sistema.

Documentación Externa: Son documentos que se recopilan o se reciben y que afectan de alguna manera a su Sistema de Gestión, siendo el Representante de la Gerencia el encargado de la distribución a los departamentos que considere estén interesados y de su archivo.

Planes: Son documentos que planifican el desarrollo correcto de un subproceso en la empresa (p.e. limpieza) o cuando son requeridos por un cliente, para un proceso o producto específico.

Diagramas de Flujo: Presentación sistemática y esquemática de la secuencia de etapas y su interacción.

2.3.3. Planificación de la Calidad, el Medio Ambiente y la Inocuidad de los Alimentos.

El Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente establecido, documentado y mantenido al día, está basado en el cumplimiento de los requisitos de las Normas UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 14001 y UNE-EN ISO 22000, quedando definido en el Manual y en los Procedimientos de la Empresa.

La Planificación de la Calidad, Medio Ambiente e Inocuidad de los Alimentos que se lleva a cabo es coherente con los demás requisitos de su Sistema de Gestión. Se incluyen, con carácter general y según sea aplicable, las siguientes actividades:

- 1.- Preparación de Planes en los casos en que lo requiera el cliente. La necesidad de esta actividad es identificada al proceder con la revisión de los requisitos de los clientes.
- 2.- Preparación de Planes de acción, si fuera necesario, para la formulación, definición, evaluación y seguimiento de los objetivos.
- 3.- Identificación y adquisición de aquellos equipos, medios, instalaciones, recursos y conocimientos que puedan ser necesarios para lograr la calidad requerida con el menor impacto al medio ambiente posible. Esta identificación es llevada a cabo al proceder a la revisión de los requisitos de los clientes.
4. Identificación de las verificaciones adecuadas en las etapas convenientes de la realización del producto que quedarán definidas en el Plan correspondiente, si es aplicable su preparación.
- 5.- Aclaración de las normas de aceptación para todas las características y requisitos, incluidos aquellos que contengan algún elemento subjetivo en base a la revisión de los requisitos de los clientes.
6. Identificación y preparación de los Formatos de Registros que quedarán definidos en el Plan correspondiente, si es aplicable su preparación o, en su defecto, por los criterios establecidos en el Sistema de Gestión y los requerimientos del propio cliente.

La Planificación de la Calidad, el Medio Ambiente y la Inocuidad de los Alimentos será elaborada como documento por el Representante de la Gerencia y aprobada por la Gerencia en cada Revisión por la Dirección (anualmente). En ella se recogerá información de los objetivos a conseguir, cambios en el sistema de gestión y todo lo que se prevea que pueda afectar al sistema de gestión durante el año.

ANEXO: DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- Procedimiento “Planificación Estratégica”; P-PE
- Procedimiento “Comunicación y sensibilización”; P-COMUNIC
- Procedimiento “Control de la documentación, los datos y los registros”; P-CDOC

SECCIÓN 2: DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

CAPITULO 3. GESTION DE LOS RECURSOS

Nuestra organización identifica las necesidades de recursos y proporciona los adecuados, incluyendo la asignación del personal adiestrado para la dirección, ejecución del trabajo y actividades de verificación, incluyendo las auditorías internas para establecer, implantar, mantener y actualizar el sistema de gestión.

Periódicamente se llevan a cabo auditorías del Sistema de Gestión, para verificar su eficacia y su implantación en la operativa diaria de la empresa.

3.1 SUMINISTRO DE RECURSOS

La dirección de la empresa y los diferentes departamentos, identifican y velan por la disponibilidad de los recursos humanos y materiales adecuados y necesarios para ejecutar los trabajos y poner en práctica los requisitos del sistema de gestión de la calidad, medio ambiente, inocuidad de los alimentos y de los clientes.

Las necesidades de recursos son evaluadas, anualmente, en la Revisión por la Dirección, o cuando la situación así lo exija.

3.2 RECURSOS HUMANOS

El personal asignado a las actividades específicas es calificado en base a la educación, adiestramiento, habilidades y/o experiencia, según sea requerido.

Desde que una persona ingresa en la empresa y es asignada a un departamento, cada responsable en su nivel correspondiente, indica al empleado las responsabilidades inherentes al sistema de gestión de la empresa y la importancia de satisfacer a los clientes y sus necesidades, así como de las consecuencias que pueden tener sobre el medio ambiente la falta de seguimiento de los procedimientos establecidos, además de disponibilidad y ubicación de la documentación requerida.

La Gerencia, apoyada en el RESIGE, es responsable de comunicar al empleado de la existencia de un Sistema de Gestión y sus requerimientos, así como de la importancia de su cumplimiento. De igual modo, define las acciones de formación, en función de los requerimientos internos y externos de la organización.

3.3 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO

Nuestra organización es una empresa preocupada en sus activos humanos y materiales por la importancia que tienen para el desarrollo de su actividad y servicio, por lo que suministra y mantiene, de manera apropiada, las instalaciones, equipos y servicios de apoyo requeridos para cumplir con los objetivos del sistema de gestión.

El RESIGE se asegura de mantener en condiciones adecuadas las instalaciones, equipos y factores humanos, físicos y ambientales que afecten al entorno de trabajo y puedan influir en la calidad del producto o de los procesos. Para ello proporcionará:

- 1 Instalaciones en buen estado de limpieza e higiene.
- 2 Espacios de trabajo acordes con cada puesto.
- 3 Servicios básicos necesarios: baños, agua, electricidad, haciendo un uso racional de los mismos.
- 4 Equipos adecuados a las condiciones climáticas extremas.
- 5 Equipos de trabajo adecuados al servicio a prestar: uniformes, herramientas, equipos de seguridad.
- 6 Contenedores para los diferentes tipos de residuos sólidos, especialmente para los tóxicos y peligrosos que estarán además identificados.
- 7 Mantenimiento adecuado de la maquinaria y de vehículos.
- 8 Revisiones de los extintores repartidos por las instalaciones.

Esta infraestructura proporcionada, brinda y satisface las condiciones higiénicas y laborales, para el pleno desarrollo, de forma segura, de los procesos, así como la gestión adecuada de los residuos generados en ellas, demostrando así el compromiso y actuación medioambiental acorde a su política.

De igual manera, la Gerencia y los responsables de departamento, velan por la ética y respeto de las relaciones personales y departamentales, además de efectuar, aspectos informales de motivación con todo el personal de la empresa.

ANEXO: DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- Procedimiento “Formación y Sensibilización”; P-FORMACIÓN.

CAPITULO 4. RELACIONES CONTRACTUALES

4.1. PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES.

Determinación de los requisitos relacionados con el producto

El Departamento Comercial¹ es responsable de la venta de fresas, frambuesas, moras y arándanos para los mercados, suministrándoles los productos especificados y atendiendo los requerimientos específicos, cuando sea necesario y especificado por los mismos.

El personal del Departamento Comercial elabora ofertas a los clientes (o aprueba especificaciones de los clientes) en los que se especifican los requerimientos del mismo correspondiente al tipo de productos a suministrar, verificando que:

Los requisitos, condiciones y alcance de los productos a suministrar han sido definidos, analizados, comprendidos y clarificados con el cliente, apropiadamente documentados y comentados y se tiene la capacidad para cumplirlos.

Comunicación con el cliente

La Dirección establece los canales adecuados, para la eficaz comunicación con sus clientes, proporcionándole información acerca de los productos y su desarrollo. Para ello se vale de los diferentes contactos con los clientes, antes, durante y después de la contratación de los servicios. Los canales de comunicación pueden ser personales (a través de visitas o reuniones), telefónicos, por fax y/ o electrónicos (e-mail).

Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Las especificaciones de la actividad comercial están definidas en la Ficha de Proceso FP-01 “Relaciones con los clientes” basada en los siguientes principios:

- a) Se han definido y documentado adecuadamente todos los datos del cliente.
- b) Se ha resuelto cualquier diferencia con los requisitos reglamentados.
- c) Nuestra organización tiene capacidad para satisfacer los requisitos contractuales, los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- d) Los canales de comunicación existentes son suficientes para la relación ORGANIZACIÓN/CLIENTE, o se han establecido canales específicos de relación y comunicación adecuados a las necesidades del cliente concreto.

Cualquier modificación o trabajo adicional derivado de la ejecución de las tareas contenidas en el pedido es comunicado al cliente para su aceptación.

¹ La función comercial puede ser delegada en ONUBAFRUIT, SL, empresa comercializadora de la cual nuestra organización es socia. En este sentido la dirección de la organización establecerá las condiciones de comercialización, haciéndose reuniones informativas y de seguimiento periódicas a nivel de gerencia.

4.2. COMPRAS Y SERVICIOS SUBCONTRATADOS²

Información de las compras

Dada la actividad de nuestra organización, las compras que se realizan en la empresa son de cuatro tipos:

- Inversiones.
- Aprovisionamiento de fruta de los agricultores.
- Productos. En este apartado se distingue entre aquellos productos sobre los que hay un acuerdo contractual al principio de campaña, en cuanto a precio y especificaciones (al menos) como son para los envases y embalajes y otros productos que se necesitan.
- Servicios, distinguiéndose entre servicios de transporte de fruta y otros.

Proceso de compras

La Dirección de la empresa, apoyada los departamentos Comercial, Producción, Técnico, se asegura que todos los productos y servicios que se adquieran cumplan con los requisitos especificados por los clientes y por la propia empresa, bien en sus pedidos verbales o a través de solicitudes escritas de pedidos:

- Seleccionando los proveedores o subcontratistas capaces de cumplir los requisitos exigidos.
- Solicitando y seleccionando aquellos presupuestos que mejor oferta presente y hacia aquellos que estén conforme a la actuación medioambiental de la empresa.
- Generando las órdenes de pedido al proveedor, en los que se identifiquen claramente los productos solicitados.
- Negociando la mejor relación precio-calidad, para agregar valor al cliente y a la empresa.
- Controlando y evaluando a los proveedores.
- Indicando los requisitos especiales, que se consideren o que especifique el cliente para la aceptación del producto, los aspectos relacionados con el sistema de gestión de calidad y medioambiental y, los relacionados con el personal que efectúe la entrega, según se crea necesario.
- Revisando y aprobando los documentos de compra antes de entregarlos al proveedor, para confirmar que corresponden a los requisitos especificados.

El RESIGE es el responsables de mantener registros del desempeño y cumplimiento de los proveedores.

Verificación de los productos comprados

Los productos comprados son recepcionados en nuestras instalaciones. En todos ellos se verifica su conformidad con los requerimientos solicitados en la “orden de pedido” al proveedor, el “albarán del proveedor” y los productos recibidos. La verificación es principalmente, del tipo visual y cuantitativa.

² Las compras de productos se realizan a través de SUCA, a la que pertenece nuestra organización y el transporte va gestionado y contratado por ONUBAFRUIT, SL

NOTA: Dadas las características de los productos suministrados, no se contempla en los contratos con los proveedores la posibilidad de que nuestra organización o sus clientes puedan verificar en origen o en la recepción que TODOS los productos comprados están de acuerdo con los requisitos especificados. No obstante, si en un futuro se produjese esta circunstancia, deberá reflejarse este hecho en los documentos de compra.

Las actividades del proceso de Compras están definidas en la Ficha de Proceso FP-02 “Compras”

ANEXO: **DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

- Ficha de Proceso: FP-01 “Relaciones con los Clientes”
- Ficha de Proceso: FP-02 “Compras”
- Procedimiento “Subcontratistas”; P-SUBCONTR

CAPITULO 5. PRODUCCIÓN

5.1. CONTROL OPERACIONAL Y DE LOS PROCESOS

Control de la documentación y de la prestación del servicio.

En base a la petición o contrato del cliente, se genera un *plan de producción* para llevar a cabo el cumplimiento de aquél. En este *plan de producción* se detallan todas las características y cantidades para cada cliente.

El personal de fábrica (almacén hortofrutícola) ejecuta las tareas encomendadas por el Director de Producción y Jefe de Almacén, asegurándose de que la prestación del servicio se ha realizado correctamente dejando constancia mediante su firma que todas las inspecciones, tanto del proceso como finales, han sido realizadas (Ficha de Proceso FP-03 “Postcosecha”).

La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de productos inocuos. Para ello cuenta con el Documento del Sistema de Autocontrol (D-APPCC) donde se incluyen los PPR operativos, el plan APPCC y se relacionan los Planes Generales de Higiene.

En todas las operaciones se contemplan medidas para controlar los residuos en fruta, la seguridad en el trabajo, el almacenamiento, utilización y almacenaje de sustancias peligrosas y de residuos, el mantenimiento de los equipos, la higiene y el análisis de los peligros y puntos de control críticos (Procedimiento “Control Operacional”; P-COP).

La identificación de operaciones y actividades que requieren control operacional se realiza previamente a partir de:

- los aspectos medioambientales significativos,
- los peligros para la inocuidad de los alimentos
- la legislación, reglamentación y autorizaciones vinculantes,
- los objetivos establecidos,
- y los principios recogidos en la política.

Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

Consistirá en definir y consensuar entre las partes implicadas las operaciones y actividades sometidas a control incluido el mantenimiento de:

a) Personal

En cada puesto existe personal formado y, cuando sea necesario, con la cualificación necesaria para asegurar la ejecución correcta del servicio y el análisis de los peligros y puntos de control críticos (ver procedimiento “Formación y sensibilización”; P-FORMACIÓN).

b) Documentación

Esta documentación hace referencia a:

- Los criterios de ejecución de las actividades, incluyendo a proveedores y/o subcontratistas, cuando corresponda.

- Los aspectos e impactos medioambientales relacionados a las actividades desarrolladas y su actuación a fin de controlarlos y minimizarlos.
- El cumplimiento de leyes, regulaciones, reglamentos o procedimientos específicos.
- Los puntos de inspección del proceso.
- Los requisitos de operación necesarios (personal, equipos, procesos, legislaciones).
- Los registros asociados a la realización de las actividades.
- Gestión de los Residuos.
- Utilización eficaz de las materias, agua y energía.

c) Equipos

Para asegurar la capacidad continuada de su proceso, se tiene establecido un plan de Mantenimiento preventivo y correctivo, descrito en el procedimiento “Equipos”; P-EQUIPOS de manera que se supervisen y controlen los parámetros adecuados de los procesos.

d) Aspectos e Impactos Medioambientales

Se establece el estudio de los aspectos e impactos medioambientales relacionados a las actividades que se realizan, a fin de que las mismas se efectúen de forma controlada, minimizando, en lo posible, su impacto al medio ambiente, gestionado los residuos peligrosos que tengan un impacto significativo con el medio ambiente (P-ASPECTOS).

d) Planificación y realización de productos inocuos

Para ello, se establece un análisis de peligros, un programa de prerrequisitos operativos, el plan APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos), así como la planificación de la verificación.

Todo ello se documentará en procedimientos e instrucciones específicas que incluirán:

- el modo de trabajar,
- los parámetros o elementos a controlar,
- los valores o criterios de aceptación o rechazo
- la frecuencia de control y la responsabilidad del mismo

5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Se ha establecido y se mantiene al día procedimientos documentados para asegurar la identificación de las materias primas (fruta), procesos y producto a la entrega, aplicables a aquellos aspectos del servicio/producto prestado que influyen directamente en la calidad del mismo.

La trazabilidad queda suficientemente garantizada con la implantación del procedimiento “Identificación y Trazabilidad”; P-TRAZABILIDAD.

Los requisitos de identificación son de aplicación a todas las actividades que necesiten identificación y seguimiento para el producto como podrían ser las fincas, parcelas, agricultores, entradas, salidas, cajas/tarrinas (lo que proceda), así como otras auxiliares (tratamientos, análisis, frío, transporte...), reclamaciones, no conformidades, de modo que se pueda dar respuesta inmediata de todo el proceso seguido por una unidad de identificación (partida, palet, caja,...).

5.3.BIENES DEL CLIENTE

El propósito de esta sección es describir el sistema para identificar, verificar, proteger y mantener los bienes de los Clientes mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la organización.

Esta sección es de aplicación para los productos suministrados por el Cliente (etiquetas) y cajas para incorporar a los envases

El proceso el manejo de los bienes de los clientes se encuentra recogido en la instrucción I-ALMACENAMIENTO “Almacenamiento y conservación de inputs”.

Los bienes suministrados por los clientes son manipulados adecuadamente para evitar su daño, deterioro y/o pérdida y preservar su integridad para ser incorporado al proceso productivo.

Cualquier no conformidad detectada en los suministros se registrará en el respectivo informe de No Conformidad y se notificará inmediatamente al cliente para decidir su disposición.

5.4.PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Este apartado del Manual establece un sistema para asegurar y controlar que la manipulación, el almacenamiento, el embalaje, la conservación y la entrega de inputs (materiales de embalaje y otros materiales de uso en fábrica) se llevan a cabo de forma apropiada para prevenir cualquier daño, deterioro o degradación de los mismos, quedando recogido todo ello en la instrucción I-ALMACENAMIENTO “Almacenamiento y conservación de inputs”.

MANIPULACIÓN

Se dispone de métodos de manipulación concretos para prevenir el daño o deterioro de los inputs, productos en curso y producto terminado.

La fruta una vez paletizada se entregará al cliente o se mantendrá en las cámaras frigoríficas, sin que se implique deterioro o merma alguna.

ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN

Las partidas de inputs son almacenadas en lugares adecuados para evitar el daño o deterioro de las mismas.

La fruta recepcionada se almacenará en las cámaras a la espera de ser manipulada.

El Director de Producción, o en su caso el Jefe de Almacén es responsable de supervisar que se mantienen las condiciones adecuadas para evitar daños al producto, de modo que se garantice la conservación hasta la entrega.

ENTREGA

El Director de Producción (o Jefe de Almacén) es responsable de asegurar la correcta entrega del producto al cliente, dando éste último su conformidad mediante firma del albarán.

El proceso para la manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega del producto se encuentra recogido en el proceso FP-03 "POSTCOSECHA".

Ante la detección de cualquier anomalía durante el periodo de conservación y almacenamiento se actuará conforme al procedimiento "No Conformidades y Acciones Correctivas y Preventivas"; P-NOCONF.

Cualquier anomalía detectada por el cliente será tramitada como una reclamación que dará origen a una no conformidad.

5.5.EQUIPOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

El Sistema de Calidad contiene el Procedimiento "Equipos"; P-EQUIPOS donde se establecen los criterios y responsabilidades para la revisión periódica y el control de los equipos de inspección, medición y ensayo.

En dicho procedimiento se establece un *listado de equipos*, que consiste en una relación actualizada de los equipos que están sujetos a las disposiciones de este apartado, junto con la referencia de los mismos.

Asimismo se establece, para cada equipo del *listado de equipos*, una *ficha del equipo*, en la que figuran todos los datos necesarios para realizar las revisiones del equipo en cuestión.

Los empleados que llevan a cabo verificaciones o calibraciones de equipos están cualificados para ello según lo que se indica en el procedimiento "Formación y sensibilización"; P-FORMACIÓN, asegurando que las mediciones, el manejo, la conservación y el almacenamiento de los equipos son los adecuados.

En el caso de que sea necesario realizar calibraciones externas se asegura que sean gestionadas por laboratorios homologados. Para las calibraciones se usan patrones trazables hasta patrones nacionales o internacionales.

5.6.ASPECTOS E IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES

Se mantiene un procedimiento P-ASPECTOS; “Evaluación de Aspectos e impactos” para la identificación de los aspectos asociados a sus procesos y servicios que presentan un impacto sobre el medio ambiente.

El objetivo de este procedimiento es identificar y evaluar todos los aspectos medioambientales asociados a las actividades, productos y servicios. Con dicha evaluación, que se realiza anualmente, mediante unos criterios de evaluación para cada aspecto, se identifican los aspectos significativos, es decir, los que pueden tener un impacto significativo sobre el medio ambiente si no se controlan. Asimismo, la Gerencia y el Responsable de Calidad y Medio Ambiente tienen en cuenta dicha evaluación a la hora de plantear los objetivos anuales de medio ambiente.

5.7.PLANES DE EMERGENCIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA

El Responsable de Calidad evalúa anualmente los posibles accidentes y emergencias que puedan estar relacionadas con aspectos más destacados de las operaciones, elaborando los correspondientes *planes de control*.

Todo este proceso se desarrolla en el procedimiento “Respuesta a accidentes y emergencias”; P-ACCIDENTES.

ANEXO: DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- Documento del Sistema de Autocontrol (D-APPCC) donde se incluyen los PPR operativos, el plan APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos) y se relacionan los Planes Generales de Higiene.
- Ficha de Proceso: FP-03 “Postcosecha”.
- Instrucción: “Almacenamiento y conservación de inputs”; I-ALMACENAMIENTO.
- Procedimiento “Control Operacional”; P-COP.
- Procedimiento “Gestión de los flujos de materias, agua y energía”; P-GFMAE.
- Procedimiento “Gestión de los residuos”; P-RESIDUOS.
- Procedimiento “Identificación y Trazabilidad”; P-TRAZABILIDAD.
- Procedimiento “Seguridad y Salud”; P-SEGYSAL.
- Procedimiento “Respuesta a accidentes y emergencias”; P-ACCIDENTES.
- Procedimiento “Equipos”; P-EQUIPOS.
- Procedimiento “Evaluación de Aspectos e Impactos”, P-ASPECTOS.

CAPITULO 6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

6.1 MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Se establece en el Sistema de Gestión, medir la satisfacción del cliente, a través de la realización de encuestas que comprenden indicadores de desempeño a ser evaluados por los clientes.

Se toma como referencia, para el conocimiento del nivel de satisfacción de los clientes, encuestas, en las que aparece una pregunta de satisfacción global de la que se saca la puntuación media dada por los clientes. El resto de preguntas servirán para su estudio en función de las puntuaciones obtenidas y el indicador de desempeño a que se refiere.

Las encuestas a los clientes son realizadas con una frecuencia anual. Se evalúan todos los clientes a los que se les han enviado fruta hasta el momento de la programación de realización de encuestas en cada campaña, por lo que se evalúan el 100% de los clientes.

El RESIGE elabora el programa de realización de encuestas, donde indican las fechas de ejecución de las mismas.

Los requisitos aplicables a la preparación y realización de encuestas y medición de la satisfacción están recogidos en el procedimiento “Satisfacción del Cliente”; P-SATISFACCIÓN.

Aparte de las encuestas al cliente se toman en cuenta otras medidas de satisfacción tales como quejas y reclamaciones.

6.2 AUDITORIAS INTERNAS

La Gerencia revisa y aprueba anualmente un Programa de auditorías elaborado por el RESIGE, de manera que se asegure que todos los elementos, aspectos, componentes y actividades del Sistema de Gestión son internamente auditados y evaluados.

El Programa de auditorías incluye las áreas y actividades a auditar y la programación en el tiempo.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente es responsable del seguimiento y del cumplimiento de la planificación de las auditorías.

Los requisitos aplicables a la preparación y realización de auditorías y al personal auditor están recogidos en el procedimiento “Auditorías Internas”; P-AUDITORÍAS.

Los resultados, conclusiones y recomendaciones derivados de la realización de las auditorías se recogerán en el informe correspondiente. Este *informe* se remitirá al Responsable de Calidad y Medio Ambiente, a los Responsables de las Áreas auditadas y a la Gerencia para su consideración y efectos oportunos.

En caso de deficiencias importantes, el RESIGE establecerá un seguimiento adecuado de las acciones pendientes consecuencia de la auditoría, consistente en la comprobación periódica y emisión de informe, si procede, de la corrección de las no conformidades y deficiencias encontradas

6.3 CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

Este apartado del Manual establece los requisitos de control sobre los productos no conformes detectados de manera que aseguren su identificación, documentación, evaluación y tratamiento así como otras no conformidades detectadas en los procesos o actividades.

Asimismo, todas las comunicaciones de insatisfacción por parte de los Clientes de S.C.A. HORTOFRUTI (sea primer Cliente o no), sobre los productos, servicios o personas relacionados con la actividad comercial de la empresa, serán gestionadas como no conformidades. Se asegura así su análisis sistemático.

Las no conformidades se tratan de acuerdo con lo establecido en el procedimiento “No conformidades y Acciones correctivas y Preventivas”; P-NOCONF.

Los responsables de área desempeñan un papel fundamental en el control de los productos no conformes. Así:

- evalúan y determina si el producto está fuera de especificaciones
- revisan la no conformidad y decide si el producto o actividad debe ser aceptado (previa concesión del cliente), aceptado (previa corrección de las no conformidades detectadas (previa concesión del cliente, si procede) o no aceptarlo
- analizan, si es necesario, el origen de esa no conformidad y la acción correctora que evite su aparición en el futuro, dejando constancia de esa necesidad en el “Informe de No conformidades”
- cumplimentan el “Informe de No Conformidades”

El RESIGE y la Gerencia tienen un papel activo en el cierre de la misma, en la evaluación y las acciones a acometer posteriormente al cierre.

Así mismo, en el procedimiento se establecen los criterios de clasificación de las no conformidades en base a su importancia. Se establecen, también, las responsabilidades en lo que a dicha clasificación se refiere y al tratamiento posterior.

Se manipula los productos no conformes tomando acciones para prevenir el ingreso del producto no conforme en la cadena alimentaria, así como la gestión adecuada y completa de la retirada de productos identificados como no inocuos (P-RETPROD).

6.4 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Este apartado del Manual tiene por objeto establecer la metodología apropiada para la implantación de acciones correctivas y acciones preventivas, así como su seguimiento y la determinación de su eficacia.

Los requisitos de este capítulo se aplican a todas las no conformidades identificadas y registradas según el procedimiento "No conformidades y Acciones correctivas y Preventivas"; P-NOCONF, a aquellas desviaciones respecto al Sistema de Gestión y, según sea adecuado, a todas las posibles mejoras de la calidad y del medio ambiente, minimizaciones de impactos medioambientales aunque no se hayan producido no conformidades.

ACCIONES CORRECTIVAS

Los procedimientos para las acciones correctivas incluyen la identificación de las causas que las originaron y las propuestas para su solución.

Es función del RESIGE hacer el seguimiento de dichas acciones hasta su cierre.

ACCIONES PREVENTIVAS

En aquellos casos en los que, sin haberse detectado una no conformidad, se detecte la posibilidad de evitarla, se establecen, si se considerase necesario, acciones preventivas encaminadas a ello.

Los procedimientos para las acciones preventivas incluyen un estudio de las causas y las acciones para que no ocurran las posibles no conformidades.

Es función del RESIGE hacer el seguimiento de dichas acciones hasta su cierre.

6.5 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

Este apartado define el sistema de seguimiento y medición de los productos, el cuál permite conocer en qué estado se encuentran los materiales comprados, la fruta recibida, y la fruta durante el proceso de manipulación, conservación y expedición, respecto de su conformidad o no con los requisitos aplicables, estado derivado de las inspecciones realizadas.

INSPECCIÓN EN RECEPCIÓN

Para asegurar que los materiales recibidos no son utilizados hasta que hayan sido inspeccionados y se haya verificado que cumplen con los requisitos especificados, se realiza una inspección en recepción de dichos materiales de acuerdo al proceso FP-02 “COMPRAS”.

No está permitido el uso de ningún material que previamente no haya sido inspeccionado ni haya superado dicha inspección

INSPECCIÓN EN PROCESO

En el proceso FP-03 “POSCOSECHA” se hace referencia al modo de realización de las actividades encaminadas a llevar a cabo la inspección y ensayo durante todo el proceso desde la recepción de fruta hasta la expedición de la misma, de manera que se verifique que las operaciones realizadas cumplen con los requisitos especificados para ello.

Se tiene establecido un Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (**HACCP-APPCC**) a partir del documento “Documento del Sistema de Autocontrol (D-APPCC)” que aplica a todas las operaciones de fábrica y cuya finalidad es identificar, evaluar y controlar peligros significativos para la inocuidad de los alimentos, controlando al menos, la calidad sanitaria de la fruta, los cristales, plásticos y metales, el agua potable, la limpieza y desinfección, la higiene en la manipulación de los alimentos y los peligros en los procesos de recepción, paletizado y conservación.

INSPECCIÓN FINAL

Para probar la conformidad del servicio prestado con los requisitos especificados, también en el proceso FP-03 “POSTCOSECHA” se definen los criterios y responsabilidades asociados a las actividades de inspección y ensayo del mismo, y se asegura que no se autoriza la salida de ningún producto hasta que se hayan realizado satisfactoriamente todas las acciones previstas.

6.6 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

Se tiene establecido en el Sistema de Gestión, unas pautas para medir y analizar los resultados provenientes de los procesos establecidos y determinar el grado de eficacia del sistema de gestión, a fin de tomar las acciones correspondientes.

Dichas acciones estarán encaminadas a la mejora del sistema de gestión y mejorar la eficacia de los procesos.

Por ello mismo, establece las actividades para la medición y seguimiento de aquellas características claves que pueden tener un impacto significativo sobre la calidad y el medio ambiente si no se controlan, estableciendo las acciones pertinentes en caso de desviación respecto a lo planificado.

Todo ello viene plasmado en el procedimiento “Cuadro de Mando”; P-CMI.

6.7 ANÁLISIS DE DATOS

El Responsable del Sistema de Gestión determina los indicadores para el análisis de los aspectos anteriores y analiza la información (utilizando técnicas estadísticas en muchos casos) con el objeto de reducir la variación y mejorar los procesos, además de evaluar la capacidad de la empresa para satisfacer los requerimientos, estableciendo las acciones concretas para la mejora, cuando sean requeridas.

Dicho responsable es quien recopila los datos y desarrolla la metodología para el procesamiento de la información, como recoge el procedimiento “Cuadro de Mando”; P-CMI.

La Gerencia toma los resultados como parte de la Revisión del Sistema de Gestión por la Dirección.

6.8. ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Anualmente la dirección se asegura que el sistema de gestión se actualiza.

ANEXO: DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- Procedimiento “Satisfacción del Cliente”; P-SATISFACCIÓN.
- Procedimiento “Retirada del producto”; P-RETPROD
- Procedimiento “No conformidades y Acciones Correctivas y Preventivas”; P-NOCONF.
- Procedimiento "Auditorías internas"; P-AUDITORÍAS.
- Ficha de Proceso: FP-02 “Compras”.
- Ficha de Proceso: FP-03 “Postcosecha”.
- Procedimiento “Cuadro de Mando”; P-CMI.
- Procedimiento “Planificación Estratégica”; P-PE

ANEXO: REFERENCIAS CRUZADAS

Capítulo Norma ISO 9001	Capítulo Manual	Procedimientos
4. Sistema de Gestión de la Calidad		
4.1 Requisitos Generales		
4.2 Requisitos de la Documentación		P-CDOC CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN, LOS DATOS Y LOS REGISTROS
4.2.1 Generalidades	2.3.1 Documentos del Sistema	
4.2.2 Manual de la Calidad	0.4 Identificación de los procesos principales e interacción 0.5 Declaración de Autoridad 0.6 Objeto y Alcance del Manual. Exclusiones 0.7 Documentos de Referencia	
4.2.3 Control de los Documentos	1.1 Control de la Documentación	
4.2.4 Control de los Registros	1.2 Control de los Registros	
5. Responsabilidad de la Dirección		
5.1 Compromiso de la Dirección	2.1 Política y Objetivos 2.2 Responsabilidades de la Dirección	P-PE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
5.2 Enfoque al Cliente	4.1 Revisión del Contrato	
5.3 Política de la Calidad	2.1 Política y Objetivos	
5.4 Planificación		
5.4.1 Objetivos de la Calidad	2.1 Política y Objetivos 2.2 Responsabilidades de la Dirección	
5.4.2 Planificación del Sistema de gestión de la Calidad	2.3 Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente	
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación		
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	2.2 Responsabilidades de la Dirección	
5.5.2 Representante de la Dirección		
5.5.3 Comunicación Interna	2.2.4 Comunicación Interna y Externa	
5.6 Revisión por la Dirección		P-PE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
5.6.1 Generalidades	2.2.3 Revisión por la Dirección	
5.6.2 Información para la Revisión		
5.6.3 Resultados de la Revisión		
6. Gestión de los Recursos		
6.1 Provisión de Recursos	3.1 Suministro de Recursos	P-FORMACIÓN FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
6.2 Recursos Humanos		
6.2.1 Generalidades	3.2 Recursos Humanos	
6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación		
6.3 Infraestructura	3.3 Infraestructura y Ambiente de Trabajo	
6.4 Ambiente de Trabajo		
7. Realización del Producto		
7.1 Planificación de la Realización del Producto	4.1. Procesos relacionados con los clientes	

Manual de Gestión (Medición, Análisis y Mejora)

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente	4.1. Procesos relacionados con los clientes	FP-01 Relaciones con los clientes
7.2.1 Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto	4.1. Procesos relacionados con los clientes	
7.2.2 Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto		
7.2.3 Comunicación con el Cliente		
7.3 Diseño y Desarrollo	NO APLICA	NO APLICA
7.4 Compras		P-SUBCONTR Subcontratistas FP-02 Compras
7.4.1 Proceso de Compras	4.3 Compras y Servicios Subcontratados 4.3.1 Evaluación de Proveedores y Subcontratistas	
7.4.2 Información de las Compras	4.3.2 Datos sobre las Compras	
7.4.3 Verificación de los Productos Comprados	4.3.3 Verificación de los Productos Comprados	
7.5 Producción		P-SEGYSAL SEGURIDAD Y SALUD FP-03 Postcosecha P-CMI CUADRO DE MANDO P-TRAZABILIDAD IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD
7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio	5.1 Control Operacional y de los Procesos	
7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio		
7.5.3 Identificación y Trazabilidad	5.2 Identificación y Trazabilidad	
7.5.4 Propiedad del Cliente	5.3 Bienes del Cliente	I-ALMACENAMIENTO Almacenamiento y conservación de inputs
7.5.5 Preservación del Producto	5.4 Preservación del Producto	
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición	5.5 Equipos de Medición y Seguimiento	P-EQUIPOS EQUIPOS
8. Medición, Análisis y Mejora		
8.1 Generalidades		
8.2 Seguimiento y Medición		
8.2.1 Satisfacción del Cliente	6.1 Medida de la Satisfacción del Cliente	P-SATISFACCIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
8.2.2 Auditoría Interna	6.2 Auditorías Internas	P-AUDITORÍAS AUDITORIAS INTERNAS
8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos	6.6 Seguimiento y Medición del Proceso	P-CMI CUADRO DE MANDO
8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto	6.5 Seguimiento y Medición del Producto	
8.3 Control del Producto No Conforme	6.3 Control de Productos No Conforme	P-NOCONF NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS P-RETPROD RETIRADA DEL PRODUCTO NO CONFORME
8.4 Análisis de Datos	6.7 Análisis de Datos	P-CMI CUADRO DE MANDO
8.5 Mejora		
8.5.1 Mejora Continua	2.2.3 Revisión por la Dirección	
8.5.2 Acción Correctiva	6.4 Acciones Correctivas y Preventivas	P-NOCONF NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
8.5.3 Acción Preventiva		

Manual de Gestión (Medición, Análisis y Mejora)

Capítulo Norma ISO 14001	Capítulo Manual	Procedimientos
4.Requisitos del Sistema de Gestión Medioambiental		
4.1 Requisitos Generales		
4.2 Política Medioambiental	2.1 Política y Objetivos 2.2 Responsabilidades de la Dirección	
4.3 Planificación		
4.3.1 Aspectos Medioambientales	5.6 Aspectos e Impactos Medioambientales	P-ASPECTOS EVALUACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS
4.3.2 Requisitos Legales y otros Requisitos	1.3 Requisitos legales y otros requisitos	P-IYSRLEG IDENTIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES APLICABLES
4.3.3 Objetivos y Metas	2.1 Política y Objetivos	P-PE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
4.3.4 Programa(s) de Gestión Medioambiental	2.2 Responsabilidades de la Dirección	
4.4 Implementación y Funcionamiento		
4.4.1 Estructura y Responsabilidades	2.2 Responsabilidades de la Dirección	
4.4.2 Formación, Sensibilización y Competencia Profesional	3.2 Recursos Humanos	P-FORMACIÓN FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
4.4.3 Comunicación	2.2.4 Comunicación Interna y Externa	P-COMUNIC COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
4.4.4 Documentación del Sistema de Gestión Medioambiental	2.3.1 Documentos del Sistema	
4.4.5 Control de la Documentación	1.1 Control de la Documentación.	P-CDOC CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN, LOS DATOS Y LOS REGISTROS
4.4.6 Control Operacional	5.1 Control Operacional y de los Procesos	P-COP CONTROL OPERACIONAL
		P-SEGYSAL SEGURIDAD Y SALUD
		FP-03 Postcosecha
		P-GFMAE GESTIÓN DE LOS FLUJOS DE MATERIAS, AGUA Y ENERGÍA
		P-RESIDUOS GESTIÓN DE LOS RESIDUOS
4.4.7 Planes de Emergencia y Capacidad de Respuesta	5.7 Planes de emergencia y capacidad de respuesta	P-ACCIDENTES RESPUESTA A ACCIDENTES Y EMERGENCIAS
4.5 Comprobación y Acción Correctora		

Manual de Gestión (Medición, Análisis y Mejora)

4.5.1 Seguimiento y Medición	6.6 Seguimiento y Medición del Proceso 1.3 Requisitos legales y otros requisitos	P-IYSRLEG IDENTIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES APLICABLES
		P-EQUIPOS EQUIPOS
4.5.2 No Conformidad, Acción Correctora y Acción Preventiva	6.3 Control de Productos No Conforme 6.4 Acciones Correctivas y Preventivas	P-NOCONF NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
4.5.3 Registros	1.2 Control de los Registros	P-CDOC CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN, LOS DATOS Y LOS REGISTROS
4.5.4 Auditoría del Sistema de Gestión Medioambiental	6.2 Auditorías Internas	P-AUDITORÍAS AUDITORIAS INTERNAS
4.6 Revisión por la Dirección	2.2.3 Revisión por la Dirección	P-PE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Manual de Gestión (Medición, Análisis y Mejora)

Capítulo Norma ISO 22000	Capítulo Manual	Procedimientos
4. Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos		
4.1 Requisitos Generales	0.4 Identificación de los procesos principales e interacción 0.5 Declaración de Autoridad 0.6 Objeto y Alcance del Manual. Exclusiones 0.7 Documentos de Referencia	
4.2 Requisitos de la Documentación		P-CDOC CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN, LOS DATOS Y LOS REGISTROS
4.2.1 Generalidades	2.3.1 Documentos del Sistema	
4.2.2 Control de los Documentos	1.1 Control de la Documentación	
4.2.3 Control de los Registros	1.2 Control de los Registros	
5. Responsabilidad de la Dirección		
5.1 Compromiso de la Dirección	2.1 Política y Objetivos 2.2 Responsabilidades de la Dirección	P-PE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA P-COMUNIC COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN P-ACCIDENTES RESPUESTA A ACCIDENTES Y EMERGENCIAS
5.2 Política de la inocuidad de los alimentos	2.1 Política y Objetivos	
5.3 Planificación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos	2.3 Sistema de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente e Inocuidad de los alimentos	
5.4 Líder del equipo de inocuidad de los alimentos	2.2 Responsabilidades de la Dirección	
5.5 Responsabilidad y Autoridad		
5.6 Comunicación	2.2.4 Comunicación Interna y Externa	
5.7 Preparación y respuesta ante emergencias	5.7 Planes de emergencia y capacidad de respuesta	
5.8 Revisión por la Dirección		
5.8.1 Generalidades	2.2.3 Revisión por la Dirección	P-PE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
5.8.2 Información para la Revisión		
5.8.3 Resultados de la Revisión		
6. Gestión de los Recursos		
6.1 Provisión de Recursos	3.1 Suministro de Recursos	P-FORMACIÓN FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
6.2 Recursos Humanos		
6.2.1 Generalidades	3.2 Recursos Humanos	
6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación		
6.3 Infraestructura	3.3 Infraestructura y Ambiente de Trabajo	
6.4 Ambiente de Trabajo		
7. Planificación y realización de productos inocuos		
7.1 Generalidades		D-APPCC PLAN APPCC, PPR OPERATIVOS Y PLANES GENERALES DE HIGIENE
7.2 Programa de Prerrequisitos	5.1. Control operacional de los procesos	
7.3. Pasos preliminares para permitir el análisis de peligros		
7.4. Análisis de Peligros		
7.5. Establecimiento de Programas de Prerrequisitos operativos		
7.6 Establecimiento del Plan HACCP		

Manual de Gestión (Medición, Análisis y Mejora)

7.7. Actualización de la información preliminar y de los documentos que especifican los PPR operativos y el plan HACCP		
7.8. Planificación de la verificación		
7.9. Sistema de trazabilidad	5.2 Identificación y Trazabilidad	P-TRAZABILIDAD IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD
6.3 Control de Productos No Conforme	6.3 Control de Productos No Conforme	P-NOCONF NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS P-RETPROD RETIRADA DEL PRODUCTO NO CONFORME
8. Medición, Análisis y Mejora		
8.1 Generalidades		
8.2. Validación de las combinaciones de medidas de control	5.1. Control operacional de los procesos	P-COP CONTROL OPERACIONAL
8.3 Control del Seguimiento y Medición	5.5 Equipos de Medición y Seguimiento	P-EQUIPOS EQUIPOS
8.4. Verificación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos	6.5 Seguimiento y Medición del Producto	P-SATISFACCIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
8.4.1 Auditoria Interna	6.2 Auditorías Internas	P-AUDITORÍAS AUDITORIAS INTERNAS
8.4.2 Evaluación de los resultados individuales de la verificación		
8.4.3 Evaluación de los resultados de las actividades de verificación	6.6 Seguimiento y Medición del Proceso	P-COP CONTROL OPERACIONAL
8.5 Mejora		
8.5.1 Mejora Continua	2.2.3 Revisión por la Dirección	P-PE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
8.5.2 Actualización del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos	6.8. Actualización del sistema de gestión	P-PE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA