

ANEXO A3

P-PE: Planificación Estratégica

1. OBJETO

Definir las responsabilidades y compromiso de la dirección en relación al Sistema de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente e Inocuidad de los Alimentos así como describir cómo S.C.A. HORTOFRUTI conduce el proceso de planificación estratégica de su sistema de gestión.

2. ALCANCE

Aplica a las actividades de la dirección de S.C.A. HORTOFRUTI relacionadas con el sistema de gestión de la calidad, medioambiental y de inocuidad de los alimentos, documentado en el Manual de Gestión de la empresa y de acuerdo a los requerimientos de las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001 y UNE-EN ISO 22000, en aquellas áreas donde la planificación de la gestión es una actividad de valor agregado, como pueden ser:

- Planificación estratégica y táctica del sistema de gestión.
- Planificación de calidad de un producto específico.

3. PROCEDIMIENTO

a) Planificación Estratégica

¿QUIÉN?	¿QUÉ HACE?	DOCUMENTO
CONSEJO RECTOR GERENCIA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprueba y revisa anualmente la Política de Calidad, de Medio Ambiente y de Inocuidad de los Alimentos de S.C.A. HORTOFRUTI. Dicha política debe ser relevante para las actividades, los productos y los procesos de S.C.A. HORTOFRUTI, y se trata de un documento controlado. 2. Se asegura que dicha política sea entendida tanto por quienes se encuentran dentro de la empresa como por los que están fuera de ella, poniéndose a disposición del personal y del público. 3. Se asegura que la política es la base de los objetivos y metas y de los programas de gestión de S.C.A. HORTOFRUTI, y se utiliza como punto de referencia de la actuación de gestión de la Calidad, de la gestión del Medio Ambiente y de la Inocuidad de los Alimentos. 4. Define (cada tres años) y revisa (anualmente) las Líneas Estratégicas Básicas (LEBs). 	<p style="text-align: center;">↓ Política</p> <p style="text-align: center;">↙ Comunicación</p>

b) Planificación Táctica

¿QUIÉN?	¿QUÉ HACE?	DOCUMENTO
RESIGE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anualmente, y en base a las políticas, al registro de aspectos medioambientales significativos y a los resultados de las auditorías internas, la revisión del sistema por la Dirección, las no conformidades y quejas, y otras fuentes de información adicional, elabora una 	

	propuesta de objetivos para su análisis y evaluación.	
COMITÉ DE GESTIÓN	2. Analiza y evalúa los objetivos siguiendo los criterios del ANEXO I. A cada objetivo propuesto se asigna una calificación particular por cada criterio. Se utiliza para ello el sistema ABC, y las escalas definidas a tal efecto.	
RESIGE	3. Asigna una calificación global para cada objetivo, promediada cualitativamente entre las calificaciones particulares de los diferentes criterios y las registra en el Formato de registro “Priorización de Objetivos” 4. Ordena los objetivos según su valoración por orden de mayor a menor prioridad.	 <i>Priorización de objetivos R-P-PE-PRIOBJ</i>
GERENCIA	5. Aprueba la priorización resultante. Siempre que no exista incumplimiento legal, pueden quedar aspectos ambientales significativos en baja prioridad por motivos tecnológicos o económicos. 6. Los objetivos seleccionados quedan plasmados en el documento “Objetivos Campaña 20XX-20XX”, debidamente fechado y firmado.	 <i>Objetivos Campaña 20XX- 20XX</i>
RESIGE	7. Se asegura que la definición de los objetivos se realiza de forma clara, específica, realista y alcanzable, siendo coherentes con las LEBs y dirigidos a la mejora continua y prevención de la contaminación recogidos en las políticas de la organización.	
RESIGE	8. Desarrolla un “Programa de Gestión”, para los objetivos prioritarios, en los que se contemplan las metas, los indicadores, variables de control, los responsables de ejecución, los recursos económicos y tecnológicos, así como la frecuencia y el responsable del seguimiento de su cumplimiento. <ul style="list-style-type: none"> • Se asegura de que se cuentan con los recursos humanos y financieros suficientes que se requieren para alcanzar los objetivos y metas. • Se asegura, asimismo, que se define en el “Programa de Gestión“ los métodos de seguimiento y evaluación, incluyendo cómo y quién seguirá los objetivos, cómo se tratarán los problemas y las desviaciones y quién es el responsable de iniciar y controlar la acción correctora adoptada. 9. En dicho programa recoge, así mismo, cambios en el sistema de gestión y todo lo que se prevea que pueda afectar al sistema de gestión durante el año.	  R-P-PE-PG Programa de Gestión ¹
DIRECCIÓN	10. Aprueba el Programa de Gestión.	
RESIGE	11. Se asegura que el Programa de Gestión es entendido por el personal con responsabilidad en la empresa, aplicando los canales de comunicación establecidos en la empresa. 12. Revisa trimestralmente el Programa de Gestión y anualmente junto con la Revisión por la Dirección. 13. Archiva toda la documentación asociada a los mismos. 14. Valida las políticas y estrategias a través de los indicadores de resultados y de las encuestas de clientes y personal.	

¹ El Programa de Gestión, en cuanto a objetivos medioambientales se refiere, equivale al Programa Medioambiental, requisito de la norma UNE-EN ISO 14001.

RESIGE	<p>15. Se asegura que se evalúa a intervalos planificados el sistema de gestión, basándose en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los elementos de entrada de la comunicación, tanto externa como interna, - los elementos de entrada de cualquier otra información relativa a la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión, - las conclusiones de los análisis de los resultados de verificación - los resultados de la revisión por la dirección 	
RESIGE	<p>16. Por último, elabora una planificación temporal de todas las actividades importantes para el año (revisiones por la dirección, auditorías, actualizaciones, planificación de la verificación, encuestas, evaluación proveedores, evaluación formación...).</p>	

c) Planes de Calidad, Medio Ambiente e Inocuidad de los Alimentos.

¿QUIÉN?	¿QUÉ HACE?	DOCUMENTO
RESIGE	1. Elabora planes de calidad, de medio ambiente y de inocuidad de los alimentos, <ul style="list-style-type: none"> - 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; - para la identificación y adquisición de aquellos equipos, medios, instalaciones, recursos y conocimientos que puedan ser necesarios para lograr la calidad requerida y la actuación medioambiental adecuada. Esta identificación es llevada a cabo al proceder a la revisión de los requisitos de los clientes, con los que se elaborará la oferta; - igualmente, al revisar las ofertas con los clientes se asegura la compatibilidad del proceso con su producto, su prestación y su control. Con la información obtenida, y según sea aplicable, se procede a la actualización de las técnicas de control de calidad y de determinación de los aspectos medioambientales, incluyendo el desarrollo de nuevos procedimientos; - para la identificación de las verificaciones adecuadas en las etapas convenientes de la realización del producto que quedarán definidas en el Plan de Calidad y Medio Ambiente correspondiente, si es aplicable su preparación; - para la 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; - para la identificación y preparación de los Registros de Calidad y de Medio Ambiente que quedarán definidos en el Plan de Calidad y de Medio Ambiente correspondiente, si es aplicable su preparación, o, en su defecto, por los criterios establecidos en el Sistema de Calidad y de Gestión Medioambiental de S.C.A. HORTOFRUTI, y los requerimientos del propio cliente detectados en la revisión de las ofertas. 	 Planes de Calidad, Medio Ambiente e Inocuidad de los Alimentos
GERENCIA	2. Aprueba y revisa los Planes de Calidad, de Medio Ambiente y de Inocuidad de los Alimentos.	

d) Revisión de la Gestión por la Dirección.

¿QUIÉN?	¿QUÉ HACE?	DOCUMENTO
RESIGE	1. Programa la <i>Revisión por la Dirección</i> . Dicha revisión se realiza por lo menos una vez al año, pudiéndose asimismo ejecutar varias reuniones parciales, de modo que se revise todo el sistema (de gestión de la calidad y medio ambiente) en el año. 2. Se asegura que los asistentes sean notificados con antelación de la reunión. Informa del lugar y hora. Como mínimo deberá asistir el Comité de Gestión, la gerencia de la empresa y el RESIGE.	
CONSEJO RECTOR GERENCIA	3. Preside las reuniones de revisión. La reunión cubre la siguiente agenda: <ol style="list-style-type: none"> a. Evaluación de las conclusiones de las auditorías internas y externas al Sistema de Gestión. b. Evaluación del grado en que funcionan la Política, los objetivos y las metas. c. Estado de las No Conformidades y Acciones Correctivas y Preventivas. d. Plan de mejora de los indicadores medioambientales. e. Resultados de las revisiones medioambientales y evaluación de los aspectos e impactos medioambientales. f. Grado de la satisfacción del cliente. g. Gestión de los recursos. h. Eficacia de los procedimientos documentados. i. 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. j. Funcionamiento de los procesos y conformidad de los productos. k. Situaciones de emergencia, accidentes y retirada del producto, así como los planes de actuación y emergencia. l. Evaluación de las actividades de comunicación internas y externas. m. Quejas y Reclamaciones, pérdidas de clientes, posicionamiento de la competencia. n. Cambios previsibles en el mercado, la tecnología y en el entorno, así como su influencia en el Sistema de Gestión. o. Cambios en la legislación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales identificados. p. Motivos de preocupación de partes interesadas. q. Recomendaciones para la mejora. r. Evaluación de la formación. s. Seguimiento de acciones de revisiones anteriores. t. Revisión de los resultados de las actividades de actualización del sistema. u. Revisión del Manual, la Política y otros documentos que sean necesarios. v. Necesidad de alguna Planificación de la Calidad, Medio Ambiente o Inocuidad de los Alimentos. w. Evaluación de las oportunidades de mejora x. Necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión. 	 <i>Revisión por la dirección: Check list R-P-PE-RDCHECK</i> 
RESIGE	4. Elabora el <i>Informe Anual de Revisión por la Dirección</i> .	

		Informe anual de Revisión por la Dirección
GERENCIA	5. Aprueba el <i>Informe Anual de Revisión por la Dirección</i> , que tiene carácter de documento controlado y que incluye consideraciones sobre la necesidad de modificar y mejorar las intenciones generales de S.C.A. HORTOFRUTI , con relación a la Calidad y al Medio Ambiente, así como la necesidad de modificar y mejorar la Política, los objetivos y metas, los programas y procedimientos, los productos en relación a los requisitos de los clientes, y otros componentes clave del sistema de gestión, además de evaluar las necesidades de recursos, en general así como evaluar las oportunidades de mejora.	

ANEXO I: Establecimiento de Objetivos.**1. Objetivos de Calidad.**

La viabilidad de los objetivos propuestos de calidad, siempre coherentes con las LEBs, se analizará y evaluará según los criterios:

- Aumento de ingresos,
- Bajada de costes unitarios,
- Satisfacción de los clientes,
- Satisfacción de los trabajadores.

Criterio	Poco importante (C=1)	Importante (B=3)	Muy Importante (A=5)
Aumento de ingresos	Muy caro, inabordable, periodo de retorno muy largo y beneficios económicos nulos	Económicamente aceptable o abordable, periodo de retorno asumible y ciertos beneficios económicos	Económicamente aceptable y abordable, periodo de retorno corto y beneficios económicos interesantes
Bajada de costes unitarios	Muy caro, inabordable, periodo de retorno muy largo y beneficios económicos nulos	Económicamente aceptable o abordable, periodo de retorno asumible y ciertos beneficios económicos	Económicamente aceptable y abordable, periodo de retorno corto y beneficios económicos interesantes
Satisfacción clientes	No existe <u>ninguna</u> queja, reclamación o denuncia al respecto	Existe <u>una</u> queja, reclamación o denuncia al respecto	Existe <u>más de una</u> queja, reclamación y/o denuncia al respecto
Satisfacción empleados	No existe <u>ninguna</u> queja, reclamación o denuncia al respecto	Existen <u>más de 3</u> quejas, reclamaciones o denuncias al respecto	Existen <u>más de 5</u> quejas, reclamaciones y/o denuncias al respecto

2. Objetivos medioambientales.

2.1. A la hora de establecer objetivos medioambientales, la organización considerará siempre en primer lugar los aspectos medioambientales **significativos**.

La viabilidad de los objetivos propuestos para estos aspectos significativos se analizará y evaluará posteriormente según los criterios:

- Opciones tecnológicas y
- Posibilidades económicas de inversión y/o posibles beneficios económicos derivados.

Las escalas de valoración definidas por la organización para cada uno de estos criterios son las siguientes:

Criterio	Poco importante (C=1)	Importante (B=3)	Muy Importante (A=5)
Tecnologías opcionales en el mercado	No existe alternativa o está en fase experimental	Existen técnicas o metodologías alternativas de baja implantación y riesgos técnicos probables	Existen técnicas o metodologías alternativas, altamente implantadas, contrastadas y de riesgos

			técnicos casi nulos
Posibilidad económica de inversión y brevedad de periodo de retorno o beneficios económicos derivados	Muy caro, inabordable, periodo de retorno muy largo y beneficios económicos nulos	Económicamente aceptable o abordable, periodo de retorno asumible y ciertos beneficios económicos	Económicamente aceptable y abordable, periodo de retorno corto y beneficios económicos interesantes

2.2. La organización, además de establecer objetivos sobre los aspectos medioambientales significativos pueden establecer otros objetivos “de mejora” sobre aspectos medioambientales **no significativos**.

Para ello, además de considerar los criterios anteriores, ha definido otros criterios adicionales a tener en cuenta y sus respectivas escalas de valoración:

- Opinión de las partes interesadas
- Requisitos legales de futura aplicación

Criterio	Poco importante (C=1)	Importante (B=3)	Muy Importante (A=5)
Opinión de las partes interesadas	No existe <u>ninguna</u> queja, reclamación o denuncia al respecto	Existe <u>una</u> queja, reclamación o denuncia al respecto	Existe <u>más de una</u> queja, reclamación y/o denuncia al respecto
Requisitos legales de futura aplicación	No se prevé ningún requisito aplicable al respecto	Se prevé la entrada en vigor en breve de nuevos requisitos aplicables al respecto y la adecuación de los mismo supone poco tiempo o esfuerzo	Se prevé la entrada en vigor en breve de nuevos requisitos aplicables y la adecuación a los mismos supone mucho tiempo y/o esfuerzo

PRIORIZACIÓN DE OBJETIVOS

		Criterios (*)						Valoración global	Priorización
		Significancia	Tecnología	Económico	Requisitos legales y otros	Partes interesadas			
Objetivos medioambientales propuestos	Observaciones								

(*) Los objetivos a establecer sobre aspectos significativos considerarán las 3 primeras columnas. Otros objetivos de mejora pueden considerar además otros criterios adicionales que defina la organización.

Revisado y aprobado: _____ Fecha:
 Dirección de la empresa

PROGRAMA DE GESTIÓN

AÑO:

OBJETIVO Y METAS	OC1: AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE M1OC1: Alcanzar una puntuación ≥ 9 en el atributo "en general estoy satisfecho con el producto recibido" (cuestionario de satisfacción de clientes) en el año 20XX. M2OC1: Reducir un 50% las reclamaciones con respecto a la campaña anterior						
Indicador:	IC01: Valoración del cuestionario de satisfacción del cliente. IC02: Reclamaciones recibidas durante la campaña 20XX-20XX.						
Forma de cálculo:	IC01: Puntuación media del ítem 10 del cuestionario de satisfacción del cliente. IC02: Nº de Reclamaciones recibidas.						
Valor de referencia:	IC01: ≥ 9 IC02: $< 0.5 * (\text{IC02 de Campaña Anterior})$						
Fuentes de información:	IC01: Procedimiento "Satisfacción del cliente"; P-SATISFACCIÓN. IC02: Reclamaciones del cliente entregadas al Responsable Comercial.						
Seguimiento y presentación:	IC01: Anual y gráfica comparativa anual con programa informático IC02: Mensual y se representa gráficamente el valor del indicador frente al valor de referencia con programa informático.						
Nº	Acciones	Responsable	Fecha inicio	Plazo	Fecha seguimiento	OK?	Recursos/Medios
1	Envío de carta explicativa sobre la realización de la encuesta de satisfacción para establecer mecanismos de comunicación directa con los clientes, así como envío simultáneo de encuestas de satisfacción de los clientes por fax y correo electrónico.	RESIGE					
2	Dar tratamiento a todas las reclamaciones en menos de 48 horas.	Resp. Calidad					
3	Evaluar económicamente las reclamaciones.	Gerencia					
4	Crear un formato más cómodo para la contestación de los ítems. del cuestionario.	RESIGE					
5	Segmentación de las reclamaciones por producto y por las distintas variedades, según las especificaciones de cada cliente.	Resp. Calidad					
6	Aumentar el número de controles de calidad.	R. Calidad					
7	Insistir a los agricultores en las condiciones óptimas de recolección mediante reuniones formativas e informativas, penalizaciones y rotaciones de pedidos.	R. Comercial R. Técnico RESIGE					
Observaciones durante el seguimiento y Valoración final, incluido el grado de cumplimiento (%)							

Revisado y aprobado: _____

Fecha:

PROGRAMA DE GESTIÓN

AÑO:

OBJETIVO Y METAS	OC2: AUMENTAR EL NIVEL DE ORGANIZACIÓN INTERNA M1OC2: Reducir un 50% el Número de accidentes con respecto a la campaña anterior. M2OC2: Mejorar un 50% la puntuación de las encuestas de satisfacción de los trabajadores con respecto a la campaña anterior.						
Indicador:	IC03: Valoración del número de accidentes de los trabajadores. IC04: Valoración del cuestionario de satisfacción a los trabajadores.						
Forma de cálculo:	IC03: N° días baja/1000 horas trabajadas. IC04: Puntuación media del ítem 10 del cuestionario de satisfacción de las manipuladoras.						
Valor de referencia:	IC03: < 0.5*(IC03 Campaña Anterior) IC04: > 0.5*(IC04 Campaña Anterior)						
Fuentes de información:	IC03: Datos recabados de Mafre. IC04: Resultados del cuestionario satisfacción de las manipuladoras.						
Seguimiento y presentación:	IC03: Semestral y gráfica comparativa anual con programa informático IC04: Anual y gráfica comparativa anual con programa informático.						
N°	Acciones	Responsable	Fecha inicio	Plazo	Fecha seguimiento	OK?	Recursos/Medios
1	Reuniones quincenales informativas y de alineamiento de la gerencia con el equipo responsable en campaña.	Gerencia					
2	Cursos formativos a los trabajadores del almacén.	Gerencia					
3	Realización de encuestas a los trabajadores.	RESIGE					
4	Incentivar a los trabajadores en el buen trato con el resto de trabajadores.	Gerencia					
5	Realización de buzón de sugerencias.	RESIGE					
Observaciones durante el seguimiento y Valoración final, incluido el grado de cumplimiento (%)							

Revisado y aprobado: _____

Fecha:

PROGRAMA DE GESTIÓN

AÑO:

OBJETIVO Y METAS	OC3: MEJORAR LA IMAGEN DE LA COOPERATIVA M1OC3: Alcanzar una puntuación ≥ 9 en el atributo "estoy satisfecho con la imagen" (cuestionario de satisfacción de clientes) en el año 20XX.						
Indicador:	IC05: Valoración del cuestionario de satisfacción del cliente.						
Forma de cálculo:	IC05: Puntuación media del ítem 8 del cuestionario de satisfacción del cliente.						
Valor de referencia:	IC05: ≥ 9						
Fuentes de información:	IC05: Procedimiento "Satisfacción del cliente"; P-SATISFACCIÓN.						
Seguimiento y presentación:	IC05: Anual y gráfica comparativa anual con programa informático.						
Nº	Acciones	Responsable	Fecha inicio	Plazo	Fecha seguimiento	OK?	Recursos/Medios
1	Realizar mejoras de acondicionamiento exterior e interior de la nave, adaptándose al BRC.	Gerencia					
2	Incentivar al personal de la empresa para transmitir a los trabajadores buen agrado en el diálogo, basándose en la correcta educación en la comunicación de declaraciones.	RESIGE					
3	Incentivar a los trabajadores en el buen trato con el personal externo (proveedores y clientes).	Gerencia					
4	Proporcionar al personal de uniformes equitativos al puesto de trabajo que se ocupe en el almacén.	Gerencia					
Observaciones durante el seguimiento y Valoración final, incluido el grado de cumplimiento (%)							

Revisado y aprobado: _____

Fecha:

R-P-PE-PG.V01

PROGRAMA DE GESTIÓN

AÑO:

OBJETIVO Y METAS		OM1: ASEGURAR LA SALUD DEL CONSUMIDOR					
		M1OM1: No detectar materias activas no autorizadas o superar los LMR autorizados por los clientes.					
Indicador:		IM01: Residuos					
Forma de cálculo:		IM01: N° análisis de residuos realizados no conformes / N° análisis de residuos realizados totales.					
Valor de referencia:		IM01: 0					
Fuentes de información:		IM01: Plan de Calidad Sanitaria de la Fruta.					
Seguimiento y presentación:		IM01: Trimestral y gráfica comparativa anual para ver la evolución con programa informático.					
N°	Acciones	Responsable	Fecha inicio	Plazo	Fecha seguimiento	OK?	Recursos/Medios
1	Pasar Auditoria interna de EUREPGAP.	RESIGE					
2	Auditoria de renovación de EUREPGAP.	Gerente					
3	Involucración de técnicos y agricultores	Gerente					
4	Acciones de sensibilización	RESIGE					
Observaciones durante el seguimiento y Valoración final, incluido el grado de cumplimiento (%)							

Revisado y aprobado: _____

Fecha:

R-P-PE-PG.V01

PROGRAMA DE GESTIÓN

AÑO:

OBJETIVO Y METAS		OM2: SER MÁS EFICIENTES EN EL USO DE LA ENERGÍA					
		M1OM2: Reducir un 10% el consumo de electricidad durante el primer semestre del año 20XX.					
Indicador:		IM02: Consumo de electricidad.					
Forma de cálculo:		IM02: Suma de los Kwh correspondientes a las facturas Enero-Junio 20XX					
Valor de referencia:		IM02: (1-0.1)*(Consumo en Kwh durante primer semestre año 20XX) Kwh					
Fuentes de información:		IM02: Facturas de electricidad.					
Seguimiento y presentación:		IM02: Mensual y se representa mediante una gráfica frente al dato del año anterior con programa informático.					
Nº	Acciones	Responsable	Fecha inicio	Plazo	Fecha seguimiento	OK?	Recursos/Medios
1	Revisión preventiva de maquinaria	R. Mantenimiento					
2	Utilización adecuada de cámaras y maqui eléctrica	Jefe Almacén					
3	Aprovechamiento máximo de la luz natural.	Jefe Almacén					
Observaciones durante el seguimiento y Valoración final, incluido el grado de cumplimiento (%)							

Revisado y aprobado: _____

Fecha:

R-P-PE-PG.V01

<i>SCA HORTOFRUTI</i>	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: CHECK LIST
FECHA:	FIRMA DE LA DIRECCIÓN:
El presente informe contiene el resumen del a Revisión del Sistema de Gestión por parte de la Dirección de la empresa para el año ____.	
AGENDA	
✓ Marcar con este símbolo el cumplimiento del punto de la agenda	
<input type="checkbox"/> Evaluación de las conclusiones de las auditorías internas y externas del sistema de gestión. <input type="checkbox"/> Evaluación del grado en que funcionan la política, los objetivos y las metas. <input type="checkbox"/> Resultados de las revisiones medioambientales y evaluación de los aspectos e impactos medioambientales. <input type="checkbox"/> Situaciones de emergencia, accidentes y retirada del producto, así como los planes establecidos. <input type="checkbox"/> Plan de Mejora de los indicadores medioambientales. <input type="checkbox"/> Revisión del Manual, las Políticas y otros documentos que sean necesarios. <input type="checkbox"/> Eficacia de los procedimientos documentados. <input type="checkbox"/> 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. <input type="checkbox"/> Funcionamiento de los procesos y conformidad de los productos. <input type="checkbox"/> Estado de las No Conformidades y Acciones Correctoras y Preventivas. <input type="checkbox"/> Evaluación de las actividades de comunicación internas y externas. <input type="checkbox"/> Quejas y reclamaciones, pérdidas de clientes, posicionamiento de la competencia. <input type="checkbox"/> Grado de satisfacción del cliente. <input type="checkbox"/> Cambios previsibles en el mercado, la tecnología y en el entorno, así como su influencia en el sistema de gestión. <input type="checkbox"/> Cambios en la legislación que puedan afectar al sistema de gestión y evaluación del cumplimiento de requisitos legales identificados. <input type="checkbox"/> Resultados de la evaluación periódica del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba. <input type="checkbox"/> Motivos de preocupación de partes interesadas. <input type="checkbox"/> Seguimiento de acciones de revisiones anteriores. <input type="checkbox"/> Revisión de los resultados de las actividades de actualización del sistema. <input type="checkbox"/> Recomendaciones para la mejora. <input type="checkbox"/> Gestión de los recursos. <input type="checkbox"/> Evaluación de la formación. <input type="checkbox"/> Necesidad de alguna Planificación de la Calidad, Medio Ambiente o Inocuidad de los Alimentos. <input type="checkbox"/> Evaluación de las oportunidades de mejora. <input type="checkbox"/> Necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión.	

OBSERVACIONES: _____

RESULTADOS DE LA REVISIÓN (Decisiones y acciones relacionadas con):

- Aseguramiento e inocuidad de los alimentos, de la calidad y de los aspectos medioambientales.
- Mejora de la eficacia del sistema de gestión.
- Necesidades de recursos.
- Revisiones de las Políticas y de los Objetivos.