

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



**Instituto de Ciencias Matemáticas
Ingeniería en Auditoría y Control de Gestión**

**“Diseño de un Sistema de Control de Gestión de Calidad basado en la
Norma ISO 9001:2000 y Sistema HACCP en una empresa agroindustrial
de Guayaquil Año 2007”**

TESIS DE GRADO

Previa a la Obtención del Título de:

**INGENIERA EN AUDITORÍA Y CONTROL DE GESTIÓN
ESPECIALIZACIÓN CALIDAD DE PROCESOS**

Presentada por:

Sully Johanna Ramos Negrete

GUAYAQUIL – ECUADOR

AÑO

2008

DEDICATORIA

A MIS PADRES, por creer en mí,
por apoyarme, alentarme y sobre
todo por brindarme su amor
incondicional en todo momento,
los amo.

AGRADECIMIENTO

A DIOS por estar siempre a mi lado en todo momento.

A mis PADRES por ser un pilar fundamental en mi vida, a mi tío Luís Negrete por ayudarme en todo momento con la realización de esta tesis, a la master Vanessa Leyton por ser una excelente maestra y apoyarme con ciertas inquietudes, y en especial a una persona que quiero y estimo muchísimo.

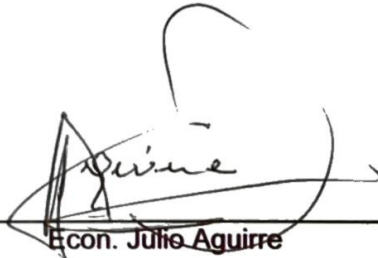
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



CPA- Vanesa Leyton
Presidenta



Ing. Jorge Fernández
Director Tesis



Econ. Julio Aguirre
Primer Vocal Principal

DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL"



Sully Ramos

Srta. Sully Ramos Negrete

RESUMEN

Como consecuencia La seguridad de los alimentos o inocuidad en los productos alimenticios elaborados o manufacturados, tanto en servicios de alimentación como en las fábricas de alimentos, se han convertido en uno de los pilares más importantes y de mayor valor agregado no sólo en el comercio nacional sino también a nivel mundial.

Puesto que las exigencias del consumidor por obtener un producto inocuo son cada vez más rigurosas, esto ha originado que las empresas dedicadas a la elaboración y manipulación de alimentos en la agroindustria ecuatoriana tomen medidas de control para mejorar su competitividad en el mercado nacional e internacional. Esto originó que se busque la implementación no sólo de un sistema integral de todos sus elementos sino que a su vez se realice un análisis de los puntos críticos de control en la elaboración de un alimento, lo que soporta a que las empresas, ~~h~~quieran cumplir con un sin número de requisitos para satisfacer las necesidades más exigentes de sus clientes, demostrando y garantizando así la calidad e inocuidad de sus productos.

Los datos de una investigación realizada por la Organización Mundial de la Salud revelaron que miles de personas mueren por consumir alimentos y aguas contaminadas, los mismos que fueron ocasionados por la mala manipulación, elaboración, o prácticas dentro del proceso de éstos productos.

Dado estos sucesos uno de los requisitos que en la actualidad exige el comercio empresarial a nivel mundial, es la implementación de Normas Internacionales de Calidad, las cuales garantizan no sólo la calidad sino también en este tipo de industrias la seguridad alimentaria de un producto.

Cabe recalcar que un Sistema de Gestión de Calidad permite asegurar el control de los procesos, ya sea desde su inicio con el pedido o necesidad del cliente, el cual pasa por las fases de recepción, producción, hasta la fase de embalaje y almacenamiento, los cuales cumplen con los requerimientos de calidad e inocuidad, lo que conlleva a que se garantice alcanzar la satisfacción del cliente o cumplir con sus necesidades y exigencias.

El presente trabajo describe y analiza la elaboración de confitados, congelados y concentrados de frutas tropicales, con el fin de desarrollar procedimientos, registros, especificaciones, instructivos e indicadores que debe tener un modelo de Sistema de Gestión de Calidad para así lograr la mejora continua de todos los procesos dentro de un sistema alimentario. El nombre de este trabajo es “Diseño de un Sistema de Control de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 y Sistema HACCP aplicable a empresas agroindustriales de Guayaquil, año 2007”

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	VI
126	VII
ÍNDICE GENERAL	VIII
126	IX
ÍNDICE DE TABLAS	XIV
126	XV
ÍNDICE DE FIGURAS	XVI
ABREVIATURAS	XVII
INTRODUCCIÓN	1
126	2
CAPÍTULO 1	11
1. MARCO TEÓRICO	11
1.1 AUDITORÍA	11
1.1.1 Auditoría Interna.....	11
126	13
1.1.2 Auditoría de Gestión.....	12
1.1.3 Etapas de la Auditoría.....	12
1.1.3.1 Preparación / Planeación y Programación	12
1.1.3.1.1 Plan de Auditoría	14
1.1.3.1.2 Contenido del Plan de Auditoría	14
1.1.3.1.3 Principios y Técnicas básicas de la Auditoría.....	14
1.1.3.1.5 Revisión de Documentación.....	15
1.1.3.1.6 Propósito de la lista de verificación	16
1.1.3.1.7 Desarrollo de Preguntas	17
1.1.3.1.8 Determinación de la muestra para la auditoría.....	17

1.1.3.1.9 Listas de Verificación.....	17
1.1.3.1.10 Técnicas de Auditoría.....	18
1.1.3.2 Ejecución.....	20
1.1.3.2.1 Reunión de Apertura.....	20
1.1.3.2.2 Examen y análisis para obtener evidencia subjetiva / Revisión de la Evidencia.....	21
1.1.3.3 Informe / Reporte.....	22
1.1.3.3.1 Preparación del Reporte final.....	22
1.1.3.3.3 Aspectos que no deben incluirse en el Informe de Auditoría	23
1.1.3.4 Seguimiento.....	23
1.1.3.4.1 Plan de Acciones Correctivas / Calificación y Responsabilidad del Auditor	24
1.1.3.4.2 Verificación de la Eficacia de medidas correctivas	25
1.1.3.4.3 Cierre de la Auditoría.....	25
1.1.4 Sistema de Gestión de Calidad “SGC”	26
1.2 ISO	27
1.2.1 Definiciones	27
1.3 SISTEMA HACCP	29
1.3.1 Generalidades del Sistema HACCP	29
1.3.1.1 Las 5 Etapas Preliminares	30
1.3.1.1.1 Formación de un Equipo HACCP	30
1.3.1.1.2 Descripción del Producto	31
1.3.1.1.3 Determinación del uso al que ha de destinarse	31
1.3.1.1.4 Elaboración de un diagrama de Flujo	31
1.3.1.1.5 Confirmación in situ del diagrama de flujo	32
1.3.1.2 Los 7 Principios.....	32
1.3.1.2.1 Análisis de peligros y Medidas de Control	32

1.3.1.2.2	Determinación de los puntos críticos de control.....	33
1.3.1.2.3	Establecimiento de límites críticos para cada PCC.....	34
1.3.1.2.4	Establecimiento de un sistema de vigilancia para cada PCC	34
1.3.1.2.5	Establecimiento de medidas correctivas	36
1.3.1.2.6	Establecimiento de procedimientos de comprobación	38
1.3.1.2.7	Establecimiento de un sistema de documentación y registro	38
1.3.1.3	Capacitación.....	40
1.3.2	Directrices para la Aplicación del Sistema HACCP	41
1.3.3	Finalidad del Sistema HACCP	42
1.4	MATRIZ DEL BOSTON CONSULTING GROUP (BCG).....	42
CAPÍTULO 2	45
2. GENERALIDADES	45
2.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	45
2.1.1	Información Empresarial.....	45
2.1.1.1	Reseña Histórica	45
2.1.1.2	Misión	45
2.1.1.3	Visión.....	46
126	46
2.1.1.4	Política de Calidad	46
2.1.1.5	Objetivos	46
2.1.1.6	Servicios que presta.....	47
2.1.1.6.1	Elaboración de Confitados, Concentrados y Congelados de Frutas y Hortalizas.....	48
2.1.1.7	Clientes	48
2.1.1.8	Equipos que Utiliza.....	48
2.2 CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO	49

2.2.1 Mercado	49
2.2.1.1 Competencia	49
2.2.1.1.1 Marco de Análisis del Negocio.....	49
2.2.1.2 Macroeconomía	49
2.2.1.2.1 Ambiente Macroeconómico	49
2.2.1.2.2 Impacto de Ambiente Macroeconómico	54
2.2.1.3 Leyes y Reglamentos	65
2.2.1.3.1 Ambiente Regulatorio	65
2.2.1.3.2 Impacto de las Leyes y Regulaciones.....	65
2.2.1.4 Metas y Objetivos	72
2.2.1.5 Producto.....	72
2.2.1.6 Matriz BCG de Productos.....	75
2.2.1.7.....	76
2.2.1.8 Figura 2.3 Matriz BCG de Productos	76
2.2.1.9 HABITOS Y PREFERENCIAS DEL CONSUMIDOR.....	76
2.2.1.10 El jugo de naranja es el más vendido en casi todos los mercados de Europa y América del Norte. La demanda de jugos tropicales, fuera de la piña, es relativamente baja en la mayoría de los mercados, aunque los sabores tropicales adquieren cada vez mayor popularidad.Estructura Organizacional	76
2.2.1.10.1 Gobierno.....	76
2.2.1.10.2 Organigrama	77
2.2.1.11 Clientes y Proveedores	77
2.2.1.11.1 Clientes.....	77
2.2.1.11.2 Cadena de Abastecimiento	77
2.2.1.12 Análisis relativas a as operaciones del negocio.....	78
2.3 SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA.....	80
2.3.1 Análisis de Ratios	80

2.3.1.1 Capital de Trabajo	80
2.3.1.2 Índice de Liquidez.....	81
2.3.1.3 Prueba Ácida.....	82
2.3.1.4 Rotación de Cuentas por Cobrar	83
2.3.1.5 Días de Cobro de Cartera	84
2.3.1.6 Rotación de Activos.....	85
2.3.1.7 Razón de Endeudamiento.....	86
2.3.1.8 Razón de Cobertura	87
2.3.1.9 Rendimiento sobre el Patrimonio	88
2.3.1.10 Utilidad Neta.....	89
2.3.1.11 Rendimiento sobre el Activo	90
2.3.1.12 Utilidad Operacional.....	91
2.3.1.13 Inversión de Capital	92
2.3.1.14 Independencia Financiera.....	93
2.3.2 Análisis Multivariado.....	94
CAPÍTULO 3	100
3. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN ISO 9001:2000 Y SISTEMA HACCP	100
3.1 GENERALIDADES	100
3.2 CERTIFICADO DE CALIDAD	100
126	102
3.3 VENTAJAS DE IMPLEMENTACION DE UN SGC.....	101
3.4 CERTIFICACIÓN	101
3.5 OBJETIVO DEL DISEÑO.....	102
CAPÍTULO 4	103
4. MANUALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA HACCP.....	103
4.1 MANUAL DE CALIDAD	103
4.1.1 Objetivo	103

4.2 MANUAL PROCESOS	104
126	105
4.2.1 Planificación Estratégica.....	104
4.2.1.1 Objeto.....	104
4.2.1.2 Alcance.....	104
4.2.2 Diseño y Desarrollo de Sistemas de Elaboración.....	104
4.2.2.1 Objeto	104
4.2.2.2 Alcance.....	105
4.3 MANUAL HACCP	105
CAPÍTULO 5	106
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	106
5.1 CONCLUSIONES	106
126	108
5.2 RECOMENDACIONES	108
ANEXOS	109
126	114
GLOSARIO	122
126	125
BIBLIOGRAFÍA	126

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Néctares y Bebidas.....	51
Tabla 2.2 Jugos	52
Tabla 2.3 Varios	53
Tabla 2.4 Análisis Comparativo de Oportunidades de Mercado Internacional	55
Tabla 2.5 Prospecto de Mercado Norteamericano.....	56
Tabla 2.6 Costo Estimado para producir jugo de fruta	57
Tabla 2.7 Tarifas Aduaneras Fruta Simple / Holanda	69
Tabla 2.8 Tarifas Aduaneras Fruta Concentrada / Holanda	70
Tabla 2.9: Índice de Liquidez, Análisis de Ratios (Capital de Trabajo)	80
Tabla 2.10: Índice de Liquidez, Análisis de Ratios (Índice de Liquidez). 81	
Tabla 2.11: Índice de Liquidez, Análisis de Ratios (Prueba Ácida).....	82
Tabla 2.12: Índice de Actividad o Eficiencia, Análisis de Ratios (Rotación de Cuentas por Cobrar)	83
Tabla 2.13: Índice de Actividad o Eficiencia, Análisis de Ratios (Días de Cobro de Cartera)	84
Tabla 2.14: Índice de Actividad o Eficiencia, Análisis de Ratios (Rotación de Activos)	85
Tabla 2.15: Índice de Apalancamiento, Análisis de Ratios (Razón de Endeudamiento).....	86
Tabla 2.16: Índice de Apalancamiento, Análisis de Ratios (Razón de Cobertura).....	87
Tabla 2.17: Índice de Rentabilidad, Análisis de Ratios (Rendimiento sobre el Patrimonio)	88
Tabla 2.18: Índice de Rentabilidad, Análisis de Ratios (Utilidad Neta)	89

Tabla 2.19: Índice de Rentabilidad, Análisis de Ratios (Rendimiento sobre el Activo).....	90
Tabla 2.20: Índice de Rentabilidad, Análisis de Ratios (Utilidad Operacional).....	91
Tabla 2.21: Índice de Rentabilidad, Análisis de Ratios (Inversión de Capital)	92
Tabla 2.22: Índice de Rentabilidad, Análisis de Ratios (Independencia Financiera).....	93
Tabla 2.23: Observaciones de las variables; Análisis Multivariado.....	95
Tabla 2.24: Gráfico de Línea de Observaciones de la variable Capital de Trabajo	95
Tabla 2.25: Gráfico de Línea de Observaciones de la variable Razón de Cobertura Financiera.....	95
Tabla 2.26: Análisis Descriptivo de las Variables Capital de Trabajo y Cobertura Financiera.....	96
Tabla 2.27: Gráfico de Análisis de Mínimos Cuadrados para Utilidad Neta	97
Tabla 2.28: Gráfico de Análisis de Mínimos Cuadrados para Capital de Trabajo	97
Tabla 2.20: Gráfico de Análisis de Mínimos Cuadrados para Cobertura Financiera.....	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1: Business Growth Rate	44
Figura 2.1 Productos	48
Figura 2.2 Equipos	49
Figura 2.3 Porcentaje de Utilización de Fruta.....	56
Figura 2.4 Porcentaje de Grados Brix	56
Figura 2.5 Porcentaje de Preferencia	
Arancelaria	70
Figura 2.64 Estructura Organizacional	77

ABREVIATURAS

ARPPC	Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control (HACCP)
BPM	Buenas Prácticas de Manufacturas
ETAs	Enfermedades Transmitidas por Alimentos
GMP	Good Manufacturing Practices (BPM)
HACCP	Hazard Analysis Critical Control Point
ICE	Impuesto a Consumos Especiales
ISO	International Organization for Standardization
IVA	Impuesto al Valor Agregado
OCIA	International Organic Crop Improvement Association
OMC	Organización Mundial de Comercio
PCC	Puntos Críticos de Control
RFIR	Retención en la Fuente del Impuesto a la Renta
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
SGIA	Sistema de Inocuidad de los Alimentos
SAC's	Solicitudes de las Acciones Correctivas

INTRODUCCIÓN

Sin duda alguna los alimentos son los productos de primera necesidad de consumo masivo, lo mismo que implica a que éstos sean los más elaborados y comercializados no sólo a nivel nacional sino también internacional debido a la fuerte demanda que existe por éstos.

En la actualidad debido a la fuerte competencia y oferta que existe entre el mercado global por productos alimenticios, las empresas se ven obligadas a realizar desarrollos e investigaciones constantes, tanto para la mejora de sus productos como hacia la buena atención de sus clientes, es por esto que surgen los diversos organismos calificadores de la calidad, que mediante normas rigurosamente estrictas ayudan a que éstos objetivos se cumplan.

Todos tenemos derecho a esperar que los alimentos que comemos sean inocuos y aptos para el consumo. Las enfermedades de transmisión alimentaria y los daños provocados por los alimentos pueden ser fatales. Pero hay además otras consecuencias, los brotes de enfermedades transmitidas por los alimentos no inocuos, los mismos que pueden perjudicar no solo al comercio sino también al turismo y economía de un país puesto que provocan pérdidas de ingresos, desempleo y conflictos.

El comercio de productos alimenticios van en aumento, proporcionando así importantes beneficios sociales y económicos. Pero ello facilita también la propagación de enfermedades en el mundo. Los hábitos de consumo de alimentos también han sufrido cambios importantes en muchos países durante los dos últimos decenios y, en consecuencia, se han perfeccionado nuevas técnicas de producción, preparación y distribución de alimentos. Por consiguiente, es imprescindible un control eficaz de la higiene, a fin de evitar

consecuencias perjudiciales que se derivan de las enfermedades y los daños provocados por los alimentos y por el deterioro de los mismos, para la salud y la economía.

Todos, tanto agricultores y cultivadores, fabricantes y elaboradores, manipuladores y consumidores de alimentos, tienen la responsabilidad de asegurarse que los alimentos que consumimos sean inocuos y aptos para nuestro consumo. Estos principios generales establecen una base sólida para asegurar la higiene de los alimentos y deberían aplicarse junto con las de prácticas de higiene, cuando sea apropiado, y con las directrices sobre criterios microbiológicos.

Se recomienda la adopción, siempre que sea posible, de un enfoque basado en el sistema de HACCP para elevar el nivel de inocuidad de los alimentos, tal como se describe en el Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (HACCP) y Directrices para su Aplicación.

Una de las empresas que se encuentra en la búsqueda de mejorar su calidad de producción e implementar un sistema de calidad es [Foods LifeRamos S.A.](#), ésta es una organización que se dedica a la elaboración de confitados, congelados y concentrados de pulpas de frutas tropicales, la cual utiliza una serie de equipos, maquinaria y capital humano, que le permiten monitorear las veinticuatro horas del día su producción en tiempo real y backups de eventos, para lo cual cuenta con los registros necesarios para una buena trazabilidad de los mismos.

CAPÍTULO 1

1. MARCO TEÓRICO

1.1 AUDITORÍA

La Auditoría es aquel instrumento de gestión que ha de incluir una evaluación sistemática, documentada y objetiva de la eficacia del sistema de prevención para lo cual deberá ser realizada de acuerdo con las normas técnicas establecidas o que puedan establecerse, y teniendo en cuenta la información recibida de los trabajadores.

1.1.1 Auditoría Interna

La auditoría interna es una revisión continua de los registros y procedimientos de un negocio, llevada a cabo por su propio personal para determinar si los procedimientos establecidos y las directrices administrativas se están siguiendo. Es la actividad que añade credibilidad a los reportes producidos y usados dentro de una organización.

Surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo.

El objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. Este

objetivo se cumple a través de otros más específicos como los siguientes:

- a) Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.
- b) Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control interno lo que implica el relevamiento y evaluación, tanto del sistema de control interno contable como el operativo.

1.1.2 Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficiencia de la gestión teniendo en cuenta los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

1.1.3 Etapas de la Auditoría

1.1.3.1 Preparación / Planeación y Programación

Planear una auditoría implica determinar sistemáticamente cuáles áreas y procesos deben ser auditados y con qué frecuencia.

La programación de una auditoría es la parte de la planeación del proceso de auditoría que establece un itinerario para realizar las auditorías.

La planeación de las actividades de una auditoría en particular incluye:

- Selección específica de los procesos a ser auditados.
- Conocimiento de los procesos a ser auditados.
- Determinación de los recursos necesarios.
- Estimación de la fecha para realizarla.

Se debe determinar los requisitos generales contra los cuales debe ser realizada la auditoría, estos requisitos pueden estar definidos en documentos tales como procedimientos, instructivos, planos, contratos, etc.

Una vez determinados los requisitos básicos se debe establecer la frecuencia de las auditorías y las fecha tentativas para conducir las. Estableciendo estos factores puede ser útil preparar un programa maestro identificando lo siguiente:

- Proceso a ser auditado
- Tipo de auditoría
- Sitios a visitar (localización)
- Frecuencia de las auditorías
- Fechas requeridas o tentativas
- Documentos de referencia (auditorías previas)

- Requisitos de calificación especificados para el personal de la auditoría (si aplica)
- Número de miembros del equipo

1.1.3.1.1 Plan de Auditoría

El plan de auditoría será completado en este momento y remitido al proceso a ser auditado.

El plan debe ser enviado a todos los individuos involucrados en el proceso específico a auditar y se debe identificar el programa de auditoría incluyendo las fechas y horas de las reuniones de apertura y cierre.

1.1.3.1.2 Contenido del Plan de Auditoría

- ✓ Objetivo y alcance
- ✓ Documentos de referencia
- ✓ Equipo auditor
- ✓ Lugar y fecha
- ✓ Programación de los elementos de auditoría (itinerario)
- ✓ Datos confidenciales (si es aplicable)
- ✓ Resumen de hallazgos de auditorías anteriores
- ✓ Resumen de hallazgos de la revisión documental

1.1.3.1.3 Principios y Técnicas básicas de la Auditoría

- Amplio conocimiento en técnicas de auditoría

- Alcance de la auditoría
- Técnicas practicadas
- Objetividad
- Separar hechos de conjeturas
- Mantener al auditado informado
- Juicios de valor
- Entrevistas en un ambiente apropiado
- Cumplir con las costumbres

1.1.3.1.4 Preparación de la Auditoría

- ✓ Determinar el alcance de la auditoría
- ✓ Establecer la profundidad de la auditoría
 - Auditoría de escritorio – documental
 - Auditoría de conformidad – sitio
- ✓ Selección del equipo auditor
- ✓ Revisión de la documentación del sistema
- ✓ Preparación de listas de verificación
- ✓ Asignación de responsabilidades

1.1.3.1.5 Revisión de Documentación

- a. Agenda

- b. Manual del Sistema de Gestión de Calidad
- c. Contratos
- d. Planes e instrucción de trabajo
- e. Códigos y normas
- f. Especificaciones/Lista de materiales
- g. Informe de auditoría previa
- h. Procedimientos operativos

1.1.3.1.6 Propósito de la lista de verificación

- a. Asegurar la profundidad y la continuidad de la investigación.
- b. Ayuda a mantener la marcha de la auditoría con una rápida referencia de las áreas auditadas
- c. Ayuda al auditor líder a hacer las listas cuando se necesiten
- d. Proveer registro de ejecución de la auditoría

USO:

- ✓ Preparadas para cada actividad/proceso del sistema de gestión de calidad
- ✓ Registrar el cumplimiento o incumplimiento
- ✓ Oportunidad de resumir y sintetizar las observaciones

VENTAJAS:

- Despersonaliza la auditoría
- Administración del tiempo
- Uniformidad al proceso de auditoría

1.1.3.1.7 Desarrollo de Preguntas

- a. Preguntas enfocadas a obtener respuestas que proporcionen amplia información
- b. Deben incluir únicamente aquellas preguntas que estén dirigidas al objetivo y alcance de la auditoría

1.1.3.1.8 Determinación de la muestra para la auditoría

- a. Actividades rutinarias de trabajo
- b. Actividades no rutinarias
- c. Métodos que estén relacionados con esos trabajos y con sus errores

1.1.3.1.9 Listas de Verificación:

Estas técnicas requieren ser desarrolladas por el auditor hasta conseguir habilidad y experiencia.

1.1.3.1.9.1 Consejos para ejecutar la auditoría

- Contacto cara a cara.
- Mostrarse interesado.

- Tomar notas en corto tiempo.
- Inclinar la cabeza (aceptar), ocasionalmente.
- Observar el lenguaje corporal.
- Hablar claramente.
- Preguntas abiertas.
- Verificar con evidencia.
- Preguntas silenciosas
- Dar las gracias

1.1.3.1.9.2 Actitudes a tomar para controlar la auditoría

- ✓ Permanecer seguro
- ✓ Administrar el tiempo adecuadamente
- ✓ No dejarse conducir o engañar
- ✓ Ser detallista y eficiente
- ✓ Evitar apartarse del tema
- ✓ Evitar saturarse

1.1.3.1.10 Técnicas de Auditoría

Las técnicas de auditoría son las herramientas más importantes en el desarrollo del trabajo de un grupo auditor, las cuales pueden ser:

1.1.3.1.10.1 Técnicas de Verificación:

- ✓ Entrevista
- ✓ Muestreo
- ✓ Rastreo
- ✓ Comprobación

1.1.3.1.10.2 Tácticas del Auditado

- ❖ Pérdida de tiempo
- ❖ Querer manejar al auditor
- ❖ Probar la fortaleza de carácter del auditor
- ❖ Respuestas limitadas
- ❖ Situaciones inesperadas

1.1.3.1.10.3 Actitudes que deben ser evitadas

- Ser controvertido
- Ser negativo, indisciplinado
- Ser crítico
- Caer en disputas
- Discutir personalidades
- Comparar al auditado
- Ser sarcásticos

- Blasfemar

1.1.3.2 Ejecución

Sin duda la realización o ejecución de la auditoría, es la parte más importante para la evaluación de un SGC. Es por razón que las auditorías son divididas por etapas las cuales garantizan la eficiencia de la Ejecución de la auditoría.

Las etapas de la ejecución de la auditoría son:

- ✓ Reunión de apertura
- ✓ Examen del sistema
- ✓ Revisión de hallazgos
- ✓ Reunión de cierre

1.1.3.2.1 Reunión de Apertura

Asistencia de:

- a. Equipo auditor
- b. Miembros del área auditada
- c. Representante de la gerencia

La reunión de apertura debe ser:

- Conducida por el auditor líder
- Presentación del equipo auditor

- Revisión del itinerario de auditoría
- Método de auditoría Alcance y Criterio de Auditoría
- Canales de comunicación
- Programa final de auditoría

1.1.3.2.2 Examen y análisis para obtener evidencia subjetiva / Revisión de la Evidencia

Es importante que una vez concluida la auditoría, el grupo auditor:

- ▢ Compare sus notas sobre las observaciones
- ▢ Determine las No-Conformidades
- ▢ Documente las No-Conformidades
- ▢ Revisión del Plan de auditoría y de las Listas de Verificación

1.1.3.2.3 Reunión de Clausura

En la reunión de cierre de la auditoría se debe de dar a conocer:

- ✓ Objetivo y Alcance
- ✓ Muestreo
- ✓ Presentación de los hallazgos

- Detallar los hallazgos con soporte de evidencia.
- Entrega de SAC's y obtener firma.
- Tiempo de respuesta de SAC's.
- Evitar abuso de su posición como auditor

✓ Informe de Auditoría y seguimiento

✓ Agradecer las atenciones

1.1.3.3 Informe / Reporte

El informe de auditoría y de seguimiento puede realizarse de las siguientes formas:

1.1.3.3.1 Preparación del Reporte final

Este tipo de Informe debe detallar claramente lo siguiente:

- ✓ Alcance y Objetivo.
- ✓ Itinerario de la Auditoría.
- ✓ Identificar la documentación de referencia.
- ✓ Referencia de Listas de Verificación.
- ✓ Integrantes del equipo Auditor.
- ✓ Personal contactado (de la empresa).

- ✓ Resumen de hallazgos.

1.1.3.3.2 Distribución del Reporte final

- ✓ Identificar las No-Conformidades.
- ✓ Solicitud de Acciones Correctivas.
- ✓ Identificar el motivo por el cual se llegó a omitir algún elemento. Cuando aplique.
- ✓ Resumen con declaración del equipo auditor sobre el cumplimiento del Sistema hacia los objetivos.
- ✓ Detalle de las acciones de seguimiento.

1.1.3.3.3 Aspectos que no deben incluirse en el Informe de Auditoría

- ▢ Opiniones subjetivas
- ▢ Información confidencial
- ▢ Crítica hacia individuos
- ▢ Declaraciones ambiguas
- ▢ Detalles triviales
- ▢ Hallazgos no mencionados en la reunión de cierre

1.1.3.4 Seguimiento

Para que una auditoría de gestión obtenga un seguimiento oportuno y eficiente se debe seguir con los siguientes pasos:

- Identificación de la auditoría
 - Auditor Líder
 - Miembros del equipo auditor
 - Organización Auditada
- Fecha de Inicio y finalización de la auditoría
- Número de reporte de Auditoría y Número de SAC's
- Vencimiento de respuesta a las Acciones Correctivas
- Fecha reprogramada de Auditoría

1.1.3.4.1 Plan de Acciones Correctivas / Calificación y Responsabilidad del Auditor

1.1.3.4.1.1 Calificación

Los puntos que deben ser considerados para la calificación de un auditor son:

- ✓ Educación
- ✓ Experiencia
- ✓ Participación de auditorías

- ✓ Adiestramiento
 - a. Técnicas de Auditoría
 - b. Sistema de Calidad
- ✓ Exámenes sobre técnicas de auditoría
- ✓ Recalificación
- ✓ Registros de calificación

1.1.3.4.2 Verificación de la Eficacia de medidas correctivas

- Cumplir con el 100% de los requisitos de la auditoría
- Tener habilidad de comunicación y conocer los requisitos de la auditoría
- Realizar efectivamente las actividades asignadas
- Documentar el 100% de las observaciones

1.1.3.4.3 Cierre de la Auditoría

- Reportar los resultados de la auditoría
- Verificar la efectividad de las acciones aplicadas como resultado de la auditoría
- Cooperación y soporte al auditor líder
- Mantener la documentación relativa a la auditoría

▸ Trato adecuado de la información, debida discreción

1.1.4 Sistema de Gestión de Calidad “SGC”

Un sistema de Gestión de la calidad es el conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización, por los cuales se administra de forma planificada la calidad de la misma, en búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Entre dichos elementos, los principales son:

- La estructura de la organización.
- La estructura de responsabilidades.
- Procedimientos.
- Procesos.
- Recursos.

La función de cada una de estas partes que integran el sistema es la siguiente:

- La estructura de la organización responde al organigrama de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión.
- La estructura de responsabilidades implica a personas y departamentos. La forma mas sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.

- Los procedimientos responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
- Los procesos responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
- Los recursos, no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deberán estar definidos de forma estable y además de estarlo de forma circunstancial.

El sistema de gestión de la calidad en una organización tiene como punto de apoyo el manual de calidad, y se completa con una serie de documentos adicionales como manuales, procedimientos, instrucciones técnicas, registros y sistemas de información.

Normalmente existe un responsable de calidad que velará por el cumplimiento de lo dispuesto.

La ISO 9001:2000 es la norma que contiene los requisitos que debe cumplir una organización para la implementación de un SGC. Es la norma cuyo cumplimiento debe verificarse para que la organización obtenga la certificación de su SGC.

1.2 ISO

1.2.1 Definiciones

La Organización Internacional para la Estandarización o International Organization for Standardization (ISO), es una organización internacional no gubernamental, compuesta por

representantes de los organismos de normalización (ON's) nacionales, que produce normas internacionales industriales y comerciales. Dichas normas se conocen como normas ISO y su finalidad es la coordinación de las normas nacionales, en consonancia con el Acta Final de la Organización Mundial del Comercio, con el propósito de facilitar el comercio, facilitar el intercambio de información y contribuir con unos estándares comunes para el desarrollo y transferencia de tecnologías.

Los 8 principios básicos, sobre en los que descansa todo el sistema de gestión de calidad. Los principios de gestión de calidad, de acuerdo a lo indicado en la norma ISO 9001 son:

1. **Enfoque al cliente.**- puesto que las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
2. **Liderazgo.**- una unidad de propósito y orientación de la organización, los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización.
3. **Participación del personal.**- el personal con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4. **Enfoque basado en procesos.**- los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.
5. **Enfoque de sistema para la gestión.**- Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objeto dado, mejora la eficiencia y la eficiencia de una organización.
6. **Mejora continua.**- la mejora continua debe ser el objetivo permanente de la organización en la cual evalúa el desempeño global de la sí misma
7. **Enfoque basado en hechos.**- las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información, de algún evento pasado
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.**- una organización y sus proveedores son independientes y una relación mutuamente benéfica intensifica la capacidad de ambos para crear valor.

1.3 SISTEMA HACCP

1.3.1 Generalidades del Sistema HACCP

El HACCP es un enfoque sistemático para evaluar los posibles peligros asociados con un producto y determinar los controles necesarios para minimizar o eliminar los riesgos de que éstos causen una enfermedad o daño.

Un sistema que identifica, evalúa y controla los peligros que son significativos para la inocuidad de los alimentos.

En la práctica el HACCP permite:

- ✓ Identificar cualquier peligro para la salud del consumidor final asociado con un producto o proceso
- ✓ Prevenir estos peligros o reducirlos a un nivel aceptable
- ✓ Establecer programas de control y medirlos
- ✓ Documentar

El Codex Alimentario indica que el HACCP se compone:

- 5 Etapas preliminares
- 7 Principios
- Capacitación

La aplicación de los principios del sistema de HACCP consta de las siguientes operaciones, que se identifican en la secuencia lógica para la aplicación del sistema de HACCP.

1.3.1.1 Las 5 Etapas Preliminares

1.3.1.1.1 Formación de un Equipo HACCP

La empresa alimentaria deberá asegurar que se disponga de conocimientos y competencia específicos para los productos que permitan formular un plan de HACCP eficaz. Para lograrlo, lo ideal es crear un equipo multidisciplinario. Cuando no se

disponga de servicios de este tipo in situ, deberá recabarse asesoramiento técnico de otras fuentes e identificarse el ámbito de aplicación del plan del Sistema de HACCP. Dicho ámbito de aplicación determinará qué segmento de la cadena alimentaria está involucrado y qué categorías generales de peligros han de abordarse (por ejemplo, indicará si se abarca toda clase de peligros o solamente ciertas clases).

1.3.1.1.2 Descripción del Producto

Deberá formularse una descripción completa del producto que incluya información pertinente sobre su inocuidad, por ejemplo: composición, estructura física/química (incluidos A_w , pH, etc.), tratamientos estáticos para la destrucción de los microbios (tales como los tratamientos térmicos, de congelación, salmuera, ahumado, etc.), envasado, durabilidad, condiciones de almacenamiento y sistema de distribución.

1.3.1.1.3 Determinación del uso al que ha de destinarse

El uso al que ha de destinarse deberá basarse en los usos previstos del producto por parte del usuario o consumidor final. En determinados casos, como en la alimentación en instituciones, habrá que tener en cuenta si se trata de grupos vulnerables de la población.

1.3.1.1.4 Elaboración de un diagrama de Flujo

El diagrama de flujo deberá ser elaborado por el equipo de HACCP y cubrir todas las fases de la operación. Cuando el sistema de HACCP se aplique a una determinada operación, deberán tenerse en cuenta las fases anteriores y posteriores a dicha operación.

1.3.1.1.5 Confirmación in situ del diagrama de flujo

El equipo de HACCP deberá cotejar el diagrama de flujo con la operación de elaboración en todas sus etapas y momentos, y enmendarlo cuando proceda.

1.3.1.2 Los 7 Principios

1.3.1.2.1 Análisis de peligros y Medidas de Control

En este principio el equipo HACCP debe enumerar todos los peligros biológicos, químicos o físicos que pueden producirse en cada fase y analizar cada uno de ellos. Es necesario observar la significación de los mismos mediante la evaluación de su gravedad y probabilidad de ocurrencia.

Luego, el equipo debe determinar qué medidas preventivas pueden aplicarse para eliminar los peligros o reducir sus consecuencias a niveles aceptables. A veces, puede ocurrir, que sea necesaria más de una medida preventiva para controlar un peligro específico y que con una determinada medida preventiva se pueda controlar más de un peligro.

En la aplicación de este principio, se hace necesario identificar las materias primas, ingredientes y/o alimentos que puedan contener algún tipo de contaminante (físico, químico y/o biológico), y por otro lado, identificar las condiciones que pudieran facilitar la supervivencia o multiplicación de gérmenes.

Finalmente, debe realizarse el análisis del proceso en su conjunto, desde la recepción de las materias primas, el proceso de elaboración, el almacenamiento, la distribución, hasta el momento en que el alimento es utilizado por el consumidor. De este modo, se logra determinar la posibilidad de supervivencia o multiplicación de los microorganismos y de contaminación con agentes físicos o químicos.

1.3.1.2.2 Determinación de los puntos críticos de control

La determinación de un PCC en el sistema HACCP se ve facilitada por la aplicación de un árbol de decisiones. La aplicación del árbol de decisiones de PCC ayuda a determinar si una fase en particular es un PCC. El mencionado árbol es aplicable sólo a aquellas etapas que representan un peligro significativo de acuerdo a lo determinado en el principio 1.

Si se determina la existencia de un peligro en una fase y no existe ninguna medida preventiva que permita controlarlo, debe realizarse una modificación

del producto o proceso que permita incluir la correspondiente medida preventiva.

1.3.1.2.3 Establecimiento de límites críticos para cada PCC

Este principio requiere la especificación de los límites críticos para cada medida preventiva. En ciertos casos, puede establecerse más de un límite crítico para una determinada fase.

Los límites críticos son los niveles o tolerancias prescritas que no deben superarse para asegurar que el PCC es controlado efectivamente. Si cualquiera de los parámetros referentes a los puntos de control está fuera del límite crítico, el proceso se encuentra fuera de control.

Por otra parte, las medidas preventivas están asociadas a esos límites críticos que funcionan como frontera de seguridad.

Para definir el límite y estado para un producto o proceso, suelen utilizarse parámetros objetivos como son: tiempo y temperatura, nivel de humedad, pH, actividad acuosa, cloro disponible, especificaciones microbiológicas y otras.

Asimismo, pueden considerarse parámetros organolépticos como aspecto, aroma, color, sabor y textura.

1.3.1.2.4 Establecimiento de un sistema de vigilancia para cada PCC

Consiste en establecer un sistema de vigilancia para asegurar el control de los PCC mediante ensayos u observaciones programados.

El monitoreo o vigilancia es la medición u observación programada de un PCC en relación con sus límites críticos.

Los procedimientos de vigilancia deben ser capaces de detectar una pérdida de control en el PCC.

Lo ideal es que la vigilancia proporcione esta información a tiempo para que se adopten medidas correctivas con el objeto de recuperar el control del proceso antes de que sea necesario rechazar el producto.

La información obtenida a través de la vigilancia o monitoreo debe ser evaluada por una persona responsable, debidamente entrenada y con el poder de decisión suficiente para aplicar medidas correctivas. El responsable de la vigilancia debe conocer la técnica de monitoreo de cada medida preventiva, entender la importancia del monitoreo, completar las planillas de registro y firmarlas.

En el caso que la vigilancia no sea continua, su frecuencia debe ser programada de modo de garantizar que el PCC esté bajo control y disminuir al mínimo el riesgo. En todos los casos, deben existir planes que contengan frecuencias y métodos de observación.

La mayoría de los procedimientos de vigilancia de los PCC, deben efectuarse con rapidez, porque se refieren a procesos continuos y no hay tiempo para realizar análisis prolongados. Frecuentemente se prefieren mediciones físicas y químicas dado que funcionan como indicadores del estado microbiológico del producto.

En este principio es recomendable que la persona que realice la vigilancia y el encargado del examen firme todos los registros y documentos relacionados con la vigilancia de los PCC. Asimismo, estos registros y documentos se utilizan para cumplir con principio 6 y 7 referidos a la verificación y el establecimiento de registros y documentos, respectivamente.

1.3.1.2.5 Establecimiento de medidas correctivas

Establecer las medidas correctivas que habrán de adoptarse cuando la vigilancia o el monitoreo indiquen que un determinado PCC no está bajo control o que existe una desviación de un límite crítico establecido.

Con el fin de corregir las desviaciones que pueden producirse debe formularse un plan de medidas correctivas específicas para cada PCC del programa HACCP.

Las medidas correctivas deben aplicarse cuando los resultados de la vigilancia indican una tendencia

hacia la pérdida de control en un PCC y deben ser dirigidas a restablecer el control del proceso antes que la desviación dé lugar a una pérdida de la inocuidad.

Estas medidas se refieren a los procedimientos que deben realizarse sobre el proceso y al destino de los productos afectados por la desviación. Las mencionadas medidas deben estar claramente definidas previamente y la responsabilidad de aplicarlas debe recaer en un responsable que conozca el proceso y comprenda acabadamente el sistema HACCP.

Cuando indefectiblemente se produce una desviación de los límites críticos establecidos, los planes de medidas correctivas deben corresponderse con:

- ✓ Tener definido con antelación cuál será el destino del producto rechazado
- ✓ Corregir la causa del rechazo para tener nuevamente bajo control el PCC
- ✓ Llevar el registro de medidas correctivas que se han tomado ante una desviación del PCC.

Este principio también debe ser documentado. El registro de las desviaciones en planillas u hojas de control en las que se identifiquen los PCC y las medidas correctivas es lo que permite tener la documentación adecuada cuando se presenta una situación similar. Asimismo es recomendable

archivar, por el plazo que se considere adecuado, la documentación como parte de los registros dispuestos en el principio 7.

1.3.1.2.6 Establecimiento de procedimientos de comprobación

Se deben establecer procedimientos que permitan verificar que el programa HACCP funciona correctamente. Se pueden utilizar métodos, procedimientos y ensayos de vigilancia y comprobación, incluidos el muestreo aleatorio y el análisis. La frecuencia de la verificación debe adecuarse a la dinámica del sistema de producción.

Como actividades de verificación se pueden mencionar:

- ✓ Examen del HACCP (sistema y responsabilidades) y de sus registros
- ✓ Examen de desviaciones y del destino del producto.
- ✓ Operaciones para determinar si los PCC están bajo control.
- ✓ Validación de los límites críticos establecidos.

1.3.1.2.7 Establecimiento de un sistema de documentación y registro

Para aplicar el programa HACCP es fundamental contar con un sistema de registro eficiente y preciso.

Esto considera la elaboración de un manual que incluya la documentación sobre todos los procedimientos del programa.

Así, pueden llevarse registros de:

- ✓ Responsabilidades del equipo HACCP
- ✓ Modificaciones introducidas al Programa HACCP
- ✓ Descripción del producto a lo largo del procesamiento
- ✓ Uso del producto
- ✓ Diagrama de flujo con PCC indicados
- ✓ Peligros y medidas preventivas para cada PCC
- ✓ Límites críticos y desviaciones
- ✓ Acciones correctivas

De lo descrito hasta este punto se deduce que la clave para el buen funcionamiento de un sistema HACCP es el personal. La concientización de cada uno de los empleados en la línea de producción, así como de las personas responsables del mantenimiento, la provisión de insumos y el despacho de productos es un elemento indispensable.

Cada involucrado debe tener pleno conocimiento de la importancia que tiene su rol en la producción y en la prevención. También, es importante que en cada uno de los eslabones de la cadena agroalimentaria las personas estén comprometidas en el objetivo de producir un alimento inocuo, desde las primeras etapas.

Los beneficios de la implementación de un sistema HACCP son consecuencia del aseguramiento de la inocuidad de los alimentos producidos. Un primer efecto se observa en la reducción de los costos por daños a los consumidores. En segundo término y desde el punto de vista comercial, se cuenta con una herramienta de marketing que puede utilizarse para mejorar el posicionamiento de la empresa en el mercado. Y en tercer lugar, se logra eficientizar el funcionamiento de la empresa.

Finalmente, tras la implementación de un sistema HACCP la empresa está en condiciones de brindar respuestas oportunas a los cambios en las necesidades de los consumidores. De esta manera, se logra acceder a un ciclo de mejora continua que ubica a la empresa en una posición de privilegio.

1.3.1.3 Capacitación

La capacitación del personal de la industria, el gobierno y los medios académicos en los principios y las aplicaciones del sistema de HACCP y la mayor conciencia de los consumidores constituyen elementos

esenciales para una aplicación eficaz del mismo. Para contribuir al desarrollo de una capacitación específica en apoyo de un plan de HACCP, deberán formularse instrucciones y procedimientos de trabajo que definan las tareas del personal operativo que se destacará en cada punto crítico de control.

La cooperación entre productor primario, industria, grupos comerciales, organizaciones de consumidores y autoridades competentes es de máxima importancia. Deberán ofrecerse oportunidades para la capacitación conjunta del personal de la industria y los organismos de control, con el fin de fomentar y mantener un diálogo permanente y de crear un clima de comprensión para la aplicación práctica del sistema de HACCP.

1.3.2 Directrices para la Aplicación del Sistema HACCP

Antes de aplicar el sistema de HACCP a cualquier sector de la cadena alimentaria, el sector deberá estar funcionando de acuerdo con los Principios Generales de Higiene de los Alimentos del Codex, los Códigos de Prácticas del Codex pertinentes y la legislación correspondiente en materia de inocuidad de los alimentos.

El empeño por parte de la dirección es necesario para la aplicación de un sistema de HACCP eficaz. Cuando se identifiquen y analicen los peligros y se efectúen las operaciones consecuentes para elaborar y aplicar sistemas de HACCP, deberán tenerse en cuenta las repercusiones de las materias primas, los ingredientes, las prácticas de fabricación de alimentos, la función de los procesos de fabricación en el

control de los peligros, el probable uso final del producto, las categorías de consumidores afectadas y las pruebas epidemiológicas relativas a la inocuidad de los alimentos.

1.3.3 Finalidad del Sistema HACCP

La finalidad del sistema de HACCP es lograr que el control se centre en los PCC. En el caso de que se identifique un peligro que debe controlarse pero no se encuentre ningún PCC, deberá considerarse la posibilidad de formular de nuevo la operación.

El sistema de HACCP deberá aplicarse por separado a cada operación concreta. Puede darse el caso de que los PCC identificados en un determinado ejemplo en algún código de prácticas de higiene del Codex no sean los únicos identificados para una aplicación concreta, o que sean de naturaleza diferente.

Cuando se introduzca alguna modificación en el producto, el proceso o en cualquier fase, será necesario examinar la aplicación del sistema de HACCP y realizar los cambios oportunos. Es importante que el sistema de HACCP se aplique de modo flexible, teniendo en cuenta el carácter y la amplitud de la operación

CAPÍTULO 2

2. GENERALIDADES

2.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

2.1.1 Información Empresarial

2.1.1.1 Reseña Histórica

Foods Life S.A. está ubicada en la zona de la península de Santa Elena a 4 metros sobre el nivel del mar en el litoral del Ecuador.

La zona en la que está ubicada Foods Life S.A. es característica de trópico seco con precipitaciones anuales normales a 500mm y con una temperatura de 28° Celsius.

2.1.1.2 Misión

Producir y comercializar en el mercado nacional e internacional, elaborados de frutas y hortalizas, contribuyendo al desarrollo agrícola y agroindustrial del país, a través de acciones innovadoras y alta tecnología, enmarcados en principios éticos y morales, para lo cual contamos con talento humano comprometido con la calidad y el manejo sostenible de los recursos, manteniendo niveles de rentabilidad que permitan el crecimiento y retribución a los accionistas, a sus colaboradores y a la sociedad.

2.1.1.3 Visión

Consolidar a Foods Life S.A. como una empresa líder en la elaboración de confitados, concentrados y congelados de frutas tropicales, de reconocida trayectoria a nivel nacional e internacional y con el firme propósito de brindar a nuestros clientes productos inocuos y aptos para su consumo.

2.1.1.4 Política de Calidad

Producir alimentos naturales de alta calidad y aptos para el consumo humano, a través del control, y prevención de riesgos y del mejoramiento continuo de nuestros productos y procesos orientados a satisfacer las necesidades de cada uno de nuestros clientes.

2.1.1.5 Objetivos

Foods Life S.A. tiene como objetivos primordiales:

- Conseguir la plena satisfacción de las expectativas y necesidades de los clientes mediante el estricto cumplimiento de los requerimientos contratados.
- Mantener la continuidad de FOODS LIFE S.A. en el mercado a través de un sistema permanente de mejora continua.
- Aumentar la eficiencia de la Organización a través de los procesos.

- Conseguir que nuestros colaboradores estén altamente capacitados.
- Lograr la satisfacción de nuestros clientes buscando cubrir con sus expectativas, en cuanto a la calidad, variedad, disponibilidad de nuestros productos, evaluando el cumplimiento de nuestra misión organizacional.
- Implementar un Sistema de Gestión Integrado basado en las Normas ISO 9001:2000 y Sistema HACCP, los cuales comprometan a la organización a la mejora continua en la elaboración de sus productos, seguridad y salud ocupacional, así como también la preservación del medio ambiente en el lapso de un año iniciando en el área de producción de congelados de frutas.



2.1.1.6 Servicios que presta

Foods Life S.A. es una agroindustrial que brinda servicios manufactureros a nivel nacional e internacional, realiza una gran variedad de productos como: confitados, congelados y concentrados de frutas y hortalizas tropicales.

2.1.1.6.1 Elaboración de Confitados, Concentrados y Congelados de Frutas y Hortalizas

Para la elaboración de concentrados, confitados, deshidratados y frutas congeladas por partes Foods Life se guía mediante especificaciones, con las cuales el único objetivo es la plena satisfacción de sus clientes garantizando la inocuidad de los mismos.



Figura 2.1 Productos

2.1.1.7 Clientes

Para Foods Life S.A. su cartera de clientes es una de los factores más importantes dentro de su ejercicio económico como empresa del sector agroindustrial, y entre sus principales clientes figuran empresas internacionales como ITI Tropicals, Siemssens, Tradecos, Sara Lee, Netragro, Fruitrade, entre otros.

2.1.1.8 Equipos que Utiliza

Los equipos que se utilizan para la elaboración de sus productos son de alta tecnología, los mismos que garantizan la calidad de sus productos.



Figura 2.2 Equipos

2.2 CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO

2.2.1 Mercado

2.2.1.1 Competencia

2.2.1.1.1 Marco de Análisis del Negocio

FOODS LIFE S.A. cuenta con una moderna planta de procesamiento que cumple con las Buenas Prácticas de Manufactura y un estricto control de calidad desarrollado bajo el concepto de HACCP y de acuerdo a las normas ISO-9001. El sistema de calidad establecido en FOODS LIFE S.A. garantiza los requerimientos más exigentes del mercado otorgando confianza a cada uno de nuestros clientes.

2.2.1.2 Macroeconomía

2.2.1.2.1 Ambiente Macroeconómico

Un examen general de las tendencias del mercado de bebidas, marca un cambio de preferencias del consumidor hacia los productos no alcohólicos, naturales, saludables, con aromas y sabores innovadores, favoreciendo ampliamente el desarrollo de las bebidas a partir de frutas, tanto en el mercado de los países desarrollados como en de los países en desarrollo como Colombia. Si bien es cierto que existen grandes fluctuaciones en el corto y mediano plazo, referidas especialmente a poca certeza en el abastecimiento de materias primas o semi-procesados, también se puede percibir una demanda creciente de sabores de frutas tropicales para la oferta de mezclas refrescantes que incluyen frutas tropicales, como puede apreciarse en el siguiente cuadro:

SELECCIÓN DE BEBIDAS DE FRUTAS TROPICALES QUE SE VENDEN EN LAS COSTAS ORIENTAL Y OCCIDENTAL DE LOS ESTADOS UNIDOS

Néctares y Bebidas de jugo de Fruta

Compañía	Nombre	% de Jugo de Fruta	Composición
Snapple	Mango Madness Cocktail	5	Jugo concentrado de Kiwi, Puré de Mango
Snapple	Island Cocktail	5	Jugo de piña, Jugo de Papaya Puré de Papaya
Snapple	Fruit Punch	10	Jugo de Uva, Jugo de limón, Jugo de

			maracuyá, Jugo de Piña
Snapple	Bali Blast Island Cocktail	n.d	Jugo de Kiwi, Jugo de Piña, Jugo de Manzana, Jugo de Lima
Frutopia	Mind Over Mango	10	Jugo de naranja, Jugo de Mango
Ocean Spray	Caribbean Colada	15	Jugo de arándano, Jugo de Pina, Jugo de Uva, Jugo de mango, Jugo de Guayaba
Ocean Spray	Paradise Passion	10	Jugo de Guayaba, Jugo de maracuyá
Ocean Spray	Mango	11	Puré de Mango, Puré de Guayaba, Jugo de Uva, Jugo de Pera, Jugo de maracuyá, Jugo de Piña
Ocean Spray	Island Guava	11	Puré de Guayaba, Jugo de Manzana
Jumex (Caned nectars)	Pineapple Guava Mango Pineapple/Papaya	60 35 30 45	
Nestlé Beverage Company	Orange/Mango		Jugo de Uva, Jugo de Naranja, Jugo de Mango
Cristal Geysler	Juice Squeeze	28	Jugo de Uva, Jugo de maracuyá Jugo de mango
Coca Cola Company	Bacardi Mixers for Piña Colada	13	Jugo de Piña concentrado

Tabla 2.1 Néctares y Bebidas

Fuente: Centro de Comercio Internacional

Jugos

Compañía	Nombre	% de Jugo de Fruta	Composición
Dole	Tropical Fruit	100	Piña, naranja Piña, naranja, banana Piña, naranja, guayaba Piña, naranja, fresa Piña
Chiquita	Caribbean Splash	100	Piña Guayaba Mango
Chiquita	Tropical Paradise	100	Naranja Fresa Banano

Tabla 2.2 Jugos

Fuente: Centro de Comercio Internacional

Varios

Compañía	Nombre	% de Jugo de Fruta	Composición
	Rocket Juice Tropical Fruit Smoothie.	80	Banano, piña, Puré de fresa, Puré de Tamarindo, Puré de papaya Puré de ciruela. Coco, Miel
Hannsen's Natural Fruit Juice Smoothie	Tropical passion	35	Concentrado de pera, Jugo de uva blanca, Jugo de manzana, Jugo de maracuyá, Puré de Banano, Puré de

			Guayaba, Concentrado de piña, jugo de naranja
	Odwalla Mango Tango	90	Puré de Mango, Jugo de Manzana Puré de Banano, Coco, Jugo de Limón

Tabla 2.3 Varios

Fuente: Centro de Comercio Internacional

Otro factor importante en el desarrollo del mercado del subsector de pulpas y jugos de frutas tropicales lo determina la fluctuación y el nivel de precios de comercialización que pueden sacar un producto del mercado por falta de competitividad. Análogamente, los productores primarios podrían verse desestimulados en la producción por incapacidad de planear con suficiente antelación las necesidades de abastecer el mercado de transformación, en este punto se hace necesario concertar esfuerzos hacia una producción planificada, sustentable y competitiva.

La competitividad está definida, entre otras consideraciones por la capacidad de recibir e interpretar adecuadamente la información pertinente y oportuna, es así como podría definirse un proyecto de exportación de jugos, concentrados y pulpas/puré de frutas tropicales desde Colombia para los mercados de los países en desarrollo, teniendo en cuenta las perspectivas y oportunidades ofertadas por los cambios en el gusto del consumidor y la

creciente población hispana localizada en Norteamérica y Europa. A continuación se presenta un resumen del consumo de concentrados y purés de frutas tropicales en el mundo y sus principales proveedores.

2.2.1.2.2 Impacto de Ambiente Macroeconómico

ANALISIS COMPARATIVO DE OPORTUNIDADES DE MERCADO INTERNACIONAL EN LA EXPORTACION DE PULPAS DE FRUTAS TROPICALES COLOMBIANAS

PAÍS	PRODUCTO	COMPETENCIA	OBSERVACIONES	PRESENTACION
E.E.U.U.	Piña Mango Papaya Maracuyá Guayaba Guanábana	México, Venezuela, Brasil, Perú México, Jamaica Brasil, Ecuador, Perú Hawai, Sudáfrica, India, Brasil	Ventana Mar- Junio, Dic	Aséptico 65°Brix Congelado 13-18°Brix Concentrado 50°Brix Puré 8-11°Brix Puré 15°Brix
CANADA	Mango Papaya Guayaba	E.E.U.U., México, Brasil EE. UU Brasil	Ventana Nov-May Ventana todo el año Ventana todo el año	Jugos 4° Gamma
ALEMANIA	Mango Papaya Piña Guayaba Maracuyá	Perú Venezuela, E.U., C. Rica, Brasil E.U., C. Rica C. Rica, Rep. Dominicana		

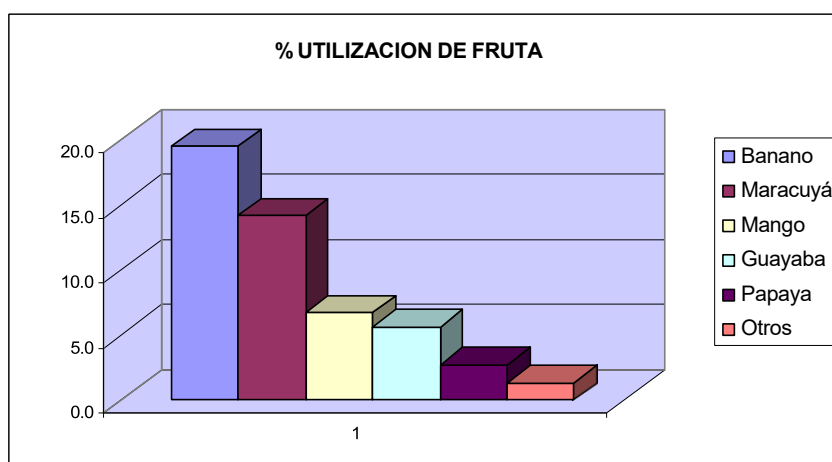
FRANCIA	Mango Piña Papaya Guayaba	México, Brasil, Perú C. Rica, Rep. Dominicana C. Rica México, Brasil	Nuevo reglamento 2255/92 sobre control de calidad	
JAPON	Guayaba			

Tabla 2.4 Análisis Comparativo de Oportunidades de Mercado Internacional

Fuente: Centro de Comercio Internacional

PROSPECTO DE MERCADO NORTEAMERICANO PARA FRUTAS EXOTICAS

El uso primario de los jugos de fruta y purés concentrados en los EE.UU. es la utilización de estos como materia prima en la industria de bebidas. Los purés y jugos de mayor consumo son: los cítricos, de manzana y uva. El dato de consumo específico para frutas exóticas tropicales es difícil de encontrar, pero se estima que la venta en los Estados Unidos de jugos de frutas y purés concentrados a los fabricantes para frutas exóticas naturales es el siguiente:



<i>FRUTAS</i>	<i>VENTAS US\$ millones</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Banano	19.5	39.0
Maracuyá	14.2	28.4
Mango	6.7	13.4
Guayaba	5.6	11.2
Papaya	2.7	5.4
Otros	1.3	2.6
TOTAL	50	100.00

Tabla 2.5 Prospecto de Mercado Norteamericano

Fuente: Estimado de *REAL FOOD MARKETING*

Las ventas de jugos tropicales en los EE.UU. han sido modestas, debido en parte, a que el costo es significativamente mayor que el jugo de manzana que es el más popular. El costo estimado para producir un galón 100% jugo de fruta de acuerdo a los estándares de la FDA (Costo Comparativo), es el siguiente:

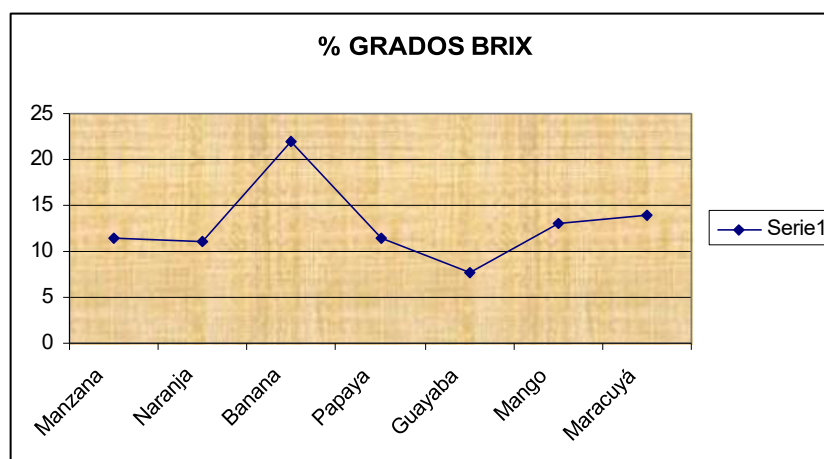


Figura 2.4 Porcentaje de Grados Brix

FRUTA	NIVEL DE °Brix FDA	COSTO/ GALON US\$	COSTO COMPARATIVO JUGO DE MANZANA (%)
Manzana	11.5	0.85 - 1.00	100.0
Naranja	11.0	1.00 - 1.20	120.0
Banana	22.0	2.20 - 2.40	250.0
Papaya	11.5	2.50 - 2.75	285.0
Guayaba	7.7	2.70 - 2.90	300.0
Mango	13.0	2.90 - 3.10	375.0
Maracuyá	14.0	4.80 - 5.00	530.0

Tabla 2.6 Costo Estimado para producir jugo de fruta

Fuente: Estimado de REAL FOOD MARKETING

Para Ecuador y Colombia, las oportunidades de mercado se presentan con programas direccionados de producción primaria como el plan nacional de desarrollo alternativo (PLANTE), que ha identificado la curaba, el Lulo, la mora y el tomate de árbol como las frutas que se pueden producir en cantidades significativas en las áreas objeto del programa, por lo tanto se han investigado los mercados potenciales de exportación para esas frutas con el propósito de presentar alternativas económicas viables para los agricultores Colombianos dedicados a los cultivos ilícitos.

Este reporte se enfoca a purés y concentrados. El departamento de agricultura de los Estados Unidos prohíbe la entrada de esas frutas en fresco, excepto la mora. El mercado americano para purés y concentrados puede ser categorizado en cuatro niveles:

- Importadores/brokers que reciben el producto en puerto, lo almacenan y distribuyen.
- Primer procesador quien recibe los purés o los concentrados de las frutas tropicales y los utiliza como materia prima para mezclar con estabilizantes, colorantes, edulcorantes y otros ingredientes para ofrecer a un procesador o consumidor institucional como producto estandarizado.
- Segundo procesador, quien usa las frutas exóticas como ingrediente en la elaboración de diferentes productos.
- El Distribuidor, que coloca frutas frescas o productos especiales, directamente en tiendas al detal.

El mayor mercado para los purés y los concentrados son las industrias de bebidas. Las frutas exóticas son usadas en pequeñas cantidades comparándolas con los cítricos, la manzana y las uvas, otros usos incluye postres, lácteos y productos de panadería.

El segmento del mercado Norteamericano para las frutas exóticas tropicales es percibido en expansión, incluyendo la población hispana que se calcula en 30.7 millones para el año 2000.

Otra oportunidad la constituyen los productos orgánicos que han venido creciendo a una rata anual del 28%, comparado con el 2% anual de crecimiento del mercado de productos no orgánicos. Para calificar un producto como orgánico, el producto debe ser certificado, lo cual incluye inspección por agencia reconocida. La agencia certificadora en EE.UU. es OCIA y en Alemania es Naturland.

Otra área de crecimiento son las nuevas bebidas de frutas, incluyendo mezclas suaves de jugos tropicales y bebidas nutracéuticas.

DESCRIPCIÓN DE LAS CONDICIONES DEL MERCADO MUNDIAL POR FRUTA

GUAYABA

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Demanda Internacional

Jugo de Guayaba

El mercado mundial para el jugo de guayaba es pequeño, alrededor de 6.000 toneladas/año, siendo los principales importadores: América del Norte, Europa y el Medio Oriente.

La demanda es estable: más activa en América del Norte que en Europa donde el sabor/aroma de la guayaba no está dentro de la línea de aceptación del consumidor. El jugo de guayaba se utiliza principalmente en jugos multifruta y néctares, también existe demanda en la industria de alimentos para bebés.

Mercado Internacional

El jugo de guayaba se exporta en forma de puré y puré concentrado. Los países exportadores utilizan diferentes variedades, pero por lo general se puede decir que el Brasil exporta jugo de guayaba roja, Malasia y Sudáfrica rosada, la India y Egipto blanca. Las guayabas para procesamiento se cosechan cuando alcanzan su madurez total.

El puré de guayaba contiene 8°/11° Brix y el puré concentrado de guayaba 20° Brix. La preservación es por lo general realizada por medio de congelación en tambores de acero de 200 Kg. netos o empaques asépticos (talego en tambor).

El mercado mundial de puré de guayaba y puré concentrado es aproximadamente de 6.000 toneladas métricas, calculadas a 20° Brix. La demanda del mercado europeo es más o menos estable, principalmente debido a que el aroma/sabor de la guayaba no es totalmente del gusto del consumidor europeo.

Los mercados europeos y norteamericanos por lo general prefieren la guayaba rosada sin mucha pepa. Los mercados árabes tienen preferencia por la guayaba blanca, en ocasiones con pepas.

El puré de guayaba se utiliza principalmente en la preparación de jugos con frutas múltiples y néctares, siendo menores las cantidades utilizadas en la elaboración de alimentos para bebés.

Los derechos de aduana aplicados por la CEE son: el 18% para el puré, 23% para el puré concentrado, con un tratamiento SISTEMA PREFERENCIAL GENERALIZADO del 6% y libre de impuestos para los países pertenecientes a la ACP, privilegio que también se otorga a los países del Are Andina.

La situación de precios para el puré de guayaba a 9°Brix ha sido durante los últimos años, alrededor de US\$ 400 – US\$ 650 por tonelada métrica, FOB Brasil, y entre UD. 700-800 tonelada métrica CIF puerto Europeo (Róterdam)

Perspectivas de mercado

Los mercados europeos están estancados y no mejorarán hasta tanto los consumidores europeos no tengan una mayor aceptación del gusto y sabor de la guayaba. La situación de precios es estable.

Los mercados norteamericanos son más atractivos, con una buena demanda de guayaba rosada. Hay una mayor demanda de puré congelado o aséptico o puré concentrado.

OPORTUNIDADES DE MERCADO PARA LOS PAÍSES ANDINOS DE JUGOS Y PULPAS DE FRUTAS

Con una participación en el mercado de jugos de fruta y vegetales de casi UD. 4.000 millones en 1.989 y aproximadamente US\$ 4.300 millones en 1991, la industria de jugos de fruta se ha convertido en uno de los mayores negocios del área agrícola en el ámbito mundial. Los países en desarrollo producen casi la mitad de las exportaciones del mundo. Aunque el Brasil es el principal exportador, existe un gran número de países en desarrollo que exportan jugos de fruta y pulpas, y otros que tienen el potencial para hacerlo.

Hay buenas razones para creer que el negocio de los jugos continuará como una industria en crecimiento durante mucho tiempo, ya que el consumo de jugos de frutas y néctares es aún bajo en muchos mercados, incluyendo algunos de los principales mercados mundiales. En Europa el consumo per cápita durante 1991 fue de 42,0 litros en Alemania Occidental y 34,1 litros en Suiza, comparados con, como ejemplo, 22,5 litros en los Países Bajos, 18,9 litros en el Reino Unido y aún menos en otros países tales como 7,6 litros en Italia y 8,5 litros en Francia. El consumo per cápita en los Estados Unidos fue de 29 litros en 1991.

Se espera que, debido a la constante preocupación por parte de los consumidores con respecto a la salud, y a las nuevas mezclas y

sabores que se ofrecen, el consumo per cápita de los países antes mencionados aumente. Las innovaciones en empaques por embotelladoras/empacadoras y las promociones publicitarias, también ayudarán a mejorar el consumo per cápita. Además, cada día se utiliza más la materia prima de jugo de fruta para otros productos alimenticios y bebidas, incluyendo productos lácteos como yogur y bebidas de yogur, bebidas para la salud, postres y comida para bebé.

Se espera un crecimiento en el mercado japonés, como resultado de la supresión de todas las restricciones cuantitativas a partir de abril de 1992.

Aunque los pronósticos parecen buenos para los países en desarrollo, los exportadores deben estar conscientes de que el mercado internacional es extremadamente competitivo y que no siempre es técnicamente posible ni económicamente factible construir nuevas instalaciones de producción o aumentar las existentes con fines de exportación. Las decisiones de inversión deberán basarse en un cuidadoso estudio de todos los factores relacionados, tales como infraestructura, abastecimiento de materia prima, pronósticos reales de mercado y especialmente expectativas reales de precios. Los proyectos para diferentes jugos de frutas, concentrados y pulpas varían según los mercados, pero por lo general, los jugos cítricos y en particular el jugo de naranja, permanecerán como los jugos más comercializados del mundo.

Después del jugo cítrico, el jugo de piña es el más popular y el jugo de fruta tropical que más se vende, seguido por otros jugos tropicales de fruta y pulpa/puré tales como Maracuyá, mango y plátano. Últimamente el mango, y el plátano han obtenido una mayor participación en mercados importantes.

En conclusión, los siguientes son algunos de los factores que los productores y exportadores de los países andinos deberán tener en cuenta

antes de aventurarse a realizar inversiones con fines de exportación a los mercados de América del Norte y Europa:

- Hasta ahora el mercado mundial ha venido creciendo regularmente y se espera continúe aumentando en el futuro.
- La participación en el mercado de los países en desarrollo es grande, el 75% está representado en Brasil.
- Aunque el mercado mundial para jugos de frutas, néctares y purés es inmenso, los jugos de frutas tropicales, excepto la piña, representan solamente una pequeña parte.
- El mercado es muy competitivo y las inversiones deben basarse sólo en pronósticos de mercado actualizados y en perspectivas de precio realistas, preferiblemente en acuerdos de mercado negociados anteriormente.

CARACTERISTICAS DEL MERCADO

Industria de Bebidas

La industria de bebidas produce jugos, néctares, bebidas a partir de jugos de fruta, bebidas dietéticas, bebidas para diabéticos, bebidas de multifrutas y multivitaminas, licores alcohólicos, almíbar, etc. Las descripciones exactas por producto pueden variar de país a país debido a sus políticas nacionales de alimentos, hábitos alimenticios, etc.

Sin embargo, en todos los mercados el jugo de fruta ofrecido para la venta a los consumidores debe ser 100% jugo y no debe contener aditivos. La mayoría de los jugos se venden como un producto de una sola fruta. Debe tenerse en cuenta que las bebidas de frutas tropicales con un contenido de 100%, en pocas ocasiones son vendidas en los mercados minoristas.

El néctar de fruta consiste de jugo y/o pulpa, azúcar y agua, usualmente con un contenido mínimo de fruta del 25% al 50% dependiendo de la fruta. Dentro de la CEE el contenido mínimo de jugo para naranja, piña y manzana es del 50%, para albaricoque 40%, mango 35% y Maracuyá y guayaba el 25%. Los néctares se venden como productos de una sola fruta o como mezclas.

La definición de bebidas a base de jugos de frutas es menos precisa. Estas bebidas por lo general tienen menor contenido de fruta, usualmente contienen otros ingredientes como ácido cítrico, ácido ascórbico, aceites esenciales, aromáticos y preservativos.

Las bebidas multifruta/multivitamina que se venden en Europa Occidental son generalmente a base de naranja, manzana piña o albaricoque. La mayoría se venden como néctar de frutas y también como jugos y bebidas y contienen de 10 a 12 frutas diferentes incluyendo tropicales, subtropicales y frutas de clima cálido, así como un número similar de vitaminas. Tanto las frutas como las vitaminas se describen en las etiquetas.

Industria láctea

Esta industria elabora productos como el yogur, bebidas de yogur, helados, pudines, postres y salsas. El mercado se encuentra en expansión en la mayoría de los países. Aunque hace un tiempo los consumidores preferían las frutas tradicionales y las bayas tales como las fresas, hoy en día la industria láctea consume mayores cantidades de jugos y pulpas de frutas tropicales. Esta industria también utiliza la fruta tropical en trozos congelada o en tajadas, etc.

Otras industrias de alimentos

Estas industrias producen una gran variedad de productos como jaleas, mermeladas, alimento para bebé, confitería y pastelería, para los cuales utilizan todo tipo de fruta y baya, pequeñas cantidades de frutas tropicales, en forma de jugo, puré de néctar o congeladas en trozos o tejadas, etc.

2.2.1.3 Leyes y Reglamentos

2.2.1.3.1 Ambiente Regulatorio

La Compañía está regulada por la Superintendencia de Compañías. Uno de los organismos regulatorios es el Servicio de Rentas Internas.

2.2.1.3.2 Impacto de las Leyes y Regulaciones

Durante el año 2007 no existe un impacto de las Leyes y Reglamentaciones, a partir del 2008 existen substanciales cambios en las reformas que pueden involucrar en riesgos en la comercialización internacional.

REQUISITOS TECNICOS, COMERCIALES Y LEGALES PARA LA EXPORTACION DE FRUTAS TROPICALES

ALEMANIA

Tarifas

Alemania aplica el Arancel Común de Aduanas de la CE, Common External Tariff, complementado en algunos casos por el Arancel Parcial de Aduanas Alemán y el Código NC de Designación de Mercancías por el cual se pueden levantar barreras de protección cuando se presenta algún miembro de la Comunidad Europea con producción (se refiere específicamente a la piña, el mango y la guayaba); es signataria del Acuerdo de Lomé (ACP) y a las importaciones de los países en desarrollo no incluidas en este acuerdo, les aplica las tarifas SISTEMA PREFERENCIAL GENERALIZADO. No se imponen restricciones cuantitativas, excepto en el caso reciente del banano (que incluye el bananito). Los aranceles para productos congelados son del 18%, en promedio, y las frutas congeladas se exportan bajo la misma posición arancelaria que las correspondientes frutas frescas.

Según Reglamento (CE) No 2201/96 del Consejo de 28 de Octubre de 1996 se somete a regulación la importación de pulpas de frutas, se requiere certificado de importación por un periodo determinado y válido para toda la comunidad, se fijarán precios mínimos de importación para las cosechas hasta el año 2000

Para jugos de Maracuyá, piña papaya, y guayaba colombianos, con densidad superior a 1.33 gr./cm^3 a 20°C , se aplicaría la tasa SISTEMA PREFERENCIAL

GENERALIZADO del 8% (6% para pulpa de fruta tropical congelada y enlatada).

Normas y Estándares de Calidad

Jugos de Fruta

La Industria de jugos de frutas está regulada por las leyes y reglamentaciones alimentarias alemanas y por las directrices del Consejo de la CE que se expresan a través de las ordenanzas relativas a: Jugos de frutas, jugos de frutas congelados, jugos de frutas liofilizados, néctares y jarabes de frutas. Como estas se aplican fundamentalmente a productos listos para el consumo y no a las materias primas, la industria conjuntamente con el gobierno, han desarrollado una serie de parámetros específicos de referencia denominados valores RSK (que permiten juzgar sí un producto se ajusta a la práctica comercial y a las leyes alimentarias alemanas). El único producto tropical que se cuenta actualmente con valores RSK es el Maracuyá.

Empaques

Jugos de Fruta

Los jugos (sencillos o concentrados) y las pulpas de frutas se importan envasados congelados en tambores de 55 galones o envasados con el sistema aséptico; el interés está básicamente en la importación a granel sin adición de azúcar o aditivos.

De acuerdo con investigaciones de mercado realizadas en Alemania, no existen ningún interés en importar jugos empacados para su consumo final procedentes de países en desarrollo, debido a los altos costos de transporte y de los envases, a los impuestos más altos y a las estrictas y complicadas reglamentaciones de rotulado y etiquetado existentes en Alemania, que además son modificadas periódicamente.

HOLANDA

Requisitos Legales

Holanda como miembro de la CE desde 1 de junio de 1.993 debió adaptar sus reglamentos a lo que establece la Comunidad en términos fitosanitarios, especialmente para productos que no provienen de la CE como las frutas cítricas, las manzanas, los mangos, las frutas de la pasión, nectarinas, etc., que requieren que se suministre un certificado fitosanitario de una autoridad competente del país proveedor. No obstante, la Comunidad permite que estos productos lleguen y se inspeccionen directamente en el país de destino.

Otra regulación de la CE, la 1035 para productos básicos de la Comunidad, se hizo extensiva para un número de productos exóticos y consiste en que pueden levantar barreras de protección cuando se presenta una sobre-oferta en algún miembro de la Comunidad Europea de productos provenientes de

los países del sur de Europa. Los productos que se incluyen dentro de esta regulación son piña, aguacate, guayaba, mango y mangostino y el banano. Esta regulación opera por solicitud de España.

Tarifas Aduaneras

La CE determina el tratamiento que se da a las importaciones provenientes de países diferentes.

Para frutas y vegetales concentrados se tienen las siguientes tarifas:

FRUTA / VEGETAL	PREFERENCIA	TARIFA NORMAL
Piñas	18%	18%
Guayaba	6%	18%
Frutas Pasión	18%	18%

Tabla 2.7 Tarifas Aduaneras Fruta Simple / Holanda

Fuente: Centro de Comercio Internacional

Para concentrado y frutas asépticas se resumen las tarifas aduaneras en el siguiente cuadro:

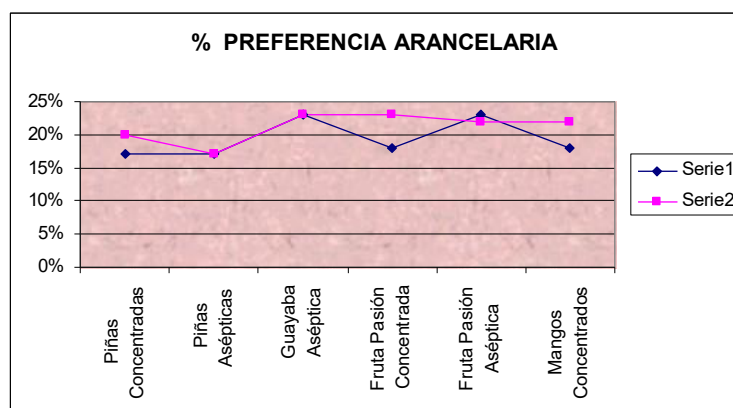


Figura 2.5 Porcentaje de Preferencia Arancelaria

FRUTA / CONC / ASEPTICO	PREFERENCIA	TARIFA NORMAL
Piñas Concentradas	17%	20%
Piñas Asépticas	17%	17%
Guayaba Aséptica	23%	23%
Fruta Pasión Concentrada	18%	23%
Fruta Pasión Aséptica	23%	22%
Mangos Concentrados	18%	22%

Tabla 2.8 Tarifas Aduaneras Fruta Concentrada / Holanda

Fuente: Centro de Comercio Internacional

Empaques

En razón de la calidad del país re-exportador, los empaques deben ser particularmente resistentes, de fácil manipulación y almacenamiento. Las dimensiones recomendadas para empaques de cartón son de 60 cm. x 40cm. x 30 cm. para facilitar su estiba. Hay que tener en cuenta que muchos de estos empaques llegan hasta el consumidor final.

FRANCIA

Tarifas de Importación

El derecho de aduanas francesas al igual que el británico y el de los belgas son los mismos que rigen en otros países de la CE. Las importaciones

procedentes de países de la CE entran con extensión de derechos. Como miembro de la CE y por consiguiente signatario de la Convención de Lome, Francia aplica derechos preferenciales y en la mayoría de los casos concede entrada libre a productos importados de los países de ACP. Los países en desarrollo que no son signatarios de la Convención de Lome reciben un trato preferencial dentro del esquema SISTEMA PREFERENCIAL GENERALIZADO (Sistema Preferencial Generalizado). No hay restricciones cuantitativas excepto en el caso del banano (que incluye el bananito).

Normas y Estándares de Calidad

El nuevo reglamento comunitario N^o 2251/92 de la Comisión del 29 de julio de 1992 estipula que los aranceles a los que se someten las frutas y hortalizas producidas en la Comunidad, deben aplicarse a las importaciones procedentes de terceros países. Antes de su introducción en el territorio de la comunidad, tales importaciones deberán someterse a un control de conformidad que tiene por objeto comprobar si las mercancías cumplen con las normas comunitarias de calidad o normas equivalentes en el caso de los terceros países distintos de los países europeos o los países no europeos de la cuenca mediterránea. En la actualidad existen normas para el banano, la piña y se trabaja en la del mango. La comprobación de un lote de mercancía implicará el examen del envase

incluidos en los materiales utilizados en el embalaje y la conformidad de la presentación, la comprobación de que se respeta el mercado y la comprobación de la conformidad de los productos para establecer su estado general y condición fitosanitaria.

Normas de Calidad Aplicadas a los Procesados

No existe ningún reglamento oficial, ni documento normativo específico oficial europeo o internacional para jugos y conservas de frutas tropicales. Existen varios documentos de referencia técnica en los países productores (Kenya, India, Perú, Cuba, Colombia) los cuales no siempre están de acuerdo (nomenclatura de las frutas y productos derivados, métodos de elaboración autorizados, características microbiológicas, físicas y química de los jugos etc.). Sin embargo, la necesidad de una norma es reconocida y varias comisiones están trabajando en este tema.

2.2.1.4 Metas y Objetivos

Las Metas y Objetivos de la compañía para el presente años es de:

- Reducir los Costos de No Calidad en un 3%
- Reducir los Costos de Calidad en un 10%
- Implementar el Sistema de Seguridad e Higiene Ocupacional

2.2.1.5 Producto

Los productos que comercializa la compañía son:

- ✓ Fruta Confitada
- ✓ Pulpa Concentrada de Guayaba
- ✓ Pulpa Concentrada de Mango
- ✓ Banano Slices
- ✓ Piña Trozos

SISTEMAS DE EMPAQUE SOLICITADOS EN LOS MERCADOS EXTERNOS

No hay demanda en Europa por productos ya empacados en su envase final, por el hecho de que ésta operación no resulta rentable ni para los compradores ni para los vendedores. Se trata entonces de requisitos para envases de uso industrial. Los tipos de envases más comunes son los siguientes:

- Para los productos congelados: Bolsas de 1,5, 10, 20 Kg., barriles de 20 litros, a granel en contenedor.
- Para los productos asépticos: cajas 4/4, 5/1, barriles de 200 litros.
- Para productos condicionados en calor, cajas de 3-5 Kg.

Empaque al por mayor

Los tambores asépticos de 200 litros se utilizan para jugo de naranja o productos similares congelados o asépticos, otras formas de empaque asépticos también se usan para productos tropicales, como puré de plátano y pulpa de mango. Anteriormente la pulpa de fruta tropical y el de

puré se envasaban en caliente en latas de 3 – 5 Kg. o congelados en cajones de 20 – 25 Kg., o en tambores de hasta 200 litros. Los envases calientes están perdiendo popularidad frente el empaque aséptico.

Empaques minoristas

Prácticamente no existe ninguna demanda para jugos de fruta o néctares procedentes de países en desarrollo en empaques minoristas. Esto debido a los altos precios de transporte para dicho tipo de empaque, a los costos elevados de empaque en los países en desarrollo y a la dificultad de cumplir con las leyes y reglamentos alimenticios, los requisitos de empaque y de marcado, etc., que varían según el país.

Recuperación de los Envases

En un futuro más o menos próximo, todos los envases y embalajes van a tener que ser reciclables. En particular los productores e importadores serán responsables de la recuperación de los envases. Por el momento no existe ningún reglamento sobre el tema.

Información al Consumidor

El productor o importador debe informar al consumidor de los eventuales riesgos en el uso de ese producto. Las etiquetas deben incluir la denominación comercial del producto, la composición de sus ingredientes, el contenido neto del envase, su durabilidad, las condiciones particulares para su utilización y

conservación, el nombre y la dirección del productor, del emparador o del importador, el lugar de origen o procedencia del producto y el modo de empleo si es necesario.

Etiqueta

La etiqueta debe incluir:

En el panel principal la identificación del producto y su contenido neto, se debe aclarar el contenido de jugo y/o su grado de concentración.

El porcentaje (%) de jugo debe ir al comienzo de la información, solamente el logo y el nombre del producto puede estar por encima de esta información.

La letra debe ser legible, de contraste con el material impreso y en tamaño no inferior a la restante información del panel excepto los tamaños de letra de la marca, nombre del producto, logo, código universal del producto o el título de la frase "**Nutrition Facts**".

El tamaño mínimo de la letra para tamaños de panel principal mayores de 2580 cm² es de ½ pulgada.

La lista de ingredientes se hace en orden decreciente de peso, y va en el mismo lado del nombre y dirección del productor, emparador o distribuidor con un tipo de letra de al menos 1/16 de pulgada.

2.2.1.6 Estructura Organizacional

2.2.1.6.1 Gobierno

La compañía posee manuales de funciones y de descripción de puestos. Estos se pueden observar en

el análisis de la administración en Marco de Control Interno.

2.2.1.6.2 Organigrama

La estructura organizacional es acorde al tamaño de la empresa (Ver Anexo).

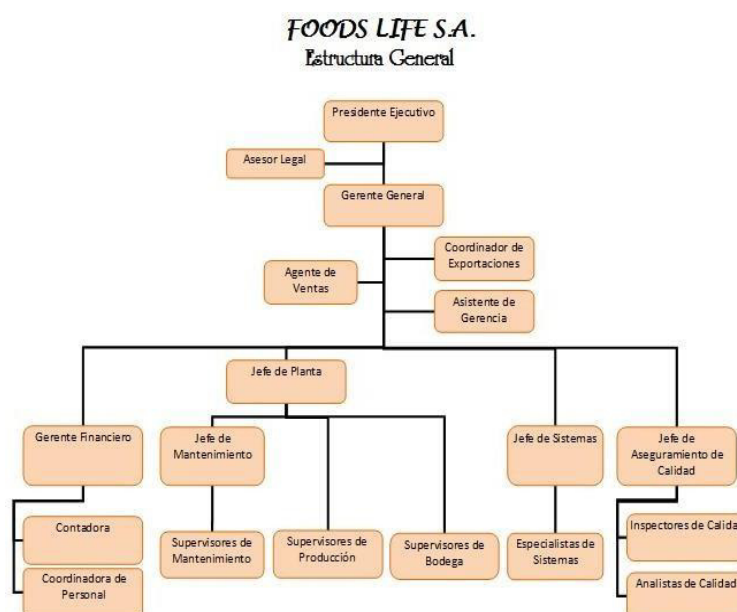


Figura 2.6 Estructura Organizacional

2.2.1.7 Clientes y Proveedores

2.2.1.11.1 Clientes

El principal cliente de la compañía es ITI Tropicals Inc., a la cual se le factura el 70% de las ventas.

2.2.1.11.2 Cadena de Abastecimiento

CANALES DE DISTRIBUCION

Debe considerarse a Europa como un sólo mercado, lo mismo que los Estados Unidos, en lo que se refiere a canales de distribución. Debe anotarse sin embargo que aún existen grandes diferencias en muchos otros aspectos, tales como las preferencias de los consumidores.

INTERMEDIARIOS

Los jugos de frutas tropicales y pulpas y otros jugos de frutas vendidos en menores cantidades casi siempre son manejados por agentes o importadores especializados. Los agentes trabajan con base a una comisión mientras que los importadores compran en su nombre y venden a los usuarios finales.

USUARIOS FINALES INDUSTRIALES

La industria de bebidas es el mayor usuario final de materia prima de jugos de fruta. Las compañías más pequeñas compran especialmente de importadores, quienes cuentan con facilidades de mezclas, las compañías mayores importan directamente de la fuente. Por lo general los jugos de frutas tropicales, excepto la piña, se compran a través de importadores que tienen instalaciones mezcladoras.

2.2.1.8 Análisis relativas a as operaciones del negocio

Foods Life S.A. es una empresa legalmente constituida en el Ecuador cuyo mercado es internacional, pero sus proveedores son locales. La Compañía para poder abastecer la demanda internacional requiere comprar a diferentes proveedores nacionales la fruta necesaria para cumplir con los requerimientos de sus clientes.

2.3 SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA

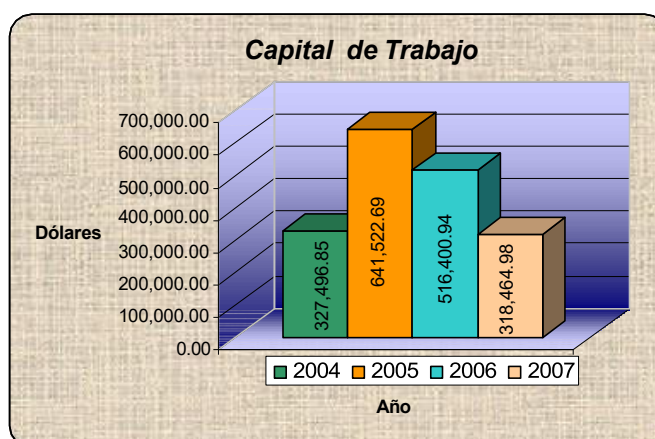
2.3.1 Análisis de Ratios

2.3.1.1 Capital de Trabajo

CAPITAL DE TRABAJO

CT= Activo Corriente - Pasivo Corriente

Año	Valores
2004	327,496.85
2005	641,522.69
2006	516,400.94
2007	318,464.98



ANÁLISIS

El capital de trabajo de la empresa ha mantenido niveles muy significativos promediando cifras alrededor \$400,000.00 en los últimos tres periodos. Estos promedios reflejan una disminución en las tasas de crecimiento del capital, cuyas variaciones han estado por encima del 1.10%.

A pesar de la disminución en los niveles del capital de trabajo, estos se han mantenido en niveles óptimos de liquidez, lo cual le ha permitido una oportuna, eficiente y eficaz gestión operativa.

Tabla 2.9: Índice de Liquidez, Análisis de Ratios (Capital de Trabajo)

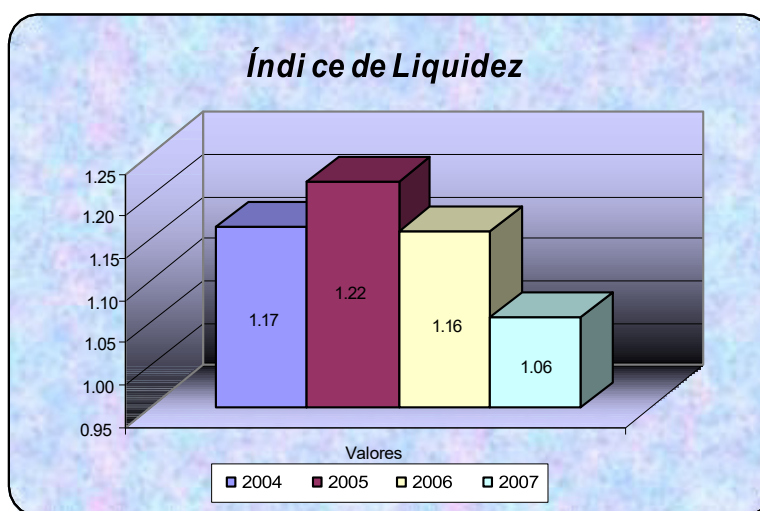
Fuente: Foods Life S.A.

2.3.1.2 Índice de Liquidez

ÍNDICE DE LIQUIDEZ

IL = Activo Corriente / Pasivo Corriente

Año	Valores
2004	1.17
2005	1.22
2006	1.16
2007	1.06



ANÁLISIS

El índice de liquidez detalla niveles muy similares alrededor del 1.1, este indicador refleja la capacidad de generación de riqueza de los activos de la empresa,

Haciendo un análisis comparativo con otras empresas de este sector en otros países, este nivel se encuentra dentro del promedio.

A pesar de la disminución de las cifras, este índice refleja también la escasez de fruta lo cual ha hecho que las empresas de este sector realicen una mayor inversión reduciendo así sus porcentajes de liquidez.

Tabla 2.10: Índice de Liquidez, Análisis de Ratios (Índice de Liquidez)

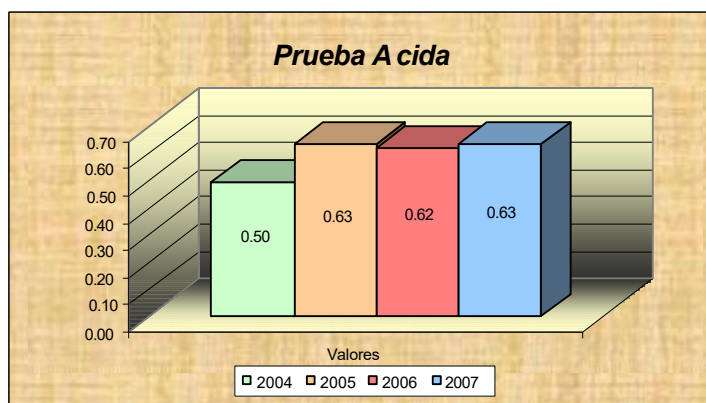
Fuente: Foods Life S.A.

2.3.1.3 Prueba Ácida

PRUEBA ÁCIDA

PA = Activo Corriente - Inventario / Pasivo Corriente

Año	Valores
2004	0.50
2005	0.63
2006	0.62
2007	0.63



ANÁLISIS

El efecto del inventario de la empresa en este índice, nos refleja un promedio bueno, dado a que las obligaciones de la empresa pueden ser cubiertas en promedios cercanos al 0.57 veces.

Tabla 2.11: Índice de Liquidez, Análisis de Ratios (Prueba Ácida)

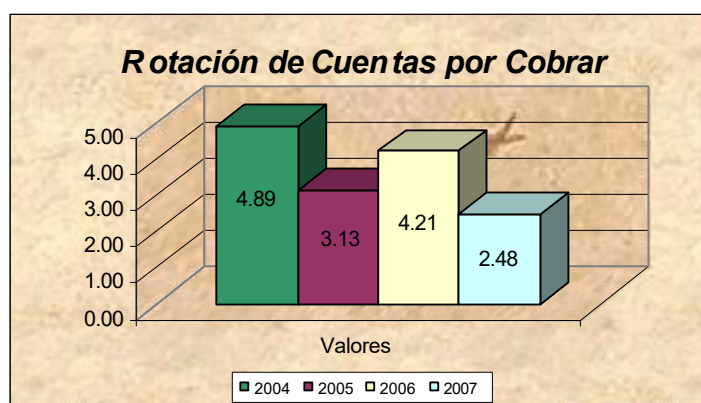
Fuente: Foods Life S.A.

2.3.1.4 Rotación de Cuentas por Cobrar

ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR (veces)

$$RCxC = \text{Ventas Netas} / \text{Activo Total}$$

Año	Valores
2004	4.89
2005	3.13
2006	4.21
2007	2.48



La rotación de las Cuentas por Cobrar de la empresa promedian el 3.68, en el 2004 el indicador fue bueno pero el mismo tuvo variaciones en los siguientes años quedando con un indicador del 2.48 para el 2007.

Este nivel tiene un impacto significativo en los días promedios de cobro por lo tanto este nivel de rotación es un punto crucial a revisar en las futuras gestiones de la empresa sobre todo en sus planes estratégicos.

Tabla 2.12: Índice de Actividad o Eficiencia, Análisis de Ratios
(Rotación de Cuentas por Cobrar)

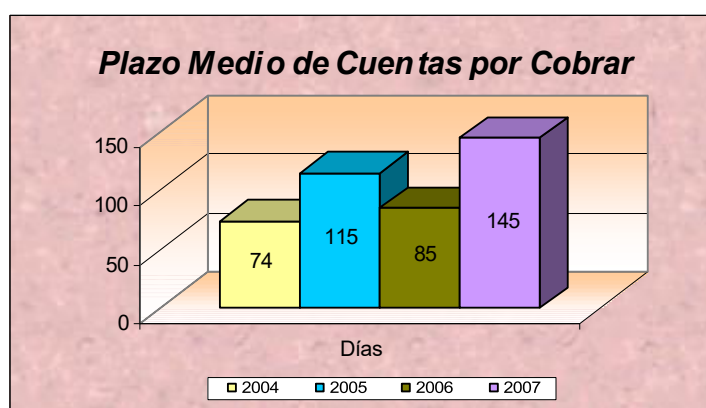
Fuente: Foods Life S.A.

2.3.1.5 Días de Cobro de Cartera

PLAZO MEDIO DE CUENTAS POR COBRAR (días)

$$\text{PMCxC} = 360 / \text{RCxC}$$

Año	Días
2004	74
2005	115
2006	85
2007	145



ANÁLISIS

Previo al análisis del índice financiero anterior el efecto del promedio de rotación se revierte en un nivel muy alto en cuanto a los días de cobro de la cartera. La influencia de este índice es el que afecta directamente la liquidez de la empresa, que en años anteriores fue muy buena, detalla que las gestiones de cobro no son efectivas, aunque el monto de las cuentas por cobrar no son significativas, el promedio de días de recuperación es de 105 días.

Tabla 2.13: Índice de Actividad o Eficiencia, Análisis de Ratios
(Días de Cobro de Cartera)

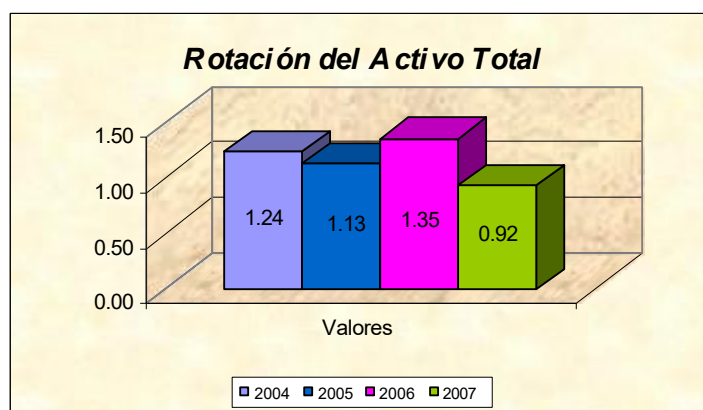
Fuente: Foods Life S.A.

2.3.1.6 Rotación de Activos

ROTACIÓN DEL ACTIVO TOTAL (veces)

$$RA = \text{Ventas Netas} / \text{Activo Total}$$

Año	Valores
2004	1.24
2005	1.13
2006	1.35
2007	0.92



ANÁLISIS

Las variaciones de generación de la empresa en cuanto a ventas mediante el uso de sus activos nos indica un aporte del 1.16, un indicador estable y muy rentable.

Tabla 2.14: Índice de Actividad o Eficiencia, Análisis de Ratios
(Rotación de Activos)

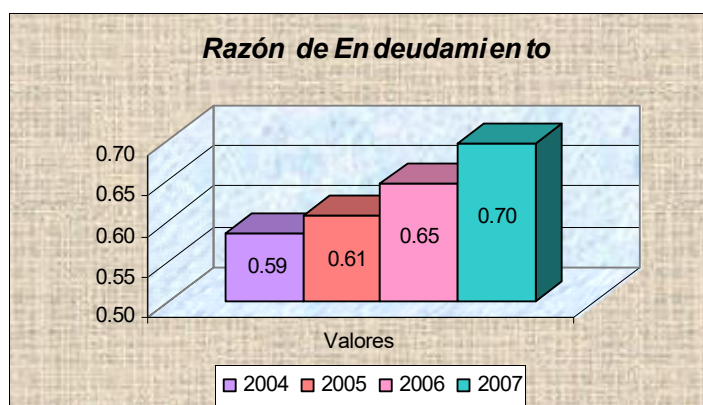
Fuente: Foods Life S.A.

2.3.1.7 Razón de Endeudamiento

RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO

$$RE = \text{Pasivo Total} / \text{Activo Total}$$

Año	Valores
2004	0.59
2005	0.61
2006	0.65
2007	0.70



ANÁLISIS

La razón de endeudamiento describe niveles aceptables en cuanto al endeudamiento de la empresa, dado a que si se establece un grado relativo en la utilización del dinero, los promedios establecen que cerca de un 0.63 de sus operaciones están siendo financiadas con deuda y haciendo relación con la capacidad de generación de riqueza de los activos se comprueba que el dinero está siendo bien invertido.

Tabla 2.15: Índice de Apalancamiento, Análisis de Ratios
(Razón de Endeudamiento)

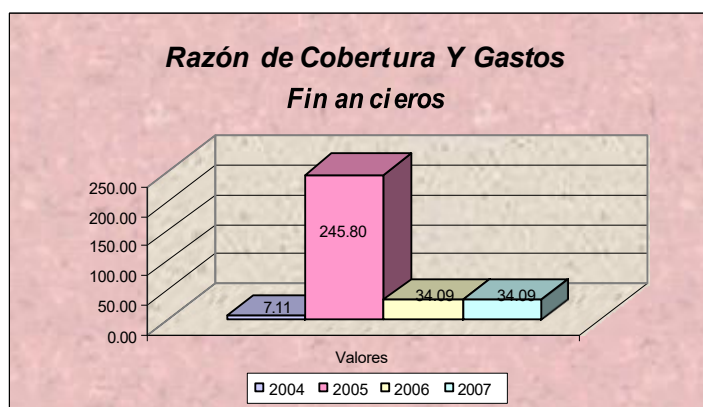
Fuente: Foods Life S.A.

2.3.1.8 Razón de Cobertura

RAZÓN DE COBERTURA Y GASTOS FINANCIEROS

$$RC = \text{Utilidad Operacional} / \text{Gastos Financieros}$$

Año	Valores
2004	7.11
2005	245.80
2006	34.09
2007	34.09



ANÁLISIS

Los resultados de las operaciones de la organización se han ido incrementando de forma significativa y óptima en el tiempo. Este índice describe la cobertura que genera las utilidades anuales en relación con los gastos financieros generados por la adquisición de deudas, supera en promedio 80 veces los gastos por este rubro.

Tabla 2.16: Índice de Apalancamiento, Análisis de Ratios
(Razón de Cobertura)

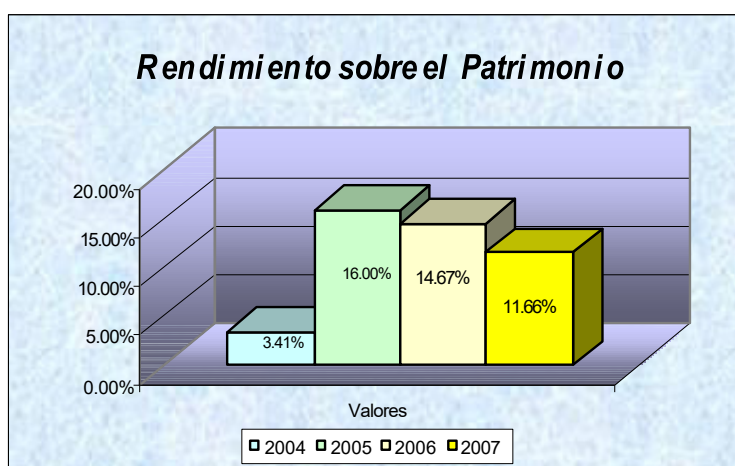
Fuente: Foods Life S.A.

2.3.1.9 Rendimiento sobre el Patrimonio

RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO

$$RP = \text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio}$$

Año	Valores
2004	3.41%
2005	16.00%
2006	14.67%
2007	11.66%



ANÁLISIS

El porcentaje de aporte del capital para generar ganancias es en promedio el 11.43%, un indicador ligeramente estable y que muestra un rendimiento satisfactorio para los accionistas.

Tabla 2.17: Índice de Rentabilidad, Análisis de Ratios
(Rendimiento sobre el Patrimonio)

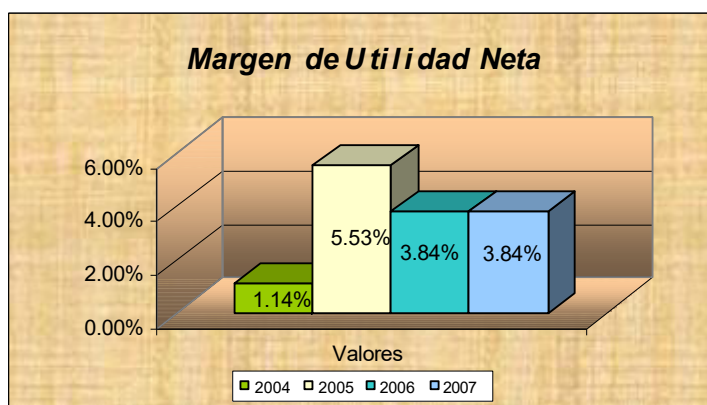
Fuente: Foods Life S.A.

2.3.1.10 Utilidad Neta

MARGEN DE UTILIDAD NETA

MUN = Utilidad Neta / Ventas Neta

Año	Valores
2004	1.14%
2005	5.53%
2006	3.84%
2007	3.84%



ANÁLISIS

El indicador muestra una variación no muy significativa en la generación de utilidad por concepto de ventas, promediando en sí el 3.58% el cual no es muy atractiva para este tipo de negocio.

Tabla 2.18: Índice de Rentabilidad, Análisis de Ratios (Utilidad Neta)

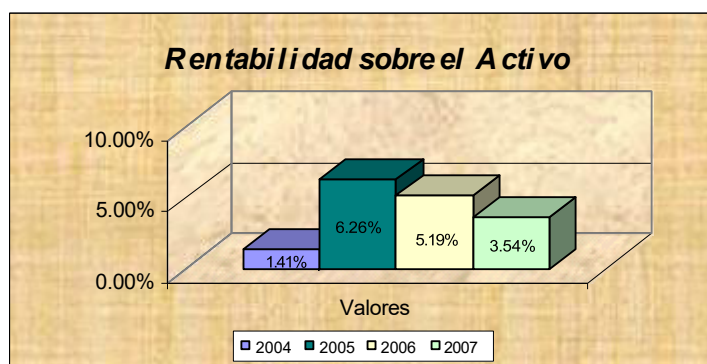
Fuente: Foods Life S.A.

2.3.1.11 Rendimiento sobre el Activo

RENDIMIENTO SOBRE EL ACTIVO

$$RA = \text{Utilidad Neta} / \text{Activo Total}$$

Año	Valores
2004	1.41%
2005	6.26%
2006	5.19%
2007	3.54%



ANÁLISIS

Este ratio nos indica que se genera un 4.10% de utilidad en base a los activos que posee la empresa. (Utilidad antes de impuestos)

Tabla 2.19: Índice de Rentabilidad, Análisis de Ratios
(Rendimiento sobre el Activo)

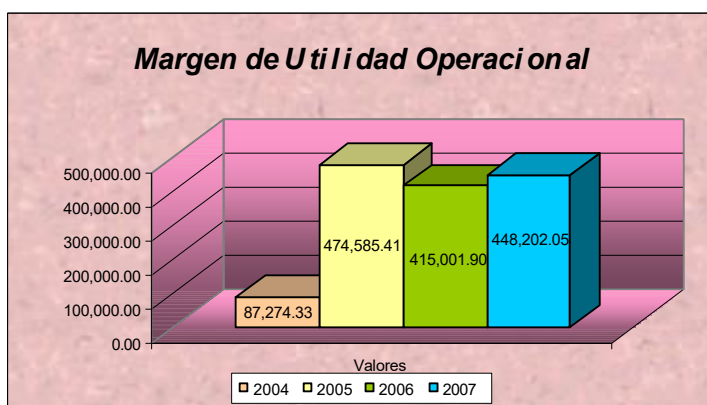
Fuente: Foods Life S.A.

2.3.1.12 Utilidad Operacional

MARGEN DE UTILIDAD OPERACIONAL

MUO = Utilidad Bruta - Gastos Operacionales

Año	Valores
2004	87,274.33
2005	474,585.41
2006	415,001.90
2007	448,202.05



ANÁLISIS

La utilidad operacional de la empresa ha mantenido niveles muy buenos promediando cifras aproximadas de \$356,265.90 en el período de estudio lo cual ha permitido cubrir las operaciones de la compañía.

Tabla 2.20: Índice de Rentabilidad, Análisis de Ratios (Utilidad Operacional)

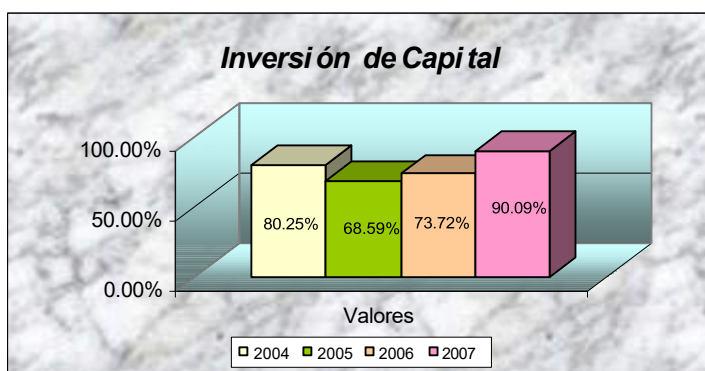
Fuente: Foods Life S.A.

2.3.1.13 Inversión de Capital

INVERSIÓN DE CAPITAL

IC = Activo Fijo / Patrimonio

Año	Valores
2004	80.25%
2005	68.59%
2006	73.72%
2007	90.09%



ANÁLISIS

Este índice nos describe el aporte del patrimonio para la adquisición de activos fijos. El cual detalla un incremento significativo de aportación en este tipo de activo (78.16%) que en un momento dado resulta ser muy eficiente en necesidades de efectivo inmediato.

Tabla 2.21: Índice de Rentabilidad, Análisis de Ratios (Inversión de Capital)

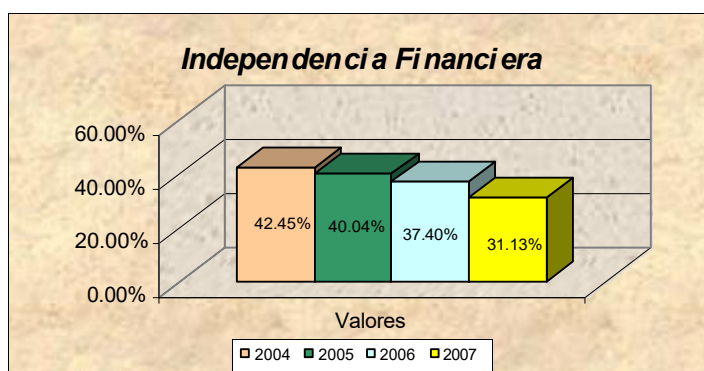
Fuente: Foods Life S.A.

2.3.1.14 Independencia Financiera

INDEPENDENCIA FINANCIERA

$$IF = \text{Patrimonio} / (\text{Activo Total} - (\text{caja} + \text{bancos}))$$

Año	Valores
2004	42.45%
2005	40.04%
2006	37.40%
2007	31.13%



ANÁLISIS

El índice de independencia financiera muestra un ligero descenso estabilizado en 31.13% del patrimonio vía aporte de activos de la compañía excluyendo las cuentas de caja y bancos. Es decir por cada \$ que se incrementa de activo se obtendrá el 31.13% adicional en el patrimonio de la empresa.

Tabla 2.22: Índice de Rentabilidad, Análisis de Ratios
(Independencia Financiera)

Fuente: Foods Life S.A.

2.3.2 Análisis Multivariado

Encontrar a través de un análisis de mínimos cuadrados como las variables financieras influyen sobre la Utilidad Neta de la empresa a través del modelamiento de variables financieras.

Determinar como el capital y la cobertura financiera, índices de rentabilidad y de solvencia a largo plazo respectivamente.

Proyectar en función de estas variables la estabilidad financiera de la Compañía en los períodos siguientes a la muestra.

Fundamento del Modelo

$$\text{Utilidad Neta} = C (1) + C (2) * \text{Capital de Trabajo} + C (3) * \text{Gastos de Cobertura Financiera}$$

Utilidad Neta (Variable Dependiente)

Capital de Trabajo (Variable Independiente) es igual a los Activos menos los Pasivos, donde en los activos se encuentra determinado el grado de liquidez de la empresa a diferencia de los pasivos en el cual medimos el nivel de apalancamiento financiero u operativo de la organización. Por lo cual que tanto de mi capital de trabajo determinado por el capital de acciones es decir dividendos pagados al final del período puede influir en la Utilidades Netas de la Compañía.

Gastos de Cobertura Financiera (Variable Independiente) determina el nivel de cobertura de apalancamiento eficiente, y como la variable puede determinar sobre mi utilidad neta teniendo en consideración que un nivel óptimo de deuda genera

un escudo fiscal, es decir una disminución de la carga fiscal, y por tanto cómo influye sobre las Utilidades Netas de la empresa.

Análisis Descriptivo de las variables

Año	Utilidad Neta	Capital de Trabajo	Razón de Cobertura Financiera
2004	0.0113	327,496.85	7.11
2005	0.0553	641,522.69	245.80
2006	0.0384	516,400.94	34.08
2007	0.0384	318,464.98	34.08

Tabla 2.23: Observaciones de las variables; Análisis Multivariado

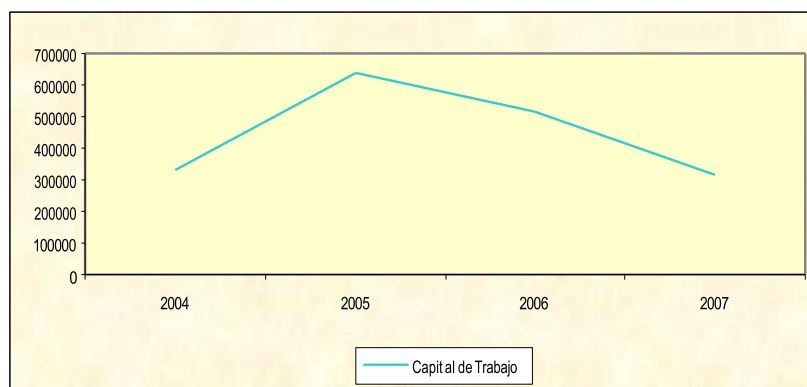


Tabla 2.24: Gráfico de Línea de Observaciones de la variable Capital de Trabajo

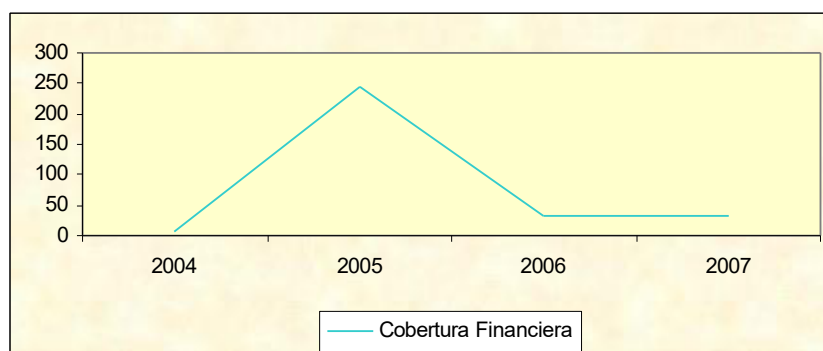


Tabla 2.25: Gráfico de Línea de Observaciones de la variable Razón de Cobertura Financiera

	<i>Capital de Trabajo</i>	<i>Cobertura Financiera</i>	
<i>Media</i>	450971.3633	80.27174166	
<i>Error típico</i>	78206.31625	55.54220885	
<i>Mediana</i>	421948.894	34.08578762	
<i>Moda</i>	#N/A	#N/A	
<i>Desviación estándar</i>	156412.6325	111.0844177	
<i>Varianza de la muestra</i>	24464911604	12339.74786	
<i>Curtosis</i>	-3.044139421	3.762023592	
<i>Coefficiente de asimetría</i>	0.520905378	1.919650801	
<i>Rango</i>	323057.711	238.6909054	
<i>Mínimo</i>	318464.977	7.112242985	
<i>Máximo</i>	641522.688	245.8031484	
<i>Suma</i>	1803885.453	321.0869666	
<i>Cuenta</i>	4	4	

Tabla 2.26: Análisis Descriptivo de las Variables Capital de Trabajo y Cobertura Financiera

Análisis de Mínimos Cuadrados

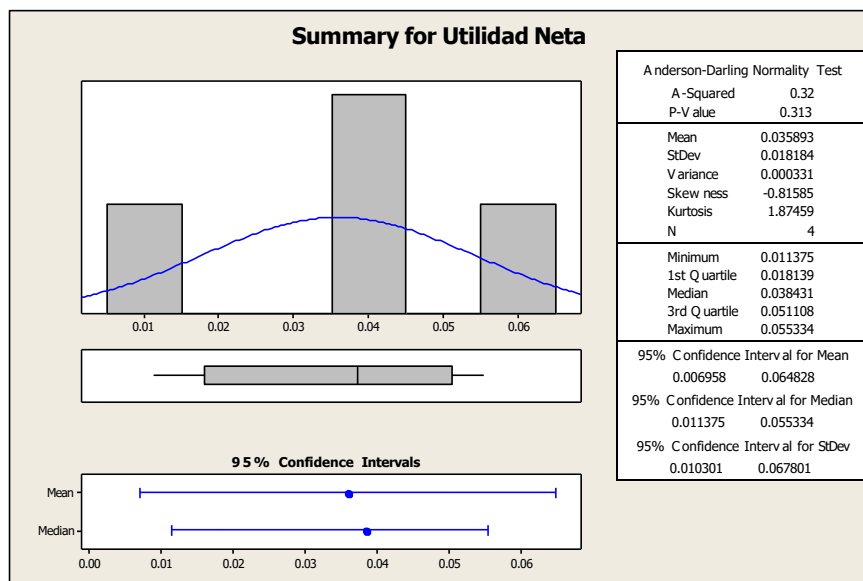


Tabla 2.27: Gráfico de Análisis de Mínimos Cuadrados para Utilidad Neta

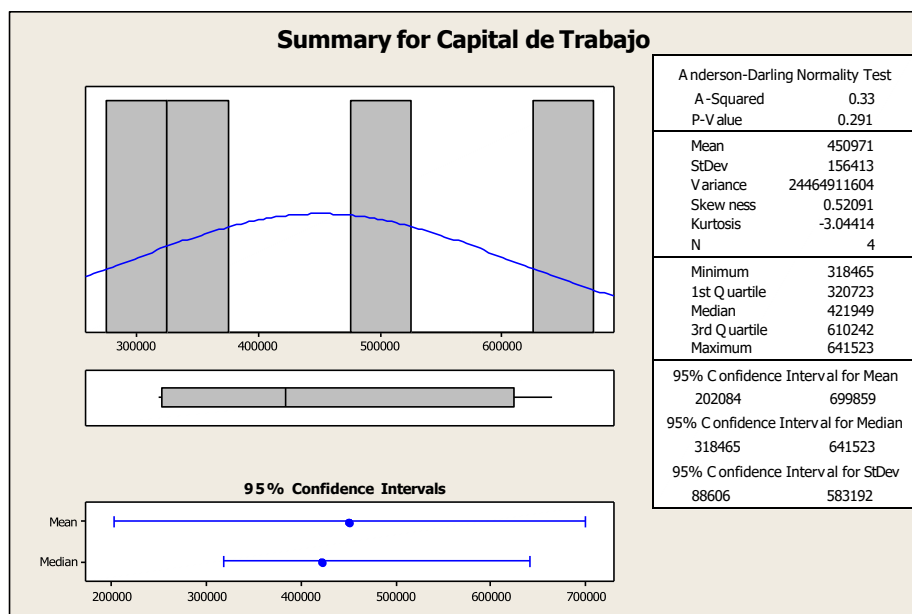


Tabla 2.28: Gráfico de Análisis de Mínimos Cuadrados para Capital de Trabajo

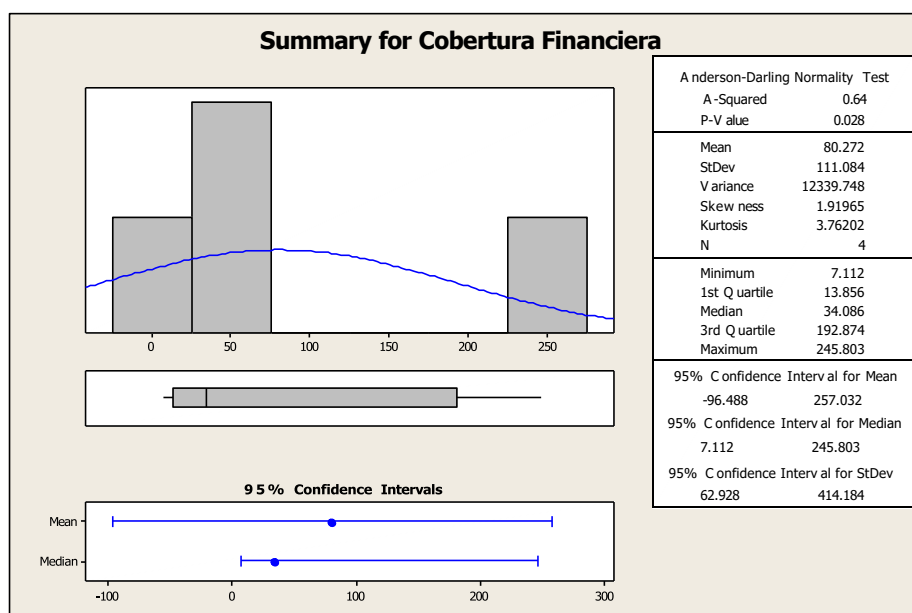


Tabla 2.20: Gráfico de Análisis de Mínimos Cuadrados para Cobertura Financiera

Una vez culminado el análisis de mínimos cuadrados, se determinó la validez del modelo a través de la prueba de probabilidad t donde se muestra que cada una de las variables para sustentar el modelo financiero.

Como resultado obtuvimos la siguiente ecuación:

$$\text{UNETA} = 0.006958 + 0.011375 * \text{CAPITAL DE TRABAJO} + 0.010301 * \text{GTOS. COBERTURA FINANCIERA.}$$

Donde de acuerdo al coeficiente de R², podemos notar que cada una de las variables es independiente de la otra.

En relación al modelo tenemos que la influencia del capital de trabajo está determinado en 0.011375 sobre la utilidad neta, es

decir que el coeficiente no tiene mayor impacto sobre la utilidad neta.

Además que la influencia de los Gastos de cobertura financiera está determinada en un 0.010301 sobre la utilidad neta, lo cual no se verá reflejada en el nivel de apalancamiento de la empresa en cuanto al impacto de los Gastos financieros.

CAPÍTULO 3

3. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN ISO 9001:2000 Y SISTEMA HACCP

3.1 GENERALIDADES

Cuando contratamos un servicio o compramos un producto que es suministrado o elaborado por una empresa que ostenta un certificado de calidad, relativo a su sistema de gestión, significa que los procesos de fabricación o de prestación del servicio, han sido definidos e implantados y se gestionan para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

Para ello, la empresa tiene que identificar primero sus necesidades y expectativas de sus clientes para poder incorporar a todos sus procesos internos aquellos recursos y métodos que le permitan obtener ese resultado deseado por el cliente.

Para una empresa agroindustrial es de suma importancia obtener un certificado de calidad, el cual sea respaldado por una adecuada implementación de su SGC, además dado el sector al cual está enfocado el negocio no es suficiente que la implementación de un solo sistema, puesto a que el mercado internacional ha diseñado nuevas demandas y su vez las exigencias del mercado son cada vez más estrictas.

3.2 CERTIFICADO DE CALIDAD

El certificado de calidad es un documento en el que una entidad de certificación declara la conformidad de un producto, servicio o un

sistema de gestión, con una determinada norma o documento de referencia.

Es precisamente tal documentación la que hace decidir a los consumidores a tomar la decisión de compra o no del producto o servicio entre las características similares que ofrece el mercado.

3.3 VENTAJAS DE IMPLEMENTACION DE UN SGC

Las ventajas sin dudas están vinculadas con los elementos de diferenciación de la competencia, apertura de determinados mercados y de incremento en la reputación e imagen de la empresa.

Para ello inicialmente debe existir un acuerdo entre la empresa y la certificadora, en nuestro caso hemos adoptado la ISO 9001:2000 como referencia para el proceso de certificación del producto.

Luego es necesario definir el propio proceso: el alcance, los ensayos, los procedimientos de muestreo, realizando una evaluación documental. Se examinan los documentos que contienen las prácticas de la empresa en relación con la certificación en curso. Finalmente se hace una investigación in-situ para la confirmación de lo establecido en los documentos.

3.4 CERTIFICACIÓN

Una vez que se han subsanado las no-conformidades encontradas, el auditor recomienda la certificación que, una vez aprobada por el Comité de Certificación del Organismo, este se emite.

Periódicamente dentro de un plazo de 3 años, validez de un certificado de certificado de calidad, se realizan evaluaciones de seguimiento de las condiciones de la certificación.

3.5 OBJETIVO DEL DISEÑO

Con este diseño se pretende lograr una mayor captación del mercado, el cual cada vez es más competitivo y en el cual los consumidores tienen una mayor posibilidad de elección lo cual aumenta nuestro nivel de exigencia y expectativas en el producto.

La calidad es un elemento primordial de la competitividad, no solo de las organizaciones de las empresas, sino de los países y de las regiones. Tanto es así que el número de certificaciones de productos, servicios y sistemas de gestión se ha convertido en un excelente indicador del nivel de competitividad de un país.

Este trabajo detalla todo lo necesario para la implementación de un SGC y los beneficios que con este se obtiene.

CAPÍTULO 4

4. MANUALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SISTEMA HACCP

4.1 MANUAL DE CALIDAD

4.1.1 Objetivo

En este manual empresarial se describe las políticas, compromisos y los lineamientos para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad e Inocuidad de los Alimentos (SIGCIA) en Foods Life S.A. en conformidad con la serie internacional de normas ISO 9001:2000 y Sistema HACCP en aquellas áreas de la organización relacionada con la norma y cuyas actividades u operaciones influyen en la calidad y el ambiente de los productos que Foods Life S.A. proporciona a sus clientes.

Tomando como base los procesos que intervienen en la empresa, este Manual Organizacional se ha desarrollado de manera modular. Cada uno de estos módulos enuncia las Políticas correspondientes a cada uno de los elementos de la norma ISO 9001:2000 y Sistema HACCP de este modo, pretendemos facilitar el entendimiento, así como la aplicación interna y seguimiento del sistema.

A través de este sistema, nosotros en Foods Life S.A. estamos comprometidos a entender y satisfacer de manera consistente los requerimientos de nuestros diversos clientes.

VER ANEXO SGC-MGC-001.

4.2 MANUAL PROCESOS

4.2.1 Planificación Estratégica

4.2.1.1 Objeto

Este manual describe todos los procesos estratégicos que se desarrollarán durante la elaboración de un producto, por lo cual tiene la finalidad de definir la sistemática para la planificación estratégica de la empresa.

VER ANEXO SGC-MPE-002

4.2.1.2 Alcance

Es aplicable a todos los procesos, en las líneas de fabricación y en los sistemas de distribución que se contemplan en el ámbito de aplicación del sistema de gestión de calidad.

VER ANEXO SGC-MPE-002

4.2.2 Diseño y Desarrollo de Sistemas de Elaboración

4.2.2.1 Objeto

Este Proceso tiene la finalidad de definir la sistemática para el diseño y desarrollo de los sistemas de elaboración de los productos de Foods Life S.A.

4.2.2.2 Alcance

El sistema HACCP se contempla desde la recepción de las materias primas hasta la entrega de los productos a los clientes.

VER ANEXO SGC-MPD-003

4.3 MANUAL HACCP

VER ANEXO SGC-MH-004

CAPÍTULO 5

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Foods Life S.A. es una empresa que mantiene una comunicación poco formal entre sus departamentos sobre todo en las áreas operativas, éstas suelen realizarse de manera verbal ocasionando que no exista documento que respalde dicha operación.
- La planta de Foods Life tiene identificado claramente los equipos y procedimientos necesarios para su uso, sin embargo dichos documentos no son conocidos en totalidad por el personal pertinente.
- Foods Life maneja un sistema operativo que permite el control de producción en la planta, sin embargo éste tiene un rendimiento poco eficiente para la cantidad de producción que se realiza dentro de la misma.
- Foods Life S.A. maneja un manual de procesos estratégicos en el cual no se define claramente todos los procedimientos operativos de la planta, lo cual le ocasiona problemas constantes de producción.
- El proceso de producción de congelados maneja un procedimiento exclusivo para el manejo de los análisis de problemas, sin embargo este procedimiento no se cumple de manera eficiente.

Luego de la Implementación del SGC

- Con la implementación del sistema, el manual de procesos detalla que cada comunicación que se realice deberá ser de manera escrita y claramente detallada, por lo cual la comunicación interna y externa se mantendrá bajos los estándares de la ISO 9001:2000 lo que permitirá el mejoramiento continuo del sistema de gestión.
- Mediante el procedimiento de Comunicaciones, todos los equipos y documentos necesarios dentro del SGC, serán previamente difundidos e informados al personal pertinente cerciorándose del conocimiento oportuno por parte de los usuarios, lo cual permite que tales documentos sean conocidos en su totalidad.
- Una implementado el sistema de gestión la empresa obtiene su certificado ISO 9001:2000 con la adopción del sistema HACCP, lo cual le ha permitido incrementar su captación de mercado en un 5% estos resultados se irán incrementando paulatinamente.

5.2 RECOMENDACIONES

- Foods Life S.A. debería fortalecer su sistema de registros de producción, de tal manera de que éstos sean controlados y verificados de manera oportuna.
- Para el control y verificación de la comunicación tanto interna como externa, Foods Life S.A. debería elaborar un procedimiento que describa claramente las formas de comunicación del personal.
- Es recomendable que Foods Life S.A. elabore un manual de procedimientos estratégicos, de tal manera que este sirva como directriz de la producción de la planta.
- Se recomienda la creación de un manual HACCP para identificar y satisfacer las necesidades del consumidor.
- El manual HACCP deberá garantizar la seguridad de los productos.

ANEXOS

ESTADOS FINANCIEROS

- BALANCE GENERAL FOODS LIFE S.A. AÑO 2004
- BALANCE GENERAL FOODS LIFE S.A. AÑO 2005
- BALANCE GENERAL FOODS LIFE S.A. AÑO 2006
- BALANCE GENERAL FOODS LIFE S.A. AÑO 2007
- ESTADO DE RESULTADOS FOODS LIFE S.A. AÑO 2004
- ESTADO DE RESULTADOS FOODS LIFE S.A. AÑO 2005
- ESTADO DE RESULTADOS FOODS LIFE S.A. AÑO 2006
- ESTADO DE RESULTADOS FOODS LIFE S.A. AÑO 2007
- ÍNDICES FINANCIEROS DE FOODS LIFE S.A.
- VARIACIONES DE LOS ÍNDICES FINANCIEROS FOODS LIFE S.A.

|
|
|
|
|

BALANCE GENERAL
FOODS LIFE S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2004



ACTIVOS:

CORRIENTE

Caja Banco	88,302.69
Inversiones Temporales	1,449.60
Clientes	788,135.72
Deudores del Exterior	6,794.60
Prov. Incobrables	-6,937.70
Anticipos a proveedores	2,784.77
Impuestos fiscales	47,715.82
Otros	44,708.58
Inventarios	1,323,080.90
Gastos Anticipados	4,618.82
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	2,300,653.79

FIJOS

Activo Fijo	924,958.86
Depreciación Acumulada	-1,691.94
Terrenos	5,783.33
Compañías Relacionadas	217,623.14
TOTAL ACTIVO FIJOS	1,146,673.40

DIFERIDOS

Cargos Diferidos y Otros Activos	7,239.16
TOTAL ACTIVO DIFERIDO	7,239.16

TOTAL ACTIVOS

3,454,566.35

PASIVO:

CORRIENTE

Obligaciones Bancarias	1,733,595.23
Proveedores	89,104.15
Anticipo Clientes	57,206.25
Beneficios Sociales	10,336.52
Otras CxP	82,914.79
TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,973,156.94

A LARGO PLAZO

Prestamo Accionista	6,189.01
Jubilación Patronal	42,753.99
Provision Indemnizacion Desahucio	3,549.52
TOTAL PASIVO LARGO PLAZO	52,492.52
TOTAL PASIVOS	2,025,649.46

PATRIMONIO

Capital	1,130,608.83
Aportaciones para Capitalización	220,010.59
Resultado del Ejercicio Anterior	29,545.30
Resultado del Ejercicio	48,752.17
TOTAL PATRIMONIO	1,428,916.89

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO

3,454,566.35

BALANCE GENERAL
FOODS LIFE S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2005



ACTIVOS:

CORRIENTE

Caja Banco	110,121.95
Inversiones Temporales	1,449.60
Clientes	1,598,185.98
Deudores del Exterior	3,201.99
Prov. Incobrables	-6,937.70
Anticipos a proveedores	1,984.24
Impuestos fiscales	121,179.19
Otros	20,100.25
Inventarios	1,718,047.60
Gastos Anticipados	9,005.96
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3,576,339.04

FIJOS

Activo Fijo	978,547.23
Depreciación Acumulada	-1,728.75
Terrenos	5,783.33
Compañías Relacionadas	334,525.95
TOTAL ACTIVO FIJOS	1,317,127.77

DIFERIDOS

Cargos Diferidos y Otros Activos	12,329.56
TOTAL ACTIVO DIFERIDO	12,329.56

TOTAL ACTIVOS

4,905,796.37

PASIVO:

CORRIENTE

Obligaciones Bancarias	2,481,206.77
Proveedores	106,637.32
Anticipo Clientes	259,611.91
Beneficios Sociales	23,246.85
Otras CxP	64,113.52
TOTAL PASIVO CORRIENTE	2,934,816.36

A LARGO PLAZO

Prestamo Accionista	5,977.54
Jubilación Patronal	41,204.18
Provision Indemnizacion Desahucio	3,549.60
TOTAL PASIVO LARGO PLAZO	50,731.31
TOTAL PASIVOS	2,985,547.67

PATRIMONIO

Capital	1,130,608.83
Aportaciones para Capitalización	433,662.18
Resultado del Ejercicio Anterior	48,752.17
Resultado del Ejercicio	307,225.53
TOTAL PATRIMONIO	1,920,248.70

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO

4,905,796.37

BALANCE GENERAL
FOODS LIFE S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2006



ACTIVOS:

CORRIENTE

Caja Banco	268,924.19
Inversiones Temporales	181,449.60
Clientes	1,456,133.02
Deudores del Exterior	12,111.51
Prov. Incobrables	-8,468.64
Anticipos a proveedores	3,198.20
Impuestos fiscales	47,715.72
Otros	16,649.16
Inventarios	1,733,783.24
Gastos Anticipados	2,420.38
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3,713,916.37

FIJOS

Activo Fijo	978,297.24
Depreciación Acumulada	-2,241.36
Terrenos	5,485.60
Compañías Relacionadas	334,531.00
TOTAL ACTIVO FIJOS	1,316,072.48

DIFERIDOS

Cargos Diferidos y Otros Activos	12,761.96
TOTAL ACTIVO DIFERIDO	12,761.96

TOTAL ACTIVOS

5,042,750.80

PASIVO:

CORRIENTE

Obligaciones Bancarias	2,782,344.40
Proveedores	54,417.77
Anticipo Clientes	138,302.92
Beneficios Sociales	18,015.18
Otras CxP	204,435.16
TOTAL PASIVO CORRIENTE	3,197,515.43

A LARGO PLAZO

Prestamo Accionista	5,947.05
Jubilación Patronal	49,877.93
Provision Indemnizacion Desahucio	4,090.59
TOTAL PASIVO LARGO PLAZO	59,915.58
TOTAL PASIVOS	3,257,431.01

PATRIMONIO

Capital	1,130,608.83
Aportaciones para Capitalización	85,648.10
Resultado del Ejercicio Anterior	307,225.53
Resultado del Ejercicio	261,837.34
TOTAL PATRIMONIO	1,785,319.80

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO

5,042,750.80

BALANCE GENERAL
FOODS LIFE S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2007



ACTIVOS:

CORRIENTE

Caja Banco	191,607.15
Inversiones Temporales	454,055.62
Clientes	2,672,893.33
Deudores del Exterior	10,935.11
Prov. Incobrables	-16,661.30
Anticipos a proveedores	80,931.51
Impuestos fiscales	50,418.41
Otros	15,373.96
Inventarios	2,321,865.51
Gastos Anticipados	1,271.32
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	5,782,690.62

FIJOS

Activo Fijo	1,172,206.42
Depreciación Acumulada	-2,256.74
Terrenos	5,924.45
Compañías Relacionadas	1,008,972.24
TOTAL ACTIVO FIJOS	2,184,846.37

DIFERIDOS

Cargos Diferidos y Otros Activos	13631.842
TOTAL ACTIVO DIFERIDO	13,631.84

TOTAL ACTIVOS

7,981,168.83

PASIVO:

CORRIENTE

Obligaciones Bancarias	3,968,469.43
Proveedores	157,071.13
Anticipo Clientes	1,010,300.01
Beneficios Sociales	23,715.59
Otras CxP	304,669.48
TOTAL PASIVO CORRIENTE	5,464,225.64

A LARGO PLAZO

Prestamo Accionista	6,188.84
Jubilación Patronal	76,851.68
Provision Indemnizacion Desahucio	8,703.32
TOTAL PASIVO LARGO PLAZO	91,743.84
TOTAL PASIVOS	5,555,969.48

PATRIMONIO

Capital	1,130,608.83
Aportaciones para Capitalización	749,968.85
Resultado del Ejercicio Anterior	261,837.34
Resultado del Ejercicio	282,784.33
TOTAL PATRIMONIO	2,425,199.35

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO

7,981,168.83

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
FOODS LIFE S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2004



VENTAS	4,286,089.33
(-) Costo de Ventas	-3,787,397.67
	<hr/>
(=) Utilidad Bruta	498,691.67
(-) Gastos de Op.	-411,417.33
Gastos Administrativos	-130,425.25
Gastos de Ventas	-280,878.50
Gastos Financieros	-113.58
(=) Utilidad de Op.	87,274.33
(-) Gastos y Prod. Fin.	-12,271.00
	<hr/>
(=) Ut. antes de Imp.	75,003.33
(-) I.A.R. y P.T.U.	-26,251.17
	<hr/>
(=) Utilidad Neta	48,752.17
	<hr/> <hr/>

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
FOODS LIFE S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2005



VENTAS	5,552,188.01
(-) Costo de Ventas	-4,645,765.12
	<hr/>
(=) Utilidad Bruta	906,422.89
(-) Gastos de Op.	-431,837.48
Gastos Administrativos	-131,926.58
Gastos de Ventas	-299,289.95
Gastos Financieros	-620.95
(=) Utilidad de Op.	474,585.41
(-) Gastos y Prod. Fin.	-1,930.75
	<hr/>
(=) Ut. antes de Imp.	472,654.66
(-) I.A.R. y P.T.U.	-165,429.13
	<hr/>
(=) Utilidad Neta	307,225.53
	<hr/> <hr/>

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
FOODS LIFE S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2006



VENTAS	6,813,097.37
(-) Costo de Ventas	-5,756,581.33
(=) Utilidad Bruta	1,056,516.03
(-) Gastos de Op.	-641,514.14
Gastos Administrativos	-238,886.96
Gastos de Ventas	-401,813.84
Gastos Financieros	-813.34
(=) Utilidad de Op.	415,001.90
(-) Gastos y Prod. Fin.	-12,175.22
(=) Ut. antes de Imp.	402,826.68
(-) I.A.R. y P.T.U.	-140,989.34
(=) Utilidad Neta	261,837.34

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
FOODS LIFE S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2007



VENTAS	7,358,145.15
(-) Costo de Ventas	-6,217,107.84
	<hr/>
(=) Utilidad Bruta	1,141,037.31
(-) Gastos de Op.	-692,835.27
Gastos Administrativos	-257,997.92
Gastos de Ventas	-433,958.95
Gastos Financieros	-878.40
(=) Utilidad de Op.	448,202.05
(-) Gastos y Prod. Fin.	-13,149.24
	<hr/>
(=) Ut. antes de Imp.	435,052.81
(-) I.A.R. y P.T.U.	-152,268.48
	<hr/>
(=) Utilidad Neta	282,784.33
	<hr/> <hr/>

INDICES FINANCIEROS FOODS LIFE S.A.		2007	2006	2005	2004	2007	2006	2005	2004
INDICES		FORMULA		INDICES DE LIQUIDEZ		INDICES DE APALANCAMIENTO		INDICES DE ACTIVIDAD O EFICIENCIA	
CAPITAL DE TRABAJO NETO	ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE		516,400.94	641,522.69	327,496.85				
ÍNDICE DE LIQUIDEZ	ACTIVO CORRIENTE /		3,713,916.37	3,576,339.04	2,300,653.79				
	PASIVO CORRIENTE		3,197,515.43	2,934,816.36	1,973,156.94				
PRUEBA ACIDA	(ACTIVO CORRIENTE - INVENTARIO) /		1,980,133.13	1,858,291.44	977,572.89				
	PASIVO CORRIENTE		3,197,515.43	2,934,816.36	1,973,156.94				
INDICES DE APALANCAMIENTO									
RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO	PASIVO TOTAL /		3,257,431.01	2,985,547.67	2,025,649.46				
	ACTIVO TOTAL		7,981,168.83	4,905,796.37	3,454,566.35				
RAZÓN DE COBERTURA DE GASTOS FINANCIEROS	UTILIDAD OPERACIONAL /		415,001.90	474,585.41	87,274.33				
	GASTOS DE INTERESES		12,175.22	1,930.75	12,271.00				
INDICES DE ACTIVIDAD O EFICIENCIA									
ROTACION DEL ACTIVO TOTAL (VECES)	VENTAS NETAS /		6,813,097.37	5,552,188.01	4,286,089.33				
	ACTIVOS		5,042,750.80	4,905,796.37	3,454,566.35				
ROTACION DEL ACTIVO TOTAL (DÍAS)	360 DÍAS /		360	360	360				
	ROTACION DEL ACTIVO TOTAL		1.35	1.13	1.24				
ROTACION DE CTAS POR COBRAR (VECES)	VENTAS A CREDITO DEL PERIODO /		6,131,787.63	4,996,969.21	3,857,480.40				
	CUENTAS POR COBRAR PROMEDIO		1,456,133.02	1,598,185.98	788,135.72				
PLAZO MEDIO DE CTAS POR COBRAR (DÍAS)	360 DÍAS /		360	360	360				
	ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR		4.21	3.13	4.89				
ROTACION DE PRODUCTOS TERMINADOS Y EN PROCESO + alta mejor	COSTO DE VENTAS /		5,756,581.33	4,645,765.12	3,787,397.67				
	INVENTARIO PROMEDIO DE PROD. TERM.		1,733,783.24	1,718,047.60	1,323,080.90				
			3.32	2.70	2.86				



INDICES	FORMULA	2004	2005	2006	2007
PLAZO MEDIO DE PRODUCTOS TERMINADOS + bajo mejor	360 DIAS / ROTACION DE PROCUTOS TERMINADOS	360 2.86 126	360 2.70 133	360 3.32 108	360 2.68 134
ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR (VECES)	COSTO DE VENTAS / CUENTAS POR PAGAR PROMEDIO	3,787,397.67 89,104.15 42.51	4,645,765.12 106,637.32 43.57	5,756,581.33 54,417.77 105.78	6,217,107.84 157,071.13 39.58
PLAZO MEDIO DE CTAS POR PAGAR (DÍAS)	360 DIAS / ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR	360 42.51 8	360 43.57 8	360 105.78 3	360 39.58 9
INDICES DE RENTABILIDAD					
MARGEN DE UTILIDAD BRUTA	UTILIDAD BRUTA / VENTAS NETAS	498,691.67 4,286,089.33 11.64%	906,422.89 5,552,188.01 16.33%	1,056,516.03 6,813,097.37 15.51%	1,141,037.31 7,358,145.15 15.51%
MARGEN DE UTILIDAD NETA	UTILIDAD NETA / VENTAS NETAS	48,752.17 4,286,089.33 1.14%	307,225.53 5,552,188.01 5.53%	261,837.34 6,813,097.37 3.84%	282,784.33 7,358,145.15 3.84%
UTILIDAD OPERACIONAL	UTILIDAD BRUTA - GASTOS OPERACIONALES	498,691.67 411,417.33 87,274.33	906,422.89 431,837.48 474,585.41	1,056,516.03 641,514.14 415,001.90	1,141,037.31 692,835.27 448,202.05
RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO R.O.E.	UTILIDAD NETA / PATRIMONIO	48,752.17 1,428,916.89 3.41%	307,225.53 1,920,248.70 16.00%	261,837.34 1,785,319.80 14.67%	282,784.33 2,425,199.35 11.66%
INVERSIÓN DE CAPITAL	ACTIVO FIJO / PATRIMONIO	1,146,673.40 1,428,916.89 80.25%	1,317,127.77 1,920,248.70 68.59%	1,316,072.48 1,785,319.80 73.72%	2,184,846.37 2,425,199.35 90.09%
INDEPENDENCIA FINANCIERA	PATRIMONIO / (ACTIVO TOTAL - (CAJA + BANCOS))	1,428,916.89 3,366,263.66 42.45%	1,920,248.70 4,795,674.42 40.04%	1,785,319.80 4,773,826.61 37.40%	2,425,199.35 7,789,561.68 31.13%
RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO O R.O.A.	UTILIDAD NETA / ACTIVO TOTAL	48,752.17 3,454,566.35 1.41%	307,225.53 4,905,796.37 6.26%	261,837.34 5,042,750.80 5.19%	282,784.33 7,981,168.83 3.54%

INDICES		FORMULA		
		2005-2004	2006-2005	2007-2006
INDICES DE LIQUEDEZ				
CAPITAL DE TRABAJO NETO				
INDICE DE LIQUEDEZ	ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE	0.96	1.80	1.62
PRUEBA ACIDA	ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE (ACTIVO CORRIENTE - INVENTARIO) / PASIVO CORRIENTE	0.05	1.95	1.91
		0.28	1.98	0.02
INDICES DE APALANCAMIENTO				
RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO	PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL	0.04	0.06	0.08
RAZÓN DE COBERTURA DE GASTOS FINANCIEROS	UTILIDAD OPERACIONAL / GASTOS DE INTERESES	33.56	1.14	2.00
INDICES DE ACTIVIDAD O EFICIENCIA				
ROTACION DEL ACTIVO TOTAL (VECES)	VENTAS NETAS / ACTIVOS	1.91	0.19	1.68
ROTACION DEL ACTIVO TOTAL (DÍAS)	360 DÍAS / ROTACIÓN DEL ACTIVO TOTAL	0.10	1.84	0.47
ROTACION DE CTAS POR COBRAR (VECES)	VENTAS A CREDITO DEL PERIODO / CUENTAS POR PAGAR PROMEDIO	1.64	0.35	1.59
PLAZO MEDIO DE CTAS POR COBRAR (DÍAS)	360 DÍAS / ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	0.55	1.74	0.71
ROTACION DE PRODUCTOS TERMINADOS Y EN PROCESO + alta mejor	COSTO DE VENTAS / INVENTARIO PROMEDIO DE PROD. TERM.	1.94	0.23	1.81
PLAZO MEDIO DE PRODUCTOS TERMINADOS + bajo mejor	360 DÍAS / ROTACIÓN DE PRODUCTOS TERMINADOS	0.06	1.81	0.24
ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR	COSTO DE VENTAS / CUENTAS POR PAGAR PROMEDIO	0.02	1.43	1.37
PLAZO MEDIO DE CTAS POR PAGAR (DÍAS)	360 DÍAS / ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR	2.00	1.38	2.00
INDICES DE RENTABILIDAD				
MARGEN DE UTILIDAD BRUTA	UTILIDAD BRUTA / VENTAS NETAS	0.40	1.95	2.00
MARGEN DE UTILIDAD NETA	UTILIDAD NETA / VENTAS NETAS	3.86	1.69	2.00
MARGEN DE UTILIDAD OPERACIONAL	UTILIDAD BRUTA - GASTOS OPERACIONALES	4.44	1.87	0.08
RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO R.O.E.	UTILIDAD NETA / PATRIMONIO	3.69	1.92	1.80
INVERSIÓN DE CAPITAL	ACTIVO FUO / PATRIMONIO	1.85	0.07	0.22
INDEPENDENCIA FINANCIERA	PATRIMONIO / (ACTIVO TOTAL - (CAJA + BANCOS))	1.94	1.93	1.83
RENTABILIDAD SOBRE EL ACTIVO	UTILIDAD NETA / ACTIVO TOTAL	3.44	1.83	1.68

VARIACIONES DE LOS INDICES FINANCIEROS

FOODS LIFE S.A.



GLOSARIO

Análisis de incertidumbre - Un método usado para estimar la incertidumbre asociada con las entradas, supuestos y estructura/forma del modelo.

Análisis de peligros: Proceso de recopilación y evaluación de información sobre los peligros y las condiciones que los originan para decidir cuáles son importantes con la inocuidad de los alimentos y, por tanto, planteados en el plan del sistema de HACCP.

Análisis de riesgos: Un proceso que consta de tres componentes: evaluación de riesgos, gestión del riesgo y comunicación del riesgo.

Análisis de sensibilidad: Un método utilizado para analizar el comportamiento de un modelo, midiendo las variaciones de salida que resultan de los cambios a su entrada.

Caracterización del peligro: La evaluación cuantitativa o cualitativa de la naturaleza de los efectos nocivos para la salud asociados con el peligro en cuestión. Para los fines de la evaluación de riesgos microbiológicos, son objeto de interés los microorganismos y/o sus toxinas.

Caracterización del riesgo: El proceso de determinación de la estimación cualitativa y/o cuantitativa, incluidas las incertidumbres que conlleva, de la probabilidad de aparición y gravedad de efectos adversos conocidos o potenciales para la salud de una población dada, sobre la base de la identificación del peligro, la caracterización del mismo y la evaluación de la exposición.

Comunicación del riesgo: Intercambio interactivo de información y opiniones sobre el riesgo entre los evaluadores del riesgo, los encargados de la gestión del mismo, los consumidores y otros interesados.

Controlado: Condición obtenida por cumplimiento de los procedimientos y de los criterios marcados.

Controlar: Adoptar todas las medidas necesarias para asegurar y mantener el cumplimiento de los criterios establecidos en el plan de HACCP.

Desviación: Situación existente cuando un límite crítico es incumplido.

Diagrama de flujo: Representación sistemática de la secuencia de fases u operaciones llevadas a cabo en la producción o elaboración de un determinado producto alimenticio.

Estimación del riesgo: La información resultante de la caracterización del riesgo.

Evaluación cualitativa del riesgo: Una evaluación de riesgos basada en datos que, a pesar de no constituir una base suficiente para cálculos numéricos del riesgo, permiten, si se cuenta con un conocimiento previo de expertos y una identificación de las incertidumbres que conllevan, establecer una clasificación de los riesgos según su gravedad o separarlos en categorías descriptivas.

Evaluación cuantitativa del riesgo: Una evaluación del riesgo que ofrece expresiones numéricas del mismo, así como una indicación de la incertidumbre que conlleva (expuesta en la definición de análisis de riesgos formulada por la Consulta de Expertos de 1995).

Evaluación de la exposición: Evaluación cualitativa y/o cuantitativa de la ingestión probable de agentes biológicos, químicos y físicos mediante los alimentos, así como de la exposición procedente de otras fuentes, cuando proceda.

Evaluación de la relación dosis-reacción: Determinación de la relación existente entre la magnitud de la exposición (dosis) a un agente químico,

biológico o físico y la gravedad y/o frecuencia de los efectos adversos para la salud (reacción) que dicho agente produce.

Evaluación de riesgos: Un proceso con base científica que consta de las siguientes fases: i) identificación del peligro, ii) caracterización del peligro, iii) evaluación de la exposición, y iv) caracterización del riesgo.

Fase: Cualquier punto, procedimiento, operación o etapa de la cadena alimentaria, incluidas las materias primas, desde la producción primaria hasta el consumo final.

Gestión del riesgo: El proceso de ponderar las distintas políticas posibles a la luz de los resultados de la evaluación del riesgo y, si procede, elegir y aplicar opciones de control apropiadas, incluidas las medidas reglamentarias.

Hallazgo: resultado de una evaluación de la evidencia de auditoría reunida, contra los criterios de auditoría.

Identificación del peligro: La identificación de los agentes biológicos, químicos y físicos capaces de causar efectos adversos para la salud y que pueden estar presentes en un alimento o grupo de alimentos en particular.

Límite crítico: Criterio que diferencia la aceptabilidad o inaceptabilidad del proceso en una determinada fase.

Medida correctiva: Acción que hay que realizar cuando los resultados de la vigilancia en los PCC indican pérdida en el control del proceso.

Medida de control: Cualquier medida y actividad que puede realizarse para prevenir o eliminar un peligro para la inocuidad de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable.

Peligro: Agente biológico, químico o físico presente en el alimento, o bien la condición en que éste se halla, que puede causar un efecto adverso para la salud.

Plan de HACCP: Documento preparado de conformidad con los principios del sistema de HACCP, de tal forma que su cumplimiento asegura el control de los peligros que resultan significativos para la inocuidad de los alimentos en el segmento de la cadena alimentaria considerado.

Punto crítico de control (PCC): Fase en la que puede aplicarse un control y que es esencial para prevenir o eliminar un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable.

Riesgo: Una función de la probabilidad de que se produzca un efecto adverso para la salud y la gravedad de este efecto, consiguiente a uno o más peligros presentes en los alimentos.

Sistema de HACCP: Sistema que permite identificar, evaluar y controlar peligros significativos para la inocuidad de los alimentos.

Validación: Constatación de que los elementos del plan de HACCP son efectivos.

Verificación: Aplicación de métodos, procedimientos, ensayos y otras evaluaciones, además de la vigilancia, para constatar el cumplimiento del plan de HACCP.

Vigilar: Llevar a cabo una secuencia planificada de observaciones o mediciones de los parámetros de control para evaluar si un PCC está bajo control.

BIBLIOGRAFÍA

- Leonard J. Kazmier, ***Estadística Aplicada a la Administración y a la Economía***, Tercera Edición, Año 1998.

- ***ISO International Standard Organization***

- Foods Life, ***Estados Financieros***, Año 2007

- Whittington-Pany, ***Principios de Auditoría***, Décimocuarta edición, Editorial MacGrawHill, Año 2006.

"Diseño del Sistema de Control
de Gestión de Calidad
basado en la Norma
ISO 9001:2000 y
Sistema HACCP"

POLITICA DE CALIDAD

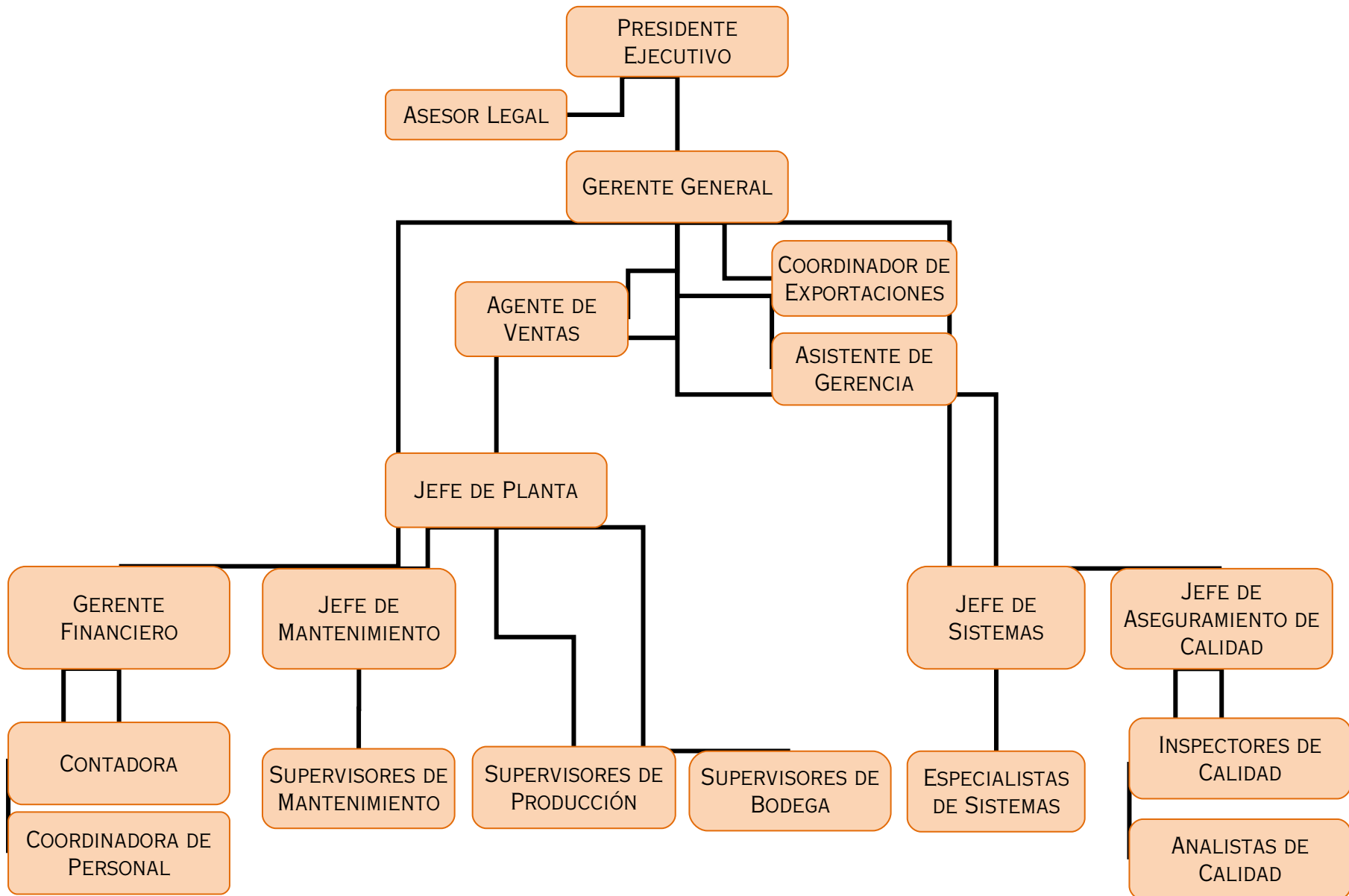
FOODS LIFE S.A. ES UNA ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA A PRODUCIR, COMERCIALIZAR Y EXPORTAR ALIMENTOS NATURALES DE ALTA CALIDAD Y APTOS PARA EL CONSUMO HUMANO, A TRAVÉS DEL CONTROL, PREVENCIÓN DE RIESGOS Y PROCESOS ORIENTADOS A SATISFACER LAS NECESIDADES DE CADA UNO DE NUESTROS CLIENTES Y CONTRIBUYENDO A:

- APLICAR Y MANTENER EN TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ESTÁNDARES DE CALIDAD NACIONALES E INTERNACIONALES, GARANTIZANDO PRODUCTOS SEGUROS E INOCUOS
- CAPACITAR AL EQUIPO HUMANO, RESPETANDO SU INDIVIDUALIDAD PARA POTENCIALIZAR SUS HABILIDADES Y DESARROLLAR SUS DESTREZAS
- ELABORAR PRODUCTOS Y COMERCIALIZAR MARCAS EN UN AMBIENTE DE TRABAJO SEGURO
- PROMOVER CONTINUAMENTE OPORTUNIDADES DE MEJORAS, OPTIMIZANDO EL USO DE LOS RECURSOS
- PROVEER LOS RECURSOS PARA REVISAR, ESTABLECER, CUMPLIR SUS OBJETIVOS Y METAS.
- CONTROLAR Y MINIMIZAR CONTINUAMENTE SUS RIESGOS SIGNIFICATIVOS, MEDIANTE LA PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN, DESEMPEÑO AMBIENTAL Y PROTECCIÓN DE LAS ÁREAS DE TRABAJO

➤ CUMPLIR LOS REQUERIMIENTOS LEGALES APLICABLES Y OTROS REQUISITOS

FOODS LIFE S.A.

Estructura General





FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		1 DE 79

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

ISO 9001:2000

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
JEFE DE	JEFE DE PLANTA	GERENTE GENERAL

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha de Emisión	27-12-07
N° de Revisión	00
Código	SGC-MGC-001
Página	2 DE 79

ASEGURAMIENTO DE CALIDAD		
--------------------------	--	--



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		3 DE 79

REGISTRO DE COPIAS CONTROLADAS

Copia N°	Destinatario	Fecha de Envío	Firma de Recibido

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		4 DE 79

Contenido

1. Generalidades

- 1.1 INTRODUCCIÓN
- 1.2 PRESENTACIÓN DE FOODS LIFE S.A.
- 1.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
- 1.4 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2. Directrices de Gestión de Calidad

- 2.1 POLÍTICA DE CALIDAD
- 2.2 OBJETIVOS DE CALIDAD
- 2.3 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3. Sistema de Gestión de Calidad

- 3.1 REQUISITOS GENERALES
- 3.2 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		5 DE 79

4. Procesos de la Organización

4.1 MAPA DE PROCESOS

4.2 ASIGNACIÓN DE RECURSOS A LOS PROCESOS

4.3 SEGUIMIENTO Y CONTROL

5. Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad

5.1 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

5.1.1 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

5.1.2 MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.1.3 MANUAL DE PROCESOS

5.1.4 DOCUMENTOS OPERATIVOS

5.1.5 REGISTROS DE CALIDAD

5.1.6 MANEJO DE LA INFORMACIÓN

5.2 DISTRIBUCIÓN, MODIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS OBSOLETOS

5.2.1 DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		6 DE 79

5.2.2 MODIFICACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN Y GESTIÓN DE OBSOLETOS

5.3 CONTROL DE LOS REGISTROS

5.4 CONTROL DE NO CONFORMIDADES

5.4.1 DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES

5.4.2 TRATAMIENTO DE LA NO-CONFORMIDAD

5.4.3 CONTROL DE LA NO-CONFORMIDAD

5.4.4 RETIRADA DEL PRODUCTO

5.4.5 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES EXTERNAS

5.5 AUDITORÍAS INTERNAS

5.5.1 PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS

5.5.2 PREPARACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS

5.5.3 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍAS

5.6 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		7 DE 79

5.6.1 SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA

5.6.2 ANÁLISIS Y DECISIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS

5.6.3 IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS

5.6.4 EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD

5.6.5 SEGUIMIENTO Y CONTROL

6. Gestión de Calidad

6.1 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2000

6.2 REGISTROS ASOCIADOS



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		8 DE 79

ACTUALIZACIONES

Revisión N°	Fecha	Modificaciones	Causa de Modificaciones
00	2007/12/27	Creación del Manual	

Capítulo 1

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		9 DE 79

Generalidades

1.1 Introducción

EN ESTE MANUAL EMPRESARIAL SE DESCRIBE LAS POLÍTICAS, COMPROMISOS Y LOS LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD E INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS (SIGCIA) EN FOODS LIFE S.A. EN CONFORMIDAD CON LA SERIE INTERNACIONAL DE NORMAS ISO 9001:2000 Y SISTEMA HACCP EN AQUELLAS ÁREAS DE LA ORGANIZACIÓN RELACIONADA CON LA NORMA Y CUYAS ACTIVIDADES U OPERACIONES INFLUYEN EN LA CALIDAD Y EL AMBIENTE DE LOS PRODUCTOS QUE FOODS LIFE S.A. PROPORCIONA A SUS CLIENTES.

TOMANDO COMO BASE LOS PROCESOS QUE INTERVIENEN EN LA EMPRESA, ESTE MANUAL ORGANIZACIONAL SE HA DESARROLLADO DE MANERA MODULAR. CADA UNO DE ESTOS MÓDULOS ENUNCIA LAS POLÍTICAS CORRESPONDIENTES A CADA UNO DE LOS ELEMENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2000 Y SISTEMA HACCP DE ESTE MODO, PRETENDEMOS FACILITAR EL ENTENDIMIENTO, ASÍ COMO LA APLICACIÓN INTERNA Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA.

A TRAVÉS DE ESTE SISTEMA, NOSOTROS EN FOODS LIFE S.A. ESTAMOS COMPROMETIDOS A ENTENDER Y SATISFACER DE MANERA CONSISTENTE LOS REQUERIMIENTOS DE NUESTROS DIVERSOS CLIENTES.

1.2 Presentación de Foods Life S.A.

MISIÓN



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		10 DE 79

FOODS LIFE S.A., COMO ORGANIZACIÓN PRIVADA TIENE COMO MISIÓN:

PRODUCIR Y COMERCIALIZAR EN EL MERCADO NACIONAL E INTERNACIONAL, ELABORADOS DE FRUTAS Y HORTALIZAS, CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO AGRÍCOLA Y AGROINDUSTRIAL DEL PAÍS, A TRAVÉS DE ACCIONES INNOVADORAS Y ALTA TECNOLOGÍA, ENMARCADOS EN PRINCIPIOS ÉTICOS Y MORALES, PARA LO CUAL CONTAMOS CON TALENTO HUMANO COMPROMETIDO CON LA CALIDAD Y EL MANEJO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS, SALVAGUARDANDO EL MEDIO AMBIENTE Y MANTENIENDO NIVELES DE RENTABILIDAD QUE PERMITAN EL CRECIMIENTO Y RETRIBUCIÓN A LOS ACCIONISTAS, A SUS COLABORADORES Y A LA SOCIEDAD.

VISIÓN:

CONSOLIDAR A FOODS LIFE S.A. COMO UNA EMPRESA LÍDER EN EL PROCESAMIENTO DE FRUTAS TROPICALES, DE RECONOCIDA TRAYECTORIA A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL Y CON EL FIRME PROPÓSITO DE BRINDAR A NUESTROS CLIENTES PRODUCTOS INOCUOS Y APTOS PARA SU CONSUMO.

1.3 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE FOODS LIFE S.A. ABARCA LOS PROCESOS DE ABASTECIMIENTOS, PRODUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN, MANTENIMIENTO, RECURSOS HUMANOS E INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO:



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		11 DE 79

- ✓ PARA EL CASO DE QUE SE INCLUSIÓN DE NUEVOS PROCESOS O TECNOLOGÍA, SE REALIZARÁ EL ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES QUE GENEREN ESTAS ACTIVIDADES.
- ✓ EL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL ESTÁ BASADO EN LAS LEYES Y REGULACIONES NACIONALES, REFERENTES AL CONTROL DEL MEDIO AMBIENTE (TULAS).

1.4 **Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad**

LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN QUEDAN FUERAN DEL ALCANCE DEBIDO A QUE EL ENFOQUE DE LOS PROCESOS QUE SE DESEAN CERTIFICAR SE ORIENTA HACIA LOS PROCESOS PRODUCTIVOS.

ISO	Punto de la norma sujeto a exclusión	Motivo
9001	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	FOODS LIFE S.A. HA EXCLUIDO ESTA CLÁUSULA DEBIDO A QUE NO DISEÑA NI DESARROLLA NUEVOS PROCESOS DE FABRICACIÓN EN LA LÍNEA DE PULPAS ASÉPTICAS. EL DISEÑO DE ESTE PRODUCTO SE REALIZÓ DURANTE EL ANÁLISIS DE RIESGOS Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL, LAS VARIABLES QUE PUEDEN GENERAR MODIFICACIÓN EN EL PRODUCTO NO AFECTA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		12 DE 79

		SU CONDICIÓN DE PULPA ASÉPTICA.
9001	7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIO	NO EXISTEN PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN LA FABRICACIÓN DE PULPAS ASÉPTICAS DONDE LOS PRODUCTOS RESULTANTES NO PUEDAN VERIFICARSE MEDIANTE ACCIONES DE SEGUIMIENTO O MEDICIÓN POSTERIOR.



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		13 DE 79

Capítulo 2

Directrices de la Gestión de Calidad

2.1 Política de Calidad

FOODS LIFE S.A. ES UNA ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA A PRODUCIR, COMERCIALIZAR Y EXPORTAR ALIMENTOS NATURALES DE ALTA CALIDAD Y APTOS PARA EL CONSUMO HUMANO, A TRAVÉS DEL CONTROL, PREVENCIÓN DE RIESGOS Y PROCESOS ORIENTADOS A SATISFACER LAS NECESIDADES DE CADA UNO DE NUESTROS CLIENTES Y CONTRIBUYENDO A:

- APLICAR Y MANTENER EN TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ESTÁNDARES DE CALIDAD NACIONALES E INTERNACIONALES, GARANTIZANDO PRODUCTOS SEGUROS E INOCUOS
- CAPACITAR AL EQUIPO HUMANO, RESPETANDO SU INDIVIDUALIDAD PARA POTENCIALIZAR SUS HABILIDADES Y DESARROLLAR SUS DESTREZAS
- ELABORAR PRODUCTOS Y COMERCIALIZAR MARCAS EN UN AMBIENTE DE TRABAJO SEGURO
- PROMOVER CONTINUAMENTE OPORTUNIDADES DE MEJORAS, OPTIMIZANDO EL USO DE LOS RECURSOS
- PROVEER LOS RECURSOS PARA REVISAR, ESTABLECER, CUMPLIR SUS OBJETIVOS Y METAS.



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		14 DE 79

- CONTROLAR Y MINIMIZAR CONTINUAMENTE SUS RIESGOS SIGNIFICATIVOS, MEDIANTE LA PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN, DESEMPEÑO AMBIENTAL Y PROTECCIÓN DE LAS ÁREAS DE TRABAJO
- CUMPLIR LOS REQUERIMIENTOS LEGALES APLICABLES Y OTROS REQUISITOS

2.2 Objetivos de Calidad

- ❖ CONSEGUIR LA PLENA SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES MEDIANTE EL ESTRICTO CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS CONTRATADOS.
- ❖ MANTENER LA CONTINUIDAD DE FOODS LIFE S.A. EN EL MERCADO A TRAVÉS DE UN SISTEMA PERMANENTE DE MEJORA CONTINUA.
- ❖ AUMENTAR LA EFICIENCIA DE LA ORGANIZACIÓN A TRAVÉS DE LOS PROCESOS.
- ❖ CONSEGUIR QUE NUESTROS COLABORADORES ESTÉN ALTAMENTE CAPACITADOS.
- ❖ LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES BUSCANDO CUBRIR CON SUS EXPECTATIVAS, EN CUANTO A LA CALIDAD, VARIEDAD, DISPONIBILIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS, EVALUANDO EL CUMPLIMIENTO DE NUESTRA MISIÓN ORGANIZACIONAL.
- ❖ IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2000 Y SISTEMA HACCP, LOS CUALES COMPROMETAN A LA ORGANIZACIÓN A LA MEJORA CONTINUA EN LA ELABORACIÓN DE SUS

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		15 DE 79

PRODUCTOS, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, ASÍ COMO TAMBIÉN LA PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE EN EL LAPSO DE UN AÑO INICIANDO EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE CONGELADOS DE FRUTAS.

2.3 Responsabilidad y Autoridad del Sistema de Gestión de Calidad

LA GERENCIA GENERAL SE COMPROMETE CON EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PARA LO CUAL SE HA ESTABLECIDO LA POLÍTICA DE CALIDAD ANTES SEÑALADA, LA CUAL ES COHERENTE CON EL PROPÓSITO DE LA ORGANIZACIÓN.

EL GERENTE GENERAL DESIGNA EL RESPONSABLE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO COORDINADOR. LA GERENCIA GENERAL Y EL COMITÉ DE CALIDAD DE LA EMPRESA TIENEN LA OBLIGACIÓN DE REVISAR PERIÓDICAMENTE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. EL GERENTE GENERAL DE FOODS LIFE S.A. ESTABLECE Y APRUEBA UN PLAN DE GESTIÓN DE APLICACIÓN VINCULANTE Y OBLIGATORIA PARA EL DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD, DE FORMA QUE MEDIANTE LA REVISIÓN POR LA GERENCIA GENERAL Y EL COMITÉ DE CALIDAD SE DA UNA MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA.

LA GERENCIA GENERAL DE LA EMPRESA FACILITA, ADEMÁS, LOS RECURSOS SUFICIENTES PARA MANTENER Y DESARROLLAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

ES TAREA DE LA GERENCIA GENERAL DE LA EMPRESA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEFINIDOS POR LOS CLIENTES.

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

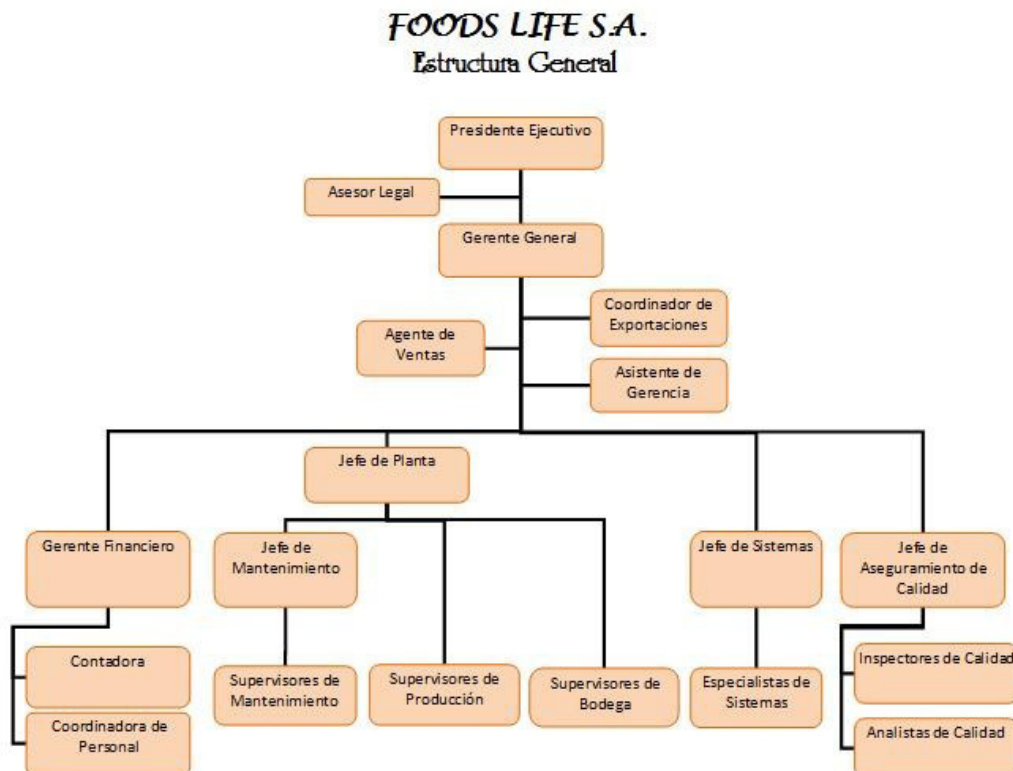
MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		16 DE 79

EL RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD, SE ASEGURA QUE SE ESTABLEZCAN, IMPLEMENTEN Y MANTENGAN LOS PROCESOS NECESARIOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

ADEMÁS ES EL ENCARGADO DE INFORMAR A LA GERENCIA GENERAL DEL DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE CUALQUIER NECESIDAD DE MEJORA PARA SU REVISIÓN, ASÍ COMO DE PROMOVER LA TOMA DE CONCIENCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE EN TODOS LOS NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN.

EL ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN ES EL SIGUIENTE:



COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		17 DE 79

SE ESTABLECE UN COMITÉ DE CALIDAD FORMADO POR LOS RESPONSABLES DE CADA UNO DE LOS PROCESOS, INCLUIDO EL GERENTE:

Cargo en la Empresa:	Responsabilidad en el Sistema de Gestión de Calidad:
GERENTE GENERAL	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA SATISFACCIÓN AL CLIENTE VENTAS INDUSTRIALES
JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES GESTIÓN DE RECLAMOS AUDITORÍAS INTERNAS HACCP
JEFE DE PLANTA	ABASTECIMIENTO PRODUCCIÓN
JEFE DE MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTO CONTROL DE EQUIPOS
JEFE ADMINISTRATIVO - FINANCIERO	GESTIÓN DEL PERSONAL GESTIÓN DE LOS RECURSOS
COORDINADOR DE MEJORAMIENTO CONTINUO	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INNOVACIÓN DE PRODUCTOS Y PROCESOS
COORDINADOR DE EXPORTACIONES	PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN DE LAS MARCAS VENTAS DE CONSUMO

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha de Emisión	27-12-07
N° de Revisión	00
Código	SGC-MGC-001
Página	18 DE 79

EN EL CASO DE QUE APARECIESEN DISCREPANCIAS EN LA APLICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEFINIDAS EN LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA, SE SOMETERÁN ESTAS A LA DECISIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD, PLANTEANDO LAS REVISIONES QUE SE CONSIDEREN OPORTUNAS.

FIRMA DE GERENCIA:



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		19 DE 79

Capítulo 3

Sistema de Gestión de Calidad

3.1 Requisitos Generales

FOODS LIFE S.A. HA IDENTIFICADO LOS PROCESOS NECESARIOS PARA LOS SISTEMAS DE: GESTIÓN DE CALIDAD, GESTIÓN DE LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS Y GESTIÓN AMBIENTAL, Y HA DEFINIDO LA SECUENCIA E INTERACCIÓN ENTRE LOS PROCESOS.

SE HA DESARROLLADO E IMPLANTADO UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, QUE SE DESCRIBE EN ESTE MANUAL Y QUE CUBRE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000.

ADICIONALMENTE A LOS PRODUCTOS QUE SE ENTREGAN A LOS CLIENTES Y QUE SE ENCUENTRAN DENTRO DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SE CONSIDERA PARA EL SGC LOS SUBPRODUCTOS COMO RESULTADOS DE LOS PROCESOS

FOODS LIFE S.A. HA ESTABLECIDO, DOCUMENTADO E IMPLEMENTADO UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD QUE INVOLUCRA LA CALIDAD, EL AMBIENTE Y LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS QUE EN ELLA SE PROCESAN, MANTENIENDO ASÍ LA MEJORA CONTINUA DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000.

DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN ESTAS NORMAS:

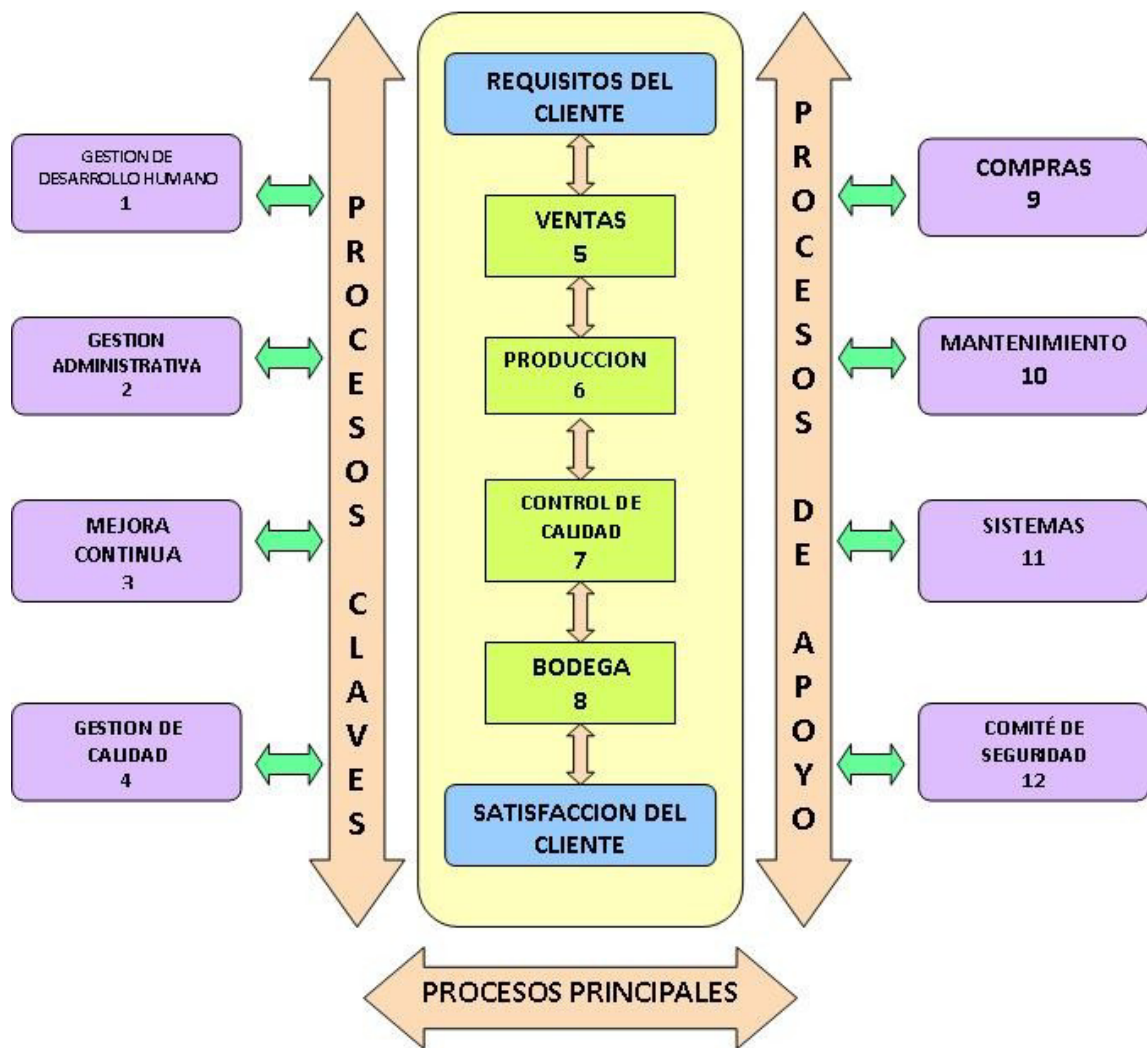


FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		20 DE 79

- a. SE HA IDENTIFICADO LOS PROCESOS NECESARIOS PARA QUE EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SE APLIQUE EN TODA LA ORGANIZACIÓN. EL DIAGRAMA DE FLUJO ADJUNTO MUESTRA EL MACRO CON LOS PRINCIPALES PROCESOS.



- B. IDENTIFICACIÓN DE ÍNDICES DE CALIDAD QUE CONSTITUYEN EL SISTEMA DE MEDICIÓN USADO PARA CONSEGUIR INFORMACIÓN Y DATOS PARA ANALIZAR

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha de Emisión	27-12-07
N° de Revisión	00
Código	SGC-MGC-001
Página	21 DE 79

EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y LAS CARACTERÍSTICAS DE ENTRADAS Y SALIDAS.

- C. LA MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS PARA CONSEGUIR PROCESOS QUE ASEGUEN CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DE LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS

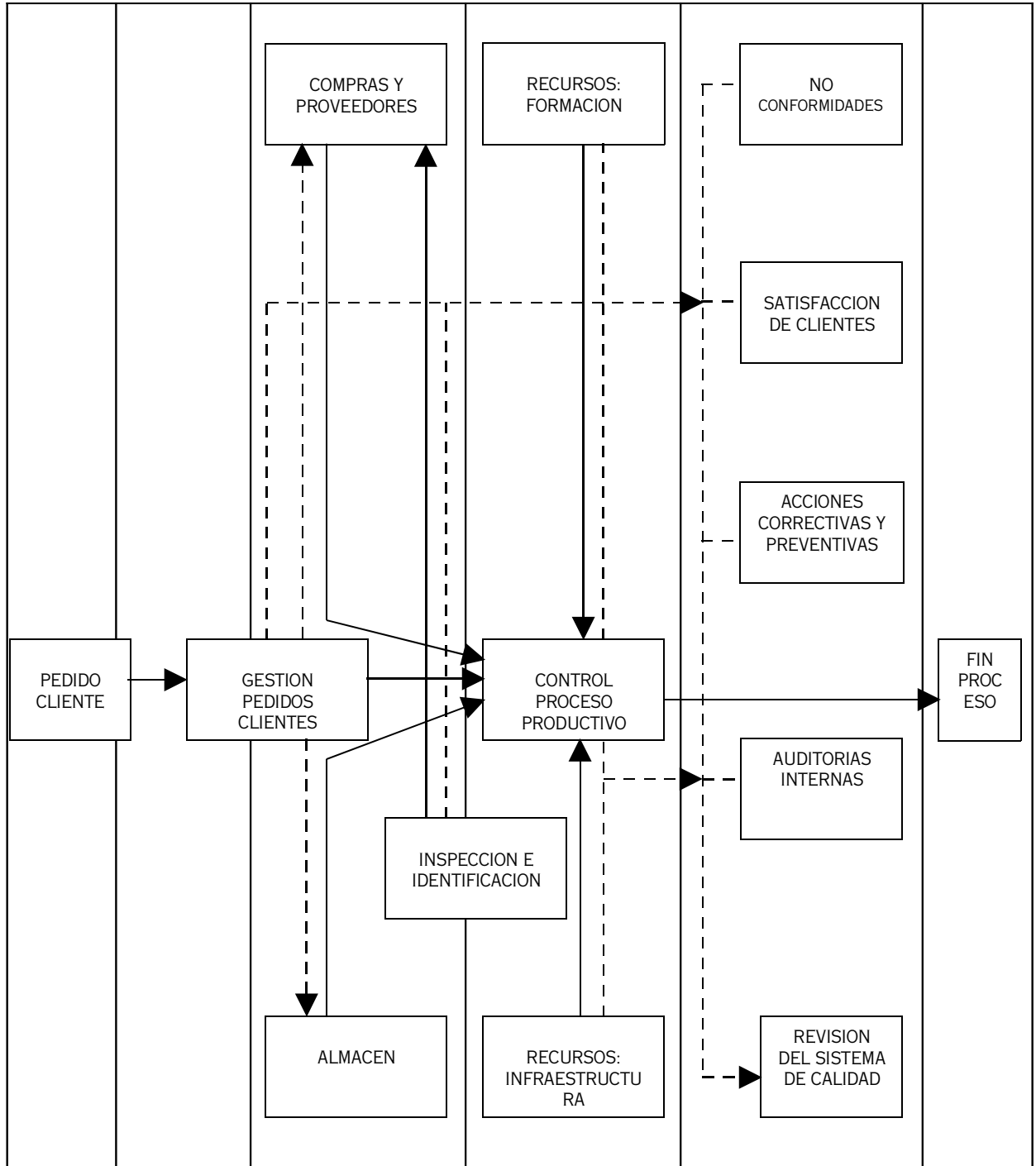
INICIO PROCESO	PROCESOS CLIENTES	COMERCIAL Y CLIENTE	PROCESO PRODUCTIVO	PROCESO DE MEJORA	FIN PROCESO
-----------------------	--------------------------	----------------------------	---------------------------	--------------------------	--------------------



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		22 DE 79



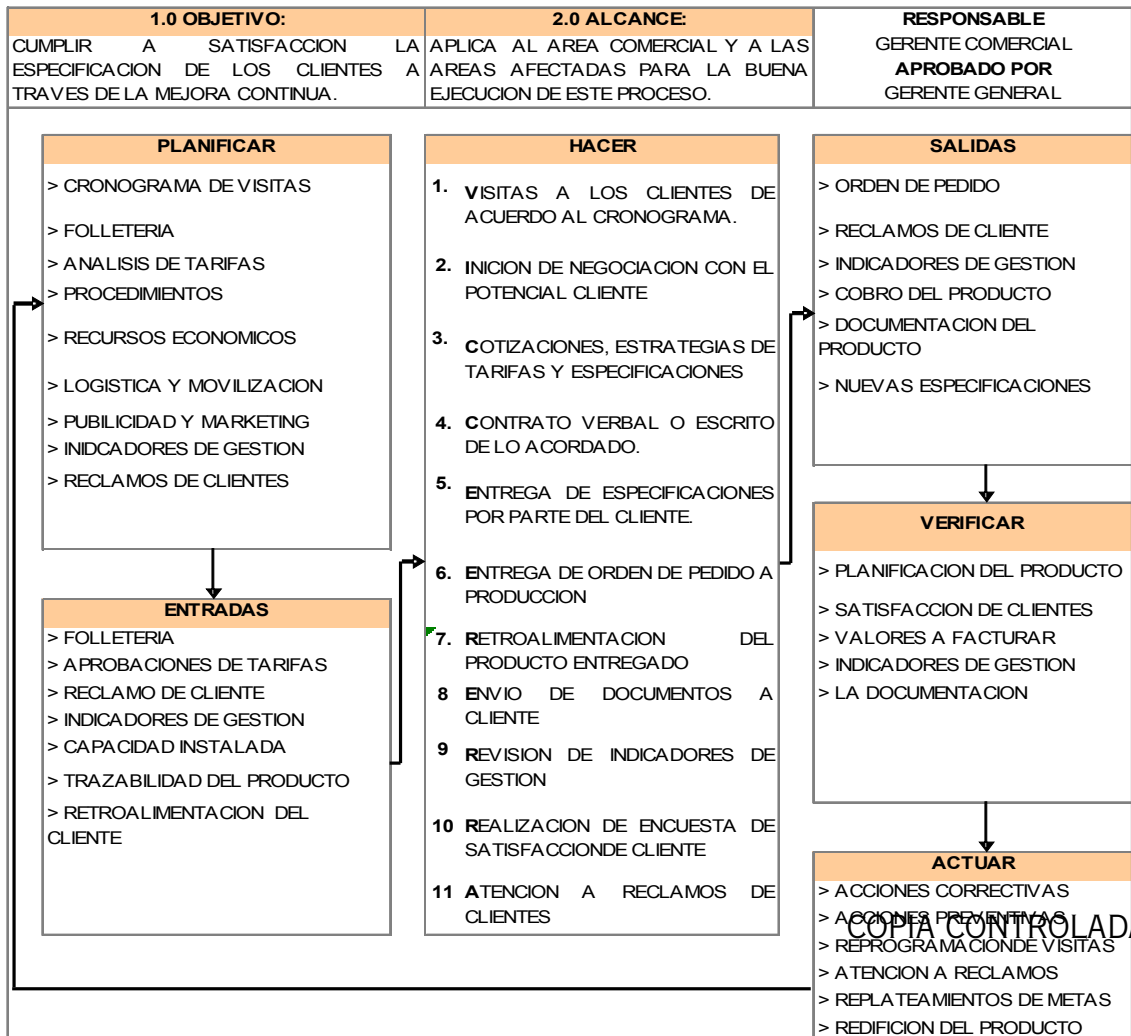


FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		23 DE 79

VENTAS:



COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de 27-12-07
N° de Revisión	00
Código	SGC-MGC-001
Página	24 DE 79

1.0 OBJETIVO: CUMPLIR A SATISFACCION LA ESPECIFICACION DE LOS CLIENTES A TRAVES DE LA MEJORA CONTINUA.		2.0 ALCANCE: APLICA AL AREA COMERCIAL Y A LAS AREAS AFECTADAS PARA LA BUENA EJECUCION DE ESTE PROCESO.		RESPONSABLE GERENTE COMERCIAL APROBADO POR GERENTE GENERAL	
<p>PLANIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> > CRONOGRAMA DE VISITAS > FOLLETERIA > ANALISIS DE TARIFAS > PROCEDIMIENTOS > RECURSOS ECONOMICOS > LOGISTICA Y MOVILIZACION > PUBLICIDAD Y MARKETING > INDICADORES DE GESTION > RECLAMOS DE CLIENTES 		<p>HACER</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. VISITAS A LOS CLIENTES DE ACUERDO AL CRONOGRAMA. 2. INICION DE NEGOCIACION CON EL POTENCIAL CLIENTE 3. COTIZACIONES, ESTRATEGIAS DE TARIFAS Y ESPECIFICACIONES 4. CONTRATO VERBAL O ESCRITO DE LO ACORDADO. 5. ENTREGA DE ESPECIFICACIONES POR PARTE DEL CLIENTE. 6. ENTREGA DE ORDEN DE PEDIDO A PRODUCCION 7. RETROALIMENTACION DEL PRODUCTO ENTREGADO 8 ENVIO DE DOCUMENTOS A CLIENTE 9 REVISION DE INDICADORES DE GESTION 10 REALIZACION DE ENCUESTA DE SATISFACCION DE CLIENTE 11 ATENCION A RECLAMOS DE CLIENTES 		<p>SALIDAS</p> <ul style="list-style-type: none"> > ORDEN DE PEDIDO > RECLAMOS DE CLIENTE > INDICADORES DE GESTION > COBRO DEL PRODUCTO > DOCUMENTACION DEL PRODUCTO > NUEVAS ESPECIFICACIONES 	
<p>ENTRADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> > FOLLETERIA > APROBACIONES DE TARIFAS > RECLAMO DE CLIENTE > INDICADORES DE GESTION > CAPACIDAD INSTALADA > TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO > RETROALIMENTACION DEL CLIENTE 				<p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> > PLANIFICACION DEL PRODUCTO > SATISFACCION DE CLIENTES > VALORES A FACTURAR > INDICADORES DE GESTION > LA DOCUMENTACION 	
				<p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> > ACCIONES CORRECTIVAS > ACCIONES PREVENTIVAS > REPROGRAMACION DE VISITAS > ATENCION A RECLAMOS > REPLATEAMIENTOS DE METAS > REDIFICION DEL PRODUCTO > ESTRATEGIAS DE TARIFAS > REVISION DE POLITICAS 	
REGISTROS					
1 CRONOGRAMA DE VISITAS		5 FACTURAS			
2 INDICADORES DE GESTION		6 ESPECIFICACIONES			
3 RECLAMOS DE CLIENTES		7 FOLLETERIAS			
4 ORDEN DEL PRODUCTO		8 ESPECIFICACIONES			
REQUISITOS LEGALES					
N/A					
REQUISITOS DE LA NORMA					
1 7.2		3 4.2 - 5.2 - 5.3 - 5.5			
2 8.1- 8.4- 8.2.3		4 6.2. - 6.3 - 6.4 - 8.5			
INDICADORES					
1 SATISFACCION DE CLIENTE		4			
2 EFICIENCIA DE LA ENTREGA DEL PRODUCTO		5			



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de 27-12-07
N° de Revisión	00
Código	SGC-MGC-001
Página	25 DE 79

PRODUCCION

1.0 OBJETIVO: MANTENER EFICIENTEMENTE LOS PROCESOS DE PRODUCCION CONTROLADOS ASEGURANDO LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS Y REQUERIMIENTOS		2.0 ALCANCE: APLICA AL AREA DE PRODUCCION Y AREAS AFECTADAS POR ESTE PROCESO.	RESPONSABLE GERENTE DE OPERACIONES APROBADO POR GERENTE GENERAL
<p>PLANIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> > PLANIFICACION DEL PRODUCTO > RECURSOS HUMANOS > RECURSOS MATERIALES > RECURSOS ECONOMICOS > PROGRAMACION DE BUQUES > EQUIPOS DE PROTECCION > INDICADORES DE GESTION > PROCEDIMIENTOS > CAPACITACIONES > INVENTARIO DE PT 	<p>HACER</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. RECEPTA ORDEN DEL PRODUCTO A ENTREGAR. 2. RECEPTA LA DOCUMENTACION HABILITANTE. 3. PREPARA LA LOGISTICA PARA LA REALIZACION DEL PRODUCTO 4. EJECUTA LA INSPECCION DE CONTENEDORES. 5. REALIZA LA INSPECCION DE LOS CONTENEDORES. 6. DOCUMENTAN TODAS LAS LABORES REALIZADAS. 7. INFORMAN AL ASISTENTE DE LOGISTICA. 8. REALIZAN LOS CALCULOS DE LA OPERACION REALIZADA. 9. ENVIAN DOCUMENTACION AL CLIENTE. 10. EVALUACION DE SATISFACCION DE CLIENTE. 11. REVISION DE INDICADORES DE GESTION. 	<p>SALIDAS</p> <ul style="list-style-type: none"> > DOCUMENTOS DEL PRODUCTO > FACTURAS DEL PRODUCTO > COMUNICACIÓN CON CLIENTE > NUEVA PLANIFICACION > INDICADORES DE GESTION > SATISFACCION DE CLIENTE > PRODUCTO NO CONFORME 	
<p>ENTRADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> > ORDEN DE PEDIDO DEL PRODUCTO > RECURSOS HUMANOS > RECURSOS MATERIALES > DOCUMENTACION REQUERIDA > EQUIPOS DE PROTECCION 		<p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> > SELLOS DE CONTENEDORES. > EFICIENCIA DEL PERSONAL > DOCUMENTOS APLICADOS CORRECTAMENTE. > IMPLEMENTACION DE EQUIPOS DE SEGURIDAD > SATISFACCION DEL CLIENTE > INDICADORES DE GESTION 	
		<p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> > ACCIONES CORRECTIVAS > ACCIONES PREVENTIVAS > ATENCION A RECLAMOS > REVISION DE METAS > CAPACITACION > REPROGRAMACION OPERACION > CONTRATACION PERSONAL 	
REGISTROS			
1 PROGRAMACION DEL PRODUCTO	5 REGISTRO DE PRODUCTOS NO CONFORME	2 INDICADORES DE GESTION	6 OTROS REGISTROS DE LA OPERACION
3 ORDEN DEL PEDIDO	7	4 FACTURAS	8
REQUISITOS LEGALES			
1 PERMISO ADUANERO	3 MATRICULA DE OPERADOR PORTUARIO	2 REGLAMENTO DE SEGURIDAD	4
REQUISITOS DE LA NORMA			
1 7.5 - 7.5.3	3 4.2 - 5.2 - 5.3 - 5.5	2 8.2.3 - 8.3 - 8.4	4 6.2 - 6.3 - 6.4 - 8.5
INDICADORES			
1 EFICIENCIA EN LA CARGA Y DESCARGA	4	2 NUMEROS DE ERRORES EN LA DOCUMENTACION	5
3 PLAN DE CAPACITACION DEL PERSONAL	6		

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de 27-12-07
N° de Revisión	00
Código	SGC-MGC-001
Página	26 DE 79

CONTROL DE CALIDAD

1.0 OBJETIVO: ASEGURAR LA CALIDAD DEL PRODUCTO EN LAS MEJORES CONDICIONES DEL MERCADO.		2.0 ALCANCE: APLICA AL AREA DE PRODUCCION Y AREAS AFECTADAS POR ESTE PROCESO.		RESPONSABLE JEFE CONTROL DE CALIDAD APROBADO POR GERENTE GENERAL
<p>PLANIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> > CRONOGRAMAS DE INSPECCIONES > EVALUACION DE PROVEEDORES > AUDITORIAS INTERNAS > DESARROLLO DE PRODUCTOS > LISTADO DE PRODUCTOS CRITICOS > CRONOGRAMA DE EVALUACION > VISITAS A PROVEEDORES > PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS > INDICADORES DE GESTION 		<p>HACER</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 RECEPTA LA ORDEN DE PEDIDO Y ESPECIFICACION DEL PRODUCTO 2 APRUEBA LA LINEA DE ELABORACION DEL PRODUCTO 3 INSPECCION Y MEDICION DE LA ELABORACION DEL PRODUCTO 4 REGISTROS SANITARIO DEL PRODUCTO 5 ANALISIS FISICOS Y QUIMICOS DEL PRODUCTO 6 CONFIRMACION DE PRODUCTO CONFORME 7 SEGUIMIENTO A LA ORDEN DE PEDIDO DEL PRODUCTO 8 LIBERACION DEL PRODUCTO A BODEGA 9 INSPECCION Y RECEPCION DEL PRODUCTO 10 EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PROVEEDOR. 11 REVISION DE INDICADORES DE GESTION. 12 ANALISIS DE SATISFACCION DE CLIENTE 		<p>SALIDAS</p> <ul style="list-style-type: none"> > PRODUCTO TERMINADO > TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO > INSTRUCTIVOS DE USO > PRODUCTO CONFORME > REGISTROS DE INSPECCION > REGISTROS DE ANALISIS > REGISTROS DE LIMPIEZA > INDICADORES DE GESTION > SATISFACCION DE CLIENTE
<p>ENTRADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> > ORDEN DE PRODUCCION > LISTA DE PROVEEDORES SELECCIONADOS > PRODUCTO NO CONFORME > ESPECIFICACIONES DE PRODUCTO > PRODUCTO TERMINADO > ATENCION DE RECLAMOS > PRODUCTO NO CONFORME > RECALL DE CLIENTES > INDICADORES DE GESTION 				<p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> > LAS ESPECIFICACIONES > RECEPCION DE INSTRUCTIVO SOBRE EL USO PRODUCTO > VALORES DE FACTURA > EVALUACION DE SEMPEÑO > INGRESO A BODEGA > SATISFACCION DEL CLIENTE > INDICADORES DE GESTION
				<p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> > ACCIONES CORRECTIVAS > ACCIONES PREVENTIVAS > ATENCION A RECLAMOS > REVISION DE METAS > CAPACITACION > REPROGRAMACION COM PRAS > NUEVOS PROVEEDORES > POLITICAS DE COM PRAS
REGISTROS				
1 CRONOGRAMAS DE AUDITORIAS		5 INDICADORES DE GESTION		
2 EVALUACION DE PROVEEDORES		6 ANALISIS DE PRODUCTO EN PROCESO		
3 REGISTROS DE LIMPIEZA		7 LISTADO DE PRODUCTOS CRITICOS		
4 CRONOGRAMA E EVALUACION DE PROVEEDORES		8 REGISTROS DE INSPECCION E INGRESOS DEL PRODUCTO		
REQUISITOS LEGALES				
1 REGISTROS SANITARIOS		3		
2 LEY ORGANICA DE ADUANAS		4		
REQUISITOS DE LA NORMA				
1 7.4		3 4.2-5.2-5.3-5.5		
2 8.1-8.2.3.-8.3-8.4		4 6.2-6.3-6.4-8.5		
INDICADORES				
1 SATISFACCION DE CLIENTE		4 ACCIONES CORRECTIVAS		
2 EFICIENCIA EN AUDITORIAS		5 NO CONFORMIDADES		

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de 27-12-07
N° de Revisión	00
Código	SGC-MGC-001
Página	27 DE 79

BODEGA

1.0 OBJETIVO: SALVAGUARDAR LA INTEGRIDAD Y CONDICION DEL PRODUCTO PARA SU VENTA	2.0 ALCANCE: APLICA A LA BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO Y AREAS AFECTADAS POR ESTE PROCESO.	RESPONSABLE JEFE DE BODEGA APROBADO POR GERENTE DE PLANTA
<p>PLANIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> > EMBALAJE DEL PRODUCTO > UBICACIÓN Y DISTRIBUCION DEL PRODUCTO > CRONOGRAMAS DE DESPACHO DE PRODUCTO > INSPECCION DE CONTENEDORES > VERIFICACION DE DESPACHO EN ADUANA 	<p>HACER</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 RECEPTA LA ORDEN DE DESPACHO DEL PRODUCTO 2 INSPECCION DE CONTENEDORES 3 REGISTROS DE DESPACHO DEL PRODUCTO 4 FOTOGRAFIAS DEL DESPACHO DEL PRODUCTO 5 VERIFICACION DE DESPACHO EN ADUANA 6 EMBALAJE DEL PRODUCTO 7 ETIQUETACION Y CODIFICACION DEL PRODUCTO 8 SEGUIMIENTO A LA ORDEN DE PEDIDO DEL PRODUCTO 9 INSPECCION Y DESPACHO DEL PRODUCTO 10 EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE NAVIERAS 11 REVISION DE INSTRUCTIVOS Y PROCEDIMIENTOS DE BODEGAS 12 REVISION DE INDICADORES DE GESTION. 13 REGISTROS DE TEMPERATURAS 	<p>SALIDAS</p> <ul style="list-style-type: none"> > PRODUCTO TERMINADO > TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO > INSTRUCTIVOS DE USO > PRODUCTO TERMINADO > REGISTROS DE INSPECCION > SATISFACCION DE CLIENTE <p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> > LAS ESPECIFICACIONES DE RECEPCION DE PROCEDIMIENTOS DE DESPACHO > ETIQUETACION DE PRODUCTO > VERIFICACION DE TEMPERATURAS > SALIDA DEL PRODUCTO > INDICADORES DE GESTION <p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> > ACCIONES CORRECTIVAS > ACCIONES PREVENTIVAS > ATENCION A RECLAMOS > REVISION DE OBJETIVOS > CAPACITACION > REPROGRAMACION DE DESPACHOS > POLITICAS DE BODEGA
REGISTROS		
1 CRONOGRAMAS DE DESPACHO	5 INDICADORES DE GESTION	
2 EVALUACION DE NAVIERAS	6 ORDEN DE DESPACHO DE PRODUCTO	
3 REGISTROS DE DESPACHO DE PRODUCTO	7 INSPECCION DE CONTENEDORES	
4 ACTUALIZACION Y REVISION DE PROCEDIMIENTOS	8 REGISTROS DE INSPECCION Y DESPACHO DEL PRODUCTO	
REQUISITOS LEGALES		
1	3	
	4	
REQUISITOS DE LA NORMA		
1 7.4	3 4.2 - 5.2 - 5.3 - 5.5	
2 8.1 - 8.2.3 - 8.3 - 8.4	4 6.2 - 6.3 - 6.4 - 8.5	
INDICADORES		
1 SATISFACCION DE CLIENTE	4 NUMEROS DE ERRORES EN EMBALAJE DEL PRODUCTO	
2 EFICIENCIA EN DESPACHO DE PRODUCTO	5	
3 NUMEROS DE ERRORES EN LAS ESPECIFICACIONES	6	

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		28 DE 79

3.2 Requisitos de la Documentación

LA PLANTA DE FOODS LIFE S.A. HA DEFINIDO LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

- POLÍTICA DE CALIDAD.
- OBJETIVOS Y METAS AMBIENTALES, DE CALIDAD E INOCUIDAD.
- PROGRAMAS AMBIENTALES
- EL MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO
- LOS PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS REQUERIDOS POR LAS NORMAS ISO 9001:2000.
- DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA PLANIFICACIÓN, OPERACIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS Y DE LA GESTIÓN AMBIENTAL, LOS CUALES SE ENCUENTRAN EN CADA ÁREA DE LA PLANTA EN LAS CUALES SE APLIQUEN.
- REGISTROS QUE DEMUESTRAN EL CUMPLIMIENTO CON LA NORMA ISO 9001:2000, LOS MISMOS QUE SON CONTROLADOS PARA SU CORRECTO USO.



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha de Emisión	27-12-07
N° de Revisión	00
Código	SGC-MGC-001
Página	29 DE 79



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		30 DE 79

Capítulo 4

Procesos de la Organización

4.1 Mapa de Procesos

EL GERENTE GENERAL HA IDENTIFICADO LAS RELACIONES ENTRE LAS ACTIVIDADES FOODS LIFE S.A., CON EL FIN DE DEFINIR EL MAPA DE PROCESOS PARA:

- ✓ FACILITAR LA COMPRENSIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS,
- ✓ CONSIDERAR EL APORTE DE VALOR DE LOS PROCESOS,
- ✓ OBTENCIÓN DE RESULTADOS DEL DESEMPEÑO Y EFICACIA DE LOS PROCESOS,
- ✓ MEJORAR DE FORMA CONTINUA LOS PROCESOS BASÁNDOSE EN MEDICIONES OBJETIVAS.

LA SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DE FOODS LIFE S.A., SE REALIZA ATENDIENDO A LA SIGUIENTE CLASIFICACIÓN:

- ✓ PROCESOS ESTRATÉGICOS.
- ✓ PROCESOS SOPORTE.
- ✓ PROCESOS OPERATIVOS.

GESTION DEL PERSONAL

MANTENIMIENTO

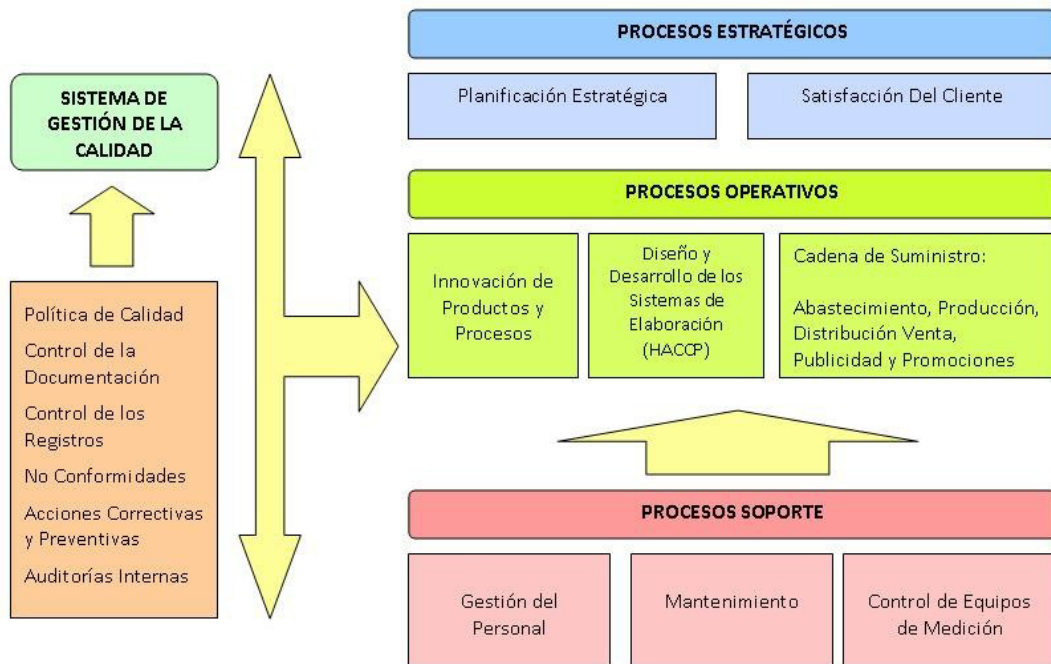
CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		31 DE 79



EN EL SIGUIENTE ESQUEMA SE PRESENTA LA RELACIÓN ENTRE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA, SIEMPRE ENFOCADOS A LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES.



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
Nº de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		32 DE 79



4.2 Asignación de Recursos a los Procesos

LOS RECURSOS ASIGNADOS A CADA PROCESO IDENTIFICADO, POR LA DIRECCIÓN, SE RECOGE EN LA SIGUIENTE TABLA.

Tipo de Proceso:	PROCESOS:	Gerente General	Jefe de Aseguramiento de Calidad	Jefe de Planta	Jefe de Mantenimiento	Jefe Administrativo/ Financiero	Coordinador de Mejoramiento Continuo	Coordinador de Exportaciones
ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégicas	R					C	C
	Satisfacción al Cliente	R	C				C	C
OPERATIVOS	Diseño y Desarrollo del Producto		R	C			C	
	Investigación y Desarrollo			R			C	
	Cadena de Suministros			R			R	R
SOPORTE	Gestión del Personal		C			R		
	Mantenimiento				R			
	Control de los Equipos		C		R			

R: Responsable
C: Colaborador



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		33 DE 79

4.3 Seguimiento y Control

EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PROCESOS SE REALIZA POR EL RESPONSABLE/ RESPONSABLES DESIGNADO A CADA PROCESO, QUE REALIZA REUNIONES CON SU GRUPO DE TRABAJO Y ANALIZA LA INFORMACIÓN RELATIVA A:

- Ø LA EJECUCIÓN DEL PROPIO PROCESO, DEFINIDA MEDIANTE LOS SUBPROCESOS ESTABLECIDOS.
- Ø LOS RESULTADOS DE CADA PROCESO.
- Ø Y LOS INDICADORES FIJADOS, EN CASO NECESARIO.

Por tanto cada proceso tiene su registro de “*Seguimiento y Control*”.



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
Nº de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		34 DE 79

Capítulo 5

Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad

5.1 Documentación del Sistema

EL SISTEMA DOCUMENTAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FABRIL, SE DEFINE Y DESARROLLA EN 5 NIVELES DE ORGANIZACIÓN.

5.1.1 Documentos de Referencia

- ❖ NORMA UNE EN ISO 9001:2000: DOCUMENTO QUE ESPECIFICA LOS REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. COPIA ORIGINAL.
- ❖ REGLAMENTACIÓN TÉCNICO-SANITARIA: DOCUMENTOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO QUE RECOGEN LAS DISPOSICIONES A ADOPTAR POR LOS PRODUCTORES DE ALIMENTOS PARA GARANTIZAR AL CONSUMIDOR LA INOCUIDAD DE SUS PRODUCTOS, PROCESOS Y ESTABLECIMIENTOS.
- ❖ OTROS DOCUMENTOS: DOCUMENTOS RELATIVOS A REQUISITOS TÉCNICOS DE PRODUCTOS, PROCESOS, INSTALACIONES, Y SERVICIOS, ESPECIFICACIONES DE CLIENTES, Y OTROS DOCUMENTOS NECESARIOS PARA GARANTIZAR LA CORRECTA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS POTENCIALES Y DISPONIBLES DE LA EMPRESA.



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		35 DE 79

EL **Jefe de Aseguramiento de Calidad** ES EL RESPONSABLE DE SOLICITAR A LOS ORGANISMOS PERTINENTES LA LEGISLACIÓN Y NORMAS APLICABLES A LOS PRODUCTOS Y ACTIVIDADES DE LA EMPRESA Y DE RELACIONARLOS EN UN DR. IND “ÍNDICE DE DOCUMENTOS DE REFERENCIA” QUE ELABORA INCLUYENDO LOS SIGUIENTES DATOS:

- ✓ TITULO DEL DOCUMENTO DE REFERENCIA.
- ✓ FECHA DE EMISIÓN.
- ✓ DOCUMENTO AL QUE SUSTITUYE O MODIFICA.

EL JEFE DE PLANTA SE ENCARGA DE LA REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ÍNDICE.

5.1.2 Manual de Calidad

DOCUMENTO QUE DESCRIBE LA POLÍTICA DE CALIDAD, ASÍ COMO EL SISTEMA DE GESTIÓN DE ÉSTA ADOPTADO POR LA EMPRESA FOODS LIFE S.A. SIRVE COMO REFERENCIA PERMANENTE DURANTE SU IMPLANTACIÓN Y APLICACIÓN, EN CUALQUIER SECCIÓN DE LA EMPRESA, HACIENDO REFERENCIA A LOS PROCESOS DEFINIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

LO ELABORA EL JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD SIGUIENDO LAS DIRECTRICES DEFINIDAS POR EL GERENTE GENERAL.

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		36 DE 79

EL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SE REvisa EN EL COMITÉ DE CALIDAD Y ES APROBADO POR EL GERENTE. ESTÁ IDENTIFICADO COMO SGC-MGC-001

CUALQUIER PERSONA DE LA ORGANIZACIÓN PUEDE PRESENTAR PROPUESTAS DE CAMBIO DEL MANUAL, EN LA REVISIÓN DEL SISTEMA EN EL COMITÉ DE CALIDAD.

5.1.3 Manual de Procesos

DOCUMENTO QUE DESCRIBE DE MANERA DETALLADA LOS PROCESOS DEFINIDOS POR LA ORGANIZACIÓN, INCLUYENDO LA SISTEMÁTICA DE TRABAJO Y HACIENDO REFERENCIA A OTROS DOCUMENTOS Y NORMAS DE EJECUCIÓN ESTABLECIDAS.

LO ELABORA EL RESPONSABLE DE CADA PROCESO (SEGÚN EL CUADRO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS A LOS PROCESOS) CON LA COLABORACIÓN DEL PERSONAL IMPLICADO EN CADA PROCESO, SIGUIENDO LAS DIRECTRICES DEFINIDAS POR EL GERENTE GENERAL.

LOS PROCESOS SE CODIFICAN:

LOS PROCESOS SE CODIFICAN COMO PR.AA.XX, DONDE;

- ✓ PR: PROCESO
- ✓ AA;
 - ES: ESTRATÉGICO.
 - OP: OPERATIVOS.



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		37 DE 79

➤ SO: SOPORTE

✓ XX: NÚMEROS CORRELATIVOS DE LOS PROCESOS SEGÚN SU TIPO.

TODOS LOS PROCESOS RECOGIDOS EN EL MANUAL CONTIENEN LOS SIGUIENTES APARTADOS CUANDO SE CONSIDERA NECESARIO:

- 1. OBJETO:** EXPLICA EL SISTEMA QUE SE ADOPTA Y DESCRIBE A CONTINUACIÓN.
- 2. ALCANCE:** DEFINE EL CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA ADOPTADO.
- 3. AUTORIDAD Y RECURSOS.**
- 4. DIAGRAMA DE FLUJO:** DESCRIBE LAS ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO, ASÍ COMO LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR DE FORMA ESQUEMÁTICA.
- 5. DESARROLLO:** DESCRIBE BREVEMENTE EL SISTEMA ADOPTADO Y HACE REFERENCIA A LOS DOCUMENTOS QUE LO DESARROLLAN.
- 6. REGISTROS ASOCIADOS:** DESCRIBE LOS REGISTROS DEFINIDOS EN EL SISTEMA DEFINIDO.

EL MANUAL DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO INCLUYE ADICIONALMENTE LOS REQUISITOS PARA CUMPLIMIENTO CON LA NORMA ISO 14000 PARA MANEJO MEDIO AMBIENTAL YA QUE LA PLANTA DESEA OBTENER ESTA CERTIFICACIÓN.

CADA MANUAL DE PROCESOS ES APROBADO POR EL JEFE DEL ÁREA CORRESPONDIENTE O POR EL GERENTE GENERAL CUANDO CORRESPONDA.

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
Nº de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		38 DE 79

CUALQUIER PERSONA DE LA ORGANIZACIÓN PUEDE PRESENTAR PROPUESTAS DE CAMBIO DE LOS PROCESOS, EN LA REVISIÓN DEL SISTEMA EN EL COMITÉ DE CALIDAD.

5.1.4 Documentos Operativos

DOCUMENTOS DONDE SE ESPECIFICA LA FORMA DE LLEVAR A CABO CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LOS PROCESOS DE LA EMPRESA. SE AGRUPAN EN MANUALES.

- ✓ **Carpeta de Perfiles de Puesto:** EN ESTA CARPETA SE RECOGEN EL DOCUMENTO DE PERFILES DE PUESTO, DONDE APARECEN ESPECIFICADOS LOS PERFILES ADECUADOS A CADA TAREA A DESARROLLAR, REQUISITOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA, Y EL ÍNDICE DE PERFILES DONDE SE ENUMERAN TODOS LOS PERFILES EXISTENTES EN EL SISTEMA (EL RESPONSABLE DE PROVEER ESTA INFORMACIÓN ES EL GERENTE DE RRHH)
- ✓ **Manual de HACCP:** DOCUMENTO QUE RECOGE EL RESULTADO DEL ANÁLISIS DE RIESGOS, PELIGROS, Y PUNTOS DE CONTROL DEL PROCESO DE FABRICACIÓN, LAS MEDIDAS PREVENTIVAS, CONTROLES Y ACCIONES A REALIZAR (ESTOS DOCUMENTOS SON LA PLANIFICACIÓN EN LA QUE SE BASAN LOS DOCUMENTOS DE LA PLANTA).

EL JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD JUNTO CON EL COMITÉ/EQUIPO DE HACCP ELABORA EL MANUAL DE ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP), CON EL FIN DE

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		39 DE 79

PLANIFICAR LA CALIDAD SANITARIA DE LOS PRODUCTOS Y EL PROCESO DE FABRICACIÓN. SU APROBACIÓN LA REALIZA EL JEFE DE PLANTA.

EL CONTENIDO DEL HACCP ES EL SIGUIENTE:

1. TÉRMINOS DE REFERENCIA. ÁMBITO DE APLICACIÓN.
2. GRUPO HACCP.
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO /PRODUCTO.
4. USO ESPERADO DEL PRODUCTO.
5. DIAGRAMA DE FLUJO.
6. VERIFICACIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO.
7. LISTA DE PELIGROS ASOCIADOS A CADA ETAPA Y LAS MEDIDAS PREVENTIVAS EXISTENTES.
8. IDENTIFICAR LOS PCC'S (ÁRBOL DE DECISIÓN)
9. LÍMITES CRÍTICOS ASOCIADOS A CADA PCC.
10. MONITORIZACIÓN DE LOS PPC.
11. PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS.
12. REGISTROS Y DOCUMENTACIÓN HACCP.
13. VERIFICACIÓN.
14. REVISIÓN DEL PLAN HACCP.

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		40 DE 79

Codificación de los HACCP:

LA CODIFICACIÓN ES HACCP.XX DONDE XX SON DOS NÚMEROS CORRESPONDIENTES A LAS LÍNEAS DE FABRICACIÓN DE PRODUCTOS.

LOS HACCPs SE ENGLOBALAN EN UN ÍNDICE CODIFICADO COMO HACCP.IN.00, QUE ELABORA Y APRUEBA EL JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD.

NOTA: LA CODIFICACIÓN DE ESTE MANUAL ESTÁ BASADA EN EL PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR-CONTROLAR DOCUMENTOS Y REGISTROS.

- ✓ **Manual de Fichas Técnicas:** MANUAL QUE CONTIENE LAS CARACTERÍSTICAS A CUMPLIR POR LAS MATERIAS PRIMAS, MATERIALES DIRECTOS, SEMIELABORADOS Y PRODUCTOS TERMINADOS.

DEPENDIENDO DEL TIPO DE FICHA TÉCNICA DE QUE SE TRATE, SU ELABORACIÓN Y REVISIÓN SE REALIZA DE LA SIGUIENTE FORMA:

Especificaciones de producto terminado.

EL COORDINADOR DE DESARROLLO DE PRODUCTO ELABORA Y /O MODIFICA FICHAS TÉCNICAS CADA VEZ QUE:

- ✓ CAMBIE ALGUNA NORMATIVA O REGLAMENTACIÓN APLICABLE,
- ✓ SE FABRIQUE UN NUEVO PRODUCTO,
- ✓ SE INCORPORA UNA NUEVA MATERIA PRIMA O UN MATERIAL DIRECTO,

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		41 DE 79

- ✓ SE SUBCONTRATE LA FABRICACIÓN DE UN PRODUCTO QUE SE COMERCIALICE CON MARCA PROPIA,
- ✓ LO PIDA EXPRESAMENTE UN CLIENTE,
- ✓ EL COMITÉ DE CALIDAD ASÍ LO DECIDA.

EL CONTENIDO DE LAS FICHAS TÉCNICAS ES EL SIGUIENTE:

- ✓ NOMBRE DEL PRODUCTO
- ✓ CARACTERÍSTICAS FÍSICAS, QUÍMICAS Y MICROBIOLÓGICAS
- ✓ MEDIDAS PARA SU CONSERVACIÓN Y TRANSPORTE

LA CODIFICACIÓN DE FICHAS TÉCNICAS, ES LA SIGUIENTE:
FTF.XXXX.YYY, DONDE:

- ✓ FTF : FICHA TÉCNICA DE PRODUCTOS TERMINADOS
- ✓ XXXX : CUATRO NÚMEROS CORRESPONDIENTES A LA FAMILIA DEL ARTÍCULO EN LA CODIFICACIÓN.
- ✓ YYY : TRES NÚMEROS CORRELATIVOS PARA CADA ARTICULO DENTRO DE LA FAMILIA, DE ACUERDO A LA DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO.

DESPUÉS LAS INCLUYE EN EL “MANUAL DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE PRODUCTO TERMINADO”, ELABORANDO UN “ÍNDICE” FTF.IN.00

LA APROBACIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS LA EMITE EL JEFE DE PLANTA. EL ÍNDICE SE LLEVA A CABO POR EL COORDINADOR DE DESARROLLO DE PRODUCTO Y ES APROBADO POR EL JEFE DE PLANTA.

Fichas Técnicas de productos suministrados:

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		42 DE 79

EL GERENTE DE COMPRAS SE ENCARGA DE SOLICITAR A LOS PROVEEDORES LAS FICHAS TÉCNICAS DE SUS PRODUCTOS, LAS CUALES SON REVISADAS POR EL COORDINADOR DE DESARROLLO DE PRODUCTO / JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD Y APROBADAS POR EL JEFE DE PLANTA.

SI EL COORDINADOR DESARROLLO DE PRODUCTO / JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD CONSIDERA NECESARIO, LAS FICHAS TÉCNICAS DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS RECIBIDAS DE LOS PROVEEDORES SON TRANSCRITAS Y SE CREAN LAS PROPIAS ESPECIFICACIONES GENÉRICAS DE PRODUCTO O FAMILIA DE PRODUCTOS QUE CONTENDRÁN, SIEMPRE QUE SEA POSIBLE O SE CONSIDERE NECESARIO, LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- ✓ NOMBRE DEL PRODUCTO
- ✓ CARACTERÍSTICAS FÍSICO- QUÍMICAS
- ✓ MEDIDAS PARA SU CONSERVACIÓN Y TRANSPORTE

Codificación de Fichas Técnicas:

LA CODIFICACIÓN DE FICHAS TÉCNICAS, ES LA SIGUIENTE;
FTM.XXXX.YYY, DONDE:

- FTM : FICHA TÉCNICA DE PRODUCTOS SUMINISTRADO
- XXXX : CUATRO NÚMEROS CORRESPONDIENTES A LA CODIFICACIÓN DEL PRODUCTO.



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		43 DE 79

- **YYY** : TRES NÚMEROS CORRELATIVOS PARA CADA ARTICULO DENTRO DE LA CODIFICACIÓN, DE ACUERDO A LA DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO.

UNA VEZ CREADAS LAS FICHAS (O LAS MISMAS QUE ENVÍA EL PROVEEDOR SEGÚN SEA EL CASO) SE LAS INCLUYE EN EL “MANUAL DE ESPECIFICACIONES DE INSUMOS DE FABRICACIÓN”, EL CUAL ES CREADO POR EL COORDINADOR DE DESARROLLO DE PRODUCTO Y ES APROBADO POR EL JEFE DE PLANTA.

ADICIONALMENTE EL JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD ELABORA UN “ÍNDICE” FTM.IN.00. LA APROBACIÓN LA EMITE EL JEFE DE PLANTA.

❖ **Manual de Instructivos de Trabajo:**

- ❖ DOCUMENTOS QUE CONTIENEN LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA REALIZAR LOS PROCESO OPERATIVOS: DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SISTEMAS DE ELABORACIÓN CONSIDERANDO COMO MÍNIMO AQUELLAS OPERACIONES QUE INVOLUCREN UN PCC O UN PC; CADENA DE SUMINISTRO (ABASTECIMIENTO, DISTRIBUCIÓN, VENTA PUBLICIDAD Y PROMOCIONES) E INNOVACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

EL RESPONSABLE DE CADA PROCESO OPERATIVO ELABORA Y MODIFICA LOS INSTRUCTIVOS DE TRABAJO COMO CONSECUENCIA DE:

1. CAMBIO DE ALGUNA NORMATIVA O REGLAMENTACIÓN APLICABLE
2. FABRICACIÓN DE UN NUEVO PRODUCTO

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		44 DE 79

3. PETICIÓN EXPRESA DE UN CLIENTE
4. CAMBIOS EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN
5. DECISIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD

LOS INSTRUCTIVOS DE TRABAJO SE ENCUENTRAN DETALLADOS EN LOS DOCUMENTOS EXISTENTES EN CADA PLANTA COMO SE INDICA A CONTINUACIÓN:

LOS INSTRUCTIVOS DE TRABAJO SE IDENTIFICAN COMO IT. BBB.XX, DONDE:

- ✓ IT : INSTRUCTIVO DE TRABAJO
- ✓ BBB: ÁREA / DEPARTAMENTO A LA CUAL PERTENECE LA INSTRUCCIÓN
- ✓ XX : DOS NÚMERO CORRELATIVO DEL 00 AL 99 REFERENTE A LA OPERACIÓN DENTRO DEL ÁREA.

LOS INSTRUCTIVOS DE TRABAJO RECOGEN DE MANERA CLARA Y PRECISA, CUANDO SE CONSIDERA OPORTUNO, LA INFORMACIÓN:

1. Objeto y alcance: DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS, TIPO DE MÁQUINA Y PRODUCTO OBTENIDO
2. Diagrama de flujo: SE INCLUYE EN ESTE APARTADO UN DIAGRAMA DE FLUJO CON LA SECUENCIA DE OPERACIONES A REALIZAR EN CADA PUESTO DE TRABAJO, QUE SIRVA DE REFERENCIA PARA LA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		45 DE 79

DEFINICIÓN DE PARÁMETROS DE CONTROL, TOLERANCIA EN LOS MISMOS, EQUIPOS A UTILIZAR, REGISTROS, ETC.

3. Descripción de las operaciones: SE DESCRIBEN LAS DIFERENTES ACTIVIDADES REALIZADAS PARA GARANTIZAR LAS ESPECIFICACIONES DEL PROCESO EN CAPACIDAD, CALIDAD, RENDIMIENTOS, SEGURIDAD, ETC.

4. Parámetros de control: SE DEFINEN COMO,

- ✓ CARACTERÍSTICAS, VARIABLES O ATRIBUTOS, QUE ES NECESARIO CONTROLAR O INSPECCIONAR, BIEN SEAN REALIZADAS POR PERSONAS O MÁQUINAS.
- ✓ TOLERANCIA Y LÍMITES PARA EVALUAR LOS RESULTADOS.
- ✓ FRECUENCIA DE CONTROL.
- ✓ ACCIONES A TOMAR EN CASO DE QUE EL PARÁMETRO DE CONTROL ESTÉ FUERA DE LOS LÍMITES O TOLERANCIAS FIJADAS.

5. Otros datos de interés:

- ✓ INDICADORES DE MÁQUINA
- ✓ PARÁMETROS DE SEGURIDAD
- ✓ DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES
- ✓ OPERACIONES DE LIMPIEZA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		46 DE 79

6. **Materiales:** SE IDENTIFICAN LAS MATERIAS PRIMAS, AUXILIARES, O PRODUCTOS INTERMEDIOS, ASÍ COMO LOS ÚTILES DE SEGURIDAD NECESARIOS PARA REALIZAR LA OPERACIÓN.
7. **Aparatos de Control:** SE RELACIONAN LOS EQUIPOS NECESARIOS PARA CONTROLAR LAS OPERACIONES (CALIBRES, PATRONES, APARATOS).

LOS INSTRUCTIVOS DE TRABAJO SON ELABORADOS, MODIFICADOS Y ARCHIVADOS EN EL MANUAL Y/O LISTA DE INSTRUCTIVOS DE TRABAJO POR EL RESPONSABLE DE CADA PROCESO OPERATIVO, ENVIANDO UNA COPIA CONTROLADA AL PUESTO DE TRABAJO Y SON APROBADAS POR EL JEFE DEL ÁREA. ADEMÁS EL RESPONSABLE DE CADA PROCESO OPERATIVO, ELABORA, MODIFICA Y ARCHIVA EL ÍNDICE DE LOS INSTRUCTIVOS DE TRABAJO, IDENTIFICADO COMO IT.IN.00, QUE ES APROBADO POR EL JEFE DEL ÁREA.

LAS INSTRUCCIONES DE TRABAJO DE LA PLANTA FOODS LIFE SON DOCUMENTADAS EN MANUALES, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE CADA PROCESO:

- A. MANUALES: RECOPIACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
- B. PROCEDIMIENTO: UNA MANERA ESPECIFICADA DE EFECTUAR UNA ACTIVIDAD
- C. INSTRUCTIVO: LOS INSTRUCTIVOS CUBREN ASPECTOS ESPECÍFICOS DE “COMO REALIZAR” CIERTAS TAREAS ESPECÍFICAS

LA CODIFICACIÓN DE LOS MISMOS ESTÁ BASADA EN EL PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR-CONTROLAR DOCUMENTOS Y REGISTROS.

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		47 DE 79

PARA SU ELABORACIÓN SE CONSIDERAN LOS ÍTEMS DETALLADOS EN LA SIGUIENTE MATRIZ:

TITULOS	MANUALES	PROCEDIMIENTOS	INSTRUCTIVOS
OBJETIVO	X	X	O
ALCANCE	X	X	O
DISPOSICIONES GENERALES	O	O	O
DEFINICIONES	O	O	O
RESPONSABILIDADES	X	X	O
PROCEDIMIENTO	X	X	X
ANEXO	O	O	O
DISTRIBUCIÓN	X	X	X
EMISOR DEL DOCUMENTO	X	X	X

X = OBLIGATORIA

O = OPCIONAL

- **Manual de Pautas de Inspección:** DOCUMENTOS QUE CONTIENEN LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA REALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DE ANÁLISIS CONFORME A LO ESTIPULADO POR LA EMPRESA.

EN LA PLANTA LAS PAUTAS DE INSPECCIÓN ESTÁN INCLUIDAS DENTRO DE LOS MANUALES, PROCEDIMIENTOS Y/O INSTRUCTIVOS DE LAS ÁREAS EN LAS QUE SE REALIZA LA INSPECCIÓN Y DE LOS DOCUMENTOS DEL LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD. SU ELABORACIÓN Y CUMPLIMIENTO ES RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE CADA ÁREA.

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		48 DE 79

EN LA PLANTA DE FOODS LIFE S.A. EL JEFE DE CONTROL DE CALIDAD ELABORA, MODIFICA Y ARCHIVA LAS PAUTAS DE INSPECCIÓN CADA VEZ QUE SÉ DE ALGUNA DE LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- CAMBIO DE ALGUNA NORMATIVA O REGLAMENTACIÓN APLICABLE,
- CAMBIO DE UN MÉTODO DE ANÁLISIS,
- FABRICACIÓN DE UN NUEVO PRODUCTO,
- CAMBIO DE MATERIALES,
- PETICIÓN EXPRESA DE UN CLIENTE,
- CAMBIO DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN,
- COMO RESULTADO DE LAS AUDITORIAS INTERNAS O EXTERNAS REALIZADAS SOBRE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS,
- COMO RESULTADO DE LA APLICACIÓN DEL HACCP AL PROCESO DE PRODUCCIÓN,
- OTROS CASOS EN LOS QUE EL COMITÉ DE CALIDAD ASÍ LO DECIDA.

SE CODIFICAN COMO PI.XXX.YY DONDE:

PI : INDICADOR DE PAUTA DE INSPECCIÓN

XXX: TRES LETRAS IDENTIFICADORES DE LA ETAPA DEL PROCESO

YY : N° CORRELATIVO DE 0 A 99.

Contenido de las Pautas de Inspección

SIEMPRE QUE SEA POSIBLE O SE CONSIDERE OPORTUNO LAS PAUTAS DE INSPECCIÓN ELABORADAS EN FOODS LIFE DEBEN CONTENER LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		49 DE 79

1. *Objeto y alcance:* SE INCLUYE LA DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO O ETAPA DEL PROCESO OBJETO DE INSPECCIÓN, HACIENDO REFERENCIA A LOS PRODUCTOS QUE ABARCA.
2. *Tipo de inspección:* SE INCLUYEN EN ESTE APARTADO UNA DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO DE TOMA DE MUESTRAS, NUMERO DE MUESTRAS Y FRECUENCIA DE INSPECCIÓN, PARA CADA PRODUCTO, QUE VARIA EN FUNCIÓN DEL TIPO DE PROVEEDORES DE UN PRODUCTO, EL TIPO DE CLIENTES AL QUE SE DIRIGÍA EL PRODUCTO, DEL TIPO DE INSPECCIÓN DEL TRATAMIENTO APLICADO, ETA.
3. *Atributos / Parámetros de control:* SE SEÑALAN LAS CARACTERÍSTICAS, ATRIBUTOS, PARÁMETROS DE CONTROL QUE DEFINAN LOS REQUISITOS DE CALIDAD EXIGIDOS AL PRODUCTO O SERVICIO, CONTEMPLANDO PARA CADA UNO LOS LÍMITES MÁXIMOS Y MÍNIMOS ADMITIDOS. SE INCLUYEN SI ES PRECISO, ESQUEMAS, DIBUJOS.
4. *Métodos de análisis:* SE RELACIONAN LOS MÉTODOS DE ANÁLISIS EMPLEADOS PARA CADA PARÁMETRO.
5. *Medidas correctivas:* SE DEFINEN PARA CADA ATRIBUTO A CONTROLAR Y QUE SE EVALÚE COMO FUERA DE CONTROL, LA ACTUACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DEL LABORATORIO, EN CADA CASO.



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		50 DE 79

6. *Equipos*: SE IDENTIFICAN LOS ADECUADOS; CALIBRES, PATRONES, EQUIPOS DE CONTROL.
7. *Personal*: SI ES PRECISO, SE HACE MENCIÓN AL NIVEL DE CUALIFICACIÓN NECESARIO.
8. *Registros*: SE DEFINEN LOS REGISTROS A UTILIZAR, CUANDO PROCEDA, ESPECIFICANDO SU CONTENIDO Y LA FORMA DE REFLEJAR LOS RESULTADOS DE LOS ANÁLISIS, COMPROBACIONES E INSPECCIONES.

EL JEFE DE PLANTA APRUEBA LAS PAUTAS DE INSPECCIÓN UNA VEZ MODIFICADAS.

EL JEFE DE CONTROL DE CALIDAD ELABORA, MODIFICA Y APRUEBA EL “ÍNDICE DE LAS PAUTAS DE INSPECCIÓN” PI.IN.00 ARCHIVÁNDOLO CON LAS PAUTAS DE INSPECCIÓN

- **Manual de Métodos de Análisis**: DOCUMENTOS DONDE SE RECOGE INFORMACIÓN OPERATIVA PARA LA REALIZACIÓN DE ANÁLISIS.

EL JEFE DE CONTROL DE CALIDAD ELABORA, MODIFICA Y ARCHIVA LOS MÉTODOS ANALÍTICOS UTILIZADOS EN EL LABORATORIO. DICHOS MÉTODOS, SIEMPRE QUE SEA POSIBLE Y SE CONSIDERE OPORTUNO CONTIENEN LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

1. DEFINICIÓN Y ALCANCE.
2. MATERIALES Y EQUIPOS

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		51 DE 79

3. REACTIVOS.
4. PROCEDIMIENTO.

LA CODIFICACIÓN DE LOS MÉTODOS DE ANÁLISIS ES MA.XX DONDE

- MA- MÉTODO DE ANÁLISIS
- XX -Nº CORRELATIVO DEL ANÁLISIS.

LOS MÉTODOS DE ANÁLISIS SON APROBADOS POR EL DIRECTOR TÉCNICO. EL JEFE DE CONTROL DE CALIDAD ELABORA, MODIFICA Y APRUEBA EL "ÍNDICE DE MÉTODOS DE ANÁLISIS". MA.IN.00 ARCHIVÁNDOLO JUNTO CON LOS MÉTODOS DE ANÁLISIS.

- **Manual de máquinas:** DOCUMENTOS QUE RECOGEN LAS CARACTERÍSTICAS DE FUNCIONAMIENTO DE MÁQUINAS E INSTALACIONES Y LOS MANTENIMIENTOS A REALIZAR PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LAS MISMAS.

Inventario:

EL RESPONSABLE DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO, ELABORA EL "INVENTARIO DE MÁQUINAS" MM.INV.01 QUE RECOGE AQUELLAS MÁQUINAS QUE POR SER CRÍTICAS PARA EL PROCESO NECESITAN SER INCLUIDAS DENTRO DE UN PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO. LA APROBACIÓN DE LAS MÁQUINAS CRÍTICAS ES REALIZADA POR EL JEFE DE PLANTA Y EL PLANIFICADOR DE PRODUCCIÓN.

RECOPILA, SIEMPRE QUE SE CONSIDERE OPORTUNO LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		52 DE 79

1. CODIFICACIÓN DE LAS MÁQUINAS E INSTALACIONES.
2. NOMBRE DE LA MÁQUINA.
3. UBICACIÓN DENTRO DE LA PLANTA

LAS MÁQUINAS MENCIONADAS EN DICHO INVENTARIO SE IDENTIFICAN COMO: APUXXYYY

DONDE: A: REPRESENTA EL ÁREA DONDE ENCUENTRA LA MÁQUINA (M: MANTENIMIENTO, P: PRODUCCIÓN)

P: TIPO DE PROCESO (P: PULPAS Y CONCENTRADOS, F: FROZEN/IQF Y C: CONFITADOS)

U: CORRESPONDE AL ÁREA (P: PROCESO, T: TRANSFORMACIÓN, E: ENVASADO)

XX: UBICACIÓN DENTRO DEL ÁREA.

YYY: TRES NÚMEROS SECUENCIALES QUE IDENTIFICAN LA MÁQUINA.

Fichas de máquinas:

EL JEFE DE MANTENIMIENTO ELABORA Y APRUEBA UNA FICHA POR CADA UNA DE LAS MÁQUINAS RECOPIADAS EN EL INVENTARIO DE MÁQUINAS. CADA FICHA ESTÁ IDENTIFICADA DE ACUERDO AL CÓDIGO CORRESPONDIENTE DE CADA MÁQUINA, ESTAS FICHAS ESTÁN RECOPIADAS EN EL MANUAL DE FICHAS DE MÁQUINAS.

EN ESTAS FICHAS SE RECOPILA, SIEMPRE QUE SE CONSIDERE OPORTUNO:

1. IDENTIFICACIÓN DE LA MÁQUINA:

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
Nº de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		53 DE 79

- NOMBRE.
- CÓDIGO DE SITUACIÓN.
- PROVEEDOR Y FECHA DE COMPRA.
- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.
- BREVE DESCRIPCIÓN DE SU FUNCIONAMIENTO.

2. PUNTOS DE ACCIÓN(MANTENIMIENTO).

3. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES DE MANTENIMIENTO DE CADA UNO DE LOS PUNTOS DE ACCIÓN:

- PUNTOS DE MANTENIMIENTO.
- RESPONSABLE DE LA REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO.
- **Manual de equipos de medida, inspección y ensayos:**
INVENTARIO, DIAGRAMA DE NIVELES Y CARTA DE TRAZABILIDAD, LOS MÉTODOS DE CONTROL Y EL PLAN DE CONTROL.

Inventario de equipos:

EL INGENIERO INSTRUMENTISTA ELABORA, MODIFICA Y ARCHIVA EL “INVENTARIO DE EQUIPOS” EQ.IN.00 EN EL QUE SON RECOGIDOS LOS EQUIPOS QUE ESTÁN INCLUIDO EN EL PLAN DE CONTROL DE EQUIPOS. ESTE ÍNDICE ES APROBADO POR EL JEFE DE PLANTA.

ESTE INVENTARIO RECOGE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- ✓ NOMBRE DEL EQUIPO
- ✓ CÓDIGO

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		54 DE 79

✓ UBICACIÓN

LOS EQUIPOS SE CODIFICAN COMO: APUXXYYYBZZ

DONDE: A: REPRESENTA LA PLANTA DONDE SE ENCUENTRA LA MÁQUINA
(M: MANTENIMIENTO, P: PRODUCCIÓN)

P: TIPO DE PROCESO (P: PULPAS Y CONCENTRADOS, F: FROZEN/ IQF Y C: CONFITADOS)

U: CORRESPONDE AL ÁREA (P: PROCESO, T: TRANSFORMACIÓN, E: ENVASADO)

XX: UBICACIÓN DENTRO DEL ÁREA (POR EJEMPLO: MP: MATERIAS PRIMAS, MF: MATERIALES DE FABRICACIÓN).

YYY: TRES NÚMEROS SECUENCIALES QUE IDENTIFICAN LA MÁQUINA.

B: CORRESPONDE A LA MAGNITUD DE MEDIDA DEL EQUIPO (P: PRESIÓN, W: PESO, ETC)

ZZ: DOS NÚMEROS SECUENCIALES QUE IDENTIFICAN EL EQUIPO DE MEDICIÓN

Diagrama de niveles y carta de trazabilidad:

EL JEFE DE MANTENIMIENTO ELABORA, MODIFICA Y ARCHIVA EL “DIAGRAMA DE NIVELES Y LA CARTA DE TRAZABILIDAD” DN.01 EN LOS QUE SE RECOGEN LOS DIFERENTES NIVELES DE LOS EQUIPOS CON EL FIN DE ESTABLECER LAS RELACIONES ENTRE ELLOS ASÍ COMO LOS CENTROS DE CALIBRACIÓN HASTA UN CENTRO METROLÓGICO RECONOCIDO PARA CADA UNO DE LOS PARÁMETROS Y SON APROBADOS POR EL JEFE DE PLANTA Y PLANIFICADOR DE PRODUCCIÓN.

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		55 DE 79

Manual de Métodos de Control:

EL JEFE DE CONTROL DE CALIDAD ELABORA, APRUEBA, MODIFICA Y ARCHIVA LOS MÉTODOS DE CONTROL CODIFICADOS COMO CM.AA DONDE AA SON DOS SIGLAS IDENTIFICATIVAS DEL TIPO DE MEDIDA REALIZADA POR EL EQUIPO.

LOS MÉTODOS DE CONTROL CONTIENEN:

1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTROL A REALIZAR.
2. DESARROLLO DONDE SE INCLUYE SIEMPRE QUE SEA POSIBLE:
 - INTERVALO DE CONTROL
 - PREPARACIÓN DE LOS EQUIPOS ANTES DEL CONTROL
 - EQUIPOS Y ÚTILES NECESARIOS PARA EL CONTROL
 - REALIZACIÓN Y RESULTADOS DEL CONTROL
 - CUADRO DE MODIFICACIONES

ADEMÁS, EN LOS MÉTODOS DE CONTROL SE HACE REFERENCIA DE LOS REGISTROS DONDE SE RECOGEN LOS RESULTADOS DE LOS CONTROLES.

EN LA PLANTA FOODS LIFE, LOS MÉTODOS DE CONTROL ESTÁN INCLUIDOS EN EL MANUAL DE MÉTODOS DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE INSPECCIÓN, MEDICIÓN Y ENSAYO Y EN EL PROCEDIMIENTO PARA CONTROLAR LOS EQUIPOS DE INSPECCIÓN, MEDICIÓN Y ENSAYO.

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		56 DE 79

AMBOS DOCUMENTOS SON ELABORADOS POR EL INGENIERO ELÉCTRICO ELECTRÓNICO Y APROBADOS POR EL JEFE DE PLANTA.

5.1.5 Registros de Calidad

FORMATOS DONDE SE RECOGEN LOS DATOS, DEMOSTRANDO QUE SE HAN APLICADO TODAS LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS PARA CONSEGUIR LA CALIDAD REQUERIDA Y PARA COMPROBAR LA EFICACIA DEL SISTEMA DESARROLLADO, SIENDO APLICABLE EL CONCEPTO PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS.

5.1.6 Manejo de la Información

EN FOODS LIFE SE MANEJARÁ LA INFORMACIÓN PRINCIPALMENTE A TRAVÉS DE FORMATOS ELECTRÓNICOS; PARA LO CUAL SE MANTIENE UNA BASE DE DATOS ACTUALIZADA EN LA INTRANET. ÉSTA ES ALIMENTADA POR EL RESPONSABLE DEL PROCESO O LA PERSONA POR ÉL DESIGNADA, QUIEN ES EL ENCARGADO DE INFORMAR A LOS OTROS USUARIOS LAS MODIFICACIONES REALIZADAS.

SE MANTIENE UN REGISTRO DE COPIAS CONTROLADAS, DÓNDE SE ESPECIFICA QUÉ PERSONA TIENE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		57 DE 79

PARA AQUELLOS CASOS QUE SE REQUIERAN IMPRESIONES, SÓLO SERÁN VÁLIDAS AQUELLAS QUE TENGAN EL SELLO DE “COPIA CONTROLADA”. SI UN USUARIO DECIDE IMPRIMIR UN DOCUMENTO DE LA INTRANET, QUEDA BAJO SU RESPONSABILIDAD LA UTILIZACIÓN DE LA ÚLTIMA VERSIÓN APROBADA.

5.2 Distribución, Modificación y Gestión de Documentos Obsoletos

5.2.1 Distribución de los documentos

TANTO LOS DOCUMENTOS DE REFERENCIA COMO LOS ELABORADOS Y APROBADOS EN FOODS LIFE, SON INCLUIDOS POR EL RESPONSABLE DE CADA PROCESO EN EL MANUAL CORRESPONDIENTE Y DISTRIBUIDOS A AQUELLAS PERSONAS QUE PUEDAN SER USUARIOS DE LOS MISMOS. LOS DOCUMENTOS ELABORADOS Y APROBADOS EN FOODS LIFE S.A., SON CARGADOS EN LA INTRANET, SIENDO PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD DEL RESPONSABLE DEL PROCESO MANTENER ACTUALIZADO EL MISMO, ASÍ COMO DE OTORGAR EL ACCESO A LECTURA A QUIENES PUEDAN SER USUARIOS. PARA LOS CASOS QUE NO SE DISPONGA DE UN ORDENADOR EN EL LUGAR DE TRABAJO, EL RESPONSABLE DEL PROCESO O LA PERSONA POR EL ASIGNADA ENTREGARÁ UNA COPIA IMPRESA, CON EL SELLO “COPIA CONTROLADA”, EN AMBOS CASOS QUEDARÁ CONSTANCIA DE QUE LAS COPIAS HAN SIDO ENVIADAS (VÍA ELECTRÓNICA O PAPEL). TAMBIÉN QUEDARÁ POR ESCRITO, QUE PERSONAS Y LA FECHA DEBIENDO FIRMAR EL DESTINATARIO. EN LA PORTADA DE LOS DOCUMENTOS ORIGINALES ESTAMPA UN SELLO, EN EL QUE QUEDA CONSTANCIA DE LAS

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		58 DE 79

COPIAS ENVIADAS, LOS DESTINATARIOS CORRESPONDIENTES Y LA FECHA DE ENVÍO.

Copia N°	Destinatario	Fecha de Envío

ESTE SELLO SIRVE PARA CONTROLAR QUE TODOS LOS DESTINATARIOS QUE FIGURAN EN ÉL, TIENEN LA ÚLTIMA VERSIÓN DE LA COPIA NUMERADA QUE LES CORRESPONDE.

5.2.2 Modificaciones de la documentación y gestión de obsoletos

EL GERENTE DE ÁREA/ JEFE/ COORDINADOR DE ÁREA ES RESPONSABLE DE ELABORAR CADA TIPO DE DOCUMENTO Y VERIFICAR EL CONTENIDO DEL MISMO EN CUANTO A CONFORMIDAD Y ADECUACIÓN PARA CUMPLIR CON LAS EXIGENCIAS DE LAS LEGISLACIONES VIGENTES, DE LOS CLIENTES Y LAS PROPIAS DE LA EMPRESA CADA VEZ QUE INTERNA O EXTERNAMENTE LE SEA SOLICITADA UNA REVISIÓN Y DE FORMA

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha de Emisión	27-12-07
N° de Revisión	00
Código	SGC-MGC-001
Página	59 DE 79

PERIÓDICA EN LA REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA GERENCIA GENERAL.

CUANDO EN UNA REVISIÓN SURGEN MODIFICACIONES:

1. EL RESPONSABLE CORRESPONDIENTE SOLICITA EL DOCUMENTO O ELABORA EL CAPITULO DEL MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD O EL DOCUMENTO OPERATIVO AL QUE AFECTE DICHA MODIFICACIÓN, ACTUALIZANDO EL NUMERO Y LA FECHA DE REVISIÓN Y EL ÍNDICE DEL DOCUMENTO CORRESPONDIENTE.
2. SE REvisa EL DOCUMENTO MODIFICADO Y SE PROCEDE A SU APROBACIÓN.
3. ASÍ MISMO, HACE CONSTAR EN EL APARTADO DE ACTUALIZACIONES: LA FECHA, LA CAUSA QUE MOTIVA LA REVISIÓN Y EL APARTADO MODIFICADO.
4. COMUNICA VÍA MAIL DE LAS ACTUALIZACIONES Y/O DISTRIBUYE EL DOCUMENTO Y EL ÍNDICE A TODOS LOS DESTINATARIOS QUE FIGURAN EN EL CUADRO DE LA PORTADA DEL ORIGINAL ANOTANDO LA FECHA DE ENVÍO.
5. LOS DESTINATARIOS DEL DOCUMENTO SON LOS RESPONSABLES DE ESTABLECER LAS DISPOSICIONES NECESARIAS PARA ACTUALIZAR LAS MODIFICACIONES HABIDAS Y DE DESTRUIR LAS COPIAS OBSOLETAS EN EL CASO DE LAS COPIAS EN PAPEL. PARA EL CASO DE LA VERSIÓN

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		60 DE 79

ELECTRÓNICA, EL ARCHIVO SE ACTUALIZA AUTOMÁTICAMENTE.

EL JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD ARCHIVA EL ORIGINAL DE TODOS LOS DOCUMENTOS DE CALIDAD VIGENTES. ES OPCIONAL MANTENER ARCHIVADO EL ORIGINAL DE LA EDICIÓN ANTERIOR, IDENTIFICÁNDOLO COMO “OBSOLETO”.

5.3 Control de los Registros

EL SISTEMA DE CONTROL DE REGISTROS DE FOODS LIFE ESTABLECE QUE LOS RESPONSABLES DE LOS PROCESOS SE ENCARGAN DE QUE:

- ✓ LOS REGISTROS SE CUMPLAN DE FORMA LEGIBLE,
- ✓ ESTÉN PERFECTAMENTE FECHADOS Y FIRMADOS POR LOS RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO,
- ✓ SE RECOJAN Y ARCHIVEN EN CARPETAS FÁCILMENTE IDENTIFICABLES,
- ✓ SE MANTENGAN DURANTE UN PLAZO DE 1 AÑO, O MÁS EN LOS CASOS QUE AMERITE.
- ✓ LAS CARPETAS SE ENCUENTREN EN TODO MOMENTO EN LOS LUGARES DE ARCHIVO DETERMINADOS

LOS REGISTROS DE CALIDAD SE IDENTIFICAN MEDIANTE UN TÍTULO, Y SE CLASIFICAN SEGÚN LOS PROCESOS DE LOS QUE DERIVAN, RECOGIÉNDOSE EN



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		61 DE 79

LOS MISMOS UNA RELACIÓN CON SUS RESPONSABLES, TIEMPO Y LUGAR DE ARCHIVO.

CADA UNO DE LOS RESPONSABLES, DEBE ESTABLECER LAS DISPOSICIONES OPORTUNAS PARA GARANTIZAR QUE LOS REGISTROS, UNA VEZ CONCLUIDO EL PLAZO DE ARCHIVO, SEAN DESTRUIDOS.

5.4 Control de No Conformidades

5.4.1 Detección de no conformidades

EN EL MOMENTO EN QUE CUALQUIER PERSONA DE LA ORGANIZACIÓN DETECTE UN MATERIAL, PRODUCTO O SERVICIO QUE NO CUMPLE LOS REQUISITOS DE CALIDAD ESPECIFICADOS, SE PROCEDE A SU IDENTIFICACIÓN Y AISLAMIENTO COMO A CONTINUACIÓN SE DETALLA.

Identificación:

TODA PERSONA QUE PERTENEZCA A LA ORGANIZACIÓN QUE DETECTE UNA NO-CONFORMIDAD, DEBE INFORMAR DE SU DETECCIÓN AL JEFE/ GERENTE DEL ÁREA CORRESPONDIENTE Y AL JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD. EL PERSONAL DE CONTROL DE CALIDAD, LO IDENTIFICARÁ, SIEMPRE QUE SEA POSIBLE CON UNA TARJETA DE MATERIAL NO CONFORME Y COMUNICARÁ A LAS PERSONAS IMPLICADAS EN SU UTILIZACIÓN QUE NO PUEDE SER EMPLEADO O QUE DEBE EFECTUARSE UNA ACCIÓN INMEDIATA.

NO CONFORME

Destino

Fecha: **Firma:**

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		62 DE 79

Segregación y aislamiento:

EL JEFE DE CONTROL DE CALIDAD / JEFE DE LABORATORIO Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD INDICA QUE EL MATERIAL NO CONFORME SE SEGREGUE CONVENIENTEMENTE. POR RAZONES JUSTIFICADAS (TAMAÑO DEL LOTE, CONDICIONES AMBIENTALES, LIMITACIONES DE ACCESO, IMPOSIBILIDAD DE TRASLADO, ETC.) EL MATERIAL IDENTIFICADO COMO NO- CONFORME PUEDE PERMANECER EN EL LUGAR DONDE SE DETECTE EL DEFECTO. EN ESTE CASO, EL GERENTE DEL ÁREA SE RESPONSABILIZA DE ESTABLECER LAS MEDIDAS OPORTUNAS PARA IMPEDIR LA UTILIZACIÓN EQUIVOCADA DE DICHO MATERIAL: SEÑALES DE ADVERTENCIA, CINTAS PRECINTADORAS, ETC.

UNA VEZ HECHO ESTO, EL GERENTE / JEFE DEL ÁREA COMPLETA EL APARTADO DE PRODUCTO NO CONFORME DENTRO DEL *"Informe de No conformidades-Acciones correctivas y /o preventivas"* EN EL QUE IDENTIFICA EL MATERIAL Ó PRODUCTO NO CONFORME, DESCRIBE LA NO-CONFORMIDAD Y, SI ES POSIBLE APUNTA LAS POSIBLES CAUSAS ACCIONES CORRECTIVAS Y DESTINO.

EN EL CASO DE UN SERVICIO NO CONFORME SE DEBERÁ NOTIFICAR A LA GERENCIA Y JEFATURA CORRESPONDIENTE, QUIEN SERÁ RESPONSABLE DE EJERCER LAS MEDIDAS CORRECTIVAS INMEDIATAS EN EL SERVICIO Y

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		63 DE 79

COMPLETAR EL *“Informe de No-conformidades-Acciones correctivas y /o preventivas”* EN EL QUE IDENTIFICA EL SERVICIO NO CONFORME, DESCRIBE LA NO- CONFORMIDAD Y, SI ES POSIBLE APUNTA LAS POSIBLES CAUSAS Y DESTINO.

EN CUALQUIER CASO LA JEFATURA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD ES RESPONSABLE DE REALIZAR EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA NO CONFORMIDAD.

5.4.2 Tratamiento de la no-conformidad

EL GERENTE/ JEFE DEL ÁREA DECIDE EL TRATAMIENTO A SEGUIR CON LA NO- CONFORMIDAD (SEA ÉSTA DE PRODUCTO O SERVICIO): RECLASIFICAR, DESECHAR O DEVOLVER, REUTILIZAR O REPROCESAR, O SOMETERLO A DECISIÓN DEL DIRECTOR DEL ÁREA.

EN ESTE CASO EL JEFE DEL ÁREA JUNTO CON LAS PERSONAS QUE CONSIDERE NECESARIO, APORTA LOS CRITERIOS PARA DETERMINAR LAS DISPOSICIONES A ADOPTAR CON LOS MATERIALES, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES. UNA VEZ DECIDIDO EL TRATAMIENTO A APLICAR, LO SEÑALA EN EL INFORME Y LO COMUNICA A LAS PERSONAS IMPLICADAS, QUE ACTÚAN EN CONSECUENCIA.

EN EL CASO DE QUE EL JEFE DEL ÁREA CREA CONVENIENTE LA IMPLANTACIÓN DE ALGUNA ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA LO APUNTA EN EL INFORME, PROCEDIÉNDOSE, A PARTIR DE ESE MOMENTO, SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL APARTADO DEL MANUAL *“ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS”*.



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		64 DE 79

5.4.3 Control de la no-conformidad

EL GERENTE/ JEFE DEL ÁREA CONTROLA QUE NINGÚN MATERIAL O PRODUCTO IDENTIFICADO COMO NO- CONFORME SEA UTILIZADO HASTA QUE NO SE COMUNIQUE LA DECISIÓN ADOPTADA, Y UNA VEZ COMUNICADA, QUE LAS ACCIONES A REALIZAR SE LLEVEN A CABO CORRECTAMENTE.

EL GERENTE/ JEFE DEL ÁREA CONTROLA QUE NINGÚN SERVICIO IDENTIFICADO COMO NO- CONFORME SE CONTINÚE REALIZANDO DEFICIENTEMENTE HASTA QUE NO SE COMUNIQUE LA DECISIÓN ADOPTADA, Y UNA VEZ COMUNICADA, QUE LAS ACCIONES A REALIZAR SE LLEVEN A CABO CORRECTAMENTE.

EL JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD SE ENCARGA DE REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES TRATÁNDOLAS CON LOS INVOLUCRADOS. EN EL CASO QUE AMERITE SE LLEVA ESTA NO CONFORMIDAD AL COMITÉ DE CALIDAD.

5.4.4 Retirada del producto

EL JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD, A TRAVÉS DE LOS REGISTROS, DETERMINA LA SITUACIÓN DEL PRODUCTO. CON ESTA INFORMACIÓN CONTACTA AL GERENTE/ JEFE VENTAS; GERENTE DE DISTRIBUCIÓN / GERENTE DE LOGÍSTICA DE EXPORTACIONES QUIENES SE ENCARGAN DE LA RETIRADA DEL PRODUCTO SEGÚN SEA EL CASO. EL TRATAMIENTO DEL PRODUCTO RETIRADO ES COMO “NO CONFORME”.



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		65 DE 79

5.4.5 Gestión de no conformidades externas

Recolección de Sugerencias – reclamos:

PARA LA RECEPCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS QUE SOBRE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS GENEREN LOS CLIENTES, EXISTEN FOODS LIFE LOS SIGUIENTES MECANISMOS:

- ✓ SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: QUE FUNCIONA 14 HORAS DIARIAS DESDE LAS 8:00 AM HASTA LAS 22H00 DE LUNES A VIERNES. EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN / VENTAS QUE TRABAJA EN CADA AGENCIA SOLICITA LA IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE REALIZA LA LLAMADA Y EL TELÉFONO DE CONTACTO Y RESPONDE EN UN PLAZO MÁXIMO DE 24 HORAS EL REQUERIMIENTO.
- ✓ SE IMPLEMENTARÁ EL SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR: QUE FUNCIONARÁ LOS 365 DÍAS DEL AÑO EN HORARIO DE OFICINA Y MEDIANTE UN CONTESTADOR AUTOMÁTICO FUERA DEL MISMO QUE SOLICITA LA IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE REALIZA LA LLAMADA Y EL TELÉFONO DE CONTACTO, PARA QUE AL DÍA SIGUIENTE EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO “SERVICIO AL CONSUMIDOR” SE PONGA EN CONTACTO CON ÉL. EL NÚMERO DE TELÉFONO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FIGURA EN LOS ENVASES PRIMARIOS DE LOS PRODUCTOS DE LAS MARCAS DE FOODS LIFE.

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		66 DE 79

- ✓ A TRAVÉS DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL, JEFE DE CUENTAS CLAVES, SUPERVISOR, VENDEDOR O CHOFER A CLIENTES Y CONSUMIDORES

- ✓ A TRAVÉS DE ENCUESTAS SEMESTRALES A LOS CLIENTES Y CONSUMIDORES

EN LOS TRES PRIMEROS CASOS, EL ENCARGADO DE ATENDER LA SUGERENCIA – RECLAMO ESCUCHA PACIENTEMENTE AL USUARIO, REÚNE LOS DATOS QUE PERMITAN SU IDENTIFICACIÓN Y POSTERIOR ESTUDIO Y PROPONE UNA SOLUCIÓN O ENTREGA DE INFORMACIÓN TAL QUE SATISFAGA AL CLIENTE. LA INFORMACIÓN SOBRE LA QUEJA O PROPUESTA DE MEJORA LA REFLEJA, DE LA FORMA MÁS SENCILLA Y CLARA POSIBLE, EN UN *“Informe de sugerencia- reclamo”* CON LOS SIGUIENTES DATOS:

- IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE O CONSUMIDOR ,
- IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO,
- DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA – RECLAMO,
- CONSIDERACIONES PREVIAS,
- RESPONSABLE DE RECOGER RECLAMO.

TODOS LOS INFORMES DE SUGERENCIA – RECLAMO ELABORADOS POR EL PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE Y SERVICIO AL CONSUMIDOR, DEBEN REMITIRSE AL DEPARTAMENTO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD.

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		67 DE 79

EN EL ÚLTIMO CASO, EL DEPARTAMENTO DE MERCADEO PLANIFICARÁ EL DISEÑO Y EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE QUE SERÁ REALIZADA AL 2.5% DE LOS CLIENTES ESCOGIDOS AL AZAR. LOS RESULTADOS DE LA MISMA DEBEN REMITIRSE EN EL MENOR PLAZO POSIBLE, AL LA JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD. EL TRABAJO SERÁ DISCUTIDO EN COMITÉ DE CALIDAD.

Tratamiento de sugerencias – reclamos:

EL JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD ANALIZA LOS INFORMES Y DECIDE A QUÉ DEPARTAMENTO CORRESPONDE ESTUDIAR LAS CAUSAS, DECIDIR LA SOLUCIÓN A ADOPTAR Y /O PROPONER ACCIONES CORRECTIVAS (SI ES EL CASO), SIGUIENDO LOS SIGUIENTES CRITERIOS:

- ✓ COMERCIAL: RECIBE LOS INFORMES DE LOS PROBLEMAS RELATIVOS A RED DE DISTRIBUCIÓN, SERVICIO, RUTAS, PLAZOS, ETC.
- ✓ MERCADEO: RECIBE LOS INFORMES RELACIONADOS CON PROPUESTAS DE MEJORA DE CUALQUIER PRODUCTO, PROMOCIÓN, CAMPAÑA PUBLICITARIA, ETC., QUEJAS DE ACCIONES PROMOCIONALES, Y CONSULTAS SOBRE PRODUCTOS.
- ✓ ASEGURAMIENTO DE CALIDAD: RECIBE LOS INFORMES DE RECLAMOS SOBRE EL NIVEL DE CALIDAD DE LOS

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		68 DE 79

PRODUCTOS, LOS MISMOS QUE SERÁN TRATADOS CON TODOS LOS RESPONSABLES DE LA CADENA DE SUMINISTRO SEGÚN SEA EL CASO.

EL ESTUDIO QUE TODOS ELLOS HAN DE REALIZAR COMPRENDE, ENTRE OTROS LOS SIGUIENTES PUNTOS:

- CLASIFICACIÓN DE LA SUGERENCIA – RECLAMOS.
- IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS.
- ACCIONES A REALIZAR, ENTRE LAS QUE SE INCLUYEN: TRATAMIENTO DEL MATERIAL NO CONFORME, REPOSICIÓN DE PRODUCTO, GRATIFICACIÓN, CONTESTACIÓN A ENVIAR AL CLIENTE O CONSUMIDOR, O NECESIDAD DEL ESTABLECIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS.
- RESPONSABLE DE LLEVARLAS A CABO.
- PLAZOS PROPUESTOS PARA SU EJECUCIÓN.
- CUALQUIER OTRO APUNTE QUE SE CONSIDERE INTERESANTE.

LOS RESULTADOS OBTENIDOS SE REFLEJAN EN EL INFORME DE SUGERENCIAS – RECLAMOS

- ✓ ANÁLISIS DE SUGERENCIAS – RECLAMOS
- ✓ SOLUCIÓN ADOPTADA.

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		69 DE 79

✓ RESPONSABLE DEL ESTUDIO.

EL INFORME ELABORADO JUNTO CON LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA PONER EN MARCHA LA SOLUCIÓN ADOPTADA DEBE REMITIRLOS AL DEPARTAMENTO RESPECTIVO, DEPENDIENDO DE LA GRAVEDAD DEL PROBLEMA.

LA RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS – RECLAMOS, SE REALIZA POR DIFERENTES VÍAS DEPENDIENDO DEL TIPO DE QUEJA Y/O PROPUESTA DE MEJORA Y DE LA CLASIFICACIÓN DEFINIDA. EN PRINCIPIO, SE DISTINGUEN LOS SIGUIENTES CASOS:

1. SUGERENCIA Y CONSULTAS DE PRODUCTOS: EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE Y DE SERVICIO AL CONSUMIDOR SEGÚN SEA EL CASO TRAMITA LAS CARTAS DE AGRADECIMIENTO Y RESPUESTAS ELABORADAS.
2. RECLAMOS GRAVES: LA JEFATURA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD INFORMA AL DIRECTOR COMERCIAL, JEFE DE PLANTA Y GERENTE GENERAL QUE CONTESTAN AL CLIENTE – CONSUMIDOR.
3. RECLAMOS MAYORES: LA GERENCIA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD INFORMA AL DIRECTOR COMERCIAL QUE CONTESTA AL CLIENTE.
4. RECLAMOS MENORES: LA GERENCIA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD RESPONDE AL CONSUMIDOR O CLIENTE.

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		70 DE 79

Devoluciones:

UNA VEZ PRESENTADO UN RECLAMO POR PARTE DEL CLIENTE AL DEPARTAMENTO COMERCIAL, EL GERENTE DE ÁREA ANALIZA LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN Y DECIDE EL RETIRO O CAMBIO DEL PRODUCTO DEL CLIENTE SEGÚN SEA EL CASO. EL GERENTE DE ÁREA PUEDE SOLICITAR LA PARTICIPACIÓN DEL JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD Y DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD DE CONSIDERARLO NECESARIO. SÓLO EN CASOS DONDE EL VALOR DEL RECLAMO SEA SUPERIOR AL NIVEL DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL GERENTE, TOMARÁ LA DECISIÓN EL JEFE DEL ÁREA.

UNA VEZ QUE LA DECISIÓN DE ACEPTAR LA DEVOLUCIÓN HA SIDO TOMADA, EL GERENTE DE DISTRIBUCIÓN Y/O COORDINADOR DE EXPORTACIONES REALIZARÁ LAS ACCIONES NECESARIAS PARA RETIRAR LA MERCADERÍA DESDE LAS BODEGAS DEL CLIENTE. EN EL CASO DE PRODUCTO QUE ESTÉ FUERA DEL ECUADOR, EL DIRECTOR DEL ÁREA DEBERÁ TOMAR LA DECISIÓN DE REIMPORTAR EL PRODUCTO O MANTENERLO EN EL PAÍS DE DESTINO PARA REPROCESAR O RECLASIFICAR Y LUEGO VENDER SEGÚN SEA EL MENOR COSTO PARA LA EMPRESA.

LAS DEVOLUCIONES SON RECEPCIONADAS EN LA BODEGA DE PLANTA, GENERANDO UN REGISTRO DE INGRESO, EN EL QUE ADEMÁS DE LOS DATOS RELATIVOS AL CLIENTE TALES COMO NOMBRE, DIRECCIÓN ETC. RECOGE LA CANTIDAD, TIPO, MARCA, PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO DEVUELTO TRAS LA COMPROBACIÓN VISUAL DE LA MERCANCÍA ASÍ COMO OTROS DATOS DE INTERÉS ADMINISTRATIVO.

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		71 DE 79

EL BODEGUERO, Y SEGÚN SEA EL MOTIVO DE LA DEVOLUCIÓN, COMUNICA AL JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DE LA LLEGADA DE UNA DEVOLUCIÓN TRAS LA INSPECCIÓN DE LA MERCANCÍA QUE ES TRATADA DE LA SIGUIENTE FORMA:

1. SI LA DEVOLUCIÓN ES RECEPCIONADA PROVENIENTE DE UNA “RETIRADA DE PRODUCTO DEL MERCADO” SE CONSIDERA UN PRODUCTO NO CONFORME, Y POR TANTO SE COMPLETARÁ EL REGISTRO “INFORME DE NO CONFORMIDAD-ACCIONES CORRECTIVAS Y /O PREVENTIVAS”.
2. SI LA DEVOLUCIÓN PROVIENE DE UN RECLAMO ENTONCES SE COMPLETARÁ EL “INFORME DE SUGERENCIA-RECLAMO -ACCIONES CORRECTIVAS Y /O PREVENTIVAS” Y SE TRATA COMO TAL.

Tratamiento del Producto Devuelto:

SI LA DEVOLUCIÓN TIENE COMO CAUSA UNA RAZÓN COMERCIAL O DAÑO DEL EMPAQUE SECUNDARIO, EL PRODUCTO SERÁ SANEADO Y RECLASIFICADO EN LA BODEGA POR PARTE DEL ALMACENISTA; Y SE PROCEDERÁ A VENDER CONTINUADAMENTE.

SI LA DEVOLUCIÓN TIENE COMO CAUSA UN DAÑO O NO CONFORMIDAD CON EL USO DEL PRODUCTO POR PARTE DEL CLIENTE O CONSUMIDOR, EL MISMO SERÁ DEVUELTO A LA PLANTA DE PRODUCCIÓN.

5.5 Auditorías Internas

5.5.1 Planificación de las auditorías

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		72 DE 79

EL GERENTE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD ELABORA Y ARCHIVA EL “PLAN ANUAL DE AUDITORIAS” EN FUNCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD IMPLANTADO Y DE LOS RESULTADOS DE LAS REVISIONES ANTERIORES DEL SISTEMA, DE MODO QUE CUBRAN TODAS LAS ACTIVIDADES INCLUIDAS EN EL SISTEMA DE CALIDAD, CON UNA PERIODICIDAD VARIABLE PARA CADA ÁREA DE ACTUACIÓN, PROCESO O PRODUCTO, DEPENDIENDO DE LA IMPORTANCIA, INCIDENCIAS DETECTADAS, ETC.

EN EL CASO DEL PROCESO DE “DISEÑO Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE ELABORACIÓN” SE UTILIZARÁ LA VERIFICACIÓN DE CADA PLAN DE HACCP DE PRODUCTO COMO BASE PARA LA AUDITORIA DE ESTE PROCESO.

EL COMITÉ DE CALIDAD APRUEBA ÉSTE PLAN DE AUDITORIAS.

5.5.2 Preparación y Ejecución de auditorías internas

EL JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DESIGNA LAS TAREAS AL GRUPO DE AUDITORES, DE MANERA QUE NINGÚN MIEMBRO DEL MISMO SEA RESPONSABLE DIRECTO DE LAS ACTIVIDADES A AUDITAR. LOS AUDITORES DEBEN HABER REALIZADO CURSOS ESPECÍFICOS Y /O HABER SIDO FORMADOS INTERNAMENTE COMO ACOMPAÑANTES EN UN MÍNIMO DE TRES AUDITORIAS.

CADA MIEMBRO DEL GRUPO AUDITOR REÚNE TODA LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA AUDITORIA QUE REALIZA Y ELABORA EL CUESTIONARIO CORRESPONDIENTE EN EL REGISTRO “CUESTIONARIO DE AUDITORIA”, ESTABLECIENDO LOS PUNTOS DE

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		73 DE 79

COMPROBACIÓN EN LOS QUE BASARÁ LA AUDITORIA. EL USO DEL CUESTIONARIO, SIN EMBARGO ES OPCIONAL. EN CASO DE NO USARLO, LA AUDITORÍA SERÁ REALIZADA BASÁNDOSE EN LA DOCUMENTACIÓN VIGENTE. LOS RESULTADOS DE LA MISMA SERÁN LLEVADOS EN EL REGISTRO DESIGNADO PARA ELLO.

EL JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD NOTIFICA A LOS RESPONSABLES DE CADA ÁREA LA FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA CON UNA SEMANA DE ANTELACIÓN. LA FECHA CONCRETA SE PUEDE ACORDAR CON EL RESPONSABLE DEL ÁREA A AUDITAR PARA NO INTERFERIR EN EL DESARROLLO NORMAL DEL TRABAJO.

EN LA FECHA DESIGNADA EL AUDITOR (LÍDER) INICIA LA AUDITORÍA POR MEDIO DE UNA REUNIÓN DE APERTURA EN LA QUE CUBRE LA SIGUIENTE AGENDA:

- PRESENTACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR
- RAZÓN, ALCANCE Y CRITERIO DE LA AUDITORÍA
- EXPLICACIÓN DEL MUESTREO A REALIZARSE
- CLASIFICACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES
- CONFIRMACIÓN DE QUE EL PERSONAL ESTÉ AVISADO Y DISPONIBLE
- PREGUNTAS

SE DA POR INICIADA LA AUDITORÍA Y LOS AUDITORES SE REÚNEN CON LAS PERSONAS DEL ÁREA A AUDITAR EJECUTANDO LA MISMA DE ACUERDO AL PROGRAMA ESTABLECIDO TOMANDO NOTA DE LAS

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		74 DE 79

ACLARACIONES Y CUESTIONES QUE SE PRESENTEN DURANTE EL DESARROLLO DE LA MISMA E INDICANDO LAS DEFICIENCIAS OBSERVADAS.

EL EQUIPO AUDITOR REALIZA LA REUNIÓN DE ENLACE A LA HORA ESTABLECIDA PARA REVISAR LAS NO CONFORMIDADES, ASEGURAR QUE EL ALCANCE DE LA AUDITORÍA SEA CUBIERTO Y VERIFICAR EL PROGRESO EFECTIVO DE LA MISMA. UNA VEZ CONCLUIDA LA REUNIÓN DE ENLACE SE CONTINÚA CON LA AUDITORÍA.

FINALIZADA LA AUDITORÍA, SE PREPARA LA REUNIÓN DE CIERRE REVISANDO Y REUNIENDO LOS HALLAZGOS. LA REUNIÓN SE REALIZA DE ACUERDO A LA SIGUIENTE AGENDA:

- ✓ AGRADECIMIENTO AL AUDITADO Y NUEVA PRESENTACIÓN DEL EQUIPO
- ✓ REITERAR LA RAZÓN, ALCANCE Y CRITERIO DE LA AUDITORÍA
- ✓ REPORTAR FORTALEZAS Y DEBILIDADES ENCONTRADAS
- ✓ REALIZAR UN RESUMEN GENERAL
- ✓ PREGUNTAS Y RESPUESTAS
- ✓ ACCIONES CORRECTIVAS, PLAZOS
- ✓ SEGUIMIENTOS

UNA VEZ EVALUADA Y ANALIZADA LA INFORMACIÓN DE LA AUDITORIA, SE REDACTA EN UN PLAZO NO SUPERIOR A UNA SEMANA EL REGISTRO “INFORME DE AUDITORIA”, EN EL QUE FIGURA:

- OBJETO Y FECHA DE AUDITORIA,
- IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA AUDITADA,

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		75 DE 79

- RESUMEN DE LAS OBSERVACIONES PRINCIPALES,
- LISTADO DE LAS DESVIACIONES, NO CONFORMIDADES O INCUMPLIMIENTOS OBSERVADOS (SOLICITUD, SI PROCEDE, DE ACCIONES CORRECTORAS).

EL INFORME ES FIRMADO POR EL AUDITOR Y ENVÍA UNA COPIA AL RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA.

EL RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA, JUNTO CON LAS PERSONAS QUE CONSIDERE NECESARIAS, ANALIZA EL INFORME DE LA AUDITORIA Y SI LAS HUBIESE PROPONE LAS ACCIONES CORRECTIVAS QUE ESTIME OPORTUNO, LOS PLAZOS DE IMPLANTACIÓN PREVISTOS Y LOS RESPONSABLES, Y LAS REMITE AL JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD PARA SU SEGUIMIENTO Y CONTROL.

5.5.3 Seguimiento y evaluación del plan de auditorías

EL JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD PRESENTA AL COMITÉ DE CALIDAD DE FORMA PERIÓDICA UN RESUMEN DE LAS AUDITORIAS REALIZADAS DE ACUERDO AL PLAN DE AUDITORIAS. LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTORAS SE REALIZA SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL APARTADO CORRESPONDIENTE DE ESTE MANUAL.

5.6 Acciones Correctivas y Preventivas

5.6.1 Solicitud de acción correctiva/preventiva

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-MGC-001
Página		76 DE 79

CUALQUIER EMPLEADO DE FOODS LIFE, PUEDE SOLICITAR EL ESTABLECIMIENTO DE UNA ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA AL JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD QUE, DESPUÉS DE ANALIZARLA, TRAMITA LA SOLICITUD EMITIENDO EL REGISTRO DE “INFORME DE NO CONFORMIDAD-ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA”, EN LA QUE HACE CONSTAR:

- ✓ DEPARTAMENTO Y SECCIÓN EMISOR.
- ✓ IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.
- ✓ DEFICIENCIAS DETECTADAS O PROPUESTA PREVENTIVA.
- ✓ CAUSAS PREVISTAS DE LA DEFICIENCIA.
- ✓ SI SE TRATA O NO DE UN DEFECTO REPETIDO.

EL RESPONSABLE DE LA EMISIÓN REMITIRÁ EL REGISTRO AL GERENTE DEL ÁREA

5.6.2 Análisis y decisión de acciones correctivas/preventivas

EL GERENTE/ JEFE DEL ÁREA ES EL ENCARGADO DE DETERMINAR LAS CAUSAS DE LOS FALLOS, CUANDO NO SE HAYAN DETERMINADO EN LA SOLICITUD, CONTANDO PARA ELLO CON LOS DEPARTAMENTOS QUE ESTIME OPORTUNO ELABORANDO EL INFORME DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS CON LA SIGUIENTE INFORMACIÓN.

- ✓ EXPLICACIÓN DE LA MEJORA O CORRECCIÓN PROPUESTA.

COPIA CONTROLADA

 FOODS LIFE S.A.	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión	27-12-07
			N° de Revisión	00
			Código	SGC-MGC-001
			Página	77 DE 79

- ✓ RESPONSABLE DE LA IMPLANTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA MEJORA.
- ✓ MÉTODO DE IMPLANTACIÓN Y DE EVALUACIÓN.
- ✓ PLAZOS PREVISTOS.

LA APROBACIÓN DE LAS ACCIONES ASÍ COMO DE LOS PLAZOS ES MATERIALIZADA A TRAVÉS DE LAS FIRMAS DE LOS RESPONSABLES, SIENDO EL DEPARTAMENTO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EL RESPONSABLE DE REALIZAR EL SEGUIMIENTO Y VERIFICAR LOS CUMPLIMIENTOS DE DICHAS ACCIONES

5.6.3 Implementación de acciones correctivas/preventivas

LA IMPLANTACIÓN CORRE A CARGO DEL GERENTE / JEFE DEL ÁREA DONDE SE PRODUCE LA CAUSA DE LA DEFICIENCIA

5.6.4 Evaluación de la Efectividad

LOS MÉTODOS DE EVALUACIÓN ESTABLECIDOS DEBEN SER LO MÁS SIMPLES POSIBLES PARA QUE SI ES POSIBLE MEDIANTE EL AUTOCONTROL SE PUEDA EVALUAR LA EFICACIA DE LA ACCIÓN APLICADA. EL COMITÉ DE CALIDAD EVALÚA LA EFICACIA EN CASOS COMPLEJOS, Y LOS RESPONSABLES DESIGNADOS EN EL RESTO, VALORANDO SIEMPRE QUE SEA POSIBLE EL ASPECTO ECONÓMICO.

5.6.5 Seguimiento y Control

EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN CORRECTIVA, RECAE SOBRE EL JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD. EL JEFE DE ASEGURAMIENTO

 FOODS LIFE S.A.	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha de Emisión	27-12-07
			N° de Revisión	00
	Código	SGC-MGC-001		
	Página	78 DE 79		

DE CALIDAD PRESENTA PERIÓDICAMENTE AL COMITÉ DE CALIDAD EL ESTADO DE IMPLANTACIÓN DE LAS MISMAS.

 FOODS LIFE S.A.	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07
		N° de Revisión	00
		Código	SGC-MGC-001
		Página	79 DE 79


Capítulo 6

Gestión de Calidad

6.1 Registros Asociados

LOS REGISTROS ASOCIADOS AL PRESENTE MANUAL SON LOS SIGUIENTES:


REGISTRO:	ARCHIVO		
	TIEMPO	LUGAR	RESPONSABLE
<i>“Informe de No conformidades-Acción correctiva y/o preventiva”</i>	1 años	Gerencia Responsable	Gerente de área
<i>“Plan de Auditorías”</i>	1 año	Aseguramiento de Calidad	Jefe de Aseguramiento de Calidad
<i>“Cuestionarios de auditorías”</i>	1 año	Aseguramiento de Calidad	Jefe de Aseguramiento de Calidad
<i>“Informe de auditoría”</i>	1 año	Aseguramiento de Calidad	Jefe de Aseguramiento de Calidad
<i>“Informe de sugerencia-reclamo”</i>	1 año	Aseguramiento de Calidad	Jefe de Aseguramiento de Calidad

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de	15-06-06
		N° de Revisión		00
	MANUAL DE PROCESOS DISEÑO Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE ELABORACIÓN	Código		SGC-MPD-003
		Página		1 DE 10

MANUAL DE PROCESOS

DISEÑO Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE ELABORACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
JEFE DE ASEGURAMIENTO	JEFE DE ASEGURAMIENTO	JEFE DE PLANTA

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	15-06-06
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE PROCESOS DISEÑO Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE ELABORACIÓN	Código	SGC-MPD-003
		Página	2 DE 10

DE CALIDAD	CALIDAD	
------------	---------	--


ÍNDICE

1.OBJETO.....	2
2.ALCANCE.....	3
3.AUTORIDAD Y RECURSOS.....	3
4.DIAGRAMA DE FLUJO.....	5
5.DESARROLLO.....	6
5.1Diseño del Sistema de Elaboración.....	6
5.1.1Buenas Prácticas de Fabricación. POES.....	6
5.1.2HACCP.....	8
5.2Seguimiento y Control.....	10
6.REGISTROS ASOCIADOS.....	10

1. OBJETO

ESTE PROCESO TIENE LA FINALIDAD DE DEFINIR LA SISTEMÁTICA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SISTEMAS DE ELABORACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE FOODS LIFE S.A.



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	15-06-06
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE PROCESOS DISEÑO Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE ELABORACIÓN	Código	SGC-MPD-003
		Página	3 DE 10

2. ALCANCE

EL SISTEMA HACCP SE CONTEMPLA DESDE LA RECEPCIÓN DE LAS MATERIAS PRIMAS HASTA LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS A LOS CLIENTES (DISTRIBUIDORES).

3. AUTORIDAD Y RECURSOS

PROPIETARIO DEL PROCESO: JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

COLABORADORES:

COORDINADOR HACCP

COORDINADOR GMP


ACTUALIZACIONES

Revisión N°	Fecha	Modificaciones	Causa de Modificaciones
00	2003/09/05	Creación del Manual	

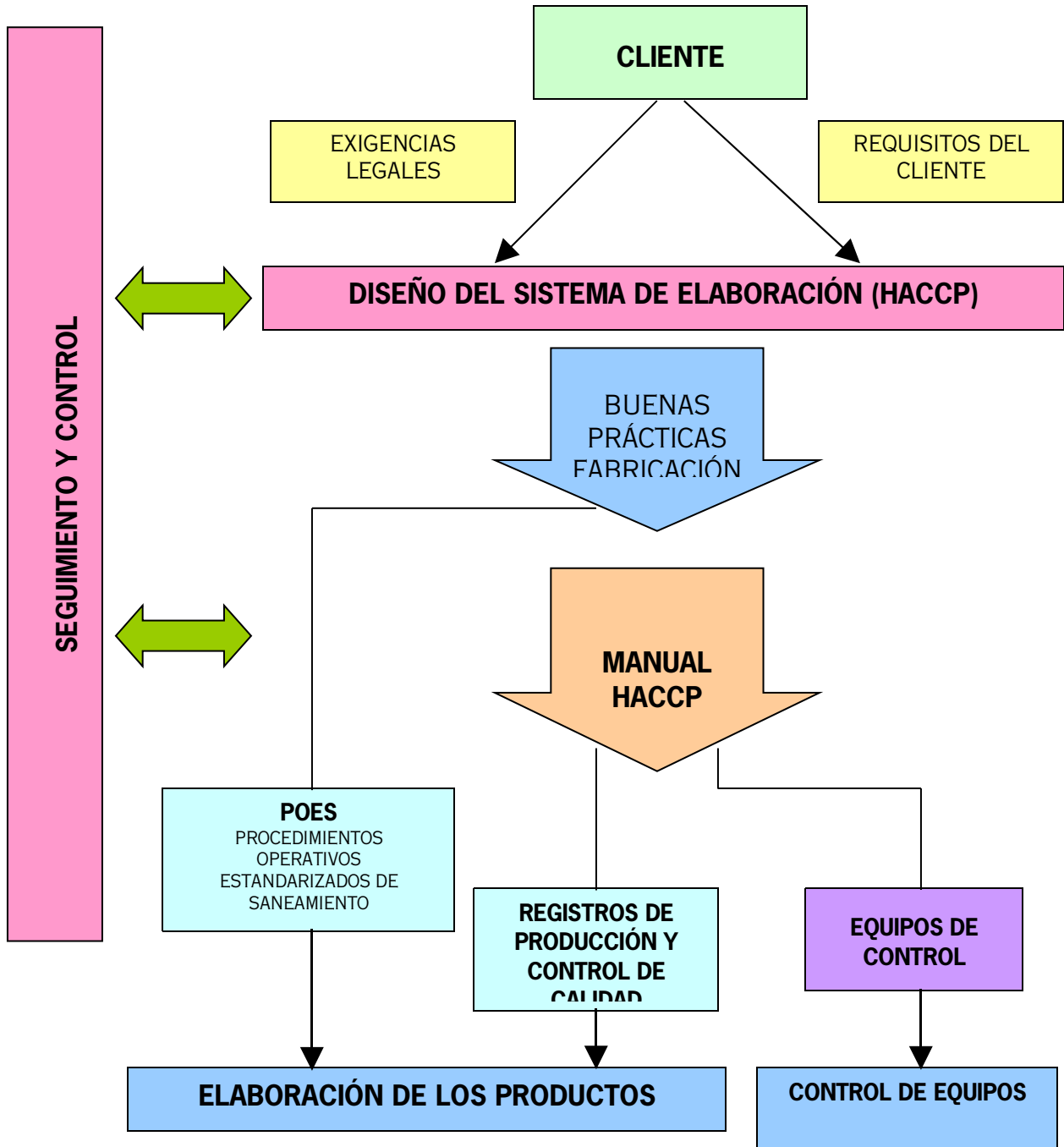
 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión de	15-06-06
	MANUAL DE PROCESOS		N° de Revisión	00
			Código	SGC-MPD-003
	DISEÑO Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE ELABORACIÓN		Página	4 DE 10


--	--	--	--



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión	de	15-06-06
	MANUAL DE PROCESOS		Nº de Revisión		00
			Código		SGC-MPD-003
	DISEÑO Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE ELABORACIÓN		Página		5 DE 10

4. DIAGRAMA DE FLUJO



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	15-06-06
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE PROCESOS DISEÑO Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE ELABORACIÓN	Código	SGC-MPD-003
		Página	6 DE 10

5. **DESARROLLO**

5.1 **Diseño del Sistema de Elaboración**

EL GRUPO HACCP A PARTIR DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS POR LOS CLIENTES Y LAS EXIGENCIAS LEGALES, DESARROLLA LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA Y ELABORA EL MANUAL DE ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS DE CRÍTICOS DE CONTROL, HACCP.

5.1.1 **Buenas Prácticas de Fabricación. POES**

LA EMPRESA CONSIDERA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN FABRICACIÓN UN PRERREQUISITO BÁSICO PARA OBTENER PRODUCTOS QUE CUMPLAN TODOS LOS REQUISITOS SANITARIOS, LEGALES Y QUE SATISFAGAN AL CLIENTE.

EN FOODS LIFE S.A. LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA SE DEFINEN EN LOS POES (PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS DE SANEAMIENTO) DONDE SE DESCRIBE COMO LA EMPRESA TRABAJA PARA MANTENER UNA CONDICIÓN HIGIÉNICA SANITARIA ADECUADA. LOS PROCEDIMIENTOS QUE LA EMPRESA DESARROLLA SON:

- CONTROL DE AGUA Y VAPOR
- SALUD E HIGIENE DEL PERSONAL
- LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y MATERIALES
- CONTROL DE PLAGAS
- TRAZABILIDAD Y RETIRADA DEL MERCADO





PRINCIPIO	ETAPA DE TRABAJO	DESCRIPCIÓN
PRINCIPIO 1	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>ETAPA 1. TÉRMINOS DE REFERENCIA AMBITO DE APLICACIÓN.</p> <p>MANUAL DE PROCESOS</p> <p>DISEÑO Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE ELABORACIÓN</p>	<p>ESTABLECE EL ALCANCE DE CADA ESTUDIO HACCP Y de PELIGROS ASOCIADOS AL PROCESO (P. QUÍMICOS, FÍSICOS Y BIOLÓGICOS)</p> <p>FECHA 15-06-08</p> <p>ESTADO Revisión</p> <p>Código: SSCMP-008</p> <p>GRUPO DE TRABAJO MULTIDISCIPLINAR:</p>
	<p>ETAPA 2. GRUPO HACCP</p> <p>ETAPA 3. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO-PROCESO.</p> <p>ETAPA 4. Uso ESPERADO DEL PRODUCTO</p> <p>ETAPA 5. PREPARACIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO.</p> <p>ETAPA 6. VERIFICACIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.</p> <p>ETAPA 7. LISTA DE LOS PELIGROS ASOCIADOS A CADA ETAPA Y LAS MEDIDAS PREVENTIVAS EXISTENTES.</p>	<p>IDENTIFICAR ADECUADAMENTE LOS PELIGROS POTENCIALES QUE PUEDEN PROVENIR DE LAS MATERIAS PRIMAS, INGREDIENTES, U OTROS INSUMOS QUE PARTICIPAN EN EL PRODUCTO.</p> <p>DESCRIBE LA UTILIZACIÓN ESPERADA DEL PRODUCTO EN EL USO NORMAL DADO POR LOS CONSUMIDORES FINALES Y USUARIOS.</p> <p>CONSISTE EN PREPARAR UN DIAGRAMA DETALLADO DEL PROCESO ÍNTEGRO, DESDE LA ETAPA INICIAL HASTA EL FINAL CONSIDERADO, INDICANDO CADA ETAPA DEL PROCESO.</p> <p>EL GRUPO HACCP VERIFICA EL DIAGRAMA "IN SITU" PARA COMPROBAR Y ASEGURAR QUE HAN SIDO CORRECTAMENTE IDENTIFICADAS, REPRESENTADAS Y DESCRITAS TODAS Y CADA UNA DE LAS ACCIONES, ACTIVIDADES U OPERACIONES REALIZADAS EN LA LÍNEA DEL PROCESO.</p> <p>A PARTIR DEL DIAGRAMA DE FLUJO SE ELABORA UNA LISTA DE TODOS LOS POTENCIALES PELIGROS BIOLÓGICOS, QUÍMICOS Ó FÍSICOS DE CADA ETAPA DEL PROCESO. PARA CADA PELIGRO SE IDENTIFICAN LAS MEDIDAS PREVENTIVAS APLICADAS Ó EN SU DEFECTO SE TOMAN COMO OBJETIVOS PRIORITARIOS DEL HACCP. CADA PELIGRO IDENTIFICADO SE EVALÚA EN BASE A LA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA, GRAVEDAD Y DETECTABILIDAD.</p>
PRINCIPIO 2	<p>ETAPA 8. APLICAR EL ÁRBOL DE DECISIÓN A CADA FASE DEL PROCESO PARA IDENTIFICAR LOS PCC'S</p>	<p>PCC DE CONSIDERA A TODA ETAPA Ó FASE DEL PROCESO SOBRE LA QUE PUEDE EJERCERSE UN CONTROL, DE FORMA QUE PUEDE EVITARSE, ELIMINARSE Ó REDUCIRSE A UN NIVEL ACEPTABLE UN PELIGRO PARA LA SALUD. LA HERRAMIENTA "ÁRBOL DE DECISIÓN" ESTABLECE UNA SECUENCIA LÓGICA DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS CON EL FIN DE DETERMINAR SI UNA ETAPA ES UN PCC Ó NO LO ES.</p>
PRINCIPIO 3	<p>ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</p> <p>ETAPA 9. LÍMITES Y OBJETIVOS DE PROCESO</p>	<p>A CADA MEDIDA DE CONTROL DE UN PUNTO CRÍTICO DE CONTROL SE ASIGNAN LOS LÍMITES CRÍTICOS Ó VALORES LÍMITE QUE SEPARA LA ACEPTACIÓN DEL RECHAZO.</p>

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	15-06-06
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE PROCESOS DISEÑO Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE ELABORACIÓN	Código	SGC-MPD-003
		Página	8 DE 10

- GESTIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS Y DESECHOS
- LIMPIEZA DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y MATERIALES

5.1.2 HACCP


LA EMPRESA DESARROLLA E IMPLEMENTA UN **HACCP** (HAZARD ANÁLISIS AND CRITICAL CONTROL POINT): ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL PARA CADA LÍNEA / PRODUCTOS QUE ELABORA. EL HACCP ES UN SISTEMA PREVENTIVO DE CONTROL DE LOS ALIMENTOS CUYO OBJETIVO FUNDAMENTAL ES OBTENER PRODUCTOS SANOS Y SEGUROS.

EN LA EMPRESA FOODS LIFE S.A. EL HACCP SE DESARROLLA SIGUIENDO LA METODOLOGÍA DEFINIDA EN EL CODEX ALIMENTARIUS, CONSISTENTE EN 7 PRINCIPIOS Y 14 ETAPAS.

Verificación

LA EMPRESA FOODS LIFE S.A. ESTABLECE LA METODOLOGÍA PARA COMPROBAR LA EFICACIA DEL SISTEMA HACCP IMPLANTADO.



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión	de	15-06-06
			N° de Revisión		00
	MANUAL DE PROCESOS DISEÑO Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE ELABORACIÓN		Código		SGC-MPD-003
			Página		9 DE 10

EL HACCP SE VERIFICA DE ACUERDO A LA FRECUENCIA QUE SE ESTABLEZCA EN CADA UNO DE LOS PLANES HACCP DESARROLLADOS.


LA VERIFICACIÓN DEL HACCP SE REALIZA COMPROBANDO DIFERENTES COMPONENTES DEL SISTEMA:

- ANÁLISIS DEL PRODUCTO FINAL.
- ESTUDIO DE LAS RECLAMACIONES DEL MERCADO.
- ESTUDIO DE LAS SITUACIONES FUERA DE CONTROL DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS QUE SE HAN LLEVADO A CABO.
- COMPROBACIONES DE LAS CALIBRACIONES DE EQUIPOS RELACIONADOS DE CONTROL DE PC Y PCC'S.
- CAPACITACIÓN DEL PERSONAL CON PC'S Y PCC'S A SU CARGO.
- IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS.

Revisión

REVISIÓN COMPLETA DEL SISTEMA HACCP. SE DEBE REALIZAR POR LO MENOS UNA VEZ AL AÑO O COMO CONSECUENCIA DE:

- ✓ UN DEFECTO DETECTADO EN LA VERIFICACIÓN DEL SISTEMA
- ✓ UNA MODIFICACIÓN DEL PROCESO
- ✓ INSTALACIÓN DE UNA NUEVO EQUIPO
- ✓ CAMBIOS EN LA LEGISLACIÓN
- ✓ PELIGROS NUEVOS
- ✓ CAMBIOS EN ALGÚN ASPECTO DEL SISTEMA

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión de	15-06-06
	MANUAL DE PROCESOS DISEÑO Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE ELABORACIÓN		N° de Revisión	00
			Código	SGC-MPD-003
			Página	10 DE 10

LA REVISIÓN COMPLETA DEL SISTEMA HACCP PUEDE DAR ORIGEN A UNA VERSIÓN ACTUALIZADA DEL PLAN HACCP.

EL PERSONAL ENCARGADO DE REALIZAR LA REVISIÓN DEBE CONTAR CON LOS CONOCIMIENTOS Y LA CAPACITACIÓN ADECUADA. LA GERENCIA DEBE GARANTIZAR QUE ESTE PERSONAL CUENTE CON LA INDEPENDENCIA Y AUTORIDAD NECESARIAS.


5.2 Seguimiento y Control

EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SISTEMA DE HACCP SE REALIZA MEDIANTE LA COMPROBACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DEFINIDO PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL HACCP. LA EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE PLANES HACCP SE LLEVA A CABO A TRAVÉS DE LA VERIFICACIÓN DEFINIDA.

EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE ELABORACIÓN ES REALIZADO POR EL JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD, JUNTO CON EL EQUIPO DE TRABAJO DEL HACCP.

6. REGISTROS ASOCIADOS


REGISTRO:	ARCHIVO		
	TIEMPO	LUGAR	RESPONSABLE
<i>Seguimiento y Control del proceso</i>	1 AÑO	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	COORDINADOR HACCP

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	1 DE 41

MANUAL DE HACCP

ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ANALISTA ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	LÍDER EQUIPO HACCP	JEFE DE PLANTA

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	2 DE 41

INTRODUCCION

FOODS LIFE S.A., ES UNA COMPAÑÍA INDUSTRIAL ECUATORIANA DEDICADA A LA PRODUCCIÓN Y PROCESAMIENTO DE FRUTAS TROPICALES, MUCHOS DE LOS CUALES SON PARTE DEL MERCADO INTERNACIONAL.


FOODS LIFE S.A. ESTÁ EN PERMANENTE EVOLUCIÓN Y DESARROLLO, INTRODUCIENDO NUEVOS PROCESOS PARA NUESTROS PRODUCTOS, INNOVANDO FORMULACIONES Y EMPAQUES, A FIN DE ASEGURAR AL CONSUMIDOR LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD.

MUCHOS DE NUESTROS PRODUCTOS SON LÍDERES INDISCUTIBLES DEL MERCADO INTERNACIONAL, LIDERAZGO ALCANZADO A TRAVÉS DE UNA PERMANENTE PREOCUPACIÓN POR IDENTIFICAR Y SATISFACER LAS NECESIDADES DEL CONSUMIDOR, TENEMOS EN NUESTRA COMPAÑÍA UN SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO DE LA SERIE 9001.

PARA CONTINUAR SIENDO PROTAGONISTA DEL MEJORAMIENTO CONTINUO ESTAMOS REALIZANDO UN ESFUERZO POR MEJORAR SU NIVEL DE PRACTICAS DE HIGIENE Y AUMENTAR LA SEGURIDAD DEL PRODUCTO, FOODS LIFE S.A., ESTÁ PARTICIPANDO EN EL PROYECTO DE IMPLEMENTAR SISTEMA HACCP CON SU PROPIO PERSONAL EL CUAL HA SIDO

ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
INTERNO

USO

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	3 DE 41

CAPACITADO, TENEMOS UN SISTEMA DE CALIDAD QUE NOS VA A PERMITIR INTEGRAR LAS DEMÁS LÍNEAS DE PRODUCCIÓN Y ADAPTARLO A LAS EXIGENCIAS DEL SISTEMA HACCP.

CONSECUENTEMENTE, EL SISTEMA HACCP ESTÁ IMPLANTADO PARA LAS LÍNEAS DE PRODUCCIÓN DE PULPAS ASÉPTICAS BAJO LA GUÍA DE LA FDA HACCP.

ESTE MANUAL HACCP REPRESENTA LA RESPUESTA FINAL AL ESTUDIO HACCP CONDUCTO PARA LA LÍNEA DE PRODUCCIÓN DE PULPAS Y SERÁ CONSIDERADO EL DOCUMENTO DE REFERENCIA PARA CUALQUIER OTRO PRODUCTO QUE SE REQUIERA IMPLANTAR UN SISTEMA HACCP.





FOODS LIFE S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE HACCP

**ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS
DE FRUTAS**


Fecha de Emisión 27-12-07

N° de Revisión 00

Código SGC-MH-004

Página 4 DE 41



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	5 DE 41


INTRODUCCION A LA COMPAÑIA

PERFIL DE LA COMPAÑIA

FOODS LIFE S.A., FUE FUNDADA EN 1.972. LOS PRIMEROS PRODUCTOS ELABORADOS FUERON PULPAS DE MANGO Y GUAYABA. EN 1.975, LA PRODUCCIÓN FUE EXPANDIDA, INCLUYENDO GUANÁBANA.

EN 1.978 SE INICIA LA VENTA AL MERCADO INTERNACIONAL CON DIFERENTES PUNTOS DE COMERCIALIZACIÓN, DADO A QUE LA DEMANDA DE NUESTROS PRODUCTOS CADA VEZ SE INCREMENTABA.

EN EL PERIODO 1.979 - 80, NUEVAS INVERSIONES DE FOODS LIFE S.A., PERMITIERON LA AMPLIACIÓN DE NUESTROS PROCESOS, LO CUAL PERMITIÓ GRANDES VENTAJAS EN TÉRMINOS DE REDUCCIÓN DE COSTOS, POR EL ADECUADO USO DE LA FRUTA, MATERIA NACIONAL DE IMPORTANTE PRODUCCIÓN.

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión	de 27-12-07
	MANUAL DE HACCP		N° de Revisión	00
			Código	SGC-MH-004
	ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS		Página	6 DE 41

DE ESTA MANERA, SE PRODUJO LA INTEGRACIÓN VERTICAL DE FOODS LIFE S.A., COMO INDUSTRIA, SACANDO IMPORTANTE VENTAJA A SU COMPETENCIA. DE ESTE MODO, PUEDE PROCESAR TODAS LAS MATERIAS PRIMAS QUE REQUIERA, TENIENDO AMPLIA FLEXIBILIDAD FRENTE AL ABASTECIMIENTO DE LAS MISMAS Y SE DESPRENDE DE LA DEPENDENCIA DE PROVEEDORES IRREGULARES DE PLÁSTICOS Y DE SUS ERRÁTICAS POLÍTICAS DE PRECIOS.

ACTUALMENTE FOODS LIFE S.A., SE ENCUENTRA BIEN POSESIONADA EN EL MERCADO, CON CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN SUFICIENTE, PARA SER CAPAZ DE SEGUIR TOMANDO VENTAJAS, AUMENTANDO SU PENETRACIÓN EN EL MERCADO INTERNACIONAL EN LOS PRÓXIMOS AÑOS.

EN 1.981, PONE A DISPOSICIÓN DEL MERCADO LA ELABORACIÓN DE FRUTA CONFITADA Y EN 1.982 LOS DESHIDRATADOS DE FRUTAS. CON LA LIBERACIÓN DE LOS PRECIOS DE LA FRUTA, POR PARTE DEL GOBIERNO, FOODS LIFE S.A., OFRECE AL MERCADO NUEVOS PRODUCTOS, EMPEZANDO CON LAS DIFERENTES VARIETADES DEL MANGO COMO EL CRIOLLO, HADEN Y KENT. EN 1.991 SE COMPLEMENTA CON BANANO, PAPAYA, Y MELÓN.

EN EL AÑO 1.983, COMO CONSECUENCIA DEL AVANCE DE NUESTRA TECNOLOGÍA, EN LA ELABORACIÓN DE PULPAS, SE INCURSIONA EN EL MERCADO INDUSTRIAL, EL CUAL REPRESENTABA NECESIDADES MUY DEFINIDAS, REPRESENTADAS POR LA INDUSTRIA VEGETARIANA Y ALIMENTICIA.





FOODS LIFE S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE HACCP

**ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS
DE FRUTAS**

Fecha de Emisión 27-12-07

N° de Revisión 00

Código SGC-MH-004


Página 7 DE 41

OBJETIVO:

ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
INTERNO

USO



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	8 DE 41

ESTE MANUAL DESCRIBE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA HACCP ADOPTADO POR FOODS LIFE S.A. PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DE SUS PRODUCTOS QUE ELABORA DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO POR GUÍA FDA HACCP (AGOSTO-1997)

ALCANCE:

EL SISTEMA HACCP IMPLEMENTADO CONSIDERA DESDE LA PRODUCCIÓN DE MATERIA PRIMA HASTA LA DISTRIBUCIÓN Y CONSUMO DEL PRODUCTO.

ALCANCE DEL MANUAL:


LOS PROCEDIMIENTOS MENCIONADOS EN ESTE MANUAL, RIGEN PARA TODOS LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD QUE SIRVEN PARA ELABORAR :

Pulpa Aséptica: *Mango y Guayaba*

LAS CUALES SE APLICA A LOS CONTROLES SOBRE:

- CONTROL DE ENTRADA (MATERIAS PRIMAS Y MATERIAL DE EMPAQUE)
- CONTROL DE PROCESOS
- CONTROL FINAL



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión	de	27-12-07
			N° de Revisión		00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS		Código		SGC-MH-004
			Página		9 DE 41

Departamentos Involucrados:

GERENCIA DE PLANTA

COMPRAS

ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

MANUFACTURA

MANTENIMIENTO E INGENIERÍA

RECURSOS HUMANOS

LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD

BODEGAS

PLANIFICACIÓN


SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
INTERNO


USO



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión de	27-12-07
			N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS		Código	SGC-MH-004
			Página	10 DE 41

PARA LA ELABORACIÓN DE LOS ESTUDIOS HACCP LA GERENCIA GENERAL DE FOODS LIFE S.A., DELEGA LA ADMINISTRACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA HACCP AL JEFE DE PLANTA.

1. LA GERENCIA DE FOODS LIFE S.A. DESIGNA UN LÍDER DE EQUIPO, ENTRE EL PERSONAL DEL ÁREA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD, PRODUCCIÓN, MANTENIMIENTO Y LABORATORIO, QUIEN A SU VEZ ESCOGE A LAS PERSONAS QUE VAN A APOYAR DURANTE ESTE PROCESO DE ESTUDIO E IMPLEMENTACIÓN.
2. EL LÍDER DEL EQUIPO ES RESPONSABLE DE CONDUCIR LAS REUNIONES DE TRABAJO (PREVIO ACUERDO CON LOS DEMÁS INTEGRANTES), LLEVAR ANOTACIONES DE LO QUE SE ACUERDE, DAR SEGUIMIENTO A LAS NO CONFORMIDADES Y COMPROMISOS CONTRAÍDOS. EN CASO DE NO HABER ACUERDO SOBRE LA IMPORTANCIA DE ALGÚN POSIBLE PELIGRO, SE INVOLUCRA A LOS JEFES DE PLANTA Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD PARA QUE RECURRA SI ASÍ LO CONSIDERAN A ALGÚN EXPERTO EN EL TEMA Y TOMEN LA DECISIÓN.
3. EL GERENTE DE PLANTA ES EL RESPONSABLE DE QUE SE CAPACITE AL PERSONAL INVOLUCRADO EN LA EJECUCIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS, MONITORES Y ACCIONES CORRECTIVAS RESULTANTES DE CADA PLAN HACCP CON EL APOYO DEL LÍDER DEL EQUIPO. ASÍ MISMO ES RESPONSABLE DE LA APROBACIÓN Y


 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	11 DE 41

REVISIONES A LOS PLANES HACCP QUE ESTOS SE EJECUTEN (PROGRAMADAS O PROVOCADAS POR ALGÚN CAMBIO) RESPONSABILIZÁNDOSE DE LA PARTICIPACIÓN DE INTEGRANTES DE OTRAS ÁREAS QUE SE REQUIEREN (INVOLUCRANDO A JEFES DEPARTAMENTALES).

4. LA REVISIÓN DEL PLAN HACCP SE REALIZA CON UNA FRECUENCIA NO MAYOR A UN AÑO, AUNQUE EN LOS SIGUIENTES CASOS TIENE QUE SER AUTOMÁTICA:

- ❖ CAMBIOS EN LA FORMULACIÓN (MATERIA PRIMA O PRODUCTO FINAL)
- ❖ CAMBIOS EN EL PESO
- ❖ CAMBIOS EN EL ARREGLO DEL EQUIPO EN LA PLANTA.
- ❖ CAMBIOS EN LOS EQUIPOS DE PROCESO.
- ❖ CAMBIOS EN LOS PROGRAMAS DE LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN.
- ❖ CAMBIOS EN EL EMPAQUE, ALMACENAMIENTO O SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN.
- ❖ CAMBIOS EN LOS NIVELES DE RESPONSABILIDAD DE PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO.
- ❖ CAMBIOS ANTICIPADOS EN EL USO DE PRODUCTO POR PARTE DEL CONSUMIDOR (EJ.; DIRIGIDOS A ADULTOS EN INICIO Y LUEGO A POBLACIÓN INFANTIL.




 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión	de	27-12-07	
			N° de Revisión		00	
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS		Código		SGC-MH-004	
			Página		12 DE 41	

- ❖ RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN DEL MERCADO QUE INDIQUE ALGÚN RIESGO A LA SALUD ASOCIADO CON EL PRODUCTO Y NO SE VISUALIZÓ INICIALMENTE.

HAY QUE TENER EN CUENTA PARA UNA POSIBLE REVISIÓN DEL HACCP RECLAMACIONES DE CONSUMIDOR, ARTÍCULOS CIENTÍFICOS, ALERTAS DE AGENCIAS REGULATORIAS Y RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS.

DELEGACION GERENCIAL:




 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión de	27-12-07
			N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS		Código	SGC-MH-004
			Página	13 DE 41

Guayaquil, 2 de Octubre del 2002

DELEGACION GERENCIAL:

La Gerencia General de Foods Life S.A. delega la administración e implementación del Sistema HACCP al Gerente de Planta Foods Life.




 Ing. Carlos González-Artigas Loo
 Gerente General

Como Gerente de Planta Foods Life, me responsabilizo de la Administración e Implementación del Sistema HACCP.



 Ing. Reyna de Alarcón
 Gerente de Planta

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión de	27-12-07
			N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS		Código	SGC-MH-004
			Página	14 DE 41

DIRECCION DE LA COMPAÑÍA:

OFICINA PRINCIPAL:

DIRECCIÓN: KM. 10.5 VÍA A DAULE

TELÉFONO: 04-2101037 – 08-5249009

LOCALIZACIÓN DEL SITIO


EL COMPLEJO INDUSTRIAL SE ENCUENTRA UBICADO EN EL KM. 10.5 VÍA A DAULE.

DEFINICIONES

- **Medidas de control:** ACCIONES Y/O ACTIVIDADES QUE SE REQUIEREN PARA ELIMINAR PELIGROS O REDUCIR SU OCURRENCIA HASTA NIVELES ACEPTABLES.

- **Acciones correctivas:** ACCIONES QUE SE TOMAN CUANDO LOS RESULTADOS DE LA VIGILANCIA DE LOS PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL INDICAN UNA TENDENCIA HACIA LA PÉRDIDA DE CONTROL O QUE YA SALIÓ DE CONTROL.



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión	de	27-12-07
	MANUAL DE HACCP		N° de Revisión		00
			Código		SGC-MH-004
	ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS		Página		15 DE 41

- **Punto Crítico de control (PCC):** ES EL PASO DEL PROCESO EN EL CUAL SE CONTROLA, ELIMINA O REDUCE EL PELIGRO HASTA UN NIVEL ACEPTABLE.


- **Límite Crítico:** ES EL VALOR DEL PARÁMETRO BAJO CONTROL, A PARTIR DEL CUAL EL PELIGRO IDENTIFICADO APARECE O SE VUELVE INACEPTABLE.

- **Árbol de decisiones:** ES UNA SERIE DE PREGUNTAS QUE SE APLICAN A CADA PASO DEL PROCESO EN EL QUE SE HA IDENTIFICADO UN PELIGRO, CON EL OBJETO DE DEFINIR SI ESE PASO REPRESENTA UN PUNTO CRÍTICO DE CONTROL.

- **Plan HACCP:** DOCUMENTO QUE IDENTIFICA LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE DEBEN SEGUIR PARA ASEGURAR EL CONTROL DE UN PRODUCTO O PROCESO ESPECÍFICO.

- **Monitoreo:** ES LA OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS VALORES DE LOS PARÁMETROS SELECCIONADOS QUE PERMITEN VIGILAR EL CONTROL DEL PUNTO CRÍTICO.




 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión de	27-12-07
			N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS		Código	SGC-MH-004
			Página	16 DE 41

➤ **Verificación:** ES EL PROCEDIMIENTO MEDIANTE EL CUAL SE ASEGURA LA EFECTIVIDAD DE PROGRAMA HACCP.

- PARÁMETRO: MEDICIÓN FÍSICA O QUÍMICA ASOCIADA AL PELIGRO IDENTIFICADO.
- PELIGRO: CONTAMINACIÓN INACEPTABLE.
- RIESGOS: ESTIMACIÓN DE LA PROBABILIDAD DE QUE EXISTA EL PELIGRO.
- GRAVEDAD: MAGNITUD DEL PELIGRO

PRINCIPIOS DEL PLAN HACCP



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión	de	27-12-07
			N° de Revisión		00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS		Código		SGC-MH-004
			Página		17 DE 41

PRINCIPIO 1: ELABORAR UN ANALISIS DE RIESGOS

Tarea 0: Términos de referencia


EL OBJETO DEL ESTUDIO ES SEGUIR PASO A PASO CADA UNA DE LAS ETAPAS DEL PROCESO Y LOS PROCEDIMIENTOS NECESARIOS PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA QUE GARANTICE LA CALIDAD E INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS “PULPAS ASÉPTICAS” Y PREVENIR EFECTOS ADVERSOS EN LA SALUD DEL CONSUMIDOR.

EL ESTUDIO SE INICIA CON LA RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS, MATERIALES DE EMPAQUE Y TERMINA CON EL ALMACENAMIENTO EN LA BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO.

LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA DE MAYOR RIESGO PARA ESTE ESTUDIO SON:

MICROBIOLÓGICOS:

- PRESENCIA O CRECIMIENTO DE PATÓGENOS: SALMONELLA, LISTERIA MONOCYTOGENES

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión de	27-12-07
			N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS		Código	SGC-MH-004
			Página	18 DE 41

- DETERIORO MICROBIANO: ENTEROBACTERIAS, MOHOS, LEVADURAS Y BACTERIAS NO PATÓGENAS.


QUIMICOS:

- MATERIAS PRIMAS: PAH'S, PESTICIDAS
- CONTAMINANTES DEBIDOS AL MATERIAL DE EMPAQUE: TINTAS Y SOLVENTES
- CONTAMINANTES DEBIDO AL PROCESO: AMONIACO, LUBRICANTES, MATERIAS EXTRAÑAS

FISICOS:

- MADERA
- PLÁSTICO
- METAL
- POLVO
- DETRITUS PERSONALES
- OBJETOS EXTRAÑOS



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	19 DE 41

ALERGENOS:

- LECHE (LACTOSA EN PRESENCIA DE PROTEÍNAS)
- LECITINA DE SOYA

Tarea 1: Seleccionar los integrantes del equipo HACCP


Deberes principales y responsabilidades del equipo HACCP:

UN EQUIPO HACCP SE FORMÓ PARA DESARROLLAR E IMPLEMENTAR LOS SIETE PRINCIPIOS DEL SISTEMA HACCP. UN LÍDER DEL EQUIPO HACCP FUE SELECCIONADO.

TODOS LOS MIEMBROS DEL EQUIPO POSEEN EDUCACIÓN SUPERIOR CON TÍTULOS RELEVANTES A LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS Y MANTENIMIENTO. LOS MIEMBROS DEL EQUIPO HACCP HAN ATENDIDO A CURSOS DE ENTRENAMIENTO ESENCIALES PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA E IMPLEMENTACIÓN, ENTRE ELLOS:


- SISTEMA HACCP




 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	20 DE 41

➤ BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA

LIDER <i>Conocimiento de HACCP</i>	ROBERTO QUISPE <i>Tecnólogo en Alimentos</i> <i>Jefe de Manufactura</i> <ul style="list-style-type: none"> - Certificate of HACCP Codex Alimentarios Course Completion (SGS) - Certificado aprobación de: Basic Food Hygiene (SGS) - Margarine, Low Fat and non-Trans Spreads Preparation (Food Protein Research&Development Center E.E.U.U.) - HACCP Workshop Van den Bergh Alimentos Valinhos – Brasil - Verificadores de HACCP (BVQI)
ESPECIALISTA MICROBIOLOGÍA <i>Conocer peligros microbiológicos y los riesgos asociados de los productos</i>	GASTON SANTIAGO <i>Químico Farmacéutico</i> <i>Analista de laboratorio</i> <ul style="list-style-type: none"> - Experto en Aseguramiento de la Calidad (ICONTEC) - Especialista en Aseguramiento de la Calidad (ICONTEC) - Curso Básico sobre HACCP (SGS) - Auditores Internos (Sociedad Ecuatoriana de Calidad y Productividad) - Auditor HACCP interno (SGS) - Verificadores de HACCP (BVQI)
ESPECIALISTA EN PRODUCCION <i>Persona involucrada en el proceso bajo estudio</i>	BRAULIO CEPEDA <i>Ingeniero químico</i> <i>Jefe de Refinería y TPM</i> <ul style="list-style-type: none"> - Aseguramiento de Calidad ISO 9000 (CAPLAM)

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	21 DE 41

	<ul style="list-style-type: none"> - Control de Calidad en Procesos Alimentarios (ASITEP) - Conferencia sobre desinfección de áreas e Higiene Industrial (Merck) - Verificadores de HACCP (BVQI) <p>HARRY POTTER Químico Farmacéutico Analista Laboratorio de Refinería</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buenas Prácticas de Manufactura (ESPOL) - HACCP (ESPOL) - Verificadores de HACCP (BVQI)
<p>INGENIERO MANTENIMIENTO Conocimiento de diseño - funcionamiento de ingeniería del equipo o proceso bajo estudio</p>	<p>DENNYS HARO Ingeniero Mecánico Jefe de Mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Montaje e instalación de equipos industriales (ESPOL) - Diagnóstico y valoración de mantenimiento en la empresa (TPM) - Neumática TP 101 - Calidad para proveedores - Mantenimiento planificado (Unilever) - Verificadores HACCP (BVQI)
<p>ESPECIALISTA CONTROL DE CALIDAD Conocer peligros químicos y los riesgos asociados al producto.</p>	<p>MIRELLA CESA Química Farmacéutica Jefe de laboratorio de control de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diplomado en Gerencia de Aseguramiento de Calidad. - Círculos de Calidad (CJN) - Formación de Instructores Internos (ESPOL).
<p>SECRETARIA</p>	<p>LORENA CAJAMARCA Ingeniera en Alimentos</p>

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	22 DE 41

Toma nota de las reuniones, lleva toda la documentación del sistema	Analista Q.A. <ul style="list-style-type: none"> - Implementación del sistema de calidad HACCP (Cámara Comercio) - Especialista en Gestión de Calidad (INEN) - Verificadores HACCP (BVQI) - Formación de auditores Internos (CJN) - Seguridad de alimentos y gestión ambiental (Rizobacter)
---	--


Tarea 2: Describir el producto y el proceso

MATERIAS PRIMAS (ESPECIFICACIONES)

TODAS LAS MATERIAS PRIMAS UTILIZADAS TIENEN ESPECIFICACIONES QUE DEBEN DE CUMPLIR, LAS ESPECIFICACIONES SON EMITIDAS POR EL LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD Y SU DISTRIBUCIÓN CONTROLADA POR EL DEPARTAMENTO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD.

LAS MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES DE EMPAQUE SON CONSIDERADOS TOXICOLÓGICA Y AMBIENTALMENTE SEGUROS PARA SU USO INTENCIONADO POR MEDIO DEL SAFETY CLEARANCE



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión de	27-12-07
			N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS		Código	SGC-MH-004
			Página	23 DE 41

DESCRIPCION DEL PRODUCTO

Del Producto:

Nombre Comercial: PULPAS ASÉPTICAS

Nombre específico: PULPA ASÉPTICA SIMPLE Y/O CONCENTRADA

Uso propuesto: JUGOS NATURALES.

Dirigido o destinado a: MERCADO NACIONAL E INTERNACIONAL


De la Calidad:

El producto es calidad de: PARA CONSUMO INTERNACIONAL

Razón social a la que pertenece: FOODS LIFE S.A.

Registro sanitario:

50-250-500-1000 G: 0871-ITAN-05-02

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	24 DE 41

Respaldo de calidad: INEN 234 - NTE INEN ISO9001:2000

Del Contenido:

Concepto general: ES UN PRODUCTO NATURAL COMESTIBLE DE CONSISTENCIA PURA.

Qué es? ES UNA MEZCLA PURA DE LA FRUTA UTILIZADA COMO MATERIA PRIMA.


Ingredientes que se utilizan para la elaboración: FRUTAS Y AGUA.

Propiedades y Características del Producto:

- 100% NATURAL

INFORMACIÓN NUTRICIONAL TEÓRICA Y ANALIZADA: CADA 250 GR DE PULPA ASÉPTICA, CONTIENE:



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión	de	27-12-07
			N° de Revisión		00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS		Código		SGC-MH-004
			Página		25 DE 41

- CALORÍAS 14.08
- CARBOHIDRATOS 0.038 G
- PROTEÍNAS 0.025 G
- GRASA 11.33 G
- SAL 0.35 G
- COLESTEROL 0.0 G

CADA 250 G DE UNA PULPA ASÉPTICA PROPORCIONA LOS SIGUIENTES NUTRIENTES:


- VITAMINA A 3.300 UI
- VITAMINA B2 1.33 MG
- VITAMINA B12 1.55 MCG

NOTA: ESTAS PROPIEDADES VARÍAN DE ACUERDO A LA VARIEDAD DE LA FRUTA.

Del Envase:

Empaque primario:



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	26 DE 41

PRESENTACIÓN 250 G: FUNDA ASÉPTICA

PRESENTACIÓN DE 50KG: TANQUES

Qué presentación tiene? PESO 250 - 500 Y 1000 G.

Especificaciones de empaque: LAS ESPECIFICACIONES DE EMPAQUE SON GENERADAS POR NUESTROS CLIENTES DADAS LAS ESPECIFICACIONES DE NUESTRO EMPAQUE.

Descripción del Uso: INGREDIENTES, CONTENIDO, FORMA DE ALMACENAR UNA VEZ ABIERTO, INFORMACIÓN NUTRICIONAL TEÓRICA.

Referencia: DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE AL PROCESO DE PRODUCCIÓN

CODIGO PROCEDIMIENTOS


IMP-01 RECIBIR, DESPACHAR MATERIAS PRIMAS E INSUMOS EN BÁSCULA

ICO-01 COMPRA, RECEPCIÓN, MANIPULACIÓN, TOMA DE MUESTRA, ALMACENAMIENTO, SONDEO Y ENTREGA DE MATERIA PRIMA

ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
INTERNO

USO



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	27 DE 41


- MPL-01 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS PARA SOLICITAR INSUMOS PARA LA PRODUCCIÓN
- MQA-01 MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE ENVASADO
- IQA-01 INSPECCIONAR MATERIAL DE EMPAQUES EN RECEPCIÓN
- IQA-02 MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO, PRESERVACIÓN Y ENTREGA DE MATERIAL DE EMPAQUE
- FQA-01 MONITOREO MICROBIOLÓGICO Y EVALUACIÓN SANITARIA
- IPT-01 MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO, PREVENCIÓN ENTREGA DE PRODUCTOS TERMINADOS

RESUMEN DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

LA DESCRIPCIÓN DE PROCESO SE DIVIDE EN DOS ETAPAS:

1) RECEPCION, ALMACENAMIENTO Y PROCESO DE PULPAS ASEPTICAS:

RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS. LA FRUTA SE RECIBE EN CAMIONES ESTOS INGRESAN AL ÁREA DE BÁSCULA DONDE SE PESAN, LUEGO SE DIRIGEN AL ÁREA DE RECEPCIÓN

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	28 DE 41

DE MATERIA PRIMA PARA EL RESPECTIVO MUESTREO SEGÚN PROCEDIMIENTO COMPRA, RECEPCIÓN, MANIPULACIÓN, TOMA DE MUESTRA, ALMACENAMIENTO, SONDEO Y ENTREGA DE MATERIA PRIMA.


A LA MUESTRA SE LE HACE ANÁLISIS FÍSICO QUÍMICOS, UNA VEZ QUE EL RESULTADO DEL ANÁLISIS ESTE DENTRO DE ESPECIFICACIONES, EL BODEGUERO DE MATERIA PRIMA ORDENA SE DESCARGUE EL CAMIÓN SIGUIENDO EL PROCEDIMIENTO.

Descarga de camiones. SE PROCEDE AL ALMACENAMIENTO DE LA FRUTA PARA SU POSTERIOR VOLTEO EN LA LÍNEA CORRESPONDIENTE.

Almacenamiento en cámaras de maduración y/o fruta fresca: DEPENDIENDO DEL GRADO DE MADURACIÓN DE LA FRUTA PREVIO A LAS ESPECIFICACIONES DE LA FRUTA.

Volteo de la fruta hacia línea de proceso: UNA VEZ QUE EL JEFE Y/O COORDINADOR DE BODEGA DE MATERIA PRIMA CONOCE EL PLAN DE PRODUCCIÓN, REALIZA LA SOLICITUD DE MATERIA PRIMA VÍA MAIL Y/O TELEFÓNICA, EN ESE MOMENTO EL COORDINADOR COMPRAS, INDICA EL NÚMERO DE CAMIONES Y LA CANTIDAD DE ACUERDO A LA DISPONIBILIDAD DE LA FRUTA EN EL MERCADO. CON ESTA INFORMACIÓN SE ELABORA EL PROGRAMA DIARIO, QUE JUNTO CON LAS CONDICIONES DE OPERACIÓN SON ENTREGADAS AL OPERADOR DE VOLTEO PARA SU EJECUCIÓN.




 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	29 DE 41

PRETRATAMIENTO DE FRUTA DE PO: EXISTEN DOS PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO: SIMPLE Y CONCENTRADO.

PROCESO SIMPLE:

1. LLENAR EL TANQUE DE VOLTEO DE 27 TONELADAS DE FRUTA, Y TOMAR UNA MUESTRA PARA REALIZAR LOS ANÁLISIS DE BRUX, ACIDEZ Y COLOR.
2. LLENAR EL VOLTEADOR CON AGUA Y LA SOLUCIÓN DE CLORO PARA EL LAVADO DE LA FRUTA.
3. LUEGO DEL LAVADO DE LA FRUTA ÉSTA ES TRANSPORTADA POR LAS BANDAS HACIA EL TANQUE DEL EVAPORADOR.
4. SE ADICIONA ÁCIDO FOSFÓRICO (5 LTS AL 85 %), AGITARLO POR ESPACIO DE UNA 1,5 HORA
5. SE ALMACENA, Y EL MATERIAL ESTA LISTO PARA EL OTRO PROCESO.

2) PREPARACION Y ENVASADO DE PULPAS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	30 DE 41

UNA VEZ QUE EXISTA MATERIAL CON LAS ESPECIFICACIONES DETALLADAS DE LA MATERIA PRIMA, SE SACA UNA MUESTRA PARA REALIZAR ANÁLISIS DE ACIDEZ, BRUX, COLOR Y PH, CON LA FINALIDAD DE CONOCER LAS CONDICIONES DE CALIDAD DE LA PULPA ANTES DE ENVASAR EL PRODUCTO.


Pre-tratamiento: PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DEL JUGO SE ABLANDA LA FRUTA, MANGO Y GUAYABA SE UTILIZA VAPOR, PARA FRUTAS MÁS RESISTENTES COMO LA GUAYABA SE HACE UNA PRECOCCIÓN EN AGUA HIRVIENTE POR CINCO MINUTOS.

EN LA INDUSTRIA ES COMÚN LA UTILIZACIÓN DE ENZIMAS APROPIADAS PARA INCREMENTAR LA EXTRACCIÓN.

Pulpatado: PARA SEPARAR LA PULPA DE LAS FRUTAS DE LA CÁSCARA Y SEMILLAS, SE UTILIZA UN PULPATADOR CON UN TAMIZ FINO (NO. 14), EN CASO DE OBSERVAR LA PRESENCIA DE PEPAS O FIBRA EN EL PRODUCTO SE REFINA, UTILIZANDO UN TAMIZ NO. 24. EN LA PULPA SE DEBE ANALIZAR SÓLIDOS SOLUBLES, PH, ÁCIDEZ Y CONTAJE TOTAL DE MICROORGANISMOS) PARA CONOCER LA CALIDAD DEL PRODUCTO OBTENIDO.

Envasado: DEPENDIENDO DEL MERCADO CONSUMIDOR, LA PULPA DE FRUTA SE PUEDE ENVASAR EN FUNDAS DE ALUMINIO, DE POLIPROPILENO, O EN TACHOS PLÁSTICOS.



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	31 DE 41

Tratamiento de conservación: PARA EXTENDER EL TIEMPO DE VIDA ÚTIL DEL PRODUCTO SE UTILIZA UN MÉTODO DE CONSERVACIÓN, EL CUAL DEPENDERÁ DEL DESTINO DEL PRODUCTO, ASÍ:

Congelación: LA PULPA SE CONGELA RÁPIDAMENTE, SI LA TEMPERATURA DE MANTENIMIENTO ES DE -18°C., EL TIEMPO DE CONSERVACIÓN ES DE MÁXIMO UN AÑO. SU USO ES DOMÉSTICO O INDUSTRIAL.


Conservación química: EN LA PULPA SE AGREGAN CONSERVANTES, EN UNA PROPORCIÓN NO MAYOR A 0.1% DEPENDIENDO EL TIEMPO DE CONSERVACIÓN ESPERADO. CON ESTE TRATAMIENTO SE CONSERVA LA PULPA MÁXIMO 5 MESES, SU USO ES GENERALMENTE INDUSTRIAL (MERMELADAS, HELADOS).

Embalaje: CUANDO EL PRODUCTO SE COMERCIALIZA POR UNIDADES SE EMBALA EN CAJA QUE CONTIENE UN NÚMERO DETERMINADO DE UNIDADES

Tarea 4: Elaborar un diagrama de flujo

EN EL DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO SE IDENTIFICA EL NÚMERO DE ETAPAS Y LOS PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL PARA LA ELABORACIÓN DE UNA PULPA ASÉPTICA.



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	32 DE 41

Tarea 5: Verificación del Diagrama de Flujo en Sitio

EL EQUIPO HACCP VERIFICÓ QUE CADA ETAPA DEL DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ELABORACIÓN DE LA PULPA ASÉPTICA FUERA UNA REPRESENTACIÓN REAL DEL PROCESO A TRAVÉS DE UN RECORRIDO A LO LARGO DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN.


Tarea 6: Listar todos los peligros potenciales asociados con cada etapa de proceso y considerar cualquier medida para controlar los peligros identificados

EL ANÁLISIS DE RIESGO (PRINCIPIO # 1 HACCP) PARA CADA UNA DE LAS ETAPAS DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE UNA PULPA ASÉPTICA CON SU RESPECTIVO ANÁLISIS DE RIESGO ESTÁ DEFINIDO EN EL FORMATO ESTABLECIDO.

PRINCIPIO 2: IDENTIFICAR LOS PUNTOS CRITICOS DE CONTROL (PCC)

Tarea 7: Aplicación de un árbol de decisiones HACCP a cada etapa del proceso para determinar los puntos críticos de control



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión de	27-12-07
	MANUAL DE HACCP		N° de Revisión	00
			Código	SGC-MH-004
	ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS		Página	33 DE 41

PARA IDENTIFICAR LOS PCC A CADA UNA DE LAS ETAPAS DEL PROCESO, SE UTILIZA LA METODOLOGÍA DEL “ÁRBOL DE DECISIONES” Y SE REGISTRA EN EL FORMATO ESTABLECIDO.

EL ÁRBOL DE DECISIONES TIENE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

P1: ¿EXISTEN MEDIDAS DE CONTROL?

P2: ¿ESTÁ ESPECÍFICAMENTE DISEÑADA LA ETAPA PARA ELIMINAR UN PELIGRO O REDUCIR SU POSIBLE OCURRENCIA A UN NIVEL ACEPTABLE?

P3: ¿PODRÍA OCURRIR LA CONTAMINACIÓN CON PELIGROS IDENTIFICADOS POR ENCIMA DE LOS NIVELES ACEPTABLES O PODRÍAN ESTOS LLEGAR A NIVELES INACEPTABLES?


P4: ¿ELIMINARÁ UNA ETAPA SUBSIGUIENTE LOS PELIGROS IDENTIFICADOS O LOS REDUCIRÁ A UN NIVEL ACEPTABLE?

PRINCIPIO 3, 4, 5, 6, 7:

PRINCIPIO 3: ESTABLECER LIMITES CRÍTICOS

PRINCIPIO 4: ESTABLECER UN SISTEMA PARA MONITOREAR EL CONTROL DE PCC



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	34 DE 41

PRINCIPIO 5: ESTABLECER LA ACCIÓN CORRECTIVA A SER TOMADA CUANDO EL MONITOREO INDICA QUE UN PCC PARTICULAR UNO ESTA BAJO CONTROL

PRINCIPIO 6: ESTABLECER PROCEDIMIENTOS DE VERIFICACIÓN PARA CONFIRMAR QUE EL SISTEMA HACCP ESTA TRABAJANDO EFECTIVAMENTE

PRINCIPIO 7: ESTABLECER LA DOCUMENTACIÓN CONCERNIENTE A TODOS LOS PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS APROPIADOS PARA ESTOS PRINCIPIOS Y SUS APLICACIONES.


Tareas 8-9-10-11-12:

MONITOREO DE PUNTOS CRITICOS DE CONTROL:

1) GRADOS BRIX Y CONSISTENCIA DE LA FRUTA:

RANGO: MÁX. 20% DEL TOTAL DEL TONELAJE DE LA FRUTA QUE ES PESADO EN LA BÁSCULA.



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	35 DE 41

MONITOREO: EL INSPECTOR DE CALIDAD RECIBE LA FRUTA LA CUAL ES PESADA Y ANALIZADA FÍSICAMENTE PARA DETERMINAR SU GRADO DE MADUREZ.

ANALISTA DEL LABORATORIO CENTRAL REALIZA EL ANÁLISIS DE LA PULPA CADA MEDIA HORA DURANTE TODO EL PROCESO DE LA PULPA UNA VEZ QUE ESTA INGRESA EN EL EVAPORADOR.

ACCIÓN CORRECTIVA: SE RECHAZA EL MATERIAL Y ES DEVUELTO AL PROVEEDOR


VERIFICACIÓN: LOS REGISTROS SON VERIFICADOS Y FIRMADOS POR EL JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

REGISTROS: LOS ANÁLISIS FÍSICOS-QUÍMICOS SON REGISTRADOS EN EL FORMATO ANÁLISIS MICROBIOLÓGICO POR CÓDIGO DE PRODUCTO EN EL LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD, CÓDIGO FQA-01

2) PASTEURIZACION:

LÍMITE CRÍTICO: TEMPERATURA CALIENTE: 75 – 80°C

TEMPERATURA FRÍA: MÁX. 10°C

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión	de	27-12-07	
			N° de Revisión		00	
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS		Código	SGC-MH-004		
			Página	36 DE 41		

MONITOREO: LA TEMPERATURA DE PASTEURIZACIÓN ES MONITOREADA CADA MINUTO POR EL DISPLAY DE CONTROL DE TEMPERATURA, SE OBTIENEN GRÁFICAS DE LA TEMPERATURA ALCANZADA DURANTE EL PROCESO.


ACCIÓN CORRECTIVA: CUANDO NO SE ALCANZA LA TEMPERATURA ESTABLECIDA PARA EL PROCESO, EL EQUIPO REALIZA UN CIERRE AUTOMÁTICO DE LA LÍNEA DE PASTEURIZADO, ABRIENDO UNA VÁLVULA PARA QUE EL PRODUCTO REGRESE AL TANQUE PULMÓN 4A.

VERIFICACIÓN: LOS DATOS DE TEMPERATURA REGISTRADOS SON GRAFICADOS POR EL REGISTRADOR AUTOMÁTICO DE TEMPERATURA. ESTOS GRÁFICOS SE REALIZAN POR CADA DÍA DE PRODUCCIÓN.

SE REALIZAN ANÁLISIS MICROBIOLÓGICOS A LA FASE ACUOSA PASTEURIZADA Y SE REGISTRAN EN EL FORMATO FQA-02

REGISTROS: LAS TEMPERATURAS DEL PROCESO Y LAS ACCIONES CORRECTIVAS SON REGISTRADAS EN EL FORMATO FMA-01

6) pH FASE ACUOSA:

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	37 DE 41

LÍMITE CRÍTICO: MÍNIMO: 4.5

MÁXIMO: 6

MONITOREO: SE REALIZA LA MEDICIÓN DEL PH A CADA PARADA ANTES DE INGRESAR AL ÁREA DE ENVASADO.


ACCIÓN CORRECTIVA: SI EL PH EXCEDE EL LÍMITE MÁXIMO ESTABLECIDO, SE ADICIONA ÁCIDO LÁCTICO; SI SE ENCUENTRA POR DEBAJO DEL LÍMITE MÍNIMO, SE ADICIONA MÁS FASE ACUOSA. LAS CANTIDADES DE ÁCIDO LÁCTICO Y FASE ACUOSA A UTILIZAR SE ENCUENTRAN EN MANUAL DE “ELABORACIÓN DE PULPAS” CÓDIGO SGC-MPD-003

VERIFICACIÓN: LOS REGISTROS SON REVISADOS Y FIRMADOS POR EL COORDINADOR DE TURNO. SE MIDE EL PH AL PRODUCTO FINAL

REGISTROS: EL RESULTADO DEL PH ES REGISTRADA EL FORMATO FPL-01

PARA REGISTRAR LOS PRINCIPIOS 3 – 4 - 5 SE UTILIZA EL FORMATO FQA-02

VERIFICACION DEL SISTEMA:

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS	Código	SGC-MH-004
		Página	38 DE 41


EL SISTEMA ES VERIFICADO MEDIANTE AUDITORÍAS INTERNAS SEGÚN PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR AUDITORÍAS INTERNAS – CÓDIGO SGC-P-007.

FRECUENCIA: MÍNIMO 1 VEZ AL AÑO O CUANDO HAYA CAMBIO QUE PUEDAN AFECTAR A LA INOCUIDAD DEL PRODUCTO:

- CAMBIOS EN LA FORMULACIÓN (MATERIA PRIMA O PRODUCTO FINAL)
- CAMBIOS EN EL PESO.
- CAMBIOS EN EL ARREGLO DEL EQUIPO EN LA PLANTA.
- CAMBIOS EN LOS EQUIPOS DE PROCESO.
- CAMBIOS EN LOS PROGRAMAS DE LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN.
- CAMBIOS EN EL EMPAQUE, ALMACENAMIENTO O SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN.
- CAMBIOS ANTICIPADOS EN EL USO DE PRODUCTO POR PARTE DEL CONSUMIDOR.
- RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN DEL MERCADO QUE INDIQUE ALGÚN RIESGO A LA SALUD ASOCIADO CON EL PRODUCTO Y NO SE VISUALIZÓ INICIALMENTE.

RESPONSABLE: LÍDER DEL EQUIPO HACCP



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión de	27-12-07
			N° de Revisión	00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS		Código	SGC-MH-004
			Página	39 DE 41

EL INFORME DE LA VERIFICACIÓN DEL SISTEMA ES REVISADO POR EL GERENTE DE PLANTA.

PRINCIPIO 7: ESTABLECER LA DOCUMENTACION CONCERNIENTE A TODOS LOS PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS APROPIADOS PARA ESTOS PRINCIPIOS Y SUS APLICACIONES.


COMO SOMOS UNA PLANTA CERTIFICADA ESTE PUNTO DEL SISTEMA HACCP LO HEMOS INCORPORADO A SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001 EN:

- PROCEDIMIENTO PARA CONTROLAR DOCUMENTOS Y DATOS SGC-P-003

DISTRIBUCION

- GERENCIA DE PLANTA
- JEFE DE MANUFACTURA
- JEFE DE LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD
- JEFE DE REFINERÍA
- GERENTE DE MANTENIMIENTO



 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión	de	27-12-07
			N° de Revisión		00
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS		Código		SGC-MH-004
			Página		40 DE 41

APROBACION:

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

ING. LORENA CAJAMARCA

TCNLG.ROBERTO QUISPE

ANALISTA ASEGURAMIENTO DE CALIDAD


LÍDER

HACCP

ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
INTERNO

USO




 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión	de	27-12-07	
			N° de Revisión		00	
	MANUAL DE HACCP ELABORACIÓN DE CONCENTRADOS DE FRUTAS		Código	SGC-MH-004		
			Página	41 DE 41		

APROBADO POR:


ING. REYNA DE ALARCÓN

JEFE DE PLANTA

 FOODS LIFE <i>S.A.</i>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión	de	27-12-07
			Nº de Revisión		00
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		Código		SGC-P-001
			Página		1 de 16

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2 ALCANCE.....	2
3. REFERENCIAS.....	3
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.....	5
5.1 MÉTODO DE CREACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS	5
5.2 ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS	5
5.3 ENCABEZADO DE PÁGINA	7
5.4 ESTRUCTURA DEL CONTENIDO	12
5.5 ESTRUCTURA Y COMPONENTES DE PROCEDIMIENTOS	12
5.6 PIE DE PÁGINA	15
6. REGISTROS / FORMULARIOS.....	15
6.1 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS, CÓDIGOS SGC-L-001.....	15
6.2 LISTA MAESTRA DE REGISTROS, CÓDIGOS SGC-L-002.....	16

 FOODS LIFE <i>S.A.</i>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión	de	27-12-07	
			N° de Revisión		00	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS		Código		SGC-P-001	
			Página		2 de 16	

1. OBJETIVO


Estandarizar los formatos y la metodología utilizada por FOODS LIFE S.A. para elaborar los documentos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.

2 ALCANCE

Este documento es aplicable como guía para la elaboración de todos los procedimientos, técnicas de análisis y formatos exigidos y generados por el Sistema de Gestión de Calidad.

El alcance de este procedimiento no incluye la documentación e información externa, ni los declarados como formato libre, y se aplica a los siguientes documentos del Sistema de Gestión de Calidad:

- Manual de Calidad
- Procedimientos
- Instructivos

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		Nº de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código	SGC-P-001
		Página	3 de 16

- Formatos de Registros

3. REFERENCIAS

- ISO 9001: 2000 Sistema de Gestión de Calidad
- Norma ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de Calidad Fundamentos y Vocabulario
- Procedimiento de Control de Documentos PCD-001

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **ISO 9001:2000:** International Standard of Organization version 2000
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **Manual:** Es una recopilación directa de todos los procedimientos y actividades documentadas del Sistema de Gestión de Calidad.

<i>FOODS LTFB</i> S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Nº de Revisión	00
		Código	SGC-P-001
		Página	4 de 16

- **Procedimientos:** Documentos que describen como se debe realizar una actividad en forma general indicando los responsables y los formatos a utilizar para documentar la actividad.
- **Instructivos:** Documentos que describen en forma narrativa o paso a paso la secuencia de una actividad, constituyen un soporte para el control de un procedimiento.
- **Documentos:** Información y su medio de soporte.
- **Técnicas de Análisis:** Tipo de Procedimiento Técnico que detalla como realizar una actividad de acuerdo a una norma y/o especificación. La secuencia de realización incluye el equipo o material a utilizar.
- **Listas, Tablas:** Cuadros, o relaciones en que está dispuesta la información para facilitar una actividad.
- **Formato libre:** Es la característica de un formulario de no tener un diseño único establecido.
- **Formulario:** Es una plantilla normalizada donde se colocan datos.
- **Registro:** Es un documento que evidencia una actividad. Es un formulario que contiene datos.

<i>FOODS LIFE</i> S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Nº de Revisión	00
		Código	SGC-P-001
		Página	5 de 16

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1 MÉTODO DE CREACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Cualquier colaborador que forme parte de Foods Life S.A. puede solicitar la creación, eliminación o modificación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a lo establecido en el “Procedimiento Control de Documentos código SGC-P006”

Un documento se considera como parte del SGC si está registrado en la “Lista de Maestra de Documentos SGC-L-001”

Para que un documento sea aprobado por la persona anotada en esta lista, dicho documento debe ser identificado y revisado previamente por el Representante SGC ISO 9001:2000.

5.2 ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS

En FOODS LIFE S.A. se reconocen los siguientes tipos de documentos:

<i>FOODS LTFB</i> S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Nº de Revisión	00
		Código	SGC-P-001
		Página	6 de 16

JERARQUIA	TIPOS DE DOCUMENTOS
01	Política, Manual de Gestión de Calidad, Objetivos, Manual HACCP, Plan de Calidad, Plan HACCP, Estructura y Responsabilidad, Revisión por la Dirección, BPM, SSOP, Legislación
02	Procedimientos Generales Auditorías Producto no conforme Acciones preventivas y correctivas Control de documentos Control de Registros
03	Formularios Matrices Comunicaciones

Para asegurar la normalización y legibilidad de los documentos, toda la información contenida en los mismos debe ser escrita con letra CALIBRI para títulos, subtítulos y texto, utilizando letra tamaño # 12 cuando sea aplicable, para los encabezados serán elaborados tomando el mismo tipo de letra como

<i>FOODS LIFE</i> S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código	SGC-P-001
		Página	7 de 16

base, aceptándose modificaciones en el tamaño de la letra cuando sea necesario.

5.3 ENCABEZADO DE PÁGINA

Todos los documentos elaborados por FOODS LIFE S.A., a excepción de los formatos, que formen parte del alcance de este procedimiento en el Sistema de Gestión de Calidad deben contener en todas las hojas un encabezado que contenga la siguiente información:


01	02	Fecha Emisión de	04
		N° de Revisión	05
	03	Código	06
		Página	07

01 Logo y Nombre de la empresa



FOODS LIFE S.A.

02 Subtítulo del Documento

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07	
		N° de Revisión	00	
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código	SGC-P-001	
		Página	8 de 16	

03 Nombre del Documento


04 Fecha de Emisión

Fecha, día/mes/año

05 Número de Revisión del Documento

Se identifica con un número arábigo, Para el caso de Manuales, Instructivos, Procedimientos y Formatos nuevos el nivel de la versión comienza por el cero (00) para la primera emisión del documento y la fecha del día de cambio de la versión.

Para el caso de los Formatos de Registros que han sido elaborados y utilizados antes de la implementación del SGC, que ya tienen un nivel de versión, al ser actualizados de acuerdo a lo que dice este procedimiento, se mantendrá la secuencia de revisión anterior y a partir de cuando se realice una nueva modificación y cambio de versión se empezará a realizar el control de cambios junto con la fecha de aprobación de la nueva versión. Esto quedará registrado en la “Lista Maestra de Registro código SGC-L-002” con la leyenda “Inicio de Control” al lado del número de versión vigente.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código	SGC-P-001
		Página	9 de 16

06 Código del Documento

Los documentos incluidos en el alcance de este procedimiento se identificarán por medio de un código alfanumérico de tres partes:

PWNY – X – 000

Donde PWNY identifican la sección o departamento que genera el Documento:

DEPARTAMENTO	CODIFICACIÓN
Sistema de Gestión de Calidad	SGC
Alta Dirección	DIR
Administración, Recursos Humanos	ADM
Ventas, Exportación y Comercialización	VEC
Producción	PL

<i>FOODS LIFE</i> S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Nº de Revisión	00
		Código	SGC-P-001
		Página	10 de 16

Control de Calidad y Laboratorio	QA
Bodegas	BO
Limpieza y Sanitización	HIG
Mantenimiento	MNT
Sistemas	SIS

La siguiente letra X identifica el tipo de documento:

- M = Manual**
- Z = Matriz**
- P = Procedimiento**
- I = Instructivo de trabajo**
- E = Especificación técnica**
- F = Formatos / Registros**
- A = Técnicas / Análisis**
- L = Listados / Listas**

<i>FOODS LTFB</i> S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Nº de Revisión	00
		Código	SGC-P-001
		Página	11 de 16

Cuando se requiera se podrá utilizar dos letras adicionales para detallar un tipo especificación, Ejemplo: PP-EPT-001: (Especificación Producto Terminado) codificando de la siguiente manera:

PT = Producto Terminado

MP = Materia Prima

ME = Material de Empaque

I = Insumos de Fabricación

PQ = Productos Químicos

Los tres últimos dígitos XXX indican el número de documento, del 001 en adelante.

07 Paginación

<i>FOODS LIFE</i> S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Nº de Revisión	00
		Código	SGC-P-001
		Página	12 de 16

Todas las páginas se enumeran automáticamente de acuerdo a la cantidad de hojas que se necesiten para narrar el procedimiento, indicando además el total páginas que compone el documento. Ej. # / #.

5.4 ESTRUCTURA DEL CONTENIDO

Los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de Foods Life S.A., se desarrollan teniendo en consideración la estructura que se detalla luego del siguiente punto:

5.5 ESTRUCTURA Y COMPONENTES DE PROCEDIMIENTOS

La organización de los puntos contenidos por el procedimiento debe efectuarse siguiendo un orden numérico así:

1. Objetivo

<i>FOODS LIFE</i> S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Nº de Revisión	00
		Código	SGC-P-001
		Página	13 de 16

2. Campo de Aplicación (Alcance)

3. Referencias

4. Definiciones

5. Desarrollo del Procedimiento

6. Registros / Formularios

7. Anexos

Cuando un punto no es considerado dentro de un procedimiento se colocará bajo el mismo las palabras No Aplica.

1. OBJETIVO

Explica el propósito o finalidad para el cual ha sido desarrollado el procedimiento.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

<i>FOODS LIFE</i> S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Nº de Revisión	00
		Código	SGC-P-001
		Página	14 de 16

Describirá claramente el alcance y el campo de aplicación del documento.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Se describirá en la matriz de responsabilidades código SGC-Z-001.

4. DEFINICIONES

Se indicará el significado de aquellas palabras que pueden llevar a confusión en la redacción del documento.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Se menciona el nombre del documento relacionado con su respectivo código.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

<i>FOODS LTFB</i> S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Nº de Revisión	00
		Código	SGC-P-001
		Página	15 de 16

Presenta una descripción narrativa de las actividades requeridas para desarrollar un proceso. Aquí es necesario identificar cuando sea aplicable Quién, Cómo, Dónde y Cuándo se realiza una actividad.

7. REGISTROS / FORMULARIOS

Indica una lista de la evidencia que genera la aplicación del procedimiento, estos pueden ser los formularios del SGC.

5.6 PIE DE PÁGINA

Todos los documentos Procedimientos, Formatos, etc. deben especificar en el sector derecho del documento, si es una copia controlada o no controlada. El pie de página tendrá letra CALIBRI y sólo estará presente en todas las hojas.

En el caso de los Formatos que se impriman para registrar datos (Registros) no debe ir el pie de pagina.

6. REGISTROS / FORMULARIOS

6.1 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS, CÓDIGOS SGC-L-001


<i>FOODS LFB</i> S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Nº de Revisión	00
		Código	SGC-P-001
		Página	16 de 16

6.2 LISTA MAESTRA DE REGISTROS, CÓDIGOS SGC-L-002

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	Código	SGC-P-002
		Página	1 DE 6

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	2
4. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	2
5. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.....	2
5.1 IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS.....	2
5.2 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA	3
5.3 MANEJO DE DOCUMENTACIÓN INTERNA Y EXTERNA	4
6. ANEXOS.....	6
6.1 Formato de Ingreso y Egreso de Comunicaciones código SGA-F-001.....	6

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	Código	SGC-P-002
		Página	2 DE 6

1. OBJETIVO

ESTABLECER EL PROCEDIMIENTO PARA MANEJAR, CONTROLAR Y REGISTRAR LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS RELACIONADAS CON EL SGC ISO 9001:2000.

2. ALCANCE

ES APLICABLE AL SITIO DE FOODS LIFE S.A. Y A LOS DOCUMENTOS COMO COMUNICACIONES, OFICIOS, MEMORANDOS, INFORMES, ETC., QUE SON RELATIVOS AL SGC Y QUE SON GENERADOS TANTO DENTRO COMO FUERA DE LA PLANTA.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

SE DEFINE EN LA MATRIZ DE RESPONSABILIDADES CÓDIGO SGA-Z-001.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS


MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CÓDIGO SGC-MGC-001

PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN-CONTROL DE DOCUMENTOS CÓDIGO SGC-P-003

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS DEL SGC CÓDIGO SGC-P-006.

5. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

5.1 IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	Código	SGC-P-002
		Página	3 DE 6

PARA LOS FINES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE FOODS LIFE S.A., SE CONSIDERARÁN COMO PARTES INTERESADAS LAS SIGUIENTES ENTIDADES:

A) INTERNAS:

- AUTORIDADES, EMPLEADOS Y TRABAJADORES.
- EMPRESA DE SEGURIDAD.
- EMPLEADOS DEL SERVICIO DEL COMEDOR.

B) EXTERNAS:

- PROVEEDORES.
- CONTRATISTAS / SUBCONTRATISTAS.
- EMPRESAS VECINAS.
- COMUNIDAD LOCAL.
- ORGANISMOS DE CONTROL
- COMPAÑÍAS ASEGURADORAS.
- PRENSA, RADIO, TV.

5.2 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA

LA COMUNICACIÓN INTERNA RESPECTO A ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS, METAS, OBJETIVOS Y POLÍTICA AMBIENTAL, Y OTROS TEMAS AFINES SE REALIZARÁN MEDIANTE LOS SIGUIENTES MEDIOS:

- CHARLAS DE SENSIBILIZACIÓN,
- MEMORANDO
- CORREO ELECTRÓNICO
- CIRCULARES

FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	Código	SGC-P-002
		Página	4 DE 6

- REUNIONES INTERNAS CON EL PERSONAL DE TURNO DEL SITIO.
- CARTELERAS DE NOTICIAS

5.3 MANEJO DE DOCUMENTACIÓN INTERNA Y EXTERNA

EL RESPONSABLE DEL SGC SERÁ LA ENCARGADA DE CONTROLAR, REVISAR, REGISTRAR Y EFECTUAR EL SEGUIMIENTO Y EFECTIVIDAD DE TODAS LAS COMUNICACIONES, EN EL FORMATO DE INGRESO Y EGRESO DE COMUNICACIÓN CÓDIGO SGC-F-001, Y RECEPCIÓN DE TODAS LAS COMUNICACIONES DOCUMENTADAS Y CORRESPONDENCIA TANTO INTERNA COMO EXTERNA; ASÍ COMO EN ESTE MISMO REGISTRO SE DEBERÁ HACER CONSTAR LAS DOCUMENTACIONES NO DOCUMENTADAS (MENSAJES O DISPOSICIONES VERBALES O LLAMADAS TELEFÓNICAS).

LAS COMUNICACIONES EXTERNAS PODRÁN SER DIRECTAS (EN PERSONA, CARTAS U OFICIOS) O INDIRECTAS (ARTÍCULOS, ENTREVISTAS O COMENTARIOS EN DIARIOS, REVISTAS, RADIO U OTROS MEDIOS DE COMUNICACIÓN) CUALQUIER PERSONA DE LA ORGANIZACIÓN PODRÁ RECIBIR COMUNICACIONES DE LAS PARTES INTERESADAS EXTERNAS, INCLUYENDO GUARDIAS DE SEGURIDAD.

UNA VEZ CONSTATADA LA RECEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN DOCUMENTAL AMBIENTAL; POR PARTE DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN; ESTE COMUNICARÁ A LA DIRECCIÓN DEL SGC LA INFORMACIÓN CONCERNIENTE A COMUNICACIONES EXTERNAS, UNA VEZ QUE LA DIRECCIÓN CONOZCA ESTE

FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	Código	SGC-P-002
		Página	5 DE 6

PARTICULAR SE COMUNICARÁ AL RESPONSABLE DEL SGC DEL SITIO LA INSTRUCCIÓN PERTINENTE; QUIEN SERÁ EL ENCARGADO DE CONTESTAR LAS COMUNICACIONES EXTERNAS, PARA QUE SEAN SUSCRITAS POR LA DIRECCIÓN, DE TODA LA DOCUMENTACIÓN QUE TENGAN RELACIÓN A OBSERVACIONES E INCUMPLIMIENTOS LEGALES DE LA ACTIVIDAD RELACIONADA CON LA OPERACIÓN DE LA PLANTA, INQUIETUDES DE PARTES INTERESADAS EXTERNAS, REQUERIMIENTOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN COLECTIVA, O REQUERIMIENTOS DE OTRAS. ÉSTA TAREA SE LA REALIZA CON LA FINALIDAD DE SATISFACER LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DE ORGANISMOS DE CONTROL, ENTIDADES EXTERNAS Y TERCEROS, QUE REQUIERAN INFORMACIÓN SOBRE TEMAS DE CALIDAD NUESTRA COMPETENCIA.

ADEMÁS DEBERÁ SER PROCESADA Y TRAMITADA INMEDIATAMENTE LA DOCUMENTACIÓN A FIN DE PODER CUMPLIR CON LOS PLAZOS PREVISTOS POR ENTES EXTERNOS EN SUS REQUERIMIENTOS.

EL ARCHIVO DE TODAS LAS COMUNICACIONES DEL SGC ES ALMACENADO EN UNA CARPETA IDENTIFICADA COMO “SGC COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS”, BAJO CUSTODIA DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN CONSTITUIDA POR EL RESPONSABLE DEL SGC DEL SITIO.

UNA VEZ ANALIZADO Y COORDINADO CON LA UNIDAD O AUTORIDAD COMPETENTE, EL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PROCEDE A CONTESTAR LA COMUNICACIÓN, PARA QUE LUEGO DE SUS SUSCRIPCIÓN PROCEDER A


FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07	
		N° de Revisión	00	
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	Código	SGC-P-002	
		Página	6 DE 6	

REGISTRARLA Y DESPACHARLA UTILIZANDO EL FORMATO DENOMINADO FORMA DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS CÓDIGO SGC-F-001.

LAS COMUNICACIONES EXTERNAS PROVENIENTES DE PARTES INTERESADAS DEL SECTOR RELACIONADAS CON REQUISITOS LEGALES SE LAS RECEPTARÁ EN LA CARPETA DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS E INMEDIATAMENTE SERÁN CONOCIDAS POR EL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.

6. ANEXOS

6.1 Formato de Ingreso y Egreso de Comunicaciones código SGA-F-001

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión	de	27-12-07
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		N° de Revisión		00
			Código		SGC-P-003
			Página		1 DE 14

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	3
4. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	3
5. CONTENIDO DEL PROCEDIMIENTO DOCUMENTOS RELACIONADOS.	3
5.1 Código del Documento.....	3
5.2 Contenido de los documentos.....	4
5.3 Elaboración de documentos del SGC.....	5
5.4 Revisión, Aprobación, Distribución y difusión de documentos del SGC.....	8
5.5 Cambios en los documentos.....	10
5.6 INCORPORACIÓN Y/O RETIRO DE DOCUMENTOS.....	11
5.7 CONTROL EN LOS DOCUMENTOS INTERNOS DEL SGC.....	12
5.7.1. Versión Vigente.....	12
5.8 CONTROL EN LOS DOCUMENTOS EXTERNOS DEL SGC.....	14
6. ANEXOS.....	14
6.1 Lista maestra de documentos código SGC-L-001.....	14
6.2 Solicitud de actualización de documentos código SGA-F-002.....	14
6.3 Solicitud de para la creación y/o retiro de documentos código SGA-F-003....	14



FOODS LIFE S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL
DE DOCUMENTOS**

Fecha Emisión	de	27-12-07
----------------------	-----------	----------

N° de Revisión	00
-----------------------	----

Código	SGC-P-003
---------------	-----------

Página	2 DE 14
---------------	---------



FOODS LIFE S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-P-003
Página		3 DE 14

1. OBJETIVO

ESTABLECER EL PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC); COMO SU IDENTIFICACIÓN, CONTENIDO, ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ACTUALIZACIÓN.

2. ALCANCE

EL ALCANCE DEL PRESENTE DOCUMENTO APLICA A LOS DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REALIZADAS POR FOODS LIFE S.A.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

SE DEFINE EN LA MATRIZ DE RESPONSABILIDADES CÓDIGO SGC-Z-001.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS


MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD CÓDIGO SGA-MGC-001

5. CONTENIDO DEL PROCEDIMIENTO DOCUMENTOS RELACIONADOS

5.1 Código del Documento

LOS MANUALES, PROCEDIMIENTOS Y FORMULARIOS ESTARÁN SUJETOS A LA SIGUIENTE NOMENCLATURA DE CÓDIGOS:

COPIA CONTROLADA

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha de Emisión	27-12-07
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		N° de Revisión	00
			Código	SGC-P-003
			Página	4 DE 14

5.2 Contenido de los documentos

1. CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS TENDRÁN EL SIGUIENTE CONTENIDO MÍNIMO:

LA PRIMERA HOJA TENDRÁ LO SIGUIENTE:

EL ÍNDICE, QUE IDENTIFICARÁ EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO Y LAS RESPECTIVAS PÁGINAS.


AL FINAL DE ÉSTA, SE INCLUIRÁ EL CUADRO DONDE SE INDICA A LOS RESPONSABLES DE ELABORAR, REVISAR Y APROBAR EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO, CON LAS RESPECTIVAS FIRMAS.

EL DOCUMENTO TENDRÁ LOS SIGUIENTES TÍTULOS:

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DOCUMENTOS RELACIONADOS
5. CONTENIDO
6. ANEXOS

2. CONTENIDO DEL MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD:

LA PRIMERA HOJA TENDRÁ LO SIGUIENTE:

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha de Emisión	27-12-07
			N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		Código	SGC-P-003
			Página	5 DE 14

EL ÍNDICE, QUE IDENTIFICARÁ EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO Y LAS RESPECTIVAS PÁGINAS.

AL FINAL DE ÉSTA, SE INCLUIRÁ EL CUADRO DONDE SE INDICA A LOS RESPONSABLES DE ELABORAR, REVISAR Y APROBAR EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO, CON LAS RESPECTIVAS FIRMAS.

EL DOCUMENTO TENDRÁ COMO MÍNIMO LO SIGUIENTE:

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. CONTENIDO
4. ANEXOS

3. FORMULARIOS, PROGRAMAS, ACTAS, ETC,:

EL FORMATO DE ESTOS DOCUMENTOS ES LIBRE, DEPENDE DE SU OBJETIVO Y DEBERÁ INCORPORAR AL FINAL DEL DOCUMENTO QUE LO GENERA, ESTO ES AL FINAL DE LOS MANUALES, PROCEDIMIENTO O INSTRUCTIVOS, CUANDO SEA APLICABLE Y DEBERÁ INCLUIR UN NOMBRE Y CÓDIGO DEL DOCUMENTO, DE ACUERDO AL NUMERAL 5.1.

LOS FORMULARIOS SE APRUEBAN CON EL CONTENIDO DEL MANUAL, PROCEDIMIENTO, INSTRUCTIVO O DOCUMENTO DONDE SE GENERAN.

5.3 Elaboración de documentos del SGC



FOODS LIFE S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-P-003
Página		6 DE 14

EL RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO, INSTRUCTIVO, GUÍA, TABLA, ESPECIFICACIÓN DEBE ESTRUCTURAR Y REDACTAR EL DOCUMENTO CUANDO APLIQUE, EN BASE A LOS SIGUIENTES CRITERIOS:

Título.- NOMBRE DEL DOCUMENTO. VA INCLUIDO EN EL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO.

Objetivo.- FINALIDAD DEL DOCUMENTO, DEFINE EL FIN (POR QUÉ Y PARA QUÉ) DEL DOCUMENTO. DEBE INICIAR CON UN VERBO EN INFINITIVO (AR, ER, IR)


Alcance.-. PROCESO O ÁREA DONDE EL DOCUMENTO ES VÁLIDO, INDICA LOS LÍMITES DE ACCIÓN DEL DOCUMENTO, ES DECIR PARA QUE SE EJECUTA O APLICA; Y LAS EXCLUSIONES.

Responsabilidad y Autoridad.- DETERMINACIÓN DEL PERSONAL QUE VIGILA, SUPERVISA Y EJECUTA ACTIVIDADES ESPECÍFICAS ESTABLECIDAS EN LOS DOCUMENTOS.

Documentos Relacionados.- TODOS LOS DOCUMENTOS QUE DE ALGUNA MANERA SE RELACIONAN CON EL PROCEDIMIENTO PRESENTE.

Contenido.- INDICACIÓN DEL RESPONSABLE DE REALIZAR LAS ACTIVIDADES, ASÍ COMO LA DESCRIPCIÓN CRONOLÓGICA Y SECUENCIAL DE LAS MISMAS EN LOS DOCUMENTOS. CORRESPONDEN AL DESARROLLO DE CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DEL DOCUMENTO.

COPIA CONTROLADA

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Código	SGC-P-003
		Página	7 DE 14

Anexos.- LISTA DE FORMATOS, CRONOGRAMAS O SIMILARES MENCIONADOS EN EL DOCUMENTO E INCLUSIÓN DE LOS MISMOS AL FINAL DE LOS DOCUMENTOS.


COMO FORMATO (ENCABEZADO Y PIE DE PÁGINA) DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC DE FOODS LIFE S.A., SE USARÁ EL SIGUIENTE CRITERIO:

LA PRIMERA HOJA DE LOS DOCUMENTOS Y EL RESTO DE HOJAS, TIENEN QUE SEGUIR EL MODELO DEFINIDO EN LAS HOJAS DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO, EN LAS CUALES SE INCLUYE EN EL ENCABEZADO COMO MÍNIMO EL NOMBRE, CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO, N° DE PÁGINAS (INCLUYENDO LOS ANEXOS), REVISIÓN Y FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO.

LA PRIMERA HOJA DE LOS DOCUMENTOS, EN EL PIE DE PÁGINA SE INCLUYE EL CUADRO PARA REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO.

DE LA SEGUNDA HOJA EN ADELANTE, SE INCLUIRÁ ÚNICAMENTE EL ENCABEZADO.

LOS FORMULARIOS, TABLAS, MATRICES, ACTAS, TENDRÁN FORMATO LIBRE Y PODRÁN O NO INCLUIR ENCABEZADO Y SERÁN APROBADOS CONJUNTAMENTE CON EL DOCUMENTO QUE LO GENERE.

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha de Emisión	27-12-07
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		N° de Revisión	00
			Código	SGC-P-003
			Página	8 DE 14

TODOS LOS DOCUMENTOS SON EXAMINADOS AL MENOS ANUALMENTE POR LOS RESPONSABLES DE SU ELABORACIÓN, SERÁN MODIFICADOS SEGÚN LAS NECESIDADES POR LOS ENCARGADOS DE GENERARLOS.

5.4 Revisión, Aprobación, Distribución y difusión de documentos del SGC.

- REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC

LOS RESPONSABLES DE ELABORAR LOS DOCUMENTOS SERÁN LOS FUNCIONARIOS QUE EJECUTAN LAS ACTIVIDADES.

EL RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO PROCEDERÁ DE LA SIGUIENTE MANERA:

DESARROLLA EL BORRADOR DEL DOCUMENTO DE ACUERDO AL NUMERAL 5.1, 5.2 Y 5.3 DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO.

ELABORA EL BORRADOR CON LOS INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

CUANDO EL DOCUMENTO HA SIDO CONCLUIDO, EL RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN, FIRMA EN LA PRIMERA HOJA EL ÁREA DE "ELABORADO POR" Y LO PRESENTA AL RESPONSABLE DEL PROCESO O ACTIVIDAD (JEFE) PARA QUE LO REVISE Y LO APRUEBE.

UNA VEZ REVISADO Y APROBADO DICHO DOCUMENTO, ESTE ES DIFUNDIDO POR EL RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN.



FOODS LIFE S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL
DE DOCUMENTOS**

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-P-003
Página		9 DE 14

- DISTRIBUCIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC

EL RESPONSABLE DEL SGC DEL SITIO SE ENCARGARÁ DE LA DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC, SE ASEGURARÁ QUE LOS DOCUMENTOS ESTÉN DISPONIBLES EN LOS SITIOS DE USO, PARA LO CUAL REALIZARÁN LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

1. IDENTIFICARÁN A LOS FUNCIONARIOS QUE REQUIEREN TENER ACCESO A LOS DOCUMENTOS DEL SGC
2. ENTREGARÁN UNA COPIA FÍSICA O ELECTRÓNICA AL RESPONSABLE DEL PROCESO O ACTIVIDAD, DEL DOCUMENTO QUE REQUIERE PARA CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DEL SGA DE LA PLANTA PROCESADORA.
3. PARA EL CASO DE NUEVOS FUNCIONARIOS, RECIBIRÁN EL DOCUMENTO DE LOS FUNCIONARIOS SALIENTES Y ENTREGARÁN A LOS FUNCIONARIOS NUEVOS; SI SE CREA UNA NUEVA PLAZA DE TRABAJO, ENTONCES SE ENTREGARÁ UN NUEVO DOCUMENTO AL FUNCIONARIO.

EL RESPONSABLE DEL SGC SE ASEGURARÁ QUE LOS INVOLUCRADOS EN LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES, ENTIENDEN Y COMPRENDEN CUALES SON LOS REQUISITOS DEL CLIENTE, AL IGUAL QUE LOS ASPECTOS DE CALIDAD RELEVANTES A SUS ÁREAS DE TRABAJO Y REALIZARÁN LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

COPIA CONTROLADA



FOODS LIFE S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-P-003
Página		10 DE 14

1. REUNIÓN DE DIFUSIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS
2. EXPLICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS DOCUMENTOS DEL SGC
3. VERIFICARÁN QUE LUEGO DE LA FECHA DE EMISIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, ESTOS SE CUMPLEN Y SE IMPLANTAN DENTRO DE LA PLANTA PROCESADORA.
4. CUANDO SE TRATE DE NUEVO PERSONAL EN FOODS LIFE S.A., DEBERÁ SER DIFUNDIDOS LOS PROCEDIMIENTOS APLICABLES A SUS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DENTRO DEL SITIO.

5.5 Cambios en los documentos

EL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN Y/O EL REPRESENTANTE DEL SGC DE FOODS LIFE S.A. SERÁN LAS ÚNICAS PERSONAS AUTORIZADAS PARA PODER APROBAR CAMBIOS SOLICITADOS A LOS DOCUMENTOS DEL SGC, UTILIZANDO LA FORMA SGC-F-002, DENOMINADA FORMATO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS, ASEGURÁNDOSE QUE PERMANEZCA LA INTEGRIDAD A LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2000.

LOS CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS (INCLUYE EN MANUAL GESTIÓN DE CALIDAD, POLÍTICA DE CALIDAD, OBJETIVOS, METAS, PROGRAMAS Y OTROS) SE PUEDEN PRESENTAR POR LAS SIGUIENTES RAZONES Y NO LIMITADAS SOLAMENTE A ELLAS:

1. COMO RESULTADO DE UNA AUDITORÍA



FOODS LIFE S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-P-003
Página		11 DE 14

2. COMO RESULTADO DE CAMBIOS EN EL PROCESO O ACTIVIDAD
3. CAMBIOS DE TECNOLOGÍA
4. NUEVOS PROYECTOS EMPRENDIDOS.
5. INICIATIVA DE LOS RESPONSABLES DE LOS PROCESOS, BUSCANDO EL MEJORAMIENTO, ETC.


CUANDO SE REALIZAN REVISIONES Y CAMBIOS A LA DOCUMENTACIÓN, ESTAS SON REALIZADAS POR EL RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN O RESPONSABLES DE LOS PROCESOS, EL MISMO QUE ENTREGA EL DOCUMENTO CAMBIADO AL RESPONSABLE DEL PROCESO O DE LA ACTIVIDAD, CUMPLIENDO CON TODO LO QUE MENCIONA EN PUNTO 5.4 DE ESTE DOCUMENTO, ES DECIR QUE SON REVISADOS Y APROBADOS POR LAS MISMAS FUNCIONES QUE LO HICIERON INICIALMENTE.

SE DISTRIBUYE Y DIFUNDE NUEVAMENTE LOS DOCUMENTOS, ENFATIZANDO EN LOS CAMBIOS RELEVANTES.

5.6 INCORPORACIÓN Y/O RETIRO DE DOCUMENTOS

CUANDO POR NECESIDADES OPERATIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y A FIN DE PODER EVIDENCIAR UN COMPROMISO Y MEJORA EN EL MISMO, SE DETERMINARÁ LA NECESIDAD DE PODER INCORPORAR NUEVOS ELEMENTOS O DOCUMENTOS AL SGC, PARA LO CUAL LAS PERSONAS QUE LO SOLICITEN COMUNICARÁN AL RESPONSABLE DEL SGC DEL SITIO, CON EL OBJETO DE DETERMINAR LA FACTIBILIDAD Y EL JUSTIFICATIVO DE LA CREACIÓN DE NUEVOS

COPIA CONTROLADA


 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión	de	27-12-07
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		N° de Revisión		00
			Código		SGC-P-003
			Página		12 DE 14

ELEMENTOS AL SISTEMA, Y/O EL RETIRO DE DOCUMENTOS O ELEMENTOS DEL SISTEMA QUE LUEGO DEL ANÁLISIS PERTINENTE SE EVIDENCIE Y SE JUSTIFIQUE DE QUE NO SON NECESARIOS. EN VISTA DE LO CUÁL SE UTILIZARÁ LA FORMA SGA-F-003 DENOMINADA FORMATO PARA CREACIÓN Y/O RETIRO DE DOCUMENTOS.

5.7 CONTROL EN LOS DOCUMENTOS INTERNOS DEL SGC

5.7.1. Versión Vigente

- SOLAMENTE LAS VERSIONES VIGENTES ESTARÁN DISPONIBLES EN LA COMPUTADORA O EN EL SITIO DE USO.
- CUANDO EN SU LUGAR DE USO, NO ES POSIBLE EL ACCESO AL SOPORTE ELECTRÓNICO, SE ENTREGARÁ UNA COPIA FÍSICA VIGENTE AL PERSONAL QUE LO REQUIERA.
- SOLO CON APROBACIÓN DEL RESPONSABLE DEL SGC, SE PODRÁ SACAR UN DOCUMENTO O ENTREGAR COPIAS A OTROS FUNCIONARIOS.
- SI EL DOCUMENTO ES CONFIDENCIAL ESTE LLEVARÁ UN SELLO QUE LO MENCIONE AL DOCUMENTO COMO CONFIDENCIAL.
- CUANDO SEA NECESARIO CONSERVAR UN DOCUMENTO OBSOLETO, EN EL ORIGINAL DE LA VERSIÓN ANTERIOR, SE COLOCA EN LA PRIMERA HOJA LA


 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión	de	27-12-07
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		N° de Revisión		00
			Código		SGC-P-003
			Página		13 DE 14

MARCA DE “OBSOLETO” Y SE LO ARCHIVA EN UNA CARPETA CON EL MISMO NOMBRE.

- TODAS LAS COPIAS OBSOLETAS DEBEN SER RETIRADAS EN EL MENOR PLAZO POSIBLE DE LOS SITIOS DE USOS Y DEBEN SER DESTRUIDAS.
- PARA ASEGURAR QUE TODOS LOS USUARIOS UTILICEN VERSIONES VIGENTES, EL RESPONSABLE DEL SGC UTILIZARÁ LA LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS CÓDIGO SGC-L-001.

Acceso a los documentos del SGC

- LOS DOCUMENTOS DEL SGC PERMANECERÁN EN EL SITIO DE USO, EN CARPETAS (FÍSICAS O MAGNÉTICAS) IDENTIFICADAS, PARA SU ACCESO RÁPIDO EN EL CASO DE CONSULTAS
- EL RECEPTOR DE UNA COPIA DE UN DOCUMENTO SE ASEGURA DE QUE ESTE PERMANEZCA LEGIBLE, CLARAMENTE IDENTIFICABLE Y ACCESIBLE, UTILIZANDO LOS SIGUIENTES CRITERIOS:
 1. MANTENIENDO LOS DOCUMENTOS EN UNA CARPETA O ARCHIVADOR IDENTIFICADO
 2. NO ALTERANDO LOS DOCUMENTOS MEDIANTE ENMENDADURAS O TACHONES
 3. SE PODRÁ RESALTAR LOS DOCUMENTOS, BAJO EL CRITERIO DE IMPORTANTE

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha Emisión	de	27-12-07
			N° de Revisión		00
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		Código		SGC-P-003
			Página		14 DE 14

4. VERIFICAR QUE SIEMPRE SU DOCUMENTO, FÍSICO O ELECTRÓNICO ESTE ACTUALIZADO.

5.8 CONTROL EN LOS DOCUMENTOS EXTERNOS DEL SGC

EL RESPONSABLE DEL SGC ES EL ENCARGADO DEL ARCHIVO, DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO, REFERENTES AL SGC, PARA LO CUAL:


- SE ESTABLECERÁ A QUE FUNCIONARIOS DEBE SER DISTRIBUIDO Y DIFUNDIDO
- SI EL DOCUMENTO EXTERNO DISPONE, SE IDENTIFICARÁ EL CÓDIGO
- SI EL DOCUMENTO EXTERNO DISPONE, SE IDENTIFICARÁ EL ESTADO DE REVISIÓN

6. ANEXOS

6.1 Lista maestra de documentos código SGC-L-001


6.2 Solicitud de actualización de documentos código SGA-F-002

6.3 Solicitud de para la creación y/o retiro de documentos código SGA-F-003

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código	SGC-P-004
		Página	1 de 6

CONTENIDO

1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	2
4. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
7. REPORTES / FORMULARIOS.....	6
7.1 Formulario de Acciones Preventivas y Correctivas código SGC-F-004.....	6

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07	
		N° de Revisión	00	
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código	SGC-P-004	
		Página	2 de 6	

1. OBJETO

Definir el método de manejo de acciones correctivas del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Aplica a las No Conformidades identificadas en el Sistema de Gestión de Calidad de Foods Life S.A.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Se define en la matriz de responsabilidades código SGC-Z-001.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS


Procedimiento de Comunicaciones código SGC-P-002.

Procedimiento de Control de Documentos código SGC-P-003.

5. DEFINICIONES

ACCIÓN CORRECTIVA: Proceso que consiste en revisar la No Conformidad, sus causas y por medio de esto determinar la acción correctiva aplicable para la eliminación de ésta y luego hacer un seguimiento de la eficacia de la acción tomada.

ANÁLISIS DE CAUSA: Proceso en el que se define la causa o las causas que generan la desviación que origina la No Conformidad.

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código	SGC-P-004
		Página	3 de 6

NO CONFORMIDAD: No cumplimiento de un requisito.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 6.1 Las No Conformidades pueden provenir de desviaciones o incumplimiento de los requisitos de la NORMA ISO 9001, de la Política, de procedimientos, de quejas de partes interesadas internas o externas o de hallazgos detectados en las auditorias internas y externas del Sistema de Gestión de Calidad. Las No Conformidades deben ser reconocidas en primera instancia por el Director del Área en la cual fue detectada, y en segunda instancia por el Representante de la Dirección o por la Dirección.
- 6.2 La No Conformidad detectada en las auditorias del SGC, tiene como objetivo el mejoramiento continuo del SGC y deberá ser percibida como una actividad positiva, dirigida a la recolección de evidencia objetiva de cumplimiento con la adopción de acciones correctivas eficaces.
- 6.3 El Auditor Interno, utiliza el Formulario de acciones preventivas y correctivas SGC-F-004 y llena los campos que identifican la desviación. Este Registro en el que consta la No Conformidad, constituye la herramienta esencial para determinar e identificar la causa raíz que generó el incumplimiento de un requisito establecido en el SGC e implantado en la organización. Adicionalmente la adopción de medidas y acciones correctivas que deberán ser las más adecuadas, a fin de que permitan y garanticen una mejora continua del SGC. La causa y la acción correctiva deberán definirse por el

FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código	SGC-P-004
		Página	4 de 6

auditado ó responsable asignado, dentro de un plazo de 15 días calendario, disponiendo de 30 días posteriores para la aplicación de la acción correctiva.

- 6.4 El Director del Área auditada o su representante en colaboración directa con el auditado son los responsables de llevar a cabo el proceso de acción correctiva y registrar la causa y la acción a tomar en el Formulario de Acciones Preventivas y Correctivas código SGC-F-004. Las No Conformidades deben ser cerradas por los auditores que la determinaron en un plazo no mayor a 45 días, salvo que se obtenga una prorroga de parte del Auditor Líder o del Representante de la Dirección.
- 6.5 El Representante de la Dirección debe hacer un seguimiento del proceso de acción correctiva para asegurarse de su eficacia y registrará este seguimiento en el Formulario de Acciones Preventivas y Correctivas código SGC-F-004.
- 6.6 Los accidentes como derrames, incendios, conatos de incendio deberán ser tratados como no conformidades que obligatoriamente deberán tener acción correctiva asignada.
- 6.7 Tratamiento de los reclamos de las partes interesadas:
- 6.7.1 Los reclamos de las partes externas interesadas serán recibidos y contestados conforme se describe en el Procedimiento de Comunicaciones código SGC-P-002.

FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código	SGC-P-004
		Página	5 de 6


- 6.7.2 Es responsabilidad del Director del Área directamente involucrada, reunirse con los demás sectores relacionados con el tema, para el análisis del motivo del reclamo.
- 6.7.3 En caso de ser aceptado el reclamo, cabe al Director del Área directamente involucrada, implementar acciones para solucionar el problema estableciendo cuando sea necesario un plan de acción.
- 6.7.4 Después de ser implementadas las acciones, el Director del Área directamente involucrada verifica la eficacia de las mismas y cuando sea aplicable informa al emisor del reclamo, conforme el Procedimiento de Comunicaciones código SGA-P-005.
- 6.7.5 En caso de que el reclamo no sea procedente, las justificaciones serán presentadas al emisor del reclamo y se registrará la comunicación enviada.
- 6.7.6 El seguimiento del tratamiento de los reclamos de partes externas interesadas es hecho por la Dirección durante el proceso de Revisión por la Dirección.
- 6.8 Los cambios en documentos, debido a acciones correctivas se sujetan al Procedimiento de Control de Documentos código SGC-P-003.
- 6.9 El Representante de la Dirección debe analizar los Registros de Acción Preventiva y Correctiva, y decidirá si las acciones correctivas se llevan a

FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código	SGC-P-004
		Página	6 de 6

cabo, si no es pertinente el hacer la acción correctiva, o si se conjugan varios reportes de No Conformidad para definir uno nuevo.


7. REPORTES / FORMULARIOS

7.1 Formulario de Acciones Preventivas y Correctivas código SGC-F-004

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión	27-12-07
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	N° de Revisión	00
		Código	SGC-P-007
		Página	1 de 7

CONTENIDO

1. OBJETO	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	2
4. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	2
5. GENERALIDADES.....	2
6. PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS.....	3
7. AUDITORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	3
8. REALIZACIÓN DE LAS AUDITORÍAS.....	4
9. ELABORACIÓN DEL INFORME	5
10. IMPLANTACIÓN DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS.....	6
11. ANEXOS.....	7
11.1 Programa de auditoría interna código SGA-F-005.....	7
11.2 Informe de auditoría interna código SGA-F-006.....	7

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07	
		N° de Revisión	00	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código	SGC-P-007	
		Página	2 de 7	

1. OBJETO

Establecer la metodología a seguir para la realización de auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad implantado en Foods Life S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las acciones que se realizan en el área de auditoría interna.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Se define en la matriz de responsabilidades código SGC-Z-001.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Manual del Sistema de Gestión de Calidad código SGC-MGC-001.


No conformidades y acciones correctivas código SGC-P-004.

No conformidades potenciales y acciones preventivas código SGC-P-005.

5. GENERALIDADES

El proceso de Auditoría implica la necesidad de realizar las siguientes etapas:

- Planificación de las Auditorías.
- Realización de las Auditorías.
- Elaboración de los informes.
- Plan de acción de las acciones correctivas y preventivas.

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código	SGC-P-007
		Página	3 de 7

- Revisión de las acciones implantadas.

6. PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS


Es obligatoria la realización anual de una auditoría completa del SGC implantado; como regla general, cada capítulo del Manual de Calidad se audita, al menos, una vez al año, aunque el Gerente de Calidad puede solicitar la realización de auditorías extraordinarias si a través de las encuestas, de los informes de incidencias y reclamaciones o de cualquier otra vía de información, se sospeche o se tenga la certeza de que el nivel de calidad de los servicios está disminuyendo y se sobrepasan los límites prefijados.

El Responsable de Auditoría Interna elabora con carácter anual el “Programa de Auditorías Internas” a efectuar durante el ejercicio, en el que se especificarán las áreas de la Organización objeto de las pertinentes Auditorías Internas, así como las fechas de ejecución aproximadas de las mismas. La Dirección revisa y, en su caso, aprueba el Plan elaborado. Este plan, una vez aprobado, es notificado de manera genérica a toda la organización y de forma específica a los responsables de las áreas a auditar.

7. AUDITORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para la realización de auditorías del sistema de calidad, se pueden proponer como auditores tanto a personal de Foods Life S.A., como a auditores de organizaciones externas.

En el caso de auditores externos, éstos deben poder acreditar:

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código	SGC-P-007
		Página	4 de 7

- Experiencia en la realización de auditorías de sistemas de gestión de calidad.
- Tener unos mínimos conocimientos del sector.


Cuando el auditor forma parte de la plantilla de Foods Life S.A. debe cumplir los siguientes requisitos:

- Haber asistido a un mínimo de 2 auditorías (internas o externas)
- No tener responsabilidad directa sobre las actividades a auditar.
- Tener unos mínimos conocimientos de las áreas a auditar.
- Pertener al equipo directivo de la organización.
- Haber asistido como observador a dos auditorías internas de calidad.

8. REALIZACIÓN DE LAS AUDITORÍAS

Con una anterioridad razonable, el Responsable de Auditoría Interna se pone en contacto con el Responsable del área a auditar para establecer la fecha concreta de la realización de la Auditoría. El Responsable del Área de Auditoría Interna presenta al Responsable del Área a auditar el “Programa de Auditoría” del trabajo a realizar donde se incluye:

- Breve relación de las actividades a desarrollar durante la Auditoría.
- Relación de los procedimientos a auditar.
- El cuestionario que se completará durante la realización.

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código	SGC-P-007
		Página	5 de 7


El proceso se inicia con el repaso del programa a llevar a cabo durante la realización de la auditoría. La ejecución de la misma implica la utilización del “Cuestionario de Auditoría” preparado por el Auditor interno y la realización de las pruebas pertinentes para verificar el cumplimiento de los procedimientos relacionados con el área.

Al finalizar el proceso de auditoría, el Responsable de la misma entregará un “Informe de Auditoría” de las no conformidades detectadas, que se adjuntarán a una copia del cuestionario efectuado.

9. ELABORACIÓN DEL INFORME

El informe, que constituye un anexo de la documentación utilizada para llevar a cabo el proceso de Auditorías Internas de Calidad debe incluir los siguientes apartados:

- **Aspectos a destacar según el trabajo realizado:** donde se especificarán los aspectos más significativos del trabajo realizado, destacando los aspectos positivos y negativos detectados en el área.
- **No conformidades:** en este apartado se describirán todas aquellas salvedades que han significado actuaciones contrarias al Sistema de Gestión de Calidad establecido. En este epígrafe también se incluirán aquellas actuaciones que a pesar de no incumplir los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad han supuesto variaciones significativas en la sistemática de funcionamiento de la


 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código	SGC-P-007
		Página	6 de 7

Organización, que en un futuro podría ser foco de posibles problemas; estas salvedades se conocen con el nombre de “deficiencias”.

- **Acciones correctivas:** se establecerán aquellas acciones correctoras para subsanar las no conformidades detectadas. A cada acción correctora se asignará un responsable y una fecha estimada que se utilice como referencia para conocer el grado de implantación de la acción descrita.
- **Acciones preventivas para evitar no conformidades:** teniendo en cuenta aquellos aspectos negativos detectados y especificados en la primera parte del informe y las “incorrecciones” descritas, se establecerán las medidas oportunas para evitar los problemas relacionados con el Sistema de Calidad que pudiera darse en un futuro.
- Este informe debe ser firmado por el Responsable de Auditoría, el Responsable del Área Auditada y los Responsables de llevar a cabo la implantación de las medidas descritas y le será entregada una copia al Director General.

10. IMPLANTACIÓN DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS

Con la periodicidad que se considere adecuada en función de las medidas a implantar propuestas en el informe, el Responsable del Área de Auditoría Interna revisará la implantación efectiva de dichas medidas y elaborará un “Informe de Seguimiento” en el que se indicará la situación actual de cada una de las acciones emprendidas y los aspectos más destacados acontecidos

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código	SGC-P-007
		Página	7 de 7

desde la última revisión que, como mínimo se llevarán a cabo con carácter trimestral.

El informe de seguimiento de la auditoría interna, en caso de anotar una fecha superada, indicará nueva fecha de revisión.

El informe de seguimiento será firmado por el Responsable de Auditoría, el Responsable del área auditada y los Responsables de llevar a cabo la implantación de las diferentes medidas y le será entregada una copia al Director General.

- 11. ANEXOS**
- 11.1 Programa de auditoría interna código SGA-F-005**
- 11.2 Informe de auditoría interna código SGA-F-006**

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	Código	SGC-P-006
		Página	1 de 4

CONTENIDO

1. OBJETO	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	2
4. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	2
5. GENERALIDADES.....	2
6. IDENTIFICACIÓN.....	2
7. ALMACENAMIENTO.....	3
8. PROTECCIÓN	3
9. RECUPERACIÓN.....	4
10. TIEMPO DE RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN.....	4

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	Código	SGC-P-006
		Página	2 de 4

1. OBJETO

Establecer la metodología a seguir para controlar la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad de Foods Life S.A.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Se define en la matriz de responsabilidades código SGC-Z-001.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Lista maestra de registros código SGC-L-002.

5. GENERALIDADES

Un registro es un soporte físico (papel o electrónico) que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desarrolladas.

Todos los registros serán legibles y se guardarán y conservarán en unas condiciones que no provoquen su deterioro.

6. IDENTIFICACIÓN



FOODS LIFE S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-P-006
Página		3 de 4

Un registro se identifica mediante su título o denominación, al que le acompaña el código del área del cual deriva y el n° que representa la secuencia de su elaboración.

7. ALMACENAMIENTO

Existen dos tipos de soporte para los registros: papel y sistemas electrónicos (disquete, disco duro, etc.)

Los registros de papel se almacenan en archivadores y los registros electrónicos en su correspondiente medio.

8. PROTECCIÓN

Para los registros de papel se seguirán las directrices generales que se utilizan para la conservación de cualquier producto perecedero, es decir, se mantendrán alejados de ambientes húmedos y preferentemente en armarios o en estanterías de habitaciones, ambos espacios cerrados con llave al final de la jornada.

Para los registros en soporte informático (principalmente disco duro) se dispondrán las medidas:

- Si se trabaja en red, clave de entrada.
- Instalación de un sistema antivirus.
- Realización de una copia de seguridad semanal. Extracción de la copia y custodia por secretaria.
- Sobredimensionamiento de la capacidad de los dispositivos de almacenaje, con el fin de prevenir los efectos por colapso.

FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07	
		N° de Revisión	00	
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	Código	SGC-P-006	
		Página	4 de 4	


9. RECUPERACIÓN

En principio no existen limitaciones para la consulta abierta de registros.

10. TIEMPO DE RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN


Por norma general los registros, tanto en soporte papel como electrónico, se guardarán 3 años, aunque pueden encontrarse particularidades en los procedimientos.

Una vez transcurrido este tiempo, el responsable de su conservación puede destruirlos.

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES POTENCIALES Y ACCIONES PREVENTIVAS	Código	SGC-P-005
		Página	1 de 4

CONTENIDO

1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	2
4. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	3
7. REPORTES / FORMULARIOS.....	4
7.1 Formulario de Acciones Preventivas y Correctivas código SGC-F-004.....	4

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07	
		N° de Revisión	00	
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES POTENCIALES Y ACCIONES PREVENTIVAS	Código	SGC-P-005	
		Página	2 de 4	

1. OBJETO

Definir el método de manejo de acciones preventivas del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Aplica a las No Conformidades Potenciales identificadas en el Sistema de Gestión de Calidad de Foods Life S.A.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Se define en la matriz de responsabilidades código SGC-Z-001.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS


Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas código SGC-P-004.

Procedimiento de Control de Documentos código SGC-P-003.

5. DEFINICIONES

NO CONFORMIDAD POTENCIAL: Posible incumplimiento de requisitos.

ANÁLISIS DE CAUSA: Proceso en el que se define la causa o las causas que generan la desviación o problema por lo que se determina la No Conformidad.

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES POTENCIALES Y ACCIONES PREVENTIVAS	N° de Revisión	00
		Código	SGC-P-005
		Página	3 de 4

ACCIÓN PREVENTIVA: Proceso que consiste en prevenir No Conformidades mediante identificación de posibles fallas y análisis de causa.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


- 6.1 Si durante revisiones o seguimientos del Sistema por parte de la Dirección, auditorías, visitas, inspecciones, sugerencias o mediante algún otro mecanismo, se detecta alguna potencial desviación y se determina la acción preventiva a realizarse para evitar la misma, esta debe ser realizada y previamente registrada en el Formulario de Acciones Preventivas y Correctivas código SGC-F-004. El responsable de llevar a cabo la acción preventiva se debe identificar en el respectivo casillero. El Representante de la Dirección administra las tareas a ejecutarse en el proceso de acción preventiva.
- 6.2 El Representante de la Dirección y los Directores de Área tienen responsabilidad y autoridad para generar acciones preventivas y someterlas a un manejo igual al método de acciones correctivas, que está descrito en el Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas código SGC-P-004. Los resultados de acciones preventivas también deberán ser revisadas por la Dirección.
- 6.3 Se debe hacer análisis de acciones preventivas al menos en forma anual como resultado de la revisión por la Dirección.

FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES POTENCIALES Y ACCIONES PREVENTIVAS	Código	SGC-P-005
		Página	4 de 4

- 6.4 Los cambios en documentos debido a acciones preventivas se sujetan al Procedimiento de Control de Documentos de SGC-P-003.
- 6.5 El Representante de la Dirección tiene autoridad para analizar los Registros de Acciones Preventivas y Correctivas código SGC-F-004 y decidir si las mismas se llevan a cabo, si no es pertinente el hacer la acción preventiva, o si se conjugan varios reportes de potenciales no conformidades para definir uno nuevo.


7. REPORTES / FORMULARIOS

7.1 Formulario de Acciones Preventivas y Correctivas código SGC-F-004


 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07	
		N° de Revisión	00	
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL OPERACIONAL	Código	SGC-P-008	
		Página	1 de 15	

CONTENIDO

1. OBJETO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	3
5. CONTENIDO.....	4
5.1 AREA DE PRODUCCION DE PULPAS.....	4
5.2 SANITARIOS (BAÑOS).....	4
5.3 ALIMENTO COMPUESTO	4
5.4 SILO DE HIELO.....	5
5.5 RESERVORIO DE AGUA (CISTERNA).....	5
5.6 LABORATORIO.....	5
5.7 TALLER DE MANTENIMIENTO.....	5
5.8 GENERADOR DE ENERGIA	5
5.9 AIRE COMPRIMIDO	6
5.10 CALDEROS	6
5.11 TRANSFORMADORES.....	6
5.12 EQUIPOS DE REFRIGERACION Y AIRE ACONDICIONADO.....	6
5.13 AGUA RESIDUALES.....	7
5.14 BODEGA DE MATERIAL DE EMPAQUE Y REPUESTOS	7

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL OPERACIONAL	Código	SGC-P-008
		Página	2 de 15

5.15 OFICINA DORMITORIOS Y GARITA	7
5.16 COCINA Y COMEDOR	7
5.17 DISPENSARIO MEDICO	8
5.18 BODEGA DE QUIMICOS DE LIMPIEZA	8
5.19 ALMACENAMIENTO DE DIESEL	8
6. CONTROLES OPERATIVOS.....	9
7. ANEXOS.....	15
7.1 Procedimiento de manejo de desechos líquidos código SGA-P-001.....	15
7.2 Procedimiento de manejo de desechos sólidos código SGA-P-002.....	15
7.3 Procedimiento de para prevención y control de ruidos código SGA-P-003...	15

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL OPERACIONAL	Código	SGC-P-008
		Página	3 de 15

1. OBJETO

Definir la metodología que permita controlar aquellas operaciones y actividades que estén asociadas con los aspectos ambientales significativos en Foods Life S.A.

2. ALCANCE

Aplica a las operaciones o actividades desarrolladas en la Planta de Proceso Foods Life S.A. que tengan asociación con los aspectos ambientales significativos que han sido identificados para la utilización en el SGC.


3. DEFINICIONES

Planta de Alimento Compuesto: Planta de Procesamiento de concentrados y congelados de frutas tropicales.

Compuestos orgánicos volátiles (COVS) Un compuesto orgánico es todo compuesto que contenga carbono y uno o más de los siguientes elementos: hidrógeno, halógenos, oxígeno, azufre, fósforo, silicio o nitrógeno, salvo los óxidos de carbono y los carbonatos o bicarbonatos inorgánicos.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Se define en la matriz de responsabilidades código SGC-Z-001.

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión de	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL OPERACIONAL	Código	SGC-P-008
		Página	4 de 15

5. CONTENIDO

De acuerdo al análisis de la Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos ambientales se ha determinado los Impactos más significativos:

5.1 AREA DE PRODUCCION DE PULPAS

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Uso de Agua	Agotamiento de Recurso
Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de Recursos
Manejo de residuos orgánicos	Contaminación al Suelo
Emisión de Ruido	Molestias al hombre
Emisión de sangre	Contaminación de agua

5.2 SANITARIOS (BAÑOS)

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Eliminación de Lámparas fluorescentes.	Contaminación del Suelo

5.3 ALIMENTO COMPUESTO

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Generación de Ruido	Molestias al hombre
Generación de gases de combustión	Contaminación del aire
Generación de Ruido	Molestias al hombre
Generación de desechos inorgánicos	Contaminación del suelo
Emisión de desechos orgánico	Contaminación del suelo
Eliminación de lámparas fluorescentes	Contaminación del suelo



FOODS LIFE S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO DE CONTROL OPERACIONAL

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-P-008
Página		5 de 15

5.4 SILO DE HIELO

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Eliminación de Lámparas fluorescentes.	Contaminación del Suelo
Emisión de Ruido en la Bomba	Molestias al Hombre

5.5 RESERVORIO DE AGUA (CISTERNA)

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Eliminación de lámparas fluorescentes	Contaminación del suelo
Emisión de Ruido en la Bomba	Molestias al Hombre

5.6 LABORATORIO

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Eliminación de Lámparas fluorescentes.	Contaminación del Suelo

5.7 TALLER DE MANTENIMIENTO

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Generación de desechos metálicos, acrílicos, plásticos,	Contaminación al Suelo
Eliminación de lámparas fluorescentes	Contaminación del suelo

5.8 GENERADOR DE ENERGIA

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
-------------------	-------------------



FOODS LIFE S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO DE CONTROL OPERACIONAL

Fecha de Emisión 27-12-07

N° de Revisión 00

Código SGC-P-008

Página 6 de 15

Generación de filtros de aire	Contaminación del suelo
Generación de filtros de aceite	Contaminación del suelo
Emisión de gases de combustión del motor	Contaminación al Aire
Ruido del motor de generadores	Molestia al hombre

5.9 AIRE COMPRIMIDO

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Generación de filtros de aire	Contaminación del suelo
Generación de guaipe contaminado	Contaminación del suelo
Eliminación de lámparas fluorescentes	Contaminación del suelo

5.10 CALDEROS

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Generación de gases de combustión	Contaminación del aire
Generación de filtros de diesel	Contaminación del suelo
Eliminación de lámparas fluorescentes	Contaminación del suelo

5.11 TRANSFORMADORES

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Eliminación de lámparas fluorescentes	Contaminación del suelo

5.12 EQUIPOS DE REFRIGERACION Y AIRE ACONDICIONADO



FOODS LIFE S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO DE CONTROL OPERACIONAL

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-P-008
Página		7 de 15

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Emisión de ruido	Molestias al hombre
Emisión de filtros de aceite	Contaminación del suelo
Emisión de agua con amoniaco	Contaminación del suelo
Eliminación de lámparas fluorescentes	Contaminación del suelo

5.13 AGUA RESIDUALES

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Emisión de malos olores	Molestias al hombre
Emisión de residuos orgánicos	Contaminación al agua Contaminación del suelo
Generación de desechos sólidos (orgánicos y grasa) y líquidos	Contaminación del suelo
Emisión de ruidos	Molestias al hombre
Eliminación de lámparas fluorescentes	Contaminación del suelo

5.14 BODEGA DE MATERIAL DE EMPAQUE Y REPUESTOS

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Eliminación de lámparas fluorescentes	Contaminación del suelo

5.15 OFICINA DORMITORIOS Y GARITA

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Eliminación de lámparas fluorescentes	Contaminación del suelo

5.16 COCINA Y COMEDOR



FOODS LIFE S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO DE CONTROL OPERACIONAL

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-P-008
Página		8 de 15

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Generación de desechos orgánica	Contaminación del suelo
Generación de agua contaminada con grasas y detergentes	Contaminación del agua
Eliminación de lámparas fluorescentes	Contaminación del suelo

5.17 DISPENSARIO MEDICO


ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Eliminación de lámparas fluorescentes	Contaminación del suelo

5.18 BODEGA DE QUIMICOS DE LIMPIEZA

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Generación de residuos líquidos	Contaminación del suelo
Generación de residuos líquidos	Contaminación del suelo
Eliminación de lámparas fluorescentes	Contaminación del suelo

5.19 ALMACENAMIENTO DE DIESEL

ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Derrame de combustibles	Contaminación del suelo
Generación de desechos de hidrocarburos	Contaminación del suelo
Descarga de efluentes industriales	Contaminación del agua
Emisión de COV'S	Daño a la salud humana

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL OPERACIONAL	Código	SGC-P-008
		Página	9 de 15

En las tablas enlistadas por para cada área no se han tomado en cuenta los Aspectos-Impactos analizados para Emergencias, únicamente están los analizados bajo condiciones Normales y Anormales.

De acuerdo a estos impactos identificados se han agrupado los diferentes tipos de impactos para generalizar los controles.

6. CONTROLES OPERATIVOS


1. Control de Generación de Residuos Orgánicos sólidos, líquidos, grasa.

Los desechos sólidos orgánicos y grasas que se generen por las diferentes actividades de procesamiento de Foods Life S.A. se dispondrán de acuerdo a lo establecido al Procedimiento de Manejo de Desechos Sólidos código SGA-P-002.

Los desechos Líquidos que se generen por las diferentes actividades de Foods Life se dispondrán de acuerdo a lo establecido al Procedimiento de manejo de Desechos Líquidos código SGA-P-001.

2. Generación de Ruidos

El Control del ruido Generado en la planta de proceso Foods Life esta manejado de acuerdo al Procedimiento para Prevención de Control de Ruido código SGA-P-003.

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL OPERACIONAL	Código	SGC-P-008
		Página	10 de 15


3. Control de eliminación de Tubos fluorescentes, Baterías, Filtros de aire, Filtros de Aceite, Filtros Diesel

Los desechos sólidos especiales o peligrosos que se generen por las diferentes actividades de procesamiento de Foods Life se dispondrán de acuerdo a lo establecido al Procedimiento de Manejo de Desechos Sólidos código SGA-P-002

4. Consumo de agua y Energía

Los procesos productivos de la Planta de Proceso Foods Life utilizan gran cantidad de agua para cada uno de los pasos del flujo de Proceso, esto es desde la recepción de la materia prima hasta el empaque, resultando en la matriz como un impacto de Agotamiento de Recursos, una manera de ayudar con el control operativo para estos aspectos es mediante un establecimiento de objetivos donde podemos definir metas y programas para disminuir el consumo de agua y de energía eléctrica. Algunos de los puntos que deben ser considerados para disminuir el consumo o Agotamiento de estos recursos es utilizando una menor cantidad de agua a la recepción de Materia Prima, específicamente en los bins de recepción de fruta que en la actualidad se recambia para cada camión con fruta que ingresa, la cantidad de agua utilizada es por día es de 36.000 m³. Se puede reducir en un 30% por día sin alterar las condiciones normales de proceso.

Otro lugar donde se puede hacer un ahorro considerable es en el área de proceso en áreas de volteo y maquiado de la fruta, donde el consumo de agua

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07	
		N° de Revisión	00	
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL OPERACIONAL	Código	SGC-P-008	
		Página	11 de 15	

en las llaves de agua puede ser reducido en un 20% manteniendo las condiciones normales de proceso.

El consumo eléctrico de la planta aunque en menor cantidad también puede entrar en un objetivo para manejo y control del Recurso.

El área de empaque se congela un Gel Pack utilizado para conservación del producto terminado, diariamente se utilizan los túneles para congelamiento; de acuerdo a los comentarios emitidos por el personal técnico del área una manera de ahorrar energía es la utilización del túnel continuo de enfriamiento que pasa prendido todo el día, en lugar de que se prenda otros túneles (mayor consumo de energía cuando se prenden los equipos); es decir, el ahorro se daría utilizando el túnel para congelamiento de los gel pack.


5. Generación de desechos inorgánicos

Los desechos sólidos inorgánicos que se generen por las diferentes actividades de las instalaciones de Foods Life se dispondrán de acuerdo a lo establecido al Procedimiento de Manejo de Desechos Sólidos código SGA-P-002.

6. Emisión de gases de combustión

La Emisión de gases de Combustión de acuerdo al análisis se lo determinó en lugares puntuales en los que se esta realizando las acciones correspondientes para cada lugar:

- o Regulación constante o mantenimiento preventivo del Caldero

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL OPERACIONAL	Código	SGC-P-008
		Página	12 de 15

o Regulación constante o Mantenimiento preventivo del Motor de combustión de Generador de Energía.

Es necesario establecer las variables operativas para estos dos equipos, nos servimos de referencia del programa de mantenimiento preventivo, la información constante a los encargados de Mantenimiento de estos Equipos cuando se presente excesivo humo en el escape del motor del Caldero.

La fabrica de Alimento compuesto es otro lugar donde se generan o emiten gases producto de la combustión, para esto se utiliza un filtro biológico que ayuda a atrapar las grasas que resultan de la combustión de los residuos orgánicos utilizados. Estos gases deben ser analizados para corroborar si cumplen con los límites establecidos para la emisión de gases

El filtro biológicos debe mantener un control permanente para verificar que se encuentra funcionando (Mantenimiento preventivo anual)

7. Eliminación de Guaipes con combustible

Los desechos sólidos como guaipes contaminados con combustible que se generen por las diferentes actividades de mantenimiento en la Planta de Proceso Foods Life se dispondrán de acuerdo a lo establecido al Procedimiento de Manejo de Desechos Sólidos código SGA-P-002.

8. Emisión de agua con Amoniaco



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO DE CONTROL OPERACIONAL

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-P-008
Página		13 de 15

El desecho de estos líquidos contaminados con amoniaco que se generen por las diferentes actividades de mantenimiento de los compresores de enfriamiento en la Planta de Proceso Foods Life se dispondrá de acuerdo a lo establecido al Procedimiento de Manejo de Desechos Líquidos código SGA-P-001.

9. Aguas Residuales contaminadas


Los desechos líquidos contaminados como aguas residuales que se generen por las diferentes actividades de procesamiento en la Planta de Proceso Foods Life se dispondrán de acuerdo a lo establecido al Procedimiento de Manejo de Desechos Líquidos código SGA-P-001.

10. Desechos de Hidrocarburos contaminados

El desecho de estos líquidos contaminados que se generen por las diferentes actividades de mantenimiento de los equipos en la Planta de Proceso Foods Life se dispondrá de acuerdo a lo establecido al Procedimiento de Manejo de Desechos Líquidos código SGA-P-001.

11. Derrame de combustible

Es imprescindible el cuidado y manejo de las estaciones de depósito de combustible por lo que:

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07	
		N° de Revisión	00	
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL OPERACIONAL	Código	SGC-P-008	
		Página	14 de 15	


a. Las personas responsables de depósitos de combustible, al recibir el vehículo de abastecimiento y antes de descargar el combustible al depósito, se cerciorará de:

- Que el vehículo esté correctamente estacionado, apagado el motor y con freno de mano.
- Que las mangueras de descarga estén correctamente colocadas y aseguradas a las válvulas de salida del tanque de transporte, absorbente y expelente de la bomba de succión y a las del tanque de almacenamiento de combustible.
- La bomba de succión esté colocada dentro de un contenedor o recipiente para evitar contaminación al piso por derrame de combustible al desacoplar las mangueras luego de la descarga.

b. Cerca de todos los depósitos de combustible habrá materiales absorbentes tales como arena o aserrín para ser utilizados para absorber el combustible en caso de derrame al suelo, luego de lo cual este material será depositado en los contenedores de desechos peligrosos

c. En la operación en la planta se deberá inspeccionar diariamente el estado de las tuberías y accesorios de la línea de combustible para dar el mantenimiento a las mismas en caso de ser necesario.

d. Los drenaje de los tanques protectores de los depósitos de combustible permanecerán limpios todo el tiempo, se debe establecer una frecuencia de inspección Los transportistas de combustible están en la obligación de dar un

 FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Emisión	27-12-07
		N° de Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL OPERACIONAL	Código	SGC-P-008
		Página	15 de 15

mantenimiento adecuado a sus vehículos para evitar contaminaciones por accidentes o derrames de aceite o combustible.

7. ANEXOS

7.1 Procedimiento de manejo de desechos líquidos código SGA-P-001

7.2 Procedimiento de manejo de desechos sólidos código SGA-P-002

7.3 Procedimiento de para prevención y control de ruidos código SGA-P-003



FOODS LIFE S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-L-001
Página		1 de 1

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA			



FOODS LIFE S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-L-001
Página		1 de 1

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA			



FOODS LIFE S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

LISTA MAESTRA DE REGISTROS

Fecha de Emisión	27-12-07
Nº de Revisión	00
Código	SGC-L-002
Página	1 de 1

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA			



FOODS LIFE S.A.

FORMULARIO DE CAPACITACIÓN

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		ADM-F-001
Página		1 DE 2

TEMA:	
OBJETIVO:	
FECHA/S:	# DE HORAS:
DICTADO POR:	

N o	NOMBRE	ASISTENCIA				FIRMA

VERIFICADO POR:

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA			



FOODS LIFE S.A.

FORMULARIO DE CAPACITACIÓN

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		ADM-F-001
Página		2 DE 2

FIRMA DEL INSTRUCTOR
FECHA:

FECHA:

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA			



FOODS LIFE S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-Z-003
Página		1 de 5

FECHA:	
ANTECEDENTES	
ASISTENTES	
DESARROLLO DE LA REUNION	
1. POLITICA DE CALIDAD E INOCUIDAD	
TIEMPO:	
2. OBJETIVOS DE CALIDAD E INOCUIDAD	
TIEMPO:	
3. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES	
TIEMPO:	

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA			



FOODS LIFE S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha Emisión	de	27-12-07
N° de Revisión		00
Código		SGC-Z-003
Página		2 de 5

4. RESULTADOS DE AUDITORIAS
TIEMPO:

5. ESTADO DE LAS NO CONFORMIDADES
TIEMPO:

6. RESULTADOS DE INDICADORES
TIEMPO:

7. RESULTADOS DE RETROALIMENTACION DEL CLIENTE
TIEMPO:

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA			

FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07
		N° de Revisión	00
	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código	SGC-Z-003
		Página	3 de 5

--

8. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS TIEMPO:
--

--

9. PROYECTOS DE MEJORA CONTINUA TIEMPO:
--

--

10. CAMBIOS QUE AFECTEN AL SGCI TIEMPO:
--

--

11. SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA			

FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07
		N° de Revisión	00
	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código	SGC-Z-003
		Página	4 de 5

TIEMPO:
12. PLANES DE CALIDAD E INOCUIDAD
TIEMPO:
13. INFORMACIÓN ADICIONAL
TIEMPO:
14. ESPECIFICACIONES DE PRODUCTO TERMINADO
TIEMPO:
15. PROGRAMAS DE CAPACITACION
TIEMPO:

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA			

FOODS LIFE S.A.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha Emisión	de 27-12-07
		N° de Revisión	00
	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código	SGC-Z-003
		Página	5 de 5

OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES DE LA EFICACIA DEL SISTEMA

NOMBRE Y FIRMA

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
FIRMA			