



Universidad Central De Venezuela
Facultad De Agronomía
Comisión De Estudios De Postgrado
Especialización En Gerencia De Sistemas
De Calidad Y Control Estadístico De Procesos
Trabajo Especial De Grado



**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACÉN Y
COMPRAS BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA UNA EMPRESA
DEL SECTOR PASTELERÍA UBICADA EN MARACAY ESTADO ARAGUA**
TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

Tutor Académico:

Esp. Shimazú Martínez

Prof. Consejero:

Msc. Amelia Tovar

Realizado por:

Ing. Andrea Vanessa Salas Molina

Presentado ante la Universidad Central de Venezuela como requisito
parcial para optar al título de Especialista en Gerencia de Sistemas de Calidad
y Control Estadístico de Procesos

Maracay, Marzo 2015

DEDICATORIA

A mi hijo Isaac; una meta alcanzada con mucho sacrificio de tiempo, tiempo que deje de dedicarte, sin embargo me gustaría que lo veas como un ejemplo para el futuro, tú futuro. Espero me superes hijo, y sigas orgulloso de tu mami, como yo lo estoy de ti, te amo.

A mis padres Fanny y Alfredo; gracias a su ejemplo de compromiso, responsabilidad y deseos de superación que siempre fueron enseñados en nuestra familia, una familia atípica pero hermosa, en la que todos luchamos por ser profesionales y alcanzar nuevas metas. Es por ustedes que estoy donde estoy, es con su apoyo que hoy nuevamente como hace seis años puedo llamarlos colegas.

A mi nita, Fannita, gracias por ser tía y madre de Isaac y apoyarme para poder ir a clases, siempre tendremos nuestras diferencias, como muy buenas hermanas, sin embargo, se que al final siempre estarás para mí así como yo siempre estaré para ti.

A mis abuelitas bellas.

A cada persona especial en mi vida, aquellas que en algún momento u otro me motivaron a seguir adelante y no decaer ante este reto, el reto de superarme y ser mejor cada día, amigos, familiares, profesores, conocidos, personas que de una u otra manera estuvieron en el momento exacto; para ustedes también este logro, gracias por soportarme cuando lo que hacía era quejarme, gracias por la palmada en la espalda y gracias por desearme el mejor de los éxitos.

A Dios, el que todo lo ve, y todo lo tiene planificado, ciertamente sabes cuándo es el momento para las cosas, hoy es mi momento.

AGRADECIMIENTO

A todos los trabajadores de la pastelería, desde los auxiliares, personal de limpieza, como la directiva, en especial a Daniela Correa e Irma D´Luca por permitirme realizar este proyecto en esta pequeña organización, de la cuál siento fue mi escuela en muchos aspectos. Mil gracias.

A la universidad y grupo de profesores, así como el personal administrativo, Carla, Miriam y Dayanira, las cuales me vieron crecer en esta etapa, y constantemente atendían a mis dudas. También me siento muy agradecida y sin palabras por haber conocido a una profesora espectacular, y que nunca creí que llegaría a conocer, Prof. Margarita Cobo, un ejemplo de cómo el conocimiento y el amor por lo que se hace nos mantiene vivos.

A mis compañeras de estudio, Francis, Gabriela y Carol, desde que las conocí se hicieron más amenas las clases en la especialización. Espero sigan ustedes con sus proyectos y poder acompañarlas en su presentación.

A mi familia, por las traídas, llevadas. Por la corredera que siempre les hacía pasar, gracias por estar siempre para mí y apoyarme incondicionalmente.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
VEREDICTO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	ix
RESUMEN DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
OBJETIVOS.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos.....	4
ANTECEDENTES.....	5
Etapas para la implementación de un sistema de calidad.....	5
Experiencia de los sistemas de gestión en micro empresas.....	6
Experiencia de los sistemas de gestión para el control de inventarios.....	7
Documentación de los sistemas de gestión de la calidad.....	9
DEFINICIONES.....	10
Almacén.....	10
Recepción de mercancías.....	11
Almacenamiento.....	11
Conservación y mantenimiento.....	11
Despacho de mercancía.....	11
Organización, inspección y control de existencias.....	11

	Pág.
Compras: un proceso estratégico.....	12
ISO 9000.....	13
ISO 9001:2008.....	15
Requisitos para un sistema de gestión de la calidad.....	15
Buenas Prácticas para la Fabricación, almacenamiento y transporte de alimentos para consumo humano Gaceta Oficial N° 36.081 de 1996.....	16
AIB International.....	17
COVENIN/ISO 10013:2002.....	18
ISO/TC 176/SC 2/N 544R2.....	18
METODOLOGÍA.....	19
Identificación del Objeto de Estudio.....	19
Actividades.....	20
RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	26
Objetivo 1: Diagnosticar la situación actual de los departamentos de Almacén y Compras de la pastelería.....	26
Plan de acción.....	52
PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACÉN Y COMPRAS BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 PARA UNA EMPRESA DEL SECTOR PASTELERÍA UBICADA EN MARACAY ESTADO ARAGUA.....	52
Objetivo 2: Establecer las actividades involucradas en cada proceso, su secuencia e interacción dentro de los departamentos de Almacén y Compras de la pastelería.....	52
Objetivo 3: Elaborar documentos que permitan la gestión adecuada de los procesos dentro de los departamentos de Almacén y Compras de la pastelería.....	61

	Pág.
Objetivo 4: Plantear el sistema de gestión de Almacén y Compras bajo la norma ISO 9001:2008 para la pastelería.....	61
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
ANEXOS.....	68
A: Lista de chequeo.....	69
B: Manual de Calidad de los departamentos de Almacén y Compras.....	161

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	Descripción	Pág.
1	La visión tradicional del proceso de compras frente a la visión estratégica.....	14
2	Esquema de la metodología de la investigación.....	25
3	Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las BPF publicadas en Gaceta Oficial N°36.081 (1996).....	27
4	Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las BPF publicadas en Gaceta Oficial N°36.081 (1996). Resumen.....	28
5	Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según la Cláusula 7.4 compras ISO 9001:2008.....	34
6	Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según la Cláusula 7.4 compras ISO 9001:2008. Resumen.....	34
7	Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las Normas AIB Consolidadas.....	36
8	Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las Normas AIB Consolidadas. Resumen.....	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Descripción	Pág.
1	Diagrama de flujo para el desarrollo de las actividades del proyecto de investigación.....	20
2	Diagrama de Gantt de las decisiones tomadas en base a la Auditoría hecho a los departamentos de almacén y compras.....	53
3	Mapa de procesos de la pastelería.....	54
4	Dueños del proceso de elaboración y venta de productos terminados de la organización.....	56
5	Secuencia de los procesos de elaboración y venta de productos terminados de la organización.....	57
6	Diagrama de flujo general del proceso.....	58
7	Diagrama de enfoque a procesos del departamento de Almacén.....	59
8	Diagrama de enfoque a procesos del departamento de Compras.....	60

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica	Descripción	Pág.
1	Gráfica radial correspondiente a la evaluación de los aspectos de la gestión de almacén y compras según las BPF publicada en Gaceta Oficial N° 36.081 (1996).....	27
2	Gráfica radial correspondiente a la evaluación de los aspectos de la gestión de almacén y compras según la Cláusula 7.4 compras ISO 9001:2008.....	34
3	Gráfica radial correspondiente a la evaluación de los aspectos de la gestión de almacén y compras según la Normas AIB Consolidadas.....	36



Universidad Central De Venezuela
Facultad De Agronomía
Comisión De Estudios De Postgrado
Especialización En Gerencia De Sistemas
De Calidad Y Control Estadístico De Procesos



Resumen trabajo especial de grado: Propuesta de un sistema de gestión de almacén y compras bajo la norma ISO 9001:2008 para una empresa del sector pastelería ubicada en Maracay estado Aragua.

Autor: Ing. Andrea Vanessa Salas Molina

Tutor: Esp. Shimazú Martínez Richard

Consejero: Msc. Amelia Tovar

El trabajo de grado se basa en la propuesta de un sistema de gestión bajo la norma ISO 9001:2008 para los departamentos de almacén y compras de una empresa pastelera. La problemática surgió de ejercer mayor control en dichos departamentos y llevar un proceso documentado. Para alcanzar la propuesta fue necesario dar cumplimiento a los objetivos de la investigación, siendo estos: diagnosticar la situación actual en la que se encuentran los departamentos de Almacén y Compras de la pastelería. Establecer las actividades involucradas en cada proceso, su secuencia e interacción dentro de los departamentos. Elaborar documentos que permitan la gestión adecuada de los procesos dentro de los departamentos, finalizando con el planteamiento del sistema de gestión.

La metodología que se empleó partió de la creación de una herramienta para realizar una auditoría a dichos departamentos, la cual fue construida con la norma ISO 9001:2008 clausula 7.4, así como: las normas consolidadas AIB y las Buenas Prácticas de Fabricación publicada en gaceta oficial n°36.081 (1996). Dicha herramienta permitió la revisión de las normas o reglamentos mencionados, y realizar el diagnóstico de la situación actual de los departamentos que se involucran en la implementación del Sistema de gestión, de igual manera permitió conocer el estado actual de los

departamentos de Almacén y Compras de la pastelería y poder generar un plan de acción que se adecuara a las realidades de la organización.

El establecimiento de las actividades involucradas en cada proceso, su secuencia e interacción dentro de los departamentos de Almacén y Compras de la pastelería permitió identificar oportunidades de mejora de la gestión actual de dichos procesos, así como indicar, la relación y dependencia de los procesos entre sí y la elaboración del mapa de procesos que indica la relación con todos los procesos de la organización.

Los documentos que permiten la gestión adecuada de los procesos dentro de los departamentos de Almacén y Compras de la pastelería son: control de documentos y control de registros, debido a que en ellos se establece la forma de hacer las cosas, se conoce quienes son los responsables por cada actividad, se tienen los formatos que son la base para la realización de los registros de todas las actividades de estos departamentos y se tiene más control de lo que se documenta.

Finalmente, el sistema de gestión de Almacén y Compras propuesto, usando como fundamento la norma ISO 9001:2008, traerá consigo grandes cambios en la manera en que se llevaban las cosas, debido a que existirá mayor organización, lo cual permitirá continuar con la premisa de mejora continua, y a su vez, es un paso importante para esta pequeña organización, que ahora tiene objetivos claros definidos y nuevos retos.

Palabras Clave: Sistema de gestión, ISO 9001:2008, Almacén y Compras, Documentación.



Universidad Central De Venezuela
Faculty of Agronomy
Graduate Research Commission
Specialization in Management Systems
Quality and Statistical Process Control



Degree thesis Summary: Proposing a warehouse and shopping management system under the ISO 9001: 2008 for a pastry company located in Maracay Aragua.

Author: Eng. Andrea Vanessa Salas Molina.

Tutor: Spc. Martinez Richard, Shimazú.

Counselor: Msc. Amelia Tovar.

The degree work is based on a proposed management system under ISO 9001: 2008 for the department's warehouse and shopping of a pastry company. The problem is to exercise greater control in those departments and keep a documented process. To achieve the proposal was necessary to fulfill the research objectives, these was: diagnose the current situation of the departments warehouse and shopping. Establishing the activities involved in each process, their sequence and interaction within departments. Prepare documents required for proper management of processes within departments, ending with the proposal of the management system.

The methodology used was based on the creation of a tool to perform an audit of those departments, which was built with the ISO 9001: 2008 clause 7.4, as well as the consolidated AIB standards and the Good Manufacturing Practice published on the Official Gazette No. 36,081 (1996). This tool allowed the revision of the rules and regulations referred to these standards, and the diagnosis of the current situation of the departments that are involved in the implementation of the management system, in the same order it allowed the current status of the departments of Warehouse and shopping pastry and to generate an action plan that was adequate to the realities of the organization.

The establishment of the activities involved in each process, their sequence and interaction within the department store and shopping pastry identified opportunities to improve the current management of these processes and indicate the relationship and dependence between processes itself, and the mapping of processes that indicates the relationship with all processes of the organization.

The documents required for proper management of processes within departments Warehouse and shopping of pastry are: document control and records control, because they established the way of doing things, to know who is the responsible for each activity, also there are formats that permit the realization of the records of all activities of these departments and to have more control of what is documented.

Finally, the proposed Warehouse and shopping management system, using as a basis the ISO 9001: 2008 will bring major changes to the way things were taking, is an important step for this small organization which will continue with the premise "continuous improvement", and now that they have clear the objectives and challenges.

Key Word: Management System, ISO 9001:2008, Warehouse and Shopping, Documentation.

INTRODUCCIÓN

La norma ISO 9001:2008 establece los requisitos que debe tener un sistema de gestión de calidad, los cuales, de manera general son: determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, la secuencia e interacción de los procesos, los criterios y los métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control sean eficaces, asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación, realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis, implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.

Es importante conocer que la norma ISO 9001:2008 aplica a cualquier tipo de organización, debido a que los requisitos que contempla son genéricos, por lo que se puede aplicar en el ramo de la industria alimenticia, donde se ubican empresas del sector de pastelería, las cuales cuentan con mano de obra especializada en esta área, y donde se manipulan día a día materias primas para producir exquisitos dulces y pasteles, que adquieren los clientes esperando la mejor calidad de los mismos. Dentro de este conjunto de empresas se encuentra una importante pastelería de la ciudad de Maracay con más de 20 años de servicio, cuyo objeto es fabricar productos de calidad; para poder dar respuesta a este objeto, la pastelería debe introducir en su gestión, herramientas que permitan mejorar la eficiencia de los procesos debido a que la misma cuenta con cuarenta (40) trabajadores, y posee una estructura organizativa, conformada por las áreas de: almacén, producción, recursos humanos, administración, mantenimiento, compras y ventas.

Cabe destacar que la pastelería, no dispone de un sistema de gestión de inventarios que contemple políticas, ni lineamientos para establecer controles,

que ayuden al buen desarrollo gerencial en el proceso productivo. El inventario en este tipo de empresas, contempla materias primas, suministros, material de empaque y de embalaje, productos en proceso y productos terminados.

Tomando como base que la actividad fundamental es la manufactura, la pastelería no dispone de un sistema productivo documentado en términos de operatividad, donde se presenten factores como mano de obra, instalaciones y materia prima; siendo esta última un elemento de importancia para la organización, debido a que el proceso productivo se inicia con la recepción de la misma.

En relación a lo anterior, y conociendo previamente por solicitud de la administración de la pastelería la necesidad de una propuesta de sistema de gestión que describa lineamientos para la gestión de los departamentos de almacén y compras, por considerar estos departamentos como punto de partida para la mejora en otros procesos que inician con una buena gestión del inventario, de los proveedores, de compras programadas y bajo especificaciones necesarias para brindar un producto de calidad, tomando como base la filosofía de sistema de gestión bajo la norma ISO 9001:2008 por lo que en la presente investigación se desarrolla un Manual de Calidad para dichos departamentos con miras a expandir el mismo al resto de los departamentos que conforman la organización.

Los beneficios para la empresa se relacionan con: un mejoramiento en el aspecto físico, operacional y de procedimientos administrativos, permitiendo que su funcionamiento sea económico y eficiente, conjuntamente, el establecimiento de indicadores de gestión ofrece una medida de control y una manera fácil de medir el proceso de mejora continua. Igualmente apoya en mantener un control de documentos y de registros, perfeccionar los procedimientos de almacén y compras, mejorar la

relación con los proveedores, controlar stocks de almacén, un mejor ordenamiento del mismo cumpliendo con buenas prácticas de almacenamiento, estandarizar la manera en que se recibe mercancía, como debe ser solicitada y despachada, disminuir el costo de almacenamiento por una mala gestión de stocks y finalmente realizar una correcta planificación de compras y aprender a negociar con los proveedores.

La ventaja que se puede obtener a nivel de la producción es que mantiene el stock de materias primas, debido a que las mismas se encuentran en buen estado y a tiempo, de faltar material por actividades especiales se puede seguir un procedimiento que permita dar solución a la problemática de manera efectiva; indirectamente ayuda a satisfacer las necesidades de los clientes que asisten a comprar los productos de la pastelería debido a que todo se encuentra mejor estructurado y se logra dar el primer paso para asegurar la calidad de los productos.

OBJETIVOS

Objetivo General

Proponer un sistema de gestión de almacén y compras bajo la norma ISO 9001:2008 para una empresa del sector pastelería ubicada en Maracay estado Aragua.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual de los departamentos de Almacén y Compras de la pastelería.

Establecer las actividades involucradas en cada proceso, su secuencia e interacción dentro de los departamentos de Almacén y Compras de la pastelería.

Elaborar documentos que permitan la gestión adecuada de los procesos dentro de los departamentos de Almacén y Compras de la pastelería.

Plantear el sistema de gestión de Almacén y Compras bajo la norma ISO 9001:2008 para la pastelería.

ANTECEDENTES

Etapas para la implementación de un sistema de calidad

TORRES (2012), establece que la implementación de un sistema de gestión debe dividirse en tres etapas, la primera consiste en una evaluación con el fin de determinar el estado actual de la organización respecto a los sistemas de gestión de calidad; la segunda permite de preparar las bases teóricas de la implementación de un sistema de gestión como lo son definiciones de calidad, los sistemas de gestión de calidad, los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, el enfoque a procesos, metodología PHVA, etc., finalmente la tercera define los procesos, política y objetivos de calidad, plan de acción de objetivos para el mejoramiento de la calidad, y la elaboración de la documentación del SGC.

MARCIAL (2011), contempla las etapas para la implementación de un sistema de gestión, las cuales se basan en definir los procesos, diagnosticar la situación actual de la empresa referente a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y proponer un sistema de gestión donde se definan las etapas, actividades, responsabilidades y plazo que permita la correcta implementación del mismo.

PACHECO (2011), plantea que para lograr la implementación de un sistema de gestión, en primer lugar se debe determinar la metodología que permita identificar procesos e interacciones necesarias, en segundo lugar definir la documentación y actividades necesarias para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y finalmente desarrollar el plan de acción.

RUIZ Y FARIDE (2009), parten del diagnóstico de la situación actual, seguido de la selección de modelos gerenciales, normas y mejores prácticas que aplican de acuerdo a la organización, para identificar los procesos de la

gerencia en estudio, continuando con la creación de un módulo de procesos congruentes acompañado por las descripciones y documentación apropiada de los procesos, hasta llegar a una estrategia para la implementación, en cada etapa se exponen modelos, técnicas y métodos relacionados a los sistemas que conforman la empresa, haciendo énfasis en reconocer que la calidad es la columna central de una organización, profundizando en los beneficios del enfoque por procesos, siendo este un tema de transformación dentro de la organización.

Debido a que la empresa en estudio pertenece al sector de alimentos; la primera etapa consta del diagnóstico, el cual debe realizarse bajo las normas ISO 9001:2008, AIB internacional, buenas prácticas y cumplir los lineamientos establecidos en la norma ISO 19011:2011 para la realización de la auditoría al sistema de gestión de la organización en los aspectos de interés. En la segunda etapa, es importante definir los procesos, actividades y responsables; finalmente, en la tercera etapa, elaborar los procedimientos involucrados que den cumplimiento al sistema de gestión propuesto con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2008; tomando como guía la norma COVENIN ISO/TR 10013:2002 para la elaboración de los documentos.

Experiencia de los Sistemas de Gestión en micro empresas

HERRERA (2008), planteó un sistema de gestión de calidad en una micro empresa donde se buscaba estandarizar procesos, mejorar el funcionamiento interno, disminuir las deficiencias en comunicación, incrementar de ser posible la satisfacción de los clientes, reposicionar la organización en el mercado y finalmente establecer una cultura de calidad, debido a que no existía una cultura de mejora en la organización y se manejaba como un negocio familiar o una empresa muy pequeña con nueve (9) trabajadores, donde no hay visión a futuro. La implementación de un

Sistema de Gestión de Calidad permitió dar respuesta a esa búsqueda y logró mejorar en gran medida la manera en que los dueños veían a la microempresa.

Igualmente ocurre en la pequeña empresa en la que se elabora la presente investigación, con un total de cuarenta (40) trabajadores y cinco (5) socios, es importante poner orden y partir de una efectiva y eficaz comunicación entre ellos; hacerlos participe del cambio y mejorar la visión de la empresa, estandarizar procesos y empezar a trabajar de manera más organizada.

El tamaño de la organización en la que se implementará un sistema de gestión de calidad no es relevante, debido a que este busca estandarizar la manera en que se trabaja en cualquier tipo de organización, generar un orden y fluidez en la toma de decisiones, fijando responsables por la correcta ejecución de las tareas y estableciendo pasos para garantizar que se cumpla con lo establecido en los diversos procedimientos.

Experiencia de los sistemas de gestión para el control de inventarios

CHÁVEZ (2008), parte de la necesidad de la empresa textil donde desarrolla su trabajo de investigación en aumentar la productividad de la misma, por lo que plantea la optimización y estandarización de los procesos de recepción, preparación, almacenamiento y despacho como factor clave en el incremento de la productividad a través de diseños de operación y procesos óptimos que describan un trabajo continuo, eficiente y en equipo. Igualmente determina la redistribución y diseño óptimo del almacén. En la empresa objeto de estudio se plantea igualmente una reorganización del almacén que ayude a las actividades diarias de recepción, almacenaje y despacho, así como también las recomendaciones para almacenes de

alimentos.

GONZÁLEZ (2009), trabaja en la reducción de costos de inventarios para la empresa Automatic Transmissions Company, controlando el arribo de materiales y manteniendo un nivel de inventario óptimo, para lo cual plantea el monitoreo al programa de producción, monitoreo al nivel de inventario, y monitoreo de entregas y tiempo de entregas por parte del proveedor. Con la obtención de dicha información es más fácil establecer un control en los inventarios debido a que se toma en consideración todos los aspectos que influyen sobre el mismo, para el caso de la pastelería se debe tomar en cuenta el factor de la escasez de productos de materia prima.

FERMÍN (2010), plantea diseñar un sistema de control de inventario de materia prima que permita optimizar el proceso productivo y aumentar la competitividad de la empresa La Marea Mar C.A., el autor realizó el estudio de los aspectos relacionados con el control de inventarios de materia prima. La política utilizada por la empresa en cuanto a la clasificación de la materia prima es de acuerdo con la frecuencia de uso y la demanda que se tenga de dicho material, el autor plantea un sistema basado en calidad total para el departamento de almacén de la empresa, que se ajusta a la investigación; en la empresa objeto de estudio es necesario establecer controles de inventarios, por lo que es importante definir la clasificación de la materia prima y materiales encontrados en los diversos almacenes, donde igualmente indica que influye la frecuencia de uso y su demanda sobre el control del almacén, así mismo es importante incluir la presentación del producto y finalmente definir el espacio con el que realmente se cuenta para cumplir con las buenas prácticas de almacenamiento.

Para adecuar al cambio al personal, PÉREZ (2012), estableció un plan estratégico que permite mejorar y canalizar el sistema de almacén de la empresa veteriagro import C.A. el cual incluía el mejoramiento de la calidad

ergonómica e intelectual de todo el personal, mejorar y redistribuir las condiciones de las instalaciones de los almacenes, motivar al personal en una nueva metodología de trabajo diario con respecto a la gestión de almacén y control de inventarios, finalmente optimizar los procesos administrativos de manera de ser más flexibles ante el cambio, pero que a su vez permita el objetivo de controlar de manera más eficiente los inventarios tomando muy en cuenta el factor humano.

Documentación de los sistemas de gestión de la calidad

Para establecer una correcta documentación de los sistemas de Gestión de calidad, QUIJADA (2007), parte del hecho que es necesario, identificar los procesos, evaluar el grado de adecuación de la documentación actual de la empresa objeto de estudio y finalmente diseñar un sistema de documentación que esté acorde a los requisitos de las norma ISO 9001:2000 y que cumpla con la norma COVENIN ISO/TR 10013:2002, donde se definen las directrices para la documentación de sistemas de gestión de calidad, la utilización de esta norma es muy importante debido a que ella describe lineamientos de cómo elaborar correctamente la documentación.

FINE y READ (2000), indican que los requerimientos básicos para el efectivo control de los documentos deben ser definidos en procedimientos. Estos documentos controlados deben tener título, número de revisión, número de páginas y número de documento, la autoridad apropiada debe aprobar el documento, y adicionar su firma y fecha, señalan que es importante tener una lista maestra o equivalente que identifique documentos en el sistema, sus originales y estatus de revisión deben ser mantenidos. Un proceso para cambiar documentos debe ser identificado por quien tenga la autoridad de aprobar cambios. La distribución de cada documento debe ser

identificado, debe existir un historial de cambios que incluya las razones de las modificaciones aprobadas.

Finalmente señalan que los elementos del sistema de control de documentos varían dependiendo de los requerimientos del sistema de calidad; sin embargo, un sistema de documentación puede contener estos seis elementos: el primero es la identificación de la necesidad por documentar, el segundo lleva a la consideración sobre el estándar apropiado, fijar metas estratégicas y tácticas, evaluar los hallazgos, y sus decisiones posteriores; el tercero recordar que los recursos incluyen personas, entrenamiento, documentación auxiliar, equipos y gerencias involucradas (La comunicación efectiva y compromiso gerencial son esenciales para implementar y mantener el sistema de control de documentos), el cuarto elemento son las acciones necesarias para implementar y mantener la calidad en el sistema de documentación; el quinto se relaciona con que los resultados definidos son alcanzados cuando el plan de implementación culmina, y el sexto y último elemento indica que el sistema debe ser periódicamente auditado. El auditor compara las condiciones actuales contra los requerimientos para determinar si existe conformidad. Esta evaluación puede ser usada como herramienta gerencial para mejorar el sistema documental del S.G.C.

DEFINICIONES

Almacén

Según DE LA FUENTE y GOMÉZ (2006), almacén es “el lugar donde se realizan la recepción, custodia, conservación y expedición de mercancías”. Estos lugares son necesarios debido a que ayudan a compensar los desequilibrios entre la demanda y oferta, reduce costos debido a que es

mejor costo por stock que coste por no conseguir el material o la materia prima, por razones técnicas, por actividades propias de distribución y finalmente para mejorar el servicio al cliente interno como producción y adicional a un buen precio ofrecido por mayor cantidad de compra.

La función general del almacén se puede definir como el conjunto de actividades desarrolladas con mercancías, materias primas, productos, materiales que hay que mover y conservar para el cumplimiento de los fines productivos y comerciales según el cumplimiento del ciclo operativo de la empresa, esas actividades se define a continuación:

Recepción de mercancías: Consiste en dar entrada a los materiales enviados por los proveedores después de haber cotejado la mercancía con la información que figura en el albarán o nota de entrega. Debemos comprobar e inspeccionar: características, cantidad, calidad, dimensiones, etc. Posteriormente se procede a su almacenamiento.

Almacenamiento: Ubicación de la mercancía en la zona más idónea, con el fin de poder acceder a ella y localizarla fácilmente. Para estas tareas se pueden emplear los medios más adecuados de transporte interno (cintas transportadoras, elevadores, carretillas), soportes, instalaciones, entre otras.

Conservación y manutención: Conservar la mercancía en perfecto estado desde su entrada en almacén hasta su salida, para ello se debe aplicar la normativa vigente en lo que refiere a seguridad e higiene.

Despacho de mercancía: Se compone de actividades como: recepción del pedido del cliente, selección de la mercancía siempre y cuando cumpla con las condiciones exigidas, elección del transporte que se usa para el transporte. Finalmente se recibe conformidad con la mercancía despachada de manos del cliente.

Organización, inspección y control de existencias: Consiste en determinar el nivel de stocks de los productos almacenados y establecer para

cada uno la frecuencia de pedido y la cantidad que se solicita con el fin de que se genere el menor coste de almacenamiento, así como garantizar la rotación de inventario.

Compras: un proceso estratégico

Según JURAN Y BLANTON (2001), compras "son tareas, actividades, eventos y procesos que se requieren para la adquisición y suministro de un bien o un servicio solicitado por un usuario final", que deben verse como un proceso estratégico.

Según estos autores las compras eran vistas como una parte poco importante de la organización hasta que surgió la necesidad de identificar, planificar, medir, y gestionar las oportunidades de un creciente mercado, lo cual incrementa la competitividad. "Consecuentemente las compras, que tradicionalmente se han visto como una función auxiliar que no añadía valor, se reconocen progresivamente como una función estratégica, una oportunidad para gestionar y mejorar los procesos y un instrumento para conseguir ventajas competitivas".

Los aspectos relacionados al proceso de compras más importantes son los siguientes:

- Relaciones proveedor-comprador
- Duración de las relaciones
- Criterios de la calidad
- Aseguramiento de la calidad
- Comunicación con los proveedores
- Valoración de inventario
- Base de proveedores
- Interfase entre usuario final y proveedor
- Estrategia de compras

- Planificación de las compras
- Cobertura geográfica de los proveedores
- Enfoque de las decisiones de compras
- Factor clave para el éxito de las compras

Para JURAN Y BLANTON (2001) muestran el enfoque tradicional frente a la visión estratégica de las organizaciones (ver cuadro N° 1), donde se observan los cambios en la manera de gestionar los procesos antes mencionados.

ISO 9000

Las normas ISO 9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad que, desde su publicación inicial en 1987, han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

La familia de las normas ISO 9000 está constituida por tres documentos básicos:

- ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad: conceptos y vocabulario.
- ISO 9001: Sistemas de gestión: Requisitos.
- ISO 9004: Sistema de gestión de la calidad: Guía para llevar a cabo la mejora.

Las normas ISO 9001 y 9004 se han desarrollado como un par consistente o par coherente de normas. Mientras que la norma ISO 9001 se orienta más claramente a los requisitos del sistema de gestión de la calidad de una organización (y su mejora continua), la norma ISO 9004 va más lejos y proporciona recomendaciones para llevar a cabo el sistema de gestión.

Cuadro 1. La visión tradicional del proceso de compras frente a la visión estratégica.

Aspectos del proceso de compras	Enfoque tradicional	Enfoque estratégico
Relaciones proveedor-comprador	Adversarios, competidores; relaciones disruptivas	Cooperación; coalición; basadas en el compromiso
Duración de las relaciones	Corto plazo	Largo plazo, indefinidas
Criterios de la calidad	Conformidad con la especificación	Aptitud para su uso
Aseguramiento de la calidad	Inspección antes de aceptar entregas	No es necesario inspección en recepción
Comunicación con los proveedores	Infrecuente; formal; orientada a órdenes de compra, contratos, aspectos legales	Frecuente. Orientada a intercambio de ideas, planes y oportunidades de resolución de problemas
Valoración de inventarios	Como activo	Como pasivo
Base de proveedores	Muchos proveedores; gestión por agregación	Pocos proveedores; selección y gestión cuidadosa
Interfase entre usuario final y proveedor	Desalentadoras	Exigidas
Estrategia de compras	Gestión de la transacción; resolver deficiencias de la transacción	Gestión del proceso y de la relación con el proveedor
Planificación de las compras	Independientemente de la planificación del usuario final	Integrada con la planificación del usuario final
Cobertura geográfica de los proveedores	Adecuado para conseguir apalancamiento operativo	Adecuado para facilitar solución de problemas y mejora continua
Enfoque de las decisiones de compra	Precio	Coste total de las operaciones
Factor clave para el éxito de las compras	Habilidad para negociar	Habilidad para identificar oportunidades y colaborar en soluciones

Fuente: JURAN Y BLANTON (2001).

ISO 9001:2008

La Norma ISO 9001 ha sido preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, Subcomité SC 2, Sistemas de la calidad. La norma es la base de los sistemas de gestión de calidad, igualmente indica normas de apoyo las cuales complementan el sistema de gestión de calidad como lo son la ISO 10013:2002 la cual establece las directrices de documentación, la ISO TC 176:2004 que orienta sobre el concepto y uso de enfoque basado en procesos las cuales serán utilizadas en la presente investigación.

La norma ISO 9001:2008 será la base del Sistema de Gestión que se empleará en los departamentos de almacén y compras.

Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad

Los requisitos generales definidos en la norma ISO 9001 son los siguientes:

- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- Determinar los métodos y criterios requeridos para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos
- Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.
- Medir los procesos
- Realizar seguimiento a los procesos
- Analizar los procesos
- Implementar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.

- En los casos en que la organización opte por contratar externamente algún tipo de servicio relacionado al sistema de gestión, debe asegurarse de controlar tales procesos e identificarlos dentro del sistema de gestión de calidad

Igualmente se plantean requisitos generales con respecto a la documentación, los cuales se definen a continuación:

- Declaración documentada de la política de calidad y de los objetivos de calidad
- Manual de calidad
- Incluir en la documentación del sistema de gestión de calidad los procedimientos documentados requeridos por la ISO 9001:2008

CASTAÑO, MENDEZ Y DAY (2012), hacen énfasis en que la secuencia de documento perteneciente al S.G.C., debe constar de cuatro (4) etapas: elaboración, edición, aprobación y publicación; de manera de garantizar que cuando un documento sea publicado, el mismo este: correcto, completo, "permanente", auditable y sea el oficial, estos autores en sus recomendaciones indican que es importante iniciar la documentación con la visión, misión, objetivos de la calidad y procedimientos formales, seguido de la descripción de los procesos involucrados, así como los procedimientos e instrucciones de trabajo.

Normas de Buenas Prácticas de Fabricación, Almacenamiento y Transporte de Alimentos para Consumo Humano.

Las normas de buenas prácticas de fabricación, almacenamiento y transportes para consumo Humano (BPF) publicadas en Gaceta Oficial 36.081 del año 1996, establece los principios básicos y las prácticas dirigidas a eliminar, prevenir o reducir a niveles aceptables los peligros para la inocuidad

y salubridad que ocurren durante la elaboración, envasado, almacenamiento y transporte de los alimentos manufacturados para consumo humano.

La misma se divide en ocho (8) capítulos:

- Disposiciones generales
- De la edificación e instalaciones
- De los equipos y utensilios
- Del personal
- De los requisitos higiénicos de la producción
- Del aseguramiento de la calidad higiénica
- Del programa de saneamiento
- Del almacenamiento y transporte

AIB International

Las Normas Consolidadas de AIB International para la Inspección de Programas de Prerrequisito y de Seguridad de los Alimentos consisten en una recopilación de información para ayudar a comprender:

- Qué es una inspección.
- Cuál es la diferencia entre una inspección y una auditoría.
- Cómo leer y utilizar las Normas Consolidadas de AIB International.
- Cómo se califica una inspección de AIB International.
- Cómo prepararse y participar en una inspección de AIB International.
- Cuáles son las fuentes adicionales para comprender, implementar y expandir los Programas de Prerrequisito y de Seguridad de los Alimentos.

Las Normas Consolidadas de AIB International son requerimientos clave que debe reunir una instalación para mantener los alimentos sanos e inocuos. Las cuales reflejan lo que un inspector esperaría ver en una instalación que mantiene un ambiente para el procesamiento de alimentos inocuos.

Contempla cinco (5) aspectos:

Métodos Operativos y Prácticas del Personal: Recepción, almacenamiento, monitoreo, manejo y procesamiento de materias primas para elaborar y distribuir un producto final inocuo.

Mantenimiento para la Seguridad de los Alimentos: Diseño, mantenimiento y manejo de equipos, edificios y terrenos para brindar un ambiente de producción higiénico, eficiente y confiable.

Prácticas de Limpieza: Limpieza y sanitización de equipos, utensilios y edificios para brindar un ambiente de procesamiento sano y seguro.

Manejo Integrado de Plagas: Evaluación, monitoreo y manejo de las actividades de plagas para identificar, prevenir y eliminar las condiciones que puedan generar o mantener una población de plagas.

Adecuación de los Programas de Prerrequisito y de Seguridad de los Alimentos: Coordinación de sistemas de apoyo gerencial, equipos multifuncionales, documentación, educación, capacitación y monitoreo para garantizar que todos los departamentos de la instalación trabajen juntos en forma eficaz para ofrecer un producto final sano y seguro.

COVENIN/ISO 10013:2002

La COVENIN/ISO 10013:2002 es un informe técnico que proporciona directrices para el desarrollo y mantenimiento de la documentación necesaria para asegurar un sistema de gestión de la calidad eficaz, adaptado a las necesidades específicas de la organización. El uso de las directrices ayudará a establecer un sistema documentado como el requerido por la norma de sistema de gestión de la calidad que sea aplicable.

ISO/TC 176/SC 2/N 544R2

Conjunto de documentos para la introducción y el soporte de la serie de

Normas ISO 9000: Orientación sobre el concepto y uso del “Enfoque basado en procesos” para los sistemas de gestión.

El documento proporciona orientación para la comprensión de los conceptos, intención y aplicación del “enfoque de procesos” en la familia de normas de sistema de gestión de la calidad ISO 9000. La orientación también puede ser utilizada para aplicar el enfoque de procesos a cualquier sistema de gestión independientemente del tipo o tamaño de la organización. Lo cual incluye, pero no está limitado a sistemas de gestión de:

- Medio ambiente (familia ISO 14000),
- Seguridad y salud ocupacional,
- Riesgo de los negocios,
- Responsabilidad social.

La guía también pretende promover un enfoque coherente para la descripción de procesos y el uso de la terminología relacionada.

El propósito del enfoque basado en procesos es mejorar la eficacia y eficiencia de la organización para lograr los objetivos definidos.

METODOLOGÍA

El proyecto se desarrolló en la Pastelería y Bombonería Suiza C.A., ubicada en la Av. Miranda N°66, centro, Maracay, Edo. Aragua.

Identificación del Objeto de Estudio

El presente estudio, se realizó en los departamentos de almacén y compras, sus procesos actuales y documentación de la empresa del sector pastelería.

Actividades

A continuación se presenta un diagrama de flujo detallado (Ver figura 1), que incluye las actividades involucradas con la ejecución y desarrollo de la investigación.

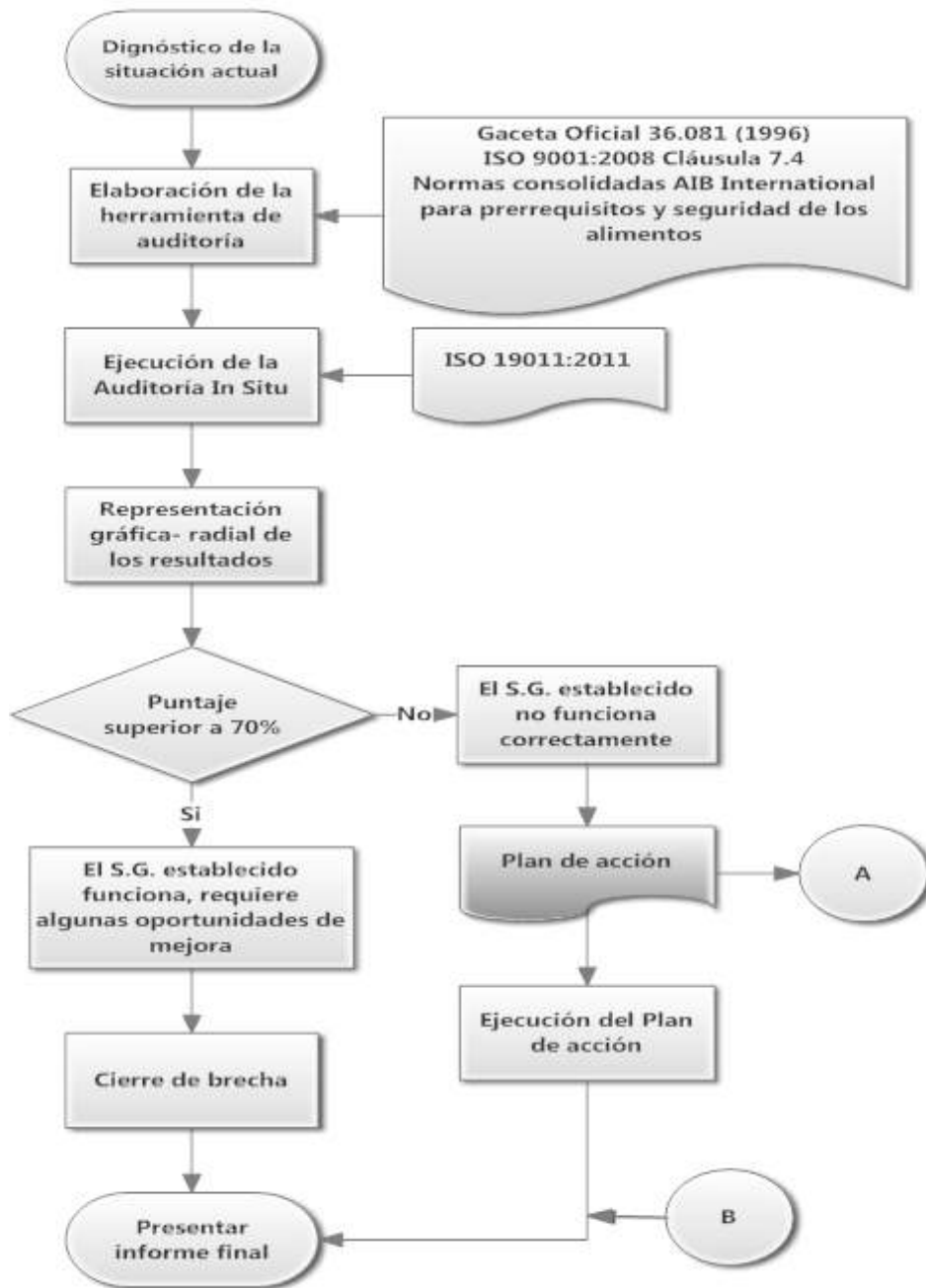
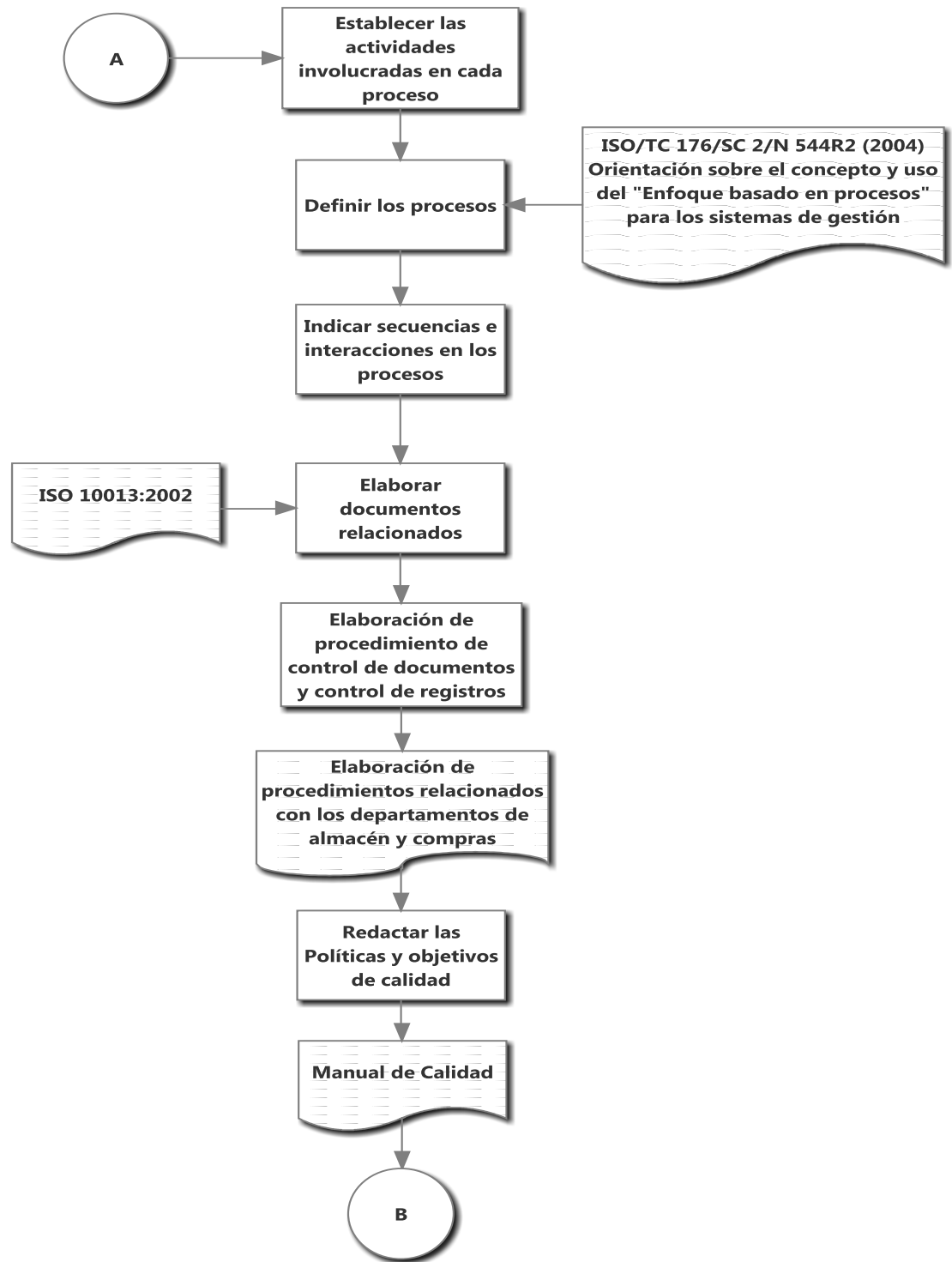


Figura 1: Diagrama de flujo para el desarrollo de las actividades del Trabajo Especial de Grado.



Continuación Figura 1: Diagrama de flujo para el desarrollo de las actividades del Trabajo Especial de Grado.

Objetivo 1: Diagnosticar la situación actual de los departamentos de Almacén y Compras de la pastelería.

Para realizar el diagnóstico de la situación actual de los departamentos de almacén y compras, se elaboró una lista de chequeo (ver anexo A), contemplando los requisitos establecidos en las normas de Buenas prácticas de fabricación, almacenamiento, y transporte de alimentos para el consumo humano publicada en Gaceta Oficial N°36.081 de 1996, tomando en consideración las seis (6) partes de la norma; a su vez la cláusula 7.4 de la norma ISO 9001:2008, referente a compras y finalmente las normas consolidadas de AIB internacional para inspección, programas de prerrequisitos y seguridad de los alimentos en sus cinco (5) categorías, los cuales se ponderarán con base a la siguiente relación: No cumple (<70%) y cumple (>70%) tomando como consideración que la mayor ponderación es de 100%. La evaluación diagnóstico se realizó mediante la aplicación de la lista de chequeo tipo auditoría, siguiendo los lineamientos de la Norma ISO 19011:2011: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión, durante una evaluación inicial al área de almacén y procesos administrativos de los departamentos de almacén y compras junto con los responsables de cada área, la administradora de la pastelería y encargado de almacén.

Los resultados del diagnóstico se presentan de manera visual mediante gráficas radiales y cuadros de resumen que muestren el nivel de cumplimiento, posibles causas de no cumplimiento y observaciones sobre cómo mejorarlas.

Objetivo 2: Establecer las actividades involucradas en cada proceso, su secuencia e interacción dentro de los departamentos de Almacén y Compras de la pastelería.

Para el establecimiento de las actividades involucradas, su secuencia e interacción se propusieron las mejoras planteadas a los departamentos partiendo del diagnóstico; la misma se realizó construyendo la herramienta de mapa de procesos diseñado bajo la ISO/TC 176/SC 2/N 544R2 (2004) Orientación sobre el concepto y uso del "Enfoque basado en procesos".

Objetivo 3: Elaborar documentos que permitan la gestión adecuada de los procesos dentro de los departamentos de Almacén y Compras de la pastelería.

Se inició con la elaboración del procedimiento de control de documentos y registros. Luego de estandarizar los formatos y la manera en que serán codificados, se realizó el procedimiento operativo relacionado a almacén el cual contiene: recepción de mercancías, almacenamiento, conservación y mantenimiento, expedición (desde la selección de la mercancía, condiciones de recepción de mercancía, medio de transporte y la recepción de la mercancía por parte del solicitante), organización, inspección y control de existencias, tareas de tipo administrativo y contable; y el procedimiento relacionado a compras el cual consta de: programación de compras, compras de emergencia, adquisición de servicios y evaluación de proveedores. Todos los documentos se elaboraron siguiendo los lineamientos descritos en la norma COVENIN ISO 10013:2002: Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de la calidad. 1^{era} revisión.

Objetivo 4: Plantear el sistema de gestión de Almacén y Compras bajo la norma ISO 9001:2008 para la pastelería.

Finalmente se presentó un Manual de Calidad, el cual contiene las políticas y objetivos de calidad, junto con los procesos, procedimientos y formatos para la gestión de los departamentos de Almacén y Compras, usando como base las normas ISO 10013:2002: Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de la calidad. 1^{era} revisión e ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

El resumen de la metodología a utilizar se presenta en el cuadro de esquema de la metodología de la investigación (ver cuadro 2).

Cuadro 2: Esquema de la metodología de la investigación

Título: Propuesta De Un Sistema De Gestión De Almacén Y Compras Para Una Empresa Del Sector Pastelería Ubicada En Maracay Estado Aragua			
Objetivo específico	¿Qué hacer?	¿Cómo hacerlo?	Materiales
Diagnosticar la situación actual del departamento de almacén y compras de la pastelería.	Evaluar los aspectos relacionados con la gestión de los departamentos de almacén y compras.	Mediante la utilización de lista de chequeo. Se utilizará en una revisión inicial a los departamentos de almacén y compras tanto operativa como administrativamente con los encargados de ambas áreas	Lista de chequeo basada en el cumplimiento de los deberes de la cláusula 7.4 de la ISO 9001:2008, BPF publicada en Gaceta Oficial N°36.081 (1996) y las normas AIB prerequisites y seguridad de los alimentos.
Establecer las actividades involucradas en cada proceso, su secuencia e interacción dentro del departamento de almacén y compras de la pastelería.	Realizar el diagrama de mapa de procesos y flujogramas, de las áreas de almacén y compras, de tal manera que permita la realización objetiva de los procedimientos.	Documentar los procesos tomando como base los resultados de diagnóstico presentados. Siguiendo los lineamientos en la norma ISO /TC 176/SC 2/N 544R2 (2004).	Mapa de proceso bajo la los lineamientos del documento técnico ISO/TC 176/SC 2/N 544R2 (2004) Orientación sobre el concepto y uso del "Enfoque basado en procesos" para los sistemas de gestión. y flujograma por ANSI.
Elaborar documentos que permitan la gestión adecuada de los procesos dentro del departamento de almacén y compras de la pastelería.	Construir los formatos y procedimientos relacionados a los departamentos de almacén y compras.	Observación directa de procesos que no se encuentran documentados y entrevistas al personal involucrado. Seguidamente se documentan los procedimientos de control de documentos y registros. Y los procedimientos de almacén y compras	Formatos, control de documentos y registros, procedimientos elaborados bajo los lineamientos establecidos en la norma ISO 10013:2002. Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de la calidad. 1 ^{era} revisión y el sistema administrativo A2.
Plantear El sistema de gestión de Almacén y Compras bajo la norma ISO 9001:2008 para la pastelería.	Redactar las políticas y objetivos de calidad.	Manual de calidad para los departamentos de Almacén y compras.	Bajo la norma ISO 10013:2002 y que satisfaga los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos del desarrollo de la investigación, así como el análisis e interpretación de los mismos se muestran por cada uno de los objetivos planteados en el proyecto de trabajo especial de grado.

Objetivo 1: Diagnosticar la situación actual de los departamentos de Almacén y Compras de la pastelería.

La situación actual de los departamentos de almacén y compras, respecto a las normas de Buenas Prácticas de Fabricación, almacenamiento y Transporte de Alimentos para Consumo Humano publicado en Gaceta Oficial N°36.081 (1996), igualmente la cláusula 7.4 referente a compras de la norma ISO 9001:2008, y finalmente a las normas consolidadas de AIB internacional para inspección, programas de prerrequisitos y seguridad de los alimentos en sus cinco (5) categorías, se realizó aplicando una evaluación tipo auditoría, usando la herramienta lista de chequeo.

La estructura de la herramienta de evaluación "Lista de chequeo"(Ver ANEXO A), se encuentra conformada por respuestas cerradas dicotómicas, cumple o no cumple con el punto evaluado y adicional N/A (no aplica) por si alguna de las opciones no aplica a las condiciones actuales de la pastelería. A su vez cuenta con una columna para plasmar las posibles observaciones sobre la evaluación del punto. Los resultados de cada norma o reglamento se presentan por separado.

Finalmente por cada norma o reglamento se suma cada una de las conformidades, eliminando de la evaluación aquellos ítems que no aplican y se obtuvo el porcentaje de conformidad que indica si: No cumple (<70%) y cumple (>70%); tomando en consideración que la mayor ponderación es de

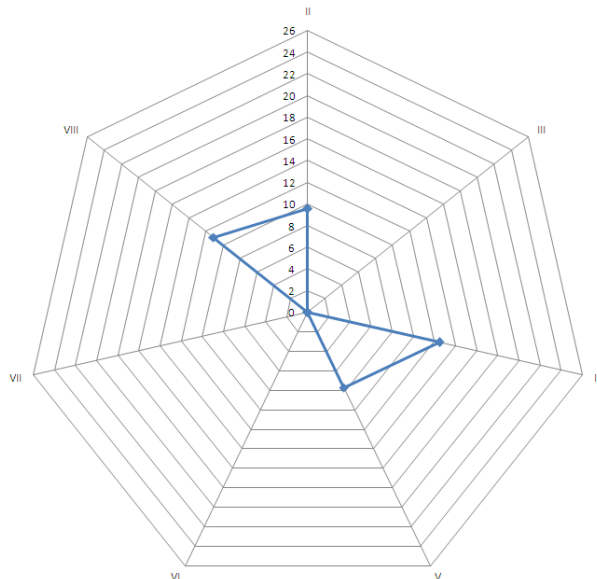
100%.

Los resultados, gráficas y análisis de manera general por cada norma o reglamento y el plan de acción a considerar para la mejora de la organización se presentan a continuación.

La valoración obtenida de la evaluación de los aspectos contenidos en la **BPF publicada en Gaceta Oficial n°36.081 (1996)**, se presenta en el cuadro 3.

Cuadro 3. Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según la BPF publicada en Gaceta Oficial N°36.081 (1996).

Descripción por área	Porcentaje	Observación
II. De la edificación e instalaciones	9,52	No cumple
III. De los equipos y utensilios	0	No cumple
IV. Del personal	12,5	No cumple
V. De los requisitos higiénicos de la producción	7,69	No cumple
VI. Del aseguramiento de la calidad higiénica	0	No cumple
VII. Del programa de saneamiento	0	No cumple
VIII. Del almacenamiento y transporte	11,11	No cumple
Evaluación general	9,76	No cumple



Grafica N°1. Gráfica radial correspondiente a la evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las BPF publicadas en Gaceta Oficial N°36.081 (1996).

A continuación se presenta un Cuadro resumen de las BPF publicadas en Gaceta Oficial N° 36.081 (1996) (ANEXO A1).

Cuadro 4. Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según la Gaceta Oficial N°36.081 (1996). Resumen.

CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	ARTÍCULO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	% cumplimiento por sección	% cumplimiento por capítulo			
II	De la edificación e instalaciones	N/A	N/A	5	0	X	0	0	9,52381			
				6	0	X	0					
				7	0	X	0					
		I	Requisitos de diseño y construcción	8	0	X	0	16,6667				
				9	0	X	0					
				10A	0	X	0					
				10B	0	X	0					
				11	0	X	0					
				12	X	0	0					
		II	Requisitos de diseño y construcción de las áreas de fabricación	13	0	X	0	0				
		III	Requisitos de ventilación e iluminación	14	0	X	0	0				
				15	0	X	0					
				16	0	X	0					
		IV	Abastecimiento de Agua	17	0	X	0	0				
				18	0	X	0					
				19	0	X	0					
				20	0	X	0					
				21	0	X	0					
		V	Manejo de residuos	22	0	X	0	0				
				23	0	X	0					
				24	0	X	0					
				25	0	X	0					
		VI	Instalaciones Sanitarias	26	X	0	0	50				
				27	X	0	0					
				28	0	X	0					
				29	0	X	0					
		III	De los equipos y utensilios	N/A	N/A	30	0	X		0	0	0
						31	0	X		0		
						32	0	X		0		
33	0					0	X					
34	0					X	0					
35	0					X	0					
36	0					X	0					
37	0					X	0					
38	0					X	0					
39	0					0	X					
IV	Del personal					I	Educación y capacitación	40	X	0		
		41	0	X	0							
		42	0	X	0							
		43	0	X	0							
		44	0	X	0							
		II	Prácticas higiénicas	45	0	X	0	0				
				46	0	X	0					

Cont. Cuadro 4. Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las BPF publicadas en Gaceta Oficial N°36.081 (1996). Resumen.

V	De los requisitos higiénicos de la producción	N/A	N/A	47	0	X	0	0	7,69231
		I	Insumos	48	0	X	0	0	
				49	0	X	0		
				50	0	X	0		
				51	0	0	X		
				52	0	X	0		
		II	Operaciones de Fabricación	53	0	X	0	23,0769	
				54	0	X	0		
				55	X	0	0		
				56A	0	X	0		
				56B	0	X	0		
				57	0	X	0		
				58	0	X	0		
				59	0	X	0		
				60	0	X	0		
61	0			X	0				
62	0	X	0						
63	0	0	X						
64	X	0	0						
65	X	0	0						
VI	Del aseguramiento de la calidad higiénica	N/A	N/A	66	0	X	0	0	
		I	Registro de fabricación y Distribución	67	0	X	0		0
				68	0	X	0		
				69	0	X	0		
				70	0	X	0		
				71	0	X	0		
		72	0	X	0				
		73	0	X	0				
		74	0	X	0				
		75	0	X	0				
VII	Del programa de saneamiento	N/A	N/A	76	0	X	0	0	
		77	0	X	0				
		78	0	X	0				
VIII	Del almacenamiento y transporte	N/A	N/A	79	0	X	0	11,1111	
		80	0	X	0				
		81	0	X	0				
		82	0	X	0				
		83A	X	0	0				
		83B	0	X	0				
		84	0	X	0				
		85	0	X	0				
86	0	X	0						
				85	8	73	4		

Se puede observar que la pastelería no cumple con los requerimientos mínimos que exige las BPF publicada en Gaceta Oficial N°36.081 de 1996, en ninguno de sus capítulos, puesto que el resultado es de 9,75% de cumplimiento en la evaluación general, lo cual se encuentra muy por debajo

del punto fijado como conforme que es >70%. Los aspectos como equipos y utensilios, aseguramiento de la calidad higiénica y programa de saneamiento presentan 0% de cumplimiento, seguido por requisitos higiénicos de la producción con 7,69%, edificación e instalaciones con 9,52% y almacenamiento y transporte con 11,11%.

Los aspectos no conformes como la infraestructura, deben ser tratados directamente por los cinco (5) socios, debido a que requiere de gran inversión, sin embargo existen aspectos en los que es necesario incluir a los empleados, debido a que se basan en la cultura que ellos y los socios poseen sobre buenas prácticas de fabricación (BPF), por lo que se deben implementar programas de capacitación debido a que el estado exige tener un certificado como manipulador de alimentos y la organización tiene el compromiso como empresa del sector de alimentos en cumplir las BP.

A continuación se describe por cada capítulo de la norma los aspectos más resaltantes que resultaron de la auditoría:

Edificación e instalaciones con 9,52% de cumplimiento:

- Edificio viejo, con más de 30 años de construcción, rodeado de zona comercial y residencial.
- Ventanas sin protección contra plagas (Barreras físicas).
- Uso de madera en Puertas, tanto en cava de producto terminado (P.T.) como en oficinas, vestidores y baños.
- Puerta de la entrada de la calle con aberturas que permiten la entrada de contaminación (tanto física como plagas).
- La unión de paredes y pisos se encuentra a 90° por lo que hay acumulación de polvo en esquinas y dificultad para realizar las actividades de limpieza.
- Pisos rotos, con posibilidad de acumulación de suciedad y bacterias.

- Tuberías expuestas sobre áreas de producción.
- Lámparas sin protección contra roturas.
- Vestidor de hombres en área de producción.
- Techos altos, de gran dificultad para limpieza.
- No se realizan estudios al agua que se usa en el proceso.

Equipos y utensilios empleados durante la elaboración de los productos, con 0% de cumplimiento:

- Mesones de madera y cerámica.
- Presencia de contenedores sin tapa.
- No se cumple con separación adecuada entre los equipos que permita fácil acceso y limpieza.

El personal que labora en la pastelería, tiene una antigüedad de entre 1 y 20 años de trabajo, a todos se les exige el certificado de salud, así como el certificado de manipulación de alimentos. A nivel de producción se presentan no conformidades con las BPF publicadas en Gaceta Oficial N°36.081, alineándose a ello el hecho de que a nivel administrativo, así como *personal* dedicado a ventas es común observar lo siguiente:

- Bolígrafos, lápices sobre las orejas o recogiendo el cabello.
- Personal Administrativo con anillos, zarcillos, pulseras, entre otros accedendo en estas condiciones a áreas de producción.
- Uñas con esmalte y largas
- Algunos trabajadores no usan cofia mientras trabajan.
- Ningún trabajador usa tapabocas
- No se emplean guantes.
- No cumple con las prácticas higiénicas de lavado de manos posterior a tocar cualquier superficie que no sea el alimento que se está elaborando.
- Cualquier personal externo que desee ingresar al área de

administración, debe atravesar el área de producción, sin disponer de lineamientos documentados sobre las condiciones que debe cumplir para proceder a otorgar el acceso, ni de los controles a implementar.

Los *requisitos higiénicos* de la producción, con 7,69% de cumplimiento:

- La empresa no demuestra control de temperatura de las cavas de refrigeración.
- Las actividades relacionadas a la producción no se realizan de manera secuencial, ni continua.
- No existe una planificación establecida de la producción, por lo que no hay control de las materias primas que ingresan al área, de la rotación de productos intermedios, ni de productos terminados.
- Usan una carrucha para transportar materiales del almacén externo (del otro lado de la calle), así como una bandeja (sin protector hermético) para materia prima rebanada.
- Las materias primas rechazadas, por diversas condiciones, permanecen por periodos largos dentro del almacén, muy cerca de otras materias primas, sin lineamientos documentados para la gestión, ni mecanismos definidos para el control.
- Se permite el uso de recipientes de vidrio en las áreas de elaboración de alimentos, sin mecanismos de control.

En el *aseguramiento de la calidad higiénica* se obtuvo 0% de cumplimiento.

Este capítulo contempla temas relacionados tanto a calidad de las materias primas, productos, así como el sistema HACCP, puntos que no han sido desarrollados en la pastelería, no se realizan estudios de laboratorio de materias primas, ni de productos terminados, así como tampoco se presentan

documentos relacionados a la inocuidad del alimento, y cuando se presenta algún problema con el cliente relacionado al cambio en propiedades organolépticas de los productos terminados, no se deja registro de estas quejas.

El *programa de saneamiento* obtuvo 0% de cumplimiento.

No se ha establecido ningún programa o planificación para el saneamiento de las áreas de producción culminada la jornada, ni se han definido actividades documentadas para cumplir con el correcto saneamiento del establecimiento.

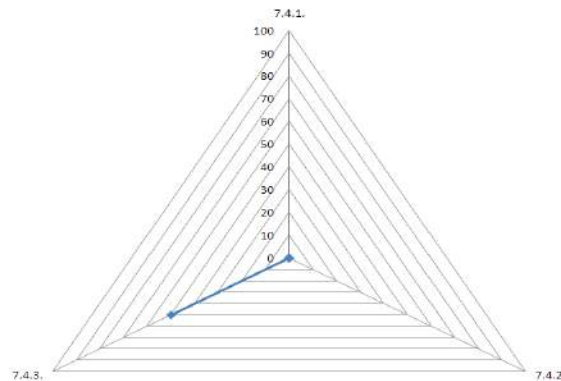
El *almacenamiento y transporte* obtuvo un 11,11% de cumplimiento, de las BPF publicada en Gaceta Oficial N°36.081, donde se observó lo siguiente:

- No existen áreas delimitadas para el almacenamiento de los productos terminados.
- Dentro de un mismo almacén, sin delimitaciones de ningún tipo, se presenta: material de empaque, materia prima, productos de limpieza, utensilios de aseo, entre otros.
- No se cumple con ninguna de las metodologías de almacenaje (FIFO, FEFO, entre otras), generalmente se despacha en el pedido lo que esté más a la vista.
- No se cumple con la separación entre ubicaciones, estanterías y paredes, estanterías y techo, estanterías y piso.
- Presencia de materiales en desuso dentro del almacén.

Debido a que se conoce que no existe un sistema de gestión implementado y no hay control de ningún tipo de documentación, se evaluó la situación actual de la empresa respecto a la norma **ISO 9001:2008**, solo a través del análisis de la cláusula 7.4 relacionada con compras; cuyos resultados son presentados en el cuadro 5:

Cuadro 5. Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según la Cláusula 7.4 compras ISO 9001:2008.

Descripción por área	Porcentaje	Observación
7.4.1 Proceso de compras	0	No cumple
7.4.2 Información de las compras	0	No cumple
7.4.3 Verificación de los productos comprados	50	No cumple
Evaluación general	11,11	No cumple



Grafica N°2. Gráfica radial correspondiente a la evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según la Cláusula 7.4 compras ISO 9001:2008.

A continuación se presenta un cuadro resumen de la cláusula 7.4 de la norma ISO 9001:2008 (ANEXO A2).

Cuadro 6. Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según la Cláusula 7.4 compras ISO 9001:2008. Resumen.

CLAUSULA	SUB-CLAUSULA	DEBE				%	cumplimiento por sub-clausula	%	cumplimiento por clausula
		Cumple	No Cumple	No Aplica					
7.4 Compras	7.4.1 Proceso de compras	45	0	X	0	0	11,11111111		
		46	0	X	0				
		47	0	X	0				
		27	0	X	0				
	7.4.2 Información de las compras	28	0	X	0	0			
		48	0	X	0				
	7.4.3 Verificación de los productos comprados	49	0	X	0	50			
		50	X	0	0				
		51	0	X	0				
		9	1	8	0				

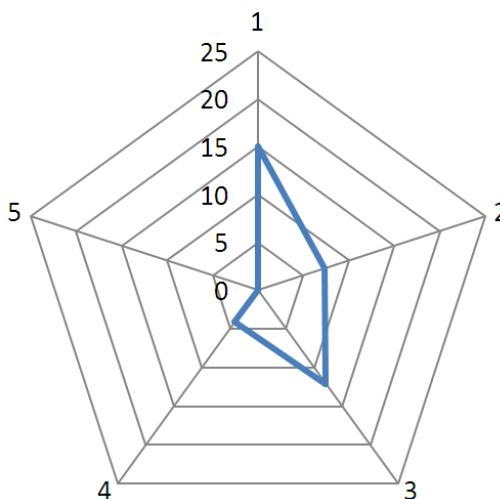
La pastelería no cumple con los requerimientos mínimos que exige la Cláusula 7.4 compras ISO 9001:2008, puesto que su resultado es de 11,11% de cumplimiento en la evaluación general, en esta cláusula se contemplan tres (3) aspectos: Proceso de compras donde se evalúan cinco (5) ítems con 0% de cumplimiento, Información de las compras donde se evalúan dos (2) ítems con 0% de cumplimiento y Verificación de los productos comprados donde se evalúan dos (2) ítems con 50% de cumplimiento.

Parte del problema que incide en este resultado es la escasez que se presenta en el país con respecto a materias primas, factor no controlable por la empresa, así como al carecer de reglas específicas documentadas con respecto a las solicitudes de compra de materias primas, salvo en algunos productos y no escritas. Igualmente ocurre con las evaluaciones a proveedores, debido a que no se cuenta en algunos casos con la materia prima, por lo que se utiliza cualquier proveedor que lo facilite; sin embargo, es importante contar con al menos dos (2) proveedores de confianza para cada una de las materias primas y materiales que se requieran para la elaboración del producto terminado. Finalmente, se cuenta con un personal de confianza, que al momento de recibir la mercancía, la chequea y le da entrada, aunque el chequeo se realice sin un patrón, especificaciones documentadas, ni criterios de qué se debe o no recibir, salvo los que ellos consideren convenientes.

Las **normas consolidadas AIB**; última herramienta empleada, permite evaluar la seguridad de los alimentos, tomando en cuenta, las condiciones de almacenaje, control de plagas, entre otros importantes para la presente investigación. Los resultados se presentan en el cuadro 7.

Cuadro 7. Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las Normas AIB Consolidadas.

Descripción por área	Porcentaje	Observación
1. Métodos Operativos y Practicas del Personal	14,96	No Cumple
2. Mantenimiento para la Seguridad de los Alimentos	7,28	No Cumple
3. Prácticas de Limpieza	12,12	No Cumple
4. Manejo Integrado de Plagas	4,17	No Cumple
5. Adecuación de los Programas de Prerrequisito y de Seguridad de los Alimentos	0	No Cumple
Evaluación general	8,35	No Cumple



Grafica N°3. Gráfica radial correspondiente a la evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las Normas AIB Consolidadas.

La pastelería no cumple con los requerimientos que exigen Las **normas consolidadas AIB**, puesto que el resultado es de 8,35% de cumplimiento en la evaluación general, siendo 70% el marcador mínimo de aprobación pautado en el presente trabajo de grado.

En esta herramienta se contemplan cinco aspectos: Métodos Operativos y Practicas del Personal, Mantenimiento para la Seguridad de los Alimentos, Prácticas de Limpieza, Manejo Integrado de Plagas y Adecuación de los Programas de Prerrequisito y de Seguridad de los Alimentos.

A continuación se presenta un cuadro resumen de las normas consolidadas AIB (ANEXO A3).

Cuadro 8. Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las Normas AIB Consolidadas. Resumen.

CATEGORÍA	CLAUSULA	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	cumplimiento por Clausula
1. Métodos Operativos y Practicas del Personal	1.1. Rechazo de Embarques / Recepción de Productos Secos	1.1.1.1	0	X	0	0
		1.1.1.2	0	X	0	
		1.1.1.3	0	X	0	
		1.1.1.4	0	0	X	
	1.2. Rechazo de Embarques / Recepción de Productos Perecederos	1.2.1.1	0	X	0	0
		1.2.1.2	0	X	0	
		1.2.1.3	0	X	0	
		1.2.1.4	0	X	0	
		1.2.1.5	0	X	0	
	1.3. Prácticas de Almacenamiento	1.2.1.6	0	0	X	22,22
		1.3.1.1	0	X	0	
		1.3.1.2	X	0	0	
		1.3.1.3	X	0	0	
		1.3.1.4	0	X	0	
		1.3.1.5	0	X	0	
		1.3.1.6	0	0	X	
		1.3.2.1	0	X	0	
		1.3.2.2	0	X	0	
		1.3.2.3	0	X	0	
	1.4. Condiciones de Almacenamiento	1.3.2.4	0	X	0	0
		1.4.1.1	0	X	0	
		1.4.1.2	0	X	0	
		1.4.1.3	0	X	0	
		1.4.1.4	0	X	0	
		1.4.1.5	0	X	0	
		1.4.1.6	0	X	0	
	1.5. Inventario de Materias Primas/Productos Terminados	1.4.2.1	0	X	0	0
		1.4.2.2	0	X	0	
		1.5.1.1	0	X	0	
		1.5.1.2	0	X	0	
	1.6. Tarimas	1.5.1.3	0	X	0	0
		1.5.2.1	0	X	0	
		1.6.1.1	X	0	0	
1.6.1.2		0	0	X		
1.6.2.1		0	X	0		
1.7. Áreas Designadas de Reproceso	1.6.2.2	0	X	0	33,33	
	1.7.1.1	0	0	X		
	1.7.1.2	0	0	X		
	1.7.1.3	0	0	X		
	1.7.1.4	0	0	X		
1.8. Dispositivos para Recolectar y Filtrar Polvo	1.7.1.5	0	0	X	N/A	
	1.8.1.1	0	X	0		
	1.8.1.2	0	X	0		
		1.8.1.3	0	X	0	0

Cont. Cuadro 8. Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las Normas AIB Consolidadas. Resumen.

1. Métodos Operativos y Practicas del Personal	1.9. Manipulación de Productos a Granel	1.9.1.1	0	0	X	N/A
		1.9.1.2	0	0	X	
		1.9.1.3	0	0	X	
		1.9.1.4	0	0	X	
		1.9.1.5	0	0	X	
		1.9.1.6	0	0	X	
		1.9.1.7	0	0	X	
		1.9.1.8	0	0	X	
		1.9.1.9	0	0	X	
	1.10. Procedimientos de Muestreo	1.10.1.1	0	X	0	0
		1.10.1.2	0	X	0	
		1.10.1.3	0	X	0	
	1.11. Ayudas de Procesamiento	1.11.1.1	0	0	X	N/A
		1.11.1.2	0	0	X	
		1.11.1.3	0	0	X	
	1.12. Transferencia de Materias Primas	1.12.1.1	0	X	0	0
		1.12.1.2	0	X	0	
		1.12.1.3	0	X	0	
		1.12.2.1	0	X	0	
		1.12.2.2	0	X	0	
		1.12.2.3	0	X	0	
	1.13. Tamizado de Materiales a Granel	1.13.1.1	0	X	0	12,5
		1.13.1.2	X	0	0	
		1.13.1.3	0	0	X	
		1.13.1.4	0	X	0	
		1.13.1.5	0	X	0	
		1.13.1.6	0	X	0	
		1.13.1.7	0	X	0	
		1.13.1.8	0	X	0	
		1.13.1.9	0	X	0	
	1.14. Materiales Líquidos a Granel	1.14.1.1	0	X	0	0
		1.14.1.2	0	X	0	
		1.14.1.3	0	X	0	
		1.14.1.4	0	X	0	
		1.14.1.5	0	X	0	
	1.15. Dispositivos de Control de Materiales Extraños	1.15.1.1	0	X	0	0
		1.15.1.2	0	X	0	
		1.15.1.3	0	X	0	
		1.15.1.4	0	X	0	
		1.15.1.5	0	X	0	
		1.15.1.6	0	0	X	
		1.15.1.7	0	X	0	
		1.15.1.8	0	X	0	
		1.15.1.9	0	X	0	
	1.16. Eliminación de Desechos	1.16.1.1	0	X	0	22,22
		1.16.1.2	X	0	0	
		1.16.1.3	X	0	0	
1.16.1.4		0	X	0		
1.16.1.5		0	X	0		

Cont. Cuadro 8. Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las Normas AIB Consolidadas. Resumen.

1. Métodos Operativos y Practicas del Personal	1.17. Cucharones para Ingredientes	1.17.1.1	0	X	0	33,33
		1.17.1.2	0	X	0	
		1.17.1.3	X	0	0	
	1.18. Identificación del Producto	1.18.1.1	0	X	0	0
		1.18.1.2	0	X	0	
		1.18.1.3	0	X	0	
		1.18.1.4	0	X	0	
	1.19. Organización del Espacio de Trabajo	1.19.1.1	X	0	0	20
		1.19.2.1	0	X	0	
		1.19.2.2	0	X	0	
		1.19.2.3	0	X	0	
		1.19.2.4	0	X	0	
	1.20. Envases de un Solo Uso	1.20.1.1	0	X	0	0
		1.20.1.2	0	X	0	
	1.21. Contacto con las Manos	1.21.1.1	0	X	0	0
	1.22. Productos Sensibles a las Temperaturas	1.22.1.1	0	X	0	0
		1.22.1.2	0	X	0	
		1.22.1.3	0	X	0	
		1.22.2.1	0	X	0	
		1.22.2.2	0	X	0	
	1.23. Prevención de la Contaminación Cruzada	1.23.1.1	0	X	0	0
		1.23.1.2	0	X	0	
		1.23.1.3	0	X	0	
		1.23.1.4	0	X	0	
		1.23.1.5	0	X	0	
		1.23.1.6	0	X	0	
		1.23.1.7	0	X	0	
1.24. Contenedores y Utensilios	1.24.1.1	0	X	0	25	
	1.24.1.2	X	0	0		
	1.24.1.3	0	X	0		
	1.24.1.4	0	X	0		
1.25. Latas, Botellas y Envases Rígidos	1.25.1.1	0	X	0	0	
	1.25.1.2	0	X	0		
	1.25.1.3	0	X	0		
	1.25.1.4	0	X	0		
	1.25.1.5	0	X	0		
	1.25.1.6	0	X	0		
	1.25.1.7	0	X	0		
	1.25.1.8	0	X	0		
1.26. Transporte del Producto Terminado	1.26.1.1	0	X	0	20	
	1.26.1.2	0	X	0		
	1.26.1.3	0	X	0		
	1.26.1.4	0	X	0		
	1.26.1.5	X	0	0		
	1.26.1.6	0	0	X		
	1.26.1.7	0	0	X		
	1.26.1.8	0	0	X		
	1.26.1.9	0	0	X		
	1.26.1.10	0	0	X		
	1.26.1.11	0	0	X		

Cont. Cuadro 8. Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las Normas AIB Consolidadas. Resumen.

1. Métodos Operativos y Practicas del Personal	1.26. Transporte del Producto Terminado	1.26.12	0	0	X	20
		1.26.2.1	0	0	X	
		1.26.2.2	0	0	X	
		1.26.2.3	0	0	X	
		1.26.2.4	0	0	X	
		1.26.2.5	0	0	X	
		1.26.2.6	0	0	X	
		1.26.2.7	0	0	X	
		1.26.2.8	0	0	X	
	1.27. Instalaciones para el Lavado de Manos	1.27.1.1	0	X	0	16,67
		1.27.1.2	0	X	0	
		1.27.1.3	0	X	0	
		1.27.1.4	0	X	0	
		1.27.1.5	X	0	0	
		1.27.2.1	0	X	0	
	1.28. Baños, Duchas y Vestuarios	1.28.1.1	X	0	0	80
		1.28.1.2	X	0	0	
		1.28.1.3	X	0	0	
		1.28.1.4	X	0	0	
		1.28.2.1	0	X	0	
	1.29. Higiene Personal	1.29.1.1	X	0	0	25
		1.29.1.2	0	X	0	
		1.29.1.3	0	X	0	
		1.29.1.4	0	X	0	
	1.30. Ropa de Trabajo, Salas para el Cambio de Ropa y Áreas del Personal	1.30.1.1	X	0	0	70
		1.30.1.2	X	0	0	
		1.30.1.3	X	0	0	
		1.30.1.4	0	X	0	
		1.30.1.5	0	X	0	
		1.30.1.6	X	0	0	
		1.30.1.7	0	X	0	
		1.30.1.8	X	0	0	
		1.30.2.1	X	0	0	
		1.30.2.2	X	0	0	
	1.31. Manejo de Ropa para Operaciones de Alto Riesgo	1.31.1.1	0	X	0	16,67
		1.31.1.2	0	X	0	
		1.31.1.3	0	X	0	
		1.31.1.4	0	X	0	
		1.31.2.1	X	0	0	
		1.31.2.2	0	X	0	
	1.32. Control de Artículos Personales y Joyas	1.32.1.1	0	X	0	16,67
		1.32.1.2	0	0	X	
1.32.1.3		0	X	0		
1.32.1.4		0	X	0		
1.32.1.5		X	0	0		
1.32.1.6		0	X	0		
1.32.2.1		0	X	0		
1.33. Condiciones de Salud	1.33.1.1	X	0	0	50	
	1.33.1.2	0	X	0		
	1.33.1.3	X	0	0		

Cont. Cuadro 8. Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las Normas AIB Consolidadas. Resumen.

1. Métodos Operativos y Practicas del Personal	1.33. Condiciones de Salud	1.33.1.4	X	0	0	50
		1.33.1.5	0	X	0	
		1.33.2.1	0	X	0	
		1.33.2.2	0	0	X	
	1.34. Personal Ajeno a la Instalación	1.34.1.1	0	X	0	0
		1.34.1.2	0	X	0	
2. Mantenimiento para la Seguridad de los Alimentos	2.1. Ubicación de la Instalación	2.1.1.1	0	X	0	33,33
		2.1.2.1	X	0	0	
		2.1.2.2	0	X	0	
	2.2. Terrenos y Techos	2.2.2.1	0	X	0	50
		2.2.1.2	X	0	0	
		2.2.1.3	0	0	X	
		2.2.1.4	0	0	X	
		2.2.1.5	X	0	0	
		2.2.1.6	0	0	X	
		2.2.1.7	0	0	X	
		2.2.1.8	0	X	0	
		2.2.2.1	0	0	X	
		2.2.2.2	0	0	X	
	2.3. Equipos de Seguridad	2.3.2.1	0	X	0	0
	2.4. Diseño y Presentación	2.4.1.1	0	X	0	0
		2.4.1.2	0	X	0	
	2.5. Pisos	2.5.1.1	0	X	0	0
		2.5.1.2	0	X	0	
		2.5.1.3	0	X	0	
		2.5.1.4	0	X	0	
		2.5.1.5	0	X	0	
		2.5.1.6	0	X	0	
	2.6. Desagües	2.6.1.1	0	X	0	0
		2.6.1.2	0	X	0	
		2.6.1.3	0	X	0	
		2.6.1.4	0	X	0	
		2.6.1.5	0	X	0	
		2.6.2.1	0	X	0	
		2.6.2.2	0	X	0	
	2.7. Paredes	2.7.1.1	0	X	0	0
		2.7.1.2	0	X	0	
		2.7.1.3	0	X	0	
	2.8. Cielos Rasos y Estructuras Elevadas	2.8.1.1	0	0	0	0
		2.8.1.2	0	0	X	
		2.8.1.3	0	0	X	
		2.8.1.4	0	0	X	
		2.8.1.5	0	X	0	
		2.8.1.6	0	X	0	
		2.8.1.7	0	X	0	
		2.8.1.8	0	X	0	
	2.9. Control de Vidrio, Plástico Quebradizo y Cerámica	2.9.1.1	X	0	0	25
		2.9.1.2	0	X	0	
2.9.1.3		0	X	0		
2.9.1.4		0	X	0		

Cont. Cuadro 8. Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las Normas AIB Consolidadas. Resumen.

2. Mantenimiento para la Seguridad de los Alimentos		2.9.1.5	0	0	X	25
	2.10. Unidades de Tratamiento de Aire	2.10.1.1	0	X	0	0
		2.10.1.2	0	X	0	
		2.10.1.3	0	X	0	
		2.10.1.4	0	X	0	
		2.10.1.5	0	X	0	
		2.10.2.1	0	X	0	
		2.10.2.2	0	X	0	
	2.11. Prevención de Plagas	2.11.1.1	0	X	0	0
		2.11.1.2	0	X	0	
		2.11.1.3	0	X	0	
	2.12. Fugas y Lubricación	2.12.1.1	0	X	0	0
		2.12.1.2	0	X	0	
		2.12.1.3	0	X	0	
	2.13. Lubricantes	2.13.1.1	0	X	0	0
		2.13.1.2	0	X	0	
	2.14. Prevención de la Contaminación Cruzada	2.14.1.1	0	X	0	11,11
		2.14.1.2	0	X	0	
		2.14.1.3	0	X	0	
		2.14.1.4	0	X	0	
		2.14.1.5	0	X	0	
		2.14.1.6	0	X	0	
		2.14.1.7	X	0	0	
		2.14.1.8	0	X	0	
		2.14.1.9	0	X	0	
	2.14.2.1	0	0	X		
	2.15. Construcción de Equipos y Utensilios	2.15.1.1	0	0	X	33,33
		2.15.1.2	0	0	X	
		2.15.1.3	0	X	0	
		2.15.1.4	X	0	0	
		2.15.1.5	0	0	X	
		2.15.1.6	0	0	X	
	2.16. Materiales para Reparación Temporal	2.15.2.1	0	X	0	
2.16.1.1		0	X	0	0	
2.16.1.2		0	X	0		
2.16.1.3		0	X	0		
2.16.1.4		0	X	0		
2.16.2.1	0	X	0			
2.17. Dispositivos para Medir Temperatura	2.17.1.1	0	0	X	0	
	2.17.1.2	0	X	0		
	2.17.1.3	0	X	0		
	2.17.1.4	0	X	0		
	2.17.1.5	0	X	0		
	2.17.1.6	0	X	0		
2.18. Aire Comprimido/Gases en Contacto con Productos	2.18.1.1	0	0	X	N/A	
	2.18.1.2	0	0	X		
	2.18.1.3	0	0	X		
	2.18.1.4	0	0	X		
2.18. Aire Comprimido/Gases en Contacto con Productos	2.18.2.1	0	0	X		

Cont. Cuadro 8. Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las Normas AIB Consolidadas. Resumen.

2. Mantenimiento para la Seguridad de los Alimentos	2.19. Equipos de Transporte	2.19.1.1	0	X	0	0
	2.20. Almacenamiento de Partes de Repuesto	2.20.1.1	0	X	0	0
		2.20.1.2	0	0	X	
		2.20.2.1	0	0	X	
	2.21. Diseño de las Instalaciones para el Lavado	2.21.1.1	0	X	0	0
		2.21.1.2	0	X	0	
		2.21.1.3	0	X	0	
		2.21.1.4	0	X	0	
		2.21.2.1	0	X	0	
	2.22. Sistemas a Granel y Áreas de Descarga	2.22.1.1	0	0	X	N/A
	2.23. Control de Amoníaco	2.23.1.1	0	0	X	N/A
		2.23.1.2	0	0	X	
	2.24. Tratamiento de Aguas Residuales y Eliminación de Aguas Negras	2.24.1.1	0	X	0	0
2.24.1.2		0	X	0		
2.24.1.3		0	X	0		
3. Prácticas de Limpieza	3.1. Limpieza	3.1.1.1	0	X	0	0
	3.2. Compuestos de Limpieza y Sanitizantes para Superficies en Contacto con Alimentos	3.2.1.1	0	X	0	0
		3.2.1.2	0	X	0	
		3.2.1.3	0	X	0	
		3.2.1.4	0	X	0	
		3.2.1.5	0	X	0	
		3.2.1.6	0	X	0	
	3.3 Equipos y Herramientas	3.3.1.1	X	0	0	18,18
		3.3.1.2	0	X	0	
		3.3.1.3	0	X	0	
		3.3.1.4	X	0	0	
		3.3.1.5	0	X	0	
		3.3.1.6	0	X	0	
		3.3.1.7	0	X	0	
		3.3.1.8	0	X	0	
		3.3.1.9	0	X	0	
		3.3.1.10	0	X	0	
		3.3.1.11	0	X	0	
		3.3.1.12	0	0	X	
		3.3.2.1	0	0	X	
		3.3.2.2	0	0	X	
	3.3.2.3	0	0	X		
	3.4. Limpieza Diaria (de Rutina)	3.4.1.1	X	0	0	66,67
3.4.1.2		0	X	0		
3.4.1.3		X	0	0		
3.5. Limpieza de Zonas de Producto	3.5.1.1	0	X	0	0	
	3.5.1.2	0	X	0		
	3.5.1.3	0	X	0		
	3.5.1.4	0	X	0		
	3.5.1.5	0	X	0		
	3.5.1.6	0	X	0		
	3.5.1.7	0	X	0		
	3.5.1.8	0	X	0		

Cont. Cuadro 8. Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las Normas AIB Consolidadas. Resumen.

3. Prácticas de Limpieza	3.5. Limpieza de Zonas de Producto	3.5.1.9	0	X	0	0	
		3.5.1.10	0	X	0		
		3.5.1.11	0	X	0		
		3.5.1.12	0	0	X		
		3.5.1.13	0	0	X		
	3.6. Limpieza fuera de las Zonas de Producto y en las Áreas de Apoyo		3.6.1.1	0	X	0	0
			3.6.1.2	0	X	0	
			3.6.1.3	0	X	0	
			3.6.1.4	0	X	0	
			3.6.1.5	0	0	X	
			3.6.1.6	0	X	0	
			3.6.1.7	0	X	0	
			3.6.1.8	0	X	0	
			3.6.1.9	0	X	0	
	3.7. Sistemas de Limpieza en Sitio (CIP, por sus siglas en inglés)		3.7.1.1	0	X	0	0
			3.7.1.2	0	X	0	
			3.7.1.3	0	X	0	
			3.7.1.4	0	X	0	
			3.7.1.5	0	X	0	
			3.7.1.6	0	X	0	
			3.7.1.7	0	X	0	
3.7.1.8			0	X	0		
3.7.1.9			0	X	0		
3.7.1.10			0	X	0		
4. Manejo Integrado de Plagas	4.1. Programa de Manejo Integrado de Plagas (MIP)	4.1.1.1	0	X	0	0	
		4.1.1.2	0	X	0		
		4.1.1.3	0	X	0		
		4.1.2.1	0	X	0		
	4.2. Evaluación de la Instalación		4.2.1.1	0	X	0	0
			4.2.1.2	0	X	0	
			4.2.1.3	0	X	0	
			4.2.1.4	0	X	0	
	4.3. Otras Pautas		4.3.1.1	0	0	0	0
	4.4. Contratos Firmados		4.4.1.1	0	X	0	0
	4.5. Credenciales y Competencias		4.5.1.1	0	X	0	0
			4.5.1.2	0	X	0	
			4.5.1.3	0	X	0	
			4.5.1.4	0	X	0	
			4.5.1.5	0	X	0	
			4.5.1.6	0	X	0	
	4.6. Documentación sobre Plaguicidas		4.5.2.1	0	X	0	0
			4.6.1.1	0	X	0	
			4.6.1.2	0	X	0	
	4.7. Documentación sobre la Aplicación de Plaguicidas		4.6.2.1	0	X	0	0
			4.7.1.1	X	0	0	
4.8. Control de Plaguicidas		4.7.2.1	0	X	0	50	
		4.8.1.1	0	0	X		
		4.8.1.2	0	0	X		
						N/A	

Cont. Cuadro 8. Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las Normas AIB Consolidadas. Resumen.

4. Manejo Integrado de Plagas	4.8. Control de Plaguicidas	4.8.1.3	0	0	X	N/A
		4.8.1.4	0	0	X	
		4.8.1.5	0	0	X	
		4.8.1.6	0	0	X	
		4.8.1.7	0	0	X	
	4.9. Análisis de Tendencias	4.9.1.1	0	X	0	0
		4.9.1.2	0	X	0	
		4.9.1.3	0	X	0	
		4.9.1.4	0	X	0	
		4.9.1.5	0	X	0	
		4.9.1.6	0	X	0	
		4.9.1.7	0	X	0	
	4.10. Documentación sobre los Dispositivos de Monitoreo de Plagas	4.10.1.1	0	X	0	16,67
		4.10.1.2	0	X	0	
		4.10.1.3	0	X	0	
		4.10.1.4	X	0	0	
		4.10.1.5	0	X	0	
		4.10.1.6	0	X	0	
	4.11. Dispositivos Externos para el Monitoreo de Roedores	4.11.1.1	0	X	0	0
		4.11.1.2	0	X	0	
		4.11.1.3	0	X	0	
		4.11.1.4	0	X	0	
		4.11.1.5	0	X	0	
		4.11.1.6	0	X	0	
		4.11.2.1	0	X	0	
	4.12. Dispositivos Internos para el Monitoreo de Roedores	4.12.1.1	0	X	0	0
		4.12.1.2	0	X	0	
4.12.1.3		0	X	0		
4.12.1.4		0	X	0		
4.12.1.5		0	X	0		
4.12.1.6		0	0	X		
4.12.2.1		0	X	0		
4.13. Trampas de Luz para Insecto	4.13.1.1	0	X	0	0	
	4.13.1.2	0	X	0		
	4.13.1.3	0	X	0		
	4.13.1.4	0	X	0		
	4.13.1.5	0	X	0		
	4.13.1.6	0	X	0		
	4.13.1.7	0	X	0		
	4.13.2.1	0	X	0		
4.14. Dispositivos para el Monitoreo con Feromonas	4.14.1.1	0	X	0	0	
	4.14.1.2	0	X	0		
	4.14.1.3	0	X	0		
4.15. Control de Aves	4.15.1.1	0	X	0	0	
	4.15.1.2	0	X	0		
	4.15.1.3	0	X	0		
4.16. Control de Fauna Silvestre	4.16.1.1	0	X	0	0	
	4.16.2.1	0	X	0		
4.17. Hábitat de Plagas	4.17.1.1	0	X	0	0	
	4.17.1.2	0	X	0		

Cont. Cuadro 8. Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las Normas AIB Consolidadas. Resumen.

5. Adecuación de los Programas de Prerrequisito y de Seguridad de los Alimentos	5.1. Política Escrita	5.1.1.1	0	X	0	0
		5.1.2.1	0	X	0	
		5.1.2.2	0	X	0	
		5.1.2.3	0	X	0	
		5.1.2.4	0	X	0	
	5.2. Responsabilidades	5.2.1.1	0	X	0	0
		5.2.1.2	0	X	0	
		5.2.1.3	0	X	0	
		5.2.1.4	0	X	0	
	5.3. Apoyo	5.3.1.1	0	X	0	0
	5.4. Procedimientos Escritos	5.4.1.1	0	X	0	0
5.4.1.2		0	X	0		
5.5. Capacitación y Educación	5.5.1.1	0	X	0	0	
	5.5.1.2	0	X	0		
	5.5.1.3	0	X	0		
	5.5.1.4	0	X	0		
	5.5.1.5	0	X	0		
5.6. Auto-Inspecciones	5.6.1.1	0	X	0	0	
	5.6.1.2	0	X	0		
	5.6.1.3	0	X	0		
	5.6.1.4	0	X	0		
	5.6.1.5	0	X	0		
	5.6.1.6	0	X	0		
	5.6.2.1	0	X	0		
	5.6.2.2	0	X	0		
5.7. Auditorías de Procedimientos Escritos	5.7.1.1	0	X	0	0	
	5.7.1.2	0	X	0		
	5.7.1.3	0	X	0		
	5.7.1.4	0	X	0		
	5.7.1.5	0	X	0		
	5.7.1.6	0	X	0		
5.8. Programa de Quejas de Clientes	5.8.1.1	0	X	0	0	
	5.8.1.2	0	X	0		
	5.8.1.3	0	X	0		
	5.8.1.4	0	X	0		
5.9. Programa de Control de Químicos	5.9.1.1	0	X	0	0	
	5.9.1.2	0	X	0		
5.10. Programa de Control de Microbios	5.10.1.1	0	X	0	0	
	5.10.1.2	0	X	0		
	5.10.1.3	0	X	0		
	5.10.1.4	0	X	0		
	5.10.1.5	0	X	0		
	5.10.1.6	0	X	0		
	5.10.1.7	0	X	0		
5.11. Programa de Control de Alérgenos	5.11.1.1	0	X	0	0	
	5.11.1.2	0	X	0		
	5.11.1.3	0	X	0		
	5.11.1.4	0	X	0		

Cont. Cuadro 8. Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las Normas AIB Consolidadas. Resumen.

5. Adecuación de los Programas de Prerrequisito y de Seguridad de los Alimentos	5.12. Programa de Vidrio, Plástico Quebradizo y Cerámica	5.12.1.1	0	X	0	0
		5.12.1.2	0	X	0	
		5.12.1.3	0	X	0	
	5.13. Programa de Limpieza	5.13.1.1	0	X	0	0
		5.13.1.2	0	X	0	
		5.13.1.3	0	X	0	
		5.13.1.4	0	X	0	
		5.13.1.5	0	X	0	
		5.13.2.1	0	X	0	
	5.14. Programa de Mantenimiento Preventivo	5.14.1.1	0	X	0	0
		5.14.1.2	0	X	0	
		5.14.1.3	0	X	0	
	5.15. Programa de Recepción	5.15.1.1	0	X	0	0
		5.15.1.2	0	X	0	
		5.15.1.3	0	X	0	
		5.15.1.4	0	X	0	
		5.15.1.5	0	X	0	
		5.15.1.6	0	0	X	
		5.15.1.7	0	X	0	
		5.15.1.8	0	X	0	
		5.15.1.9	0	X	0	
	5.16. Programa de Inspecciones y Asuntos Regu	5.16.1.1	0	X	0	0
	5.17. Programa de Seguridad de la Planta (Protección contra el Bioterrorismo)	5.17.1.1	0	0	X	N/A
5.17.1.2		0	0	X		
5.17.1.3		0	0	X		
5.18. Programa de Trazabilidad / Rastreabilidad	5.18.1.1	0	X	0	0	
	5.18.1.2	0	X	0		
	5.18.1.3	0	X	0		
5.19. Programa de Retiro / Retirada del Mercado	5.19.1.1	0	X	0	0	
	5.19.1.2	0	X	0		
	5.19.1.3	0	X	0		
	5.19.1.4	0	X	0		
	5.19.1.5	0	X	0		
	5.19.1.6	0	X	0		
5.20. Programa para Productos No Conformes	5.20.1.1	0	X	0	0	
	5.20.1.2	0	X	0		
	5.20.1.3	0	X	0		
	5.20.2.1	0	X	0		
	5.20.2.2	0	X	0		
5.21. Programa de Aprobación de Proveedores	5.21.1.1	0	X	0	0	
	5.21.1.2	0	X	0		
	5.21.1.3	0	X	0		
	5.21.1.4	0	X	0		
	5.21.1.5	0	X	0		
	5.21.1.6	0	X	0		
5.22. Programa de Especificaciones	5.22.1.1	0	X	0	0	

Cont. Cuadro 8. Evaluación de los aspectos de la gestión de los departamentos de almacén y compras según las Normas AIB Consolidadas. Resumen.

5. Adecuación de los Programas de Prerrequisito y de Seguridad de los Alimentos	5.22. Programa de Especificaciones	5.22.1.2	0	X	0	0
		5.22.1.3	0	X	0	
	5.23. Cartas de Garantía o Certificaciones	5.23.1.1	0	X	0	0
		5.23.1.2	0	X	0	
		5.23.2.1	0	0	X	
	5.24. Programa de Registros de Procesamientos de Alto Riesgo	5.24.1.1	0	0	X	N/A
		5.24.1.2	0	0	X	
		5.24.1.3	0	0	X	
		5.24.1.4	0	0	X	
		5.24.1.5	0	0	X	
		5.24.1.6	0	0	X	
		5.24.1.7	0	0	X	
		5.24.1.8	0	0	X	
		5.24.1.9	0	0	X	
		5.24.1.10	0	0	X	
		5.24.1.11	0	0	X	
		5.24.1.12	0	0	X	
		5.24.1.13	0	0	X	
		5.24.1.14	0	0	X	
		5.24.1.15	0	0	X	
	5.24.1.16	0	0	X		
	5.25. Programa de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP, por sus siglas en inglés)	5.25.1.1	0	X	0	0
		5.25.1.2	0	X	0	
		5.25.1.3	0	X	0	
		5.25.1.4	0	X	0	
		5.25.1.5	0	X	0	
		5.25.1.6	0	X	0	
		5.25.1.7	0	X	0	
		5.25.1.8	0	X	0	
		5.25.1.9	0	X	0	
5.25.1.10		0	X	0		
5.26. Pruebas Especializadas	5.26.1.1	0	X	0	0	
	5.26.1.2	0	X	0		
5.27. Procedimientos para Liberar Productos	5.27.1.1	0	X	0	0	
	5.27.1.2	0	X	0		
	5.27.1.3	0	X	0		
5.28. Normas de Diseño	5.28.1.1	0	0	X	N/A	
5.29. Calidad del Agua	5.29.1.1	0	X	0	0	
	5.29.1.2	0	X	0		
	5.29.1.3	0	X	0		
	5.29.1.4	0	X	0		
	5.29.1.5	0	X	0		
	5.29.1.6	0	X	0		
	5.29.1.7	0	X	0		
	5.29.1.8	0	X	0		
	5.29.1.9	0	X	0		
Totales		582	40	437	103	

La categoría de *Métodos Operativos y Prácticas del Personal* obtuvo 14,95% de cumplimiento.

Obtuvo el mayor puntaje con respecto a las otras categorías de la norma, sin embargo no es lo suficiente como para dar cumplimiento a esta categoría (>70%). La misma, contiene básicamente aspectos relacionados a las BPF, por lo que algunas observaciones de esta fueron omitidas, debido a que ya fueron citadas en los resultados obtenidos de la inspección realizada mediante buenas prácticas. Estas son:

- No existe un procedimiento relacionado sobre cómo se debe realizar la recepción de la materia prima y/o materiales.
- No hay un procedimiento que indique que se debe hacer al momento de rechazar al producto que llega a almacén.
- No se realizan inventarios de materias primas, materiales de empaque, utensilios, entre otros.
- No existen dispositivos para filtrar polvo, y los extractores no poseen plan de mantenimiento.
- No tienen dispositivos que detecten materiales extraños.
- No existen medidas de prevención para la contaminación cruzada.
- No poseen lavamanos en las áreas de producción.

El Mantenimiento para la *Seguridad de los Alimentos*, obtuvo 7,27% de cumplimiento, donde los requisitos son similares a los solicitados en las BPF publicada en Gaceta Oficial N°36.081 de 1996, por lo que solo se anexarán las observaciones adicionales descritas a continuación:

- Los dispositivos de seguridad, están presentes, sin embargo no se demuestra ningún control sobre ellos.
- No se cuenta con sistemas de tratamiento de aire.
- No existen instrumentos para la medición de temperatura.

- Cuando existen reparaciones temporales, no se dejan registros de los mismos, ni se aplican procedimientos relacionados a este tipo de evento, por lo que pasan a ser en algunos casos reparaciones de tipo permanente.
- No existe almacén de repuestos.

Las *Prácticas de Limpieza* se obtuvieron 12,12% de cumplimiento.

En la empresa se realiza una limpieza diaria con agua y productos químicos de limpieza, y en ocasiones se hacen jornadas especiales de limpieza profunda, sin embargo se observó lo siguiente:

- No poseen registros de los productos químicos empleados, ni de las hojas de seguridad de los mismos.
- No poseen documentación que apruebe el uso de determinados productos químicos empleados.
- Los productos químicos se encuentran en la misma zona que el material de empaque.
- Los utensilios de limpieza permanecen al finalizar la jornada en una esquina, al lado del fregadero, dentro del área de producción y en contacto con el piso.
- No hay estudio de residualidad de producto químico sobre superficies, ni en el agua de enjuague.

En *Manejo Integrado de Plagas* obtuvo 4,16% de cumplimiento. La pastelería dispone de una empresa que le presta el servicio de fumigación; sin embargo, se presentan las siguientes observaciones:

- No cuenta con un programa de manejo integrado de plagas (MIP).
- No se llevan evaluaciones anuales de la instalación con respecto a este tema.

- No poseen un contrato con la empresa que les realiza el servicio.
- No hay registros de la competencia del personal que aplica los químicos.
- No existe documentación referida a la aplicación de los plaguicidas, tipo de producto, ingrediente activo, número de lote del producto, cantidad usada, concentración del producto, organismo objetivo, hora y fecha de la aplicación, nombre y firma del aplicador.
- No posee un análisis de tendencias de los resultados en búsqueda de oportunidades de mejora.
- No existe un mapa de ubicación (Layout) de dispositivos de control de plagas.

La *Adecuación de los Programas de Prerrequisito y de Seguridad de los Alimentos* obtuvo 0% de cumplimiento, debido a que no está conformado un programa de este tipo dentro de la pastelería.

Plan de acción

Para la elaboración del plan de acción, se convocó una reunión con el personal responsable del almacén, administración, recursos humanos y un representante de los dueños de la pastelería. En la misma se expusieron los resultados obtenidos de la inspección realizada en base a las tres (3) normas y reglamentos (9,74% de conformidad en promedio) y se llegó a un acuerdo para el cumplimiento y mejoras en los siguientes puntos, considerando responsables, inversión económica y tiempo. Estas decisiones se encuentran plasmadas en el diagrama de Gantt en la figura 2.

Objetivo 2: Establecer las actividades involucradas en cada proceso, su secuencia e interacción dentro de los departamentos de Almacén y Compras de la pastelería.

La norma ISO 9001:2008, promueve la adopción del enfoque basado en procesos cuando se desea implementar un sistema de gestión de calidad. Este enfoque tiene gran importancia debido a que aumenta la comprensión y cumplimiento con los requisitos, se consideran procesos que aporten valor a la gestión, permite medir resultados del desempeño y eficacia del proceso y finalmente permite la mejora continua.

Siguiendo la metodología planteada por ***ISO/TC 176/SC 2/N 544R3 Orientación sobre el enfoque basado en procesos*** se debe iniciar con la identificación de los procesos (punto 5.1.), posteriormente se planifica el proceso (punto 5.2.), se continua con la implementación y medición de los procesos (punto 5.3), el análisis de los procesos (punto 5.4), y finalmente acción correctiva y mejora del proceso (punto 5.5).

Para la identificación de los procesos del sistema de gestión de almacén y compras de la organización, se desarrolló el mapa de procesos de la pastelería, donde se plasma la relación e interacción entre departamentos, las entradas y salidas del mismo (figura 3).

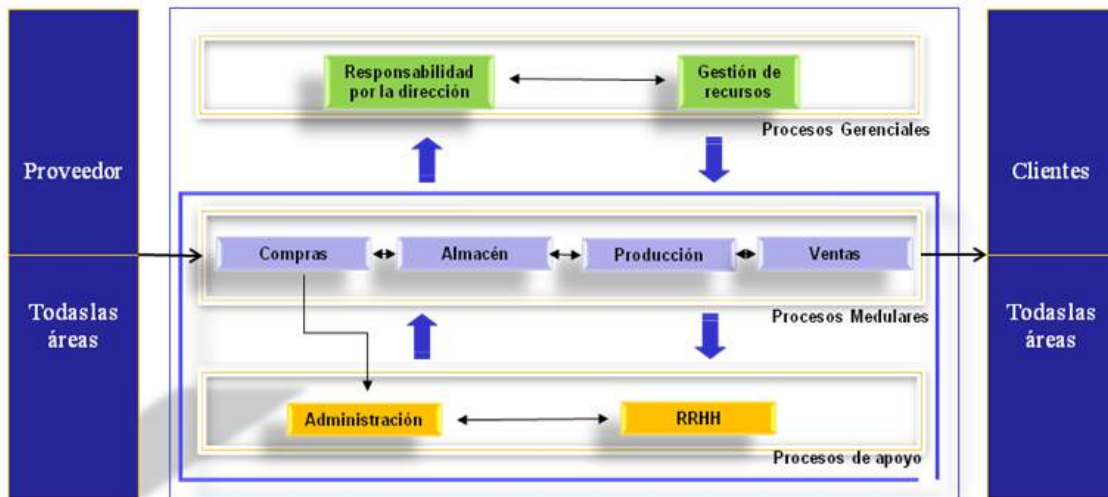


Figura 3. Mapa de procesos de la pastelería.

Las entradas del mapa de proceso inician con los requisitos del cliente externo, con los proveedores que suministra las materias primas y los materiales de empaque para la elaboración de los productos y culmina con la entrega del producto terminado al cliente.

Debido al tamaño de la pastelería, la misma se encuentra organizada de manera muy sencilla por seis (6) departamentos a saber: recursos humanos, administración y compras, almacén, producción, ventas y atención al público, y finalmente la gerencia de la pastelería. Los procesos de la organización se agrupan en tres (3): procesos gerenciales, procesos medulares y procesos de apoyo dependiendo de su aporte a la elaboración de los productos, proceso que aporta valor a la actividad económica de la organización.

En los procesos gerenciales se encuentran, la responsabilidad por la dirección y la gestión de recursos. Ambos procesos son de tipo estratégico dentro de la organización, debido a que estos se encargan de vigilar el

cumplimiento, suministrar recursos, tomar decisiones y fijar nuevos objetivos durante el transcurso de tiempo.

En los procesos medulares se encuentran: compras, almacén, producción y ventas. Estos son los procesos que aportan valor dentro de la organización, debido a que son los directamente involucrados en la elaboración del producto.

Finalmente en los procesos de apoyo se encuentran: recursos humanos y administración. Los cuales brindan herramientas para cumplir con los objetivos planteados, son un soporte de las actividades principales, aportando motivación a los trabajadores.

Sin embargo, antes de ahondar más en los procesos específicamente de los departamentos de almacén y compras, se deben definir los siguientes puntos respecto a la organización.

Según el punto 5.1 del documento para la introducción y el soporte de la serie de normas ISO 9000. Orientación sobre el concepto y uso del "Enfoque basado en procesos" para los sistemas de gestión, establece que se deben dar a conocer lo siguiente puntos, los mismos son elaborados en función a la expansión del sistema de gestión al resto de departamentos contenidos en el Mapa de Procesos:

5.1.1. Propósito de la organización: Organización perteneciente al ramo de alimentos cuya finalidad es brindar postres y desayunos de calidad a sus clientes con un buen servicio y a un precio justo.

5.1.2. Políticas y objetivos de la organización.

Política de la calidad

"En la Pastelería y Bombonería Suiza C.A., elaboramos los más sabrosos postres, tortas y desayunos; estamos comprometidos con nuestros clientes en brindar la mejor atención a un precio justo; la inclusión de la mejora continua en nuestros procesos genera servicios más rápidos, más accesibles y

de entera satisfacción para los clientes y nuestros trabajadores son la base para lograrlo”.

Objetivos de la organización

Brindar postres y desayunos de excelente calidad y sabor a un precio justo.

Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad en todos nuestros procesos.

Capacitar y motivar a nuestros trabajadores para el desarrollo de metas organizacionales.

Garantizar la aplicación de buenas prácticas de fabricación, almacenamiento y transporte.

5.1.3. Procesos dentro de la organización: En la organización se identifican procesos relacionados con la gestión de compras de Materias primas (M.P.), materiales y utensilios; almacén, producción, ventas, recursos humanos y administración.

5.1.4. y 5.1.5. Secuencia de los procesos y Dueños del proceso: los dueños de cada proceso se describen gráficamente en la figura 4, mientras que la secuencia de los procesos se muestra en la figura 5.



Figura 4. Dueños del proceso de elaboración y venta de productos terminados de la organización.

El Diagrama de flujo general del proceso se presenta en la figura 6.

5.1.6. Documentación del proceso: Se deben elaborar procedimientos que indiquen los pasos y responsables por cada proceso. La norma ISO 9001:2008 establece que se debe cumplir con seis (6) procedimientos principales: 4.2.3 control de documentos, 4.2.4 control de registros, 8.2.2 auditorías internas, 8.3 producto no conforme, 8.5.2 acciones correctivas, 8.5.3 acciones preventivas, así como también procedimientos relacionados con el propósito de la organización.

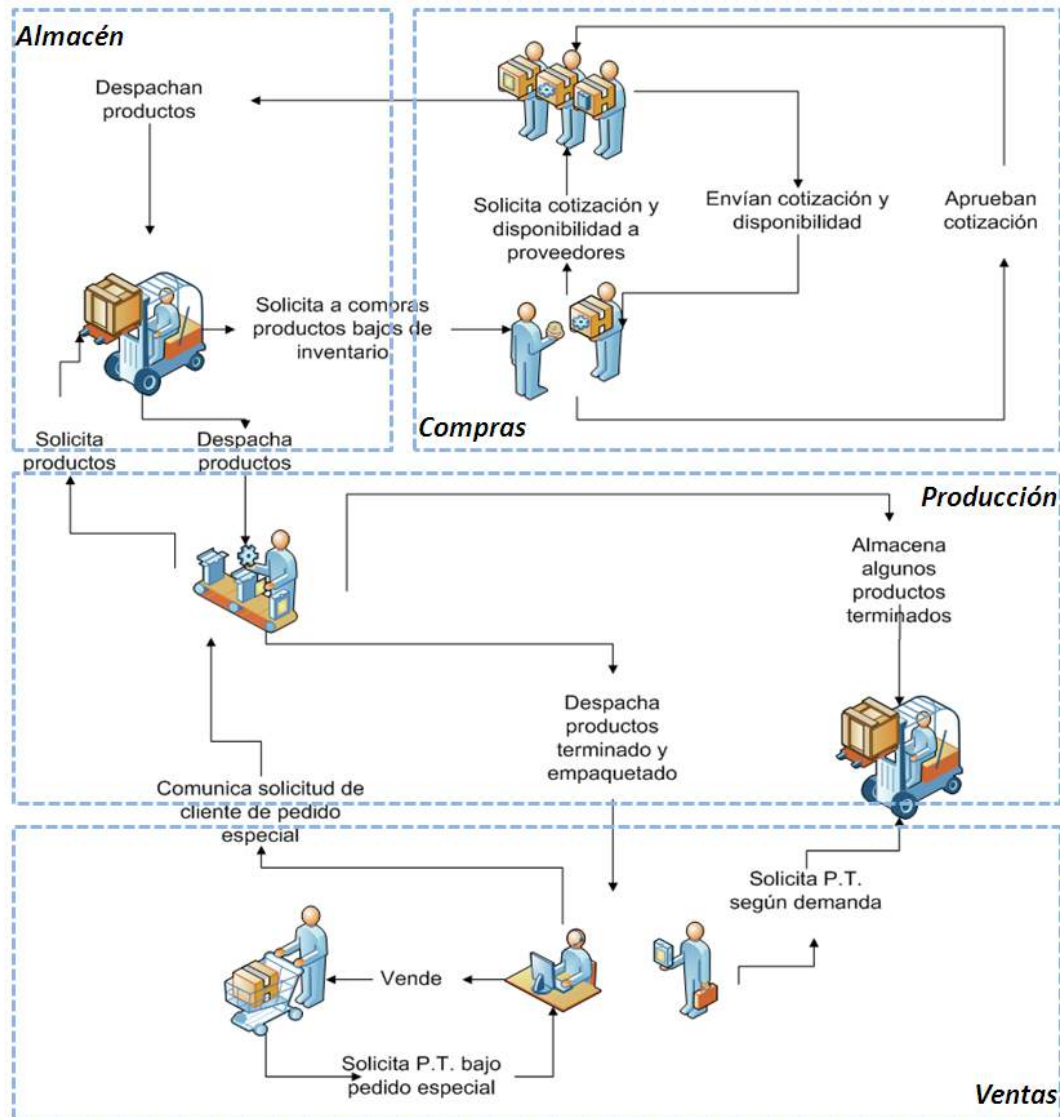


Figura 5. Secuencia de los procesos involucrados en la elaboración y venta de los productos terminados de la organización.

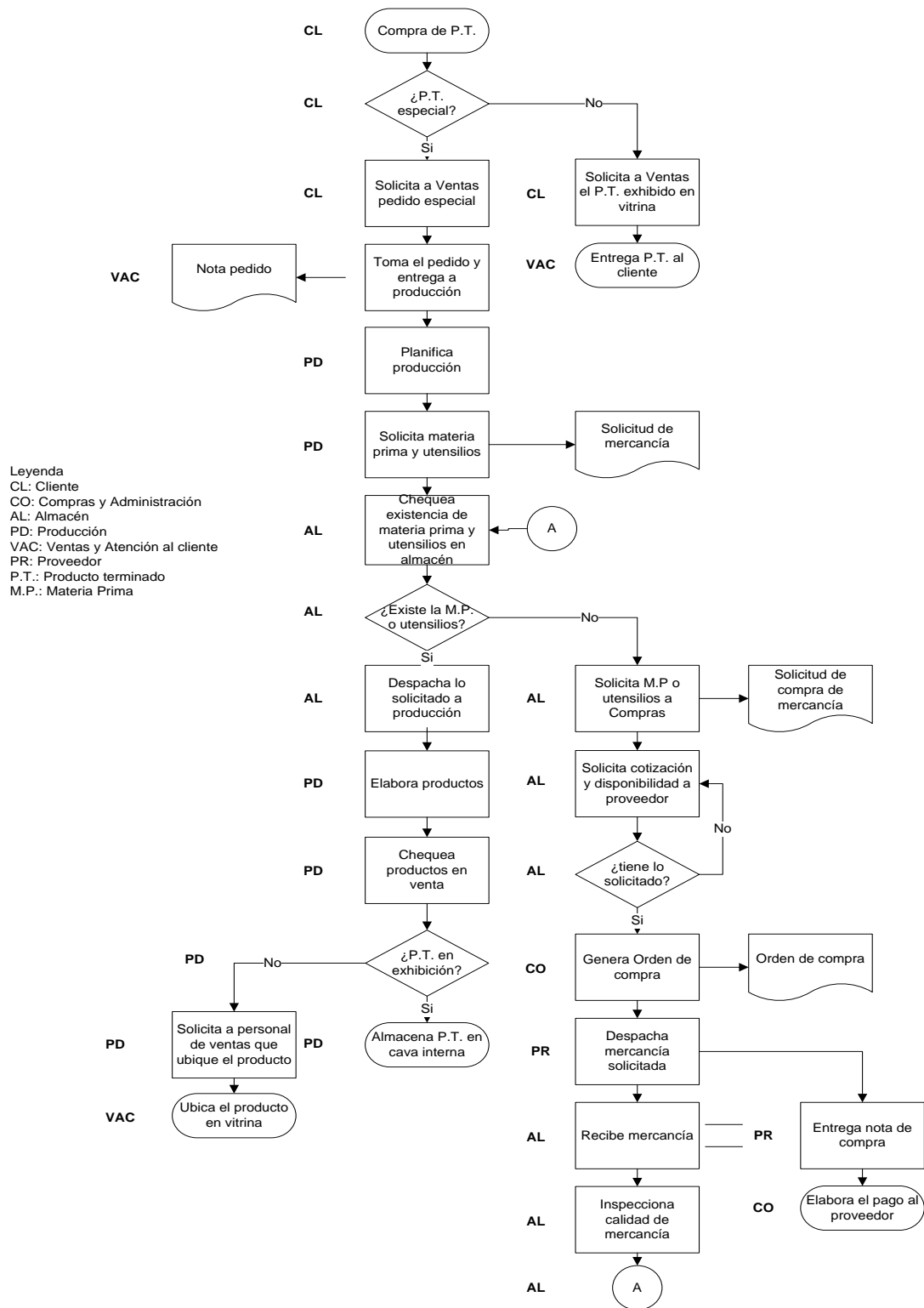


Figura 6. Diagrama de flujo general del proceso.

Para poder definir los procedimientos de almacén y compras, se presenta el diagrama de enfoque a procesos de cada departamento, (almacén figura 7 y compras figura 8). En el diagrama de enfoque a procesos se definen las entradas y salidas con respecto a las funciones que desempeña cada departamento, la interacción de las actividades internas de cada departamento haciendo llamado donde aplique a la interacción con otros procesos de la organización.

Mejora continua del departamento de Almacén

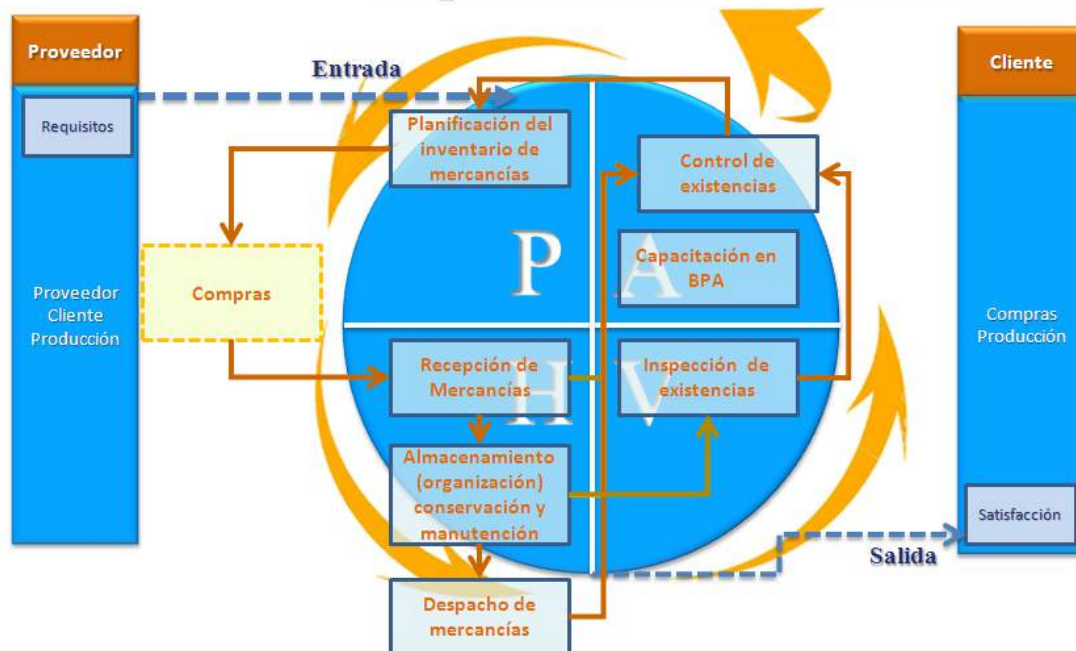


Figura 7. Diagrama de enfoque a procesos del departamento de Almacén.

El departamento de almacén tiene como entrada a su proceso de gestión a: los proveedores de materia prima y suplementos de limpieza, empaque y decorativos, así como la demanda generada por los clientes, la cual recae en la planificación de producción. Los procesos encontrados en este departamento están relacionados con: Planificación del inventario de mercancías, compra del producto (departamento de compras), recepción,

almacenamiento y despacho de la mercancía, inspección de las existencias, control de las existencias y capacitación en buenas prácticas de almacenamiento. Finalmente la salida se ve en la satisfacción tanto de los clientes (externos) como de los departamento de compras y producción (cliente interno).

Mejora continua del departamento de Compras

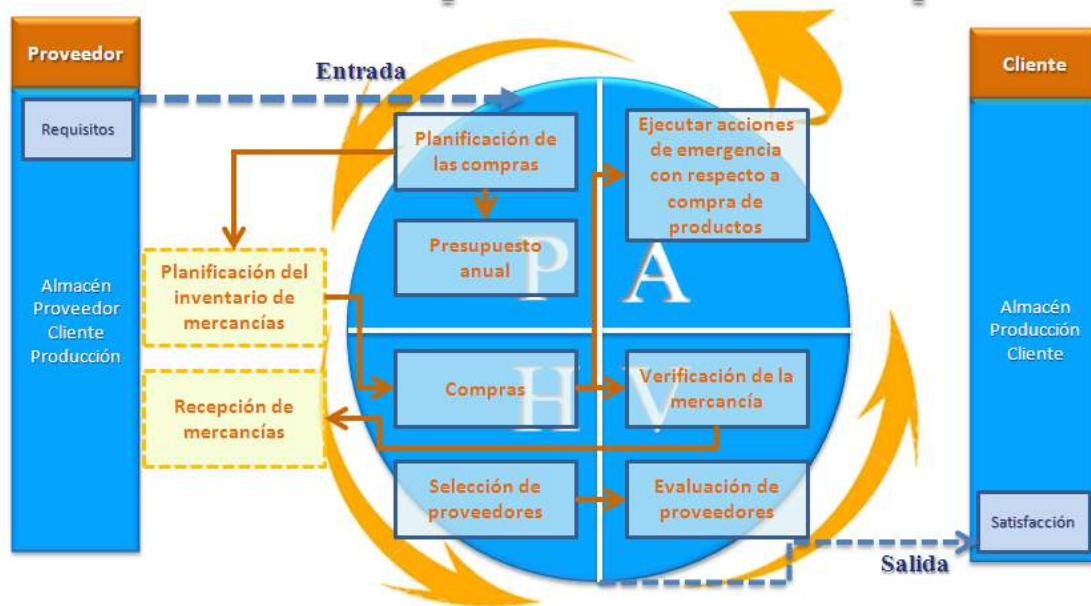


Figura 8. Diagrama de enfoque a procesos del departamento de Compras.

Para el caso del departamento de compras se tiene como entrada las solicitudes de almacén, documentos y disponibilidad de productos por parte de los proveedores y solicitudes extraordinarias de parte de producción para pedidos especiales. Internamente el departamento se compone de los siguientes procesos: Planificación de las compras, presupuesto anual, ejecución de las compras, planificación del inventario de mercancías (departamento de almacén), recepción de las mercancías (departamento de almacén), selección y evaluación de proveedores, verificación de la

mercancía, acciones de emergencia con respecto a compra de productos (variantes como escasas, costo, disponibilidad del proveedor, logística de despacho, etc). Finalmente el objetivo del departamento es cumplir con la satisfacción de los clientes (externos), así como de almacén y producción (clientes internos).

Objetivo 3: Elaborar documentos que permitan la gestión adecuada de los procesos dentro de los departamentos de Almacén y Compras de la pastelería.

Se encuentran incluidos en el Manual de Calidad (ANEXO B) para los departamentos de Almacén y Compras los procedimientos de control de documentos y control de registros (ANEXO B.3) los cuales se elaboraron siguiendo la norma COVENIN ISO TR 10013:2002 estableciendo los lineamientos para elaborar, gestionar y controlar los documentos de la organización.

Objetivo 4: Plantear el sistema de gestión de Almacén y Compras bajo la norma ISO 9001:2008 para la pastelería.

El sistema de gestión de Almacén y Compras se encuentra documentado en el Manual de Calidad de Almacén y Compras que contiene los procedimientos de las áreas relacionadas con la presente investigación, así como también los dos procedimientos obligatorios de la norma ISO 9001:2008 como lo son el control de documentos y control de registros.

De forma detallada, el Manual de Calidad se presenta en el ANEXO B. Este manual se elaboró tomando los lineamientos de la norma COVENIN ISO TR 10013:2002 y contiene las políticas y objetivos de calidad, junto con los procesos, procedimientos y formatos para la gestión de los departamentos de

Almacén y Compras así como los siguientes ítems que se describe a continuación:

1. Información de la organización
2. Alcance del sistema de gestión
3. Política y objetivos de calidad
4. Organización, responsabilidad y autoridad
5. Referencias a documentos
6. Procedimientos y formatos
7. Anexos.

CONCLUSIONES

La elaboración de la herramienta que permitió la revisión del cumplimiento para las normas o reglamentos empleadas en la presente investigación, y realizar el diagnóstico de la situación actual de los departamentos que se involucran en la implementación del Sistema de gestión, permitió conocer el estado actual de los departamentos de Almacén y Compras de la pastelería y de esta manera generar un plan de acción que se adecuara a las realidades de la organización.

El establecimiento de las actividades involucradas en cada proceso, su secuencia e interacción dentro de los departamentos de Almacén y Compras de la pastelería permitió identificar oportunidades de mejora de la gestión actual de dichos procesos, así como indicar, la relación y dependencia de los procesos entre sí y la elaboración del mapa de procesos que indica la relación con todos los procesos de la organización.

Los documentos que permiten la gestión adecuada de los procesos dentro de los departamentos de Almacén y Compras de la pastelería son: control de documentos y control de registros, debido a que en ellos se establece la forma de hacer las cosas, se conoce quienes son los responsables por cada actividad, se tienen los formatos que son la base para la realización de los registros de todas las actividades de estos departamentos y se tiene más control de lo que se documenta.

Finalmente, el sistema de gestión de Almacén y Compras propuesto, usando como fundamento la norma ISO 9001:2008, traerá consigo grandes cambios en la manera en que se llevaban las cosas, debido a que existirá mayor organización, lo cual permitirá continuar con la premisa de mejora continua, y a su vez, es un paso importante para esta pequeña organización, que ahora tiene objetivos claros definidos y nuevos retos.

RECOMENDACIONES

Para dar continuidad al trabajo realizado se recomienda incluir en la herramienta todos los deberes de la norma ISO 9001:2008, así como realizar una adecuación de la misma al momento de la modificación de la norma ISO 9001 para el 2015, igualmente es importante fijar revisión de estos puntos dentro de la organización con una frecuencia anual y actuar sobre las debilidades encontradas.

Se recomienda desarrollar los demás procesos establecidos en el mapa de procesos de la pastelería, de manera de poder conocer la interacción del resto de los procesos involucrados y establecer estrategias integradas de gestión.

Es importante que se realice una revisión bianual de los procedimientos, tal como se estableció en el procedimiento de control de documentos y aplicar las modificaciones necesarias a los procedimientos existentes al momento de presentarse actualizaciones de los mismos por diversos factores, y completar la documentación del resto de los departamentos.

Igualmente se debe mantener y dar cumplimiento al sistema de gestión de Almacén y Compras, así como incluir indicadores en cada uno de los procesos de la empresa para un mayor control gerencial de la misma.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AIB International (2004). Programas de Prerrequisitos y de Seguridad de los Alimentos.

CASTAÑO, MENDEZ Y DAY (2012). Geometrica Builds ISO 9001:2008 QMS on wiki. Making the case for quality ASQ.

CHÁVEZ J. (2008). Diagnóstico del almacén de hilados de la empresa textil "x" y su incremento de la productividad mediante la optimización de la gestión logística. Arequipa 2008. Universidad Católica de Santa María. Economía.

COVENIN ISO 10013:2002. Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de la calidad. 1^{era} revisión.

DE LA FUENTE y GOMÉZ (2006). Organización de la producción en ingenierías. Ediciones de la Universidad de Oviedo, España.

FERMÍN E. (2010). Diseño de un sistema de control de inventario de materia prima basado en los principios de calidad total para la empresa la Marea Mar C. A. Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Bolivariana. Maestría en Gerencia Logística.

FINE y READ. (2000). A blue print for Document Control. How to develop, maintain and improve the system. Quality Progress ASQ. Marzo Pag 65-66.

Gaceta oficial N° 36.081 del 7 de noviembre de 1996. Normas de Buenas Prácticas de Fabricación, Almacenamiento y Transporte de Alimentos para Consumo Humano.

GONZALEZ E. (2009). Reducción de inventarios. Universidad Panamericana Campus Bonaterra. Maestría en Ingeniería.

HERRERA M. (2008). Diseño de un sistema de gestión de calidad para una micro empresa. Universidad Veracruzana. Maestría en Gestión de la Calidad.

ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

ISO/TC 176 Conjunto de documentos para la introducción y el soporte de la serie de normas ISO 9001: Orientación sobre los requisitos de documentación de la Norma ISO 9001:2008.

ISO/TC 176/SC 2/N 544R2 (2004). Orientación sobre el concepto y uso del "enfoque basado en procesos".

JURAN y BLANTON (2001). Manual de calidad. Volumen II. Quinta edición. Editorial Mc Graw Hill.

MARCIAL N. (2011). Propuesta de un sistema de gestión de la calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2008 para la empresa metalmecánica MECASUR C. A. Universidad Católica Andrés Bello. Especialización en Sistemas de Calidad.

PACHECO N. (2011). Sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la gerencia de apoyo técnico de la empresa CANTV. Universidad Católica Andrés Bello. Especialización en Sistemas de Calidad.

PÉREZ R. (2012). Propuesta de un plan de gestión estratégico para mejorar el sistema de almacén en la empresa Veteriagro Import C.A., ubicada en turmero estado Aragua. Universidad Territorial de Aragua "Dr. Federico Brito Figueroa". Especialización en Gerencia de Gestión de Producción.

QUIJADA M. (2007). Sistema de documentación del sistema de gestión de la calidad para una empresa de nacional de transporte de encomiendas. Universidad Católica Andrés Bello. Especialización en Sistemas de Calidad.

RUIZ V. y FARIDE M. (2009). Metodología para la administración de un Sistema de Calidad, por procesos en la gerencia de automatización, informática y telecomunicaciones. Universidad Central de Venezuela. Especialización en Gerencia de Sistemas de Calidad y Control estadístico de procesos.

TORRES R. (2012). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Corporación Mundo Grafic de la ciudad de Quito bajo los estándares ISO 9001:2008. Universidad Católica de Loja. Maestría en Auditoría de Gestión de la Calidad.

ANEXOS

Anexo A:
Lista de chequeo

ÍNDICE ANEXO A

ANEXO A	Descripción	Pág.
1	BPF publicadas en Gaceta Oficial N° 36.081 (1996)...	71
2	ISO 9001:2008. Cláusula 7.4.....	89
3	Normas AIB Consolidadas.....	90

ANEXO A1: Buenas Prácticas de Fabricación, Almacenamiento y Transporte de Alimentos para Consumo Humano publicado en Gaceta Oficial N° 36.081 (1996)

CAPÍTULO II. DE LA EDIFICACIÓN E INSTALACIONES

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5	El establecimiento y los almacenes existentes en la cadena de comercialización DEBEN disponer de las edificaciones, instalaciones y servicios básicos acordes con los principios de diseño y construcción que se indican en el presente capítulo.				
6	El establecimiento DEBE ubicarse o funcionar preferiblemente en zonas geográficas donde las condiciones ambientales no representan peligros de contaminación del alimentos y/o de molestias o daños a la comunidad				
7	Los accesos y alrededores del establecimiento DEBEN tener superficies pavimentadas o recubiertas con materiales que faciliten el mantenimiento sanitario e impidan la generación del polvo, la acumulación de aguas, o la presencia de otras fuentes de insalubridad del alimento.				
Cantidad (3)		0	0	0	3
% cumplimiento		0	0	0	0

SECCIÓN I. Requisitos de diseño y construcción

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
8	La edificación DEBE estar diseñada y construida a fin de proteger el interior de los ambientes de producción de la entrada del polvo, lluvia, suciedades u otros contaminantes, así como del ingreso y refugio de plagas y de animales domésticos.				
9	La edificación DEBE poseer una adecuada separación física y/o funcional de aquellas áreas donde se realizan operaciones de producción susceptibles de ser contaminadas por otras operaciones o por fuentes de contaminación presentes en las áreas adyacentes, Esto significa, diferenciar correctamente las "áreas de riesgo" de las "áreas de bajo riesgo", las "áreas húmedas" de las "áreas secas", al igual que otras áreas higiénicamente incompatibles.				
10	Los diversos ambientes o dependencias de la edificación DEBEN tener el tamaño adecuado para la instalación, operación y mantenimiento de los equipos, así como para el movimiento del personal y el traslado de materiales o productos. Estos ambientes deben estar ubicados según la secuencia lógica del proceso, esto es, desde el despacho del producto terminado, de manera de evitar retrasos indebidos y contaminación cruzada.				
	De ser requerido, tales ambientes DEBEN dotarse de las condiciones de temperatura, humedad u otras necesarias para la ejecución higiénica de las operaciones de producción y/o para la conservación del alimento.				
11	La edificación y sus instalaciones DEBEN estar construidas de manera de facilitar la operaciones de limpieza, desinfección y desinfección según los procedimientos fijados en el programa de saneamiento del establecimiento.				

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
12	El tamaño de los almacenes o depósitos DEBE estar en proporción a los volúmenes de insumos y de productos terminados manejados por el establecimiento, disponiendo además de espacios libres para la circulación del personal, el traslado de materiales o productos y para realizar la limpieza y mantenimiento de las áreas respectivas.				
	Cantidad (6)	0	0	0	6
	% cumplimiento	0	0	0	0

SECCIÓN II. Requisitos de diseño y construcción de las áreas de fabricación

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
13	Las áreas de fabricación en donde el alimento o las superficies de contacto con el alimento están expuestas DEBEN cumplir los siguientes requisitos, además de los indicados en la Sección I del presente capítulo:				
	Pisos y drenajes				
	Los pisos DEBEN estar contruidos con materiales resistentes, impermeables, no absorbentes, no deslizantes, y con acabados libres de grietas o defectos que dificulten la limpieza, desinfección y mantenimiento sanitario.				
	El sistema de tuberías y drenajes para la conducción y recolección de aguas residuales, DEBE tener la capacidad y la pendiente requeridas para permitir una salida rápida y efectiva de los volúmenes máximos generados por la industria. Los drenajes de piso DEBEN tener la debida protección mediante rejillas u otro medios adecuados.				
	El piso de las áreas húmedas de producción DEBE tener una pendiente mínima del 2 %, y al menos un drenaje de 10 cm de diámetro por cada 40 m2 de áreas servida; mientras que en áreas de baja humedad ambiental y en los almacenes, la pendiente mínima será del 1 % hacia los drenajes, y se requiere un drenaje por cada 90 m2 de áreas servida, los pisos de las cavas de refrigeración DEBEN tener pendiente hacia drenajes ubicados preferiblemente en su parte exterior.				
	Paredes				
	En las áreas de elaboración y envasado, las paredes DEBEN ser de materiales resistentes, impermeables, no absorbentes y de fácil limpieza y desinfección. Además, hasta una altura adecuada el tipo de proceso, las mismas DEBEN poseer acabado liso y sin grietas. Y pueden recubriese con material cerámico o similar, o con pinturas plásticas de colores claros que reúnan los requisitos antes indicados. De ser requerido, las uniones entre las paredes y entre estas y los pisos DEBEN estar selladas y tener forma redondeada para impedir la acumulación de suciedad y facilitar la limpieza.				

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
13	Techos Los techos DEBEN estar diseñados y contruidos de manera que se evite la acumulación de suciedad, la condensación, la formación de mohos, el desprendimiento superficial, y además se facilite la limpieza y mantenimiento.				
	En lo posible, no se DEBE permitir el uso de techos falsos o dobles techos a menos que se construyan con materiales impermeables, resistentes, de fácil limpieza y con accesibilidad a la cámara superior para realizar la limpieza y desinfección.				
	Ventanas y otras aberturas Las ventanas y otras aberturas en las paredes deben estar construidas para evitar la acumulación de polvo, suciedades, y facilitar la limpieza; aquellas que se comuniquen con el ambiente exterior deben estar provistas con malla anti-insecto con abertura no mayor de 1/3 cm y con marco removible.				
	Puertas Las puertas DEBEN tener superficie lisa, y estar construidas con materiales resistentes, no absorbentes, y poseer suficiente amplitud; donde se precise, las mismas tendrán dispositivos de cierre automático y ajuste hermético. Las aberturas entre puertas y piso NO DEBEN ser mayores de 2/3 cm.				
	Escaleras, elevadores y estructuras complementarias (tales como: rampas, plataformas y similares) Las mismas DEBE ubicarse y construirse de manera que no causen contaminación al alimento o dificulten el flujo regular del proceso y la limpieza de la planta.				
	Las estructuras elevadas y los accesorios DEBEN aislarse en donde sea requerido, y estar diseñadas y acabadas para prevenir la acumulación de suciedad, minimizar la condensación, el desarrollo de mohos y el descamado superficial.				
	Las instalaciones eléctricas, mecánicas y de prevención de incendios DEBEN estar diseñadas y acabadas de manera que impidan la acumulación de suciedades y el albergue de plagas.				
	Cantidad (1)	0	0	0	1
	% cumplimiento	0	0	0	0

SECCIÓN III. Requisitos de ventilación e iluminación

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
14	La iluminación del establecimiento DEBE ser de la calidad e intensidad requeridas para la ejecución higiénica y efectiva de las actividades de fabricación, envasado y almacenamiento. La intensidad de la misma NO DEBE ser inferior a: 540 lux (50 bujía-pie) en todos los puntos de inspección; 220 lux (20 bujía-pie) en locales de fabricación; y 110 lux (10 bujía-pie) en otras áreas del establecimiento.				

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
15	Las lamparas y accesorios ubicados por encima de los alimentos expuestos al ambiente, DEBEN ser el tipo de seguridad y estar protegida para evitar la contaminación de éstos en caso de ruptura. La iluminación DEBE ser uniforme y no alterar los colores naturales del alimento.				
16	La ventilación del establecimiento DEBE ser adecuada para prevenir la condensación de vapor, facilitar la remoción de calor y de los contaminantes generados en las áreas de producción la misma DEBE cumplir los siguientes requisitos:				
	En caso de existir "áreas de alto riesgo" se les DEBE proveer de aire seco, limpio y filtrado, y mantener un diferencial de presión positivo con respecto las áreas circundantes.				
	La dirección del flujo de aire DEBE ser desde las "áreas críticas o de alto riesgo" a las "áreas menos críticas o de bajo riesgo sanitario".				
	Todas las aberturas usadas par la ventilación DEBEN estar protegidas con mallas anti-insecto de material no corroible y de fácil remoción para la limpieza y mantenimiento				
	los sistemas de ventilación mecánicos DEBEN limpiarse periódicamente para prevenir la acumulación de polvo u otros agentes contaminantes.				
	Cantidad (3)	0	0	0	3
	% cumplimiento	0	0	0	0

SECCIÓN IV. Abastecimiento de Agua

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
17	El agua que se utiliza en el establecimiento de alimentos DEBE ser potable, y cumplir como mínimo con las especificaciones vigentes establecidas en las "Normas Internacionales para el Agua Potable" de la organización Mundial de la Salud ó con las normas nacionales aprobadas al respecto.				
18	En el establecimiento, solamente se permite el uso de agua no potable cuando la misma no ocasione peligros de contaminación del alimento, Ejemplo: para la generación de vapor indirecto, lucha contra incendios, refrigeración indirecta, y arrastre de residuos sólidos. En estos casos, el agua no potable DEBE distribuirse por un sistema de tuberías completamente separadas e identificadas por colores, y sin que existan conexiones cruzadas ni sifonaje de retroceso con la tuberías de agua potable.				
19	Para determinar la dotación de agua potable del establecimiento se DEBE tomar en cuenta el tipo y la cantidad de producto a elaborar, el proceso tecnológico, las necesidades de consumo del personal y lo requerido para efectuar el saneamiento del mismo.				
20	La fábrica DEBE disponer de agua potable a la temperatura y presión requeridas para el proceso y para efectuar su limpieza y desinfección efectivas.				

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
21	El establecimiento DEBE disponer como mínimo de un tanque de almacenamiento de agua con la capacidad suficiente para atender las necesidades correspondientes a un día de producción. La construcción y el mantenimiento de este tanque DEBE realizarse conforme a lo estipulado en las normas sanitarias vigentes.				
	Cantidad (5)	0	0	0	5
	% cumplimiento	0	0	0	0

SECCIÓN V. Manejo de residuos

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
22	El sistema de recolección, tratamiento y disposición de residuos líquidos provenientes del establecimiento de alimentos DEBE cumplir con las disposiciones sanitarias y ambientales establecidas al efecto.				
23	El manejo de residuos líquidos dentro del establecimiento DEBE realizarse de manera eficaz para impedir la contaminación del alimento o de la superficies de potencial contacto con éste.				
24	Los residuos sólidos DEBEN ser removidos frecuentemente de las áreas de producción y disponerse de manera que se elimine la generación de malos olores, el refugio y alimento de plagas y otros animales, y que no contribuyan al deterioro ambiental en cualquier forma.				
25	El establecimiento DEBE disponer de recipientes, áreas e instalaciones apropiadas para la recolección y almacenamiento de los residuos sólidos, conforme a lo estipulado en las normas sanitarias vigentes. Cuando se generen residuos orgánicos putrescibles se DEBE disponer de locales refrigerados para su manejo previo a la disposición final.				
	Cantidad (4)	0	0	0	4
	% cumplimiento	0	0	0	0

SECCIÓN VI. Instalaciones Sanitarias

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
26	El establecimiento de manejo de alimentos DEBE disponer de instalaciones sanitarias tales como salas de baño y vestuario ubicadas, diseñadas y construidas conforme a lo estipulado en las normas sanitarias vigentes.				
27	Las instalaciones sanitarias DEBEN mantenerse limpias y proveerse de los recursos requeridos para la higiene personal, tales como: papel higiénico, dispensador de jabón líquido, implementos para el secado de las manos, papeleras.				

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
28	De ser requerido, se instalarán lavamanos en las áreas de elaboración o próximo a éstas a fin de facilitar la higiene del personal que participa en operaciones críticas, y para facilitar la supervisión de éstas prácticas. En lo posible, los grifos no tendrán funcionamiento manual. En las proximidades de los lavamanos se DEBEN colocar avisos o advertencias al personal sobre la necesidad de lavarse las manos después de usar los servicios sanitarios y antes de reiniciar las labores de producción.				
29	Cuando así proceda, en las áreas de producción del establecimiento se dispondrá de instalaciones adecuadas para la limpieza y desinfección de los equipos y utensilios de trabajo. Estas instalaciones DEBEN construirse con materiales resistentes al uso y a la corrosión, de fácil limpieza y provistas con suficiente agua fría y calientes, a la temperatura no inferior a 80 °C.				
Cantidad (4)		0	0	0	4
% cumplimiento		0	0	0	0

CAPITULO III. DE LOS EQUIPOS Y UTENSILIOS

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
30	Los equipos y utensilios del establecimiento DEBEN estar acordes con el tipo de alimentos a elaborar, al proceso tecnológico y a la máxima capacidad de producción prevista. Los mismos DEBEN estar diseñados, contruidos, instalados y mantenidos de manera que se evite la contaminación del alimento, faciliten la limpieza y desinfección y desempeñen adecuadamente el uso previsto.				
31	Los equipos y utensilios utilizados para el manejo de los alimentos DEBEN cumplir con los siguientes requisitos de diseño y construcción.				
	Estar fabricados con materiales resistentes al uso y a la corrosión, así como al empleo repetido de los agentes de limpieza y desinfección.				
	Todas las superficies de contacto con el alimento DEBEN ser inertes bajo las condiciones e uso previstas, de manera que no exista interacción entre éstas con el alimento, a menos que él o los elementos contaminantes migren al producto dentro de los límites permitidos en la respectiva legislación. De esta forma, no se permite el uso de materiales que contengan contaminantes como: plomo, cadmio, zinc, antimonio, arsénico u otros que resulten peligrosos para a salud.				
	Todas las superficies de contacto directo con el alimento DEBEN poseer un acabado liso, no poroso, no absorbente, y estar libres de defectos, instersticios u otras irregularidades que puedan atrapar partículas de alimentos o microorganismos que afecten la calidad sanitaria del producto.				
	Todas las superficies de contacto con el alimento DEBEN ser fácilmente accesibles para la limpieza o inspección o ser fácilmente desmontables. Cuando se utilicen técnicas de limpieza mecánica, los equipos DEBEN estar especialmente diseñados para este propósito y disponer de los instrumentos y accesorios para su control.				
	Los ángulos internos de las superficies de contacto con el alimento DEBEN poseer una curvatura continua y suave de manera que puedan limpiarse con facilidad.				
	En los espacios interiores en contacto con el alimento, los equipos NO DEBEN poseer piezas o accesorios que requieran lubricación ni roscas e acoplamiento u otras conexiones peligrosas.				
	Las superficies de contacto directo con el alimento NO DEBEN recubrirse con pinturas u otro tipo de material desprendible que represente un peligro para su inocuidad.				
	En lo posible, los equipos DEBEN estar diseñados y contruidos de manera que se evite el contacto del alimento con el ambiente que le rodea.				

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
31	Las superficies exteriores de los equipos DEBEN estar diseñadas y construidas de manera que faciliten su limpieza, y eviten la acumulación de suciedades, microorganismos, plagas u otros agentes contaminantes del alimento.				
	Las mesas y mesones empleados en el manejo de alimentos DEBEN tener superficies lisas, con bordes sin aristas, y estar construidas con materiales resistentes, impermeables y lavables.				
32	Los contenedores o recipientes usados para materiales no comestibles y desechos DEBEN ser a prueba de fugas, debidamente identificados, contruidos de metal u otro material impermeable, fácil de limpiar y disponer; y de ser requerido, provistos de tapa hermética. Los mismos no pueden utilizarse para contener productos comestibles.				
33	Las tuberías empleadas para la conducción de alimentos DEBEN ser de materiales resistentes, inertes, no porosos, impermeables, y fácilmente desmontables para su limpieza. Las tuberías fijas se limpiarán mediante la recirculación de las sustancias previstas para este fin.				
34	Los equipos DEBEN estar instalados según la secuencia lógica del procesos tecnológico, esto es, desde la recepción de las materias primas y demás ingredientes hasta el envasado y embalaje del producto final				
35	La distancia entre los equipos y con respecto a las paredes perimetrales, columnas u otros elementos de la edificación, DEBE ser tal que les permita funcionar adecuadamente y facilitar el acceso para la inspección, limpieza y mantenimiento.				
36	Cuando proceda, los equipos DEBEN instalarse a una distancia no menor de 20 cm con respecto al piso, montados sobre una base simple ó en su defecto sobre un soporte móvil de material inoxidable. La altura libre entre el tope del equipo y la estructura interior del techo NO DEBE ser inferior a 45 cm.				
37	Los equipos que se utilicen en operaciones críticas para lograr la inocuidad del alimento, DEBEN estar dotados de los instrumentos y accesorios requeridos para la medición y registro de las variables del proceso. De ser necesario, los mismos DEBEN poseer dispositivos para captar muestras del alimento.				
38	Las tuberías elevadas NO DEBEN instalarse directamente encima de las líneas de elaboración, salvo en los casos tecnológicamente justificados y en donde no exista peligro de contaminación del alimento.				
39	Las longitudes de las tuberías que conducen alimentos NO DEBEN exceder de 10 m. En el caso de tuberías flexibles, su longitud NO DEBE ser superior a 4 m.				
	Cantidad (10)	0	0	0	10
	% cumplimiento	0	0	0	0

CAPITULO IV. DEL PERSONAL
SECCIÓN I. Educación y capacitación

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
40	Todas las personas que realizan actividades de manipulación de alimentos DEBEN tener formación en materia de educación sanitaria, especialmente en cuanto a prácticas higiénicas y de higiene individual. Así mismo, DEBEN estar capacitados para llevar a cabo las tareas que se les asignen y aplicar principios sobre prácticas correctas de fabricación de alimentos.				
41	El plan de capacitación del personal DEBEN iniciarse desde el momento de su contratación y luego ser reforzado mediante charlas, cursos u otros medios efectivos de actualización. Estas actividades estarán bajo la responsabilidad de la empresa y podrán ser efectuadas por ésta o por entidades reconocidas en la materia.				
42	Para reforzar el cumplimiento de las prácticas higiénicas, en sitios estratégicos se DEBEN colocar avisos o carteles alusivos a la obligatoriedad y conveniencia de su aplicación durante la manipulación de alimentos.				
43	El manipulador de alimentos DEBE ser capacitado para comprender y manejar los puntos críticos de control que están bajo su responsabilidad y la importancia de su vigilancia o monitoreo; además DEBE conocer los límites críticos y las acciones correctivas a adoptar cuando existan desviaciones en dichos puntos críticos.				
Cantidad (4)		0	0	0	4
% cumplimiento		0	0	0	0

SECCIÓN II. Prácticas higiénicas

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
44	Toda persona mientras trabaja directamente en la preparación o elaboración de alimentos, DEBE adoptar las practicas higiénicas que a continuación se indican:				
	Mantener una esmerada limpieza personal y aplicar buenas practicas higiénicas en sus labores, de manera que evite la contaminación del alimento y de las superficies de contacto con éste.				
	Lavarse las manos con agua y jabón frotándolas por lo menos un minuto, antes de comenzar su trabajo, cada vez que salga y regrese al área asignada y después de manipular cualquier material u objeto que pudiese representar un peligro de contaminación para el alimento. Será obligatorio realizar la desinfección de las manos cuando los peligros asociados con la etapa del proceso así lo justifiquen.				
	NO SE DEBEN colocar lápices o bolígrafos detrás de la oreja mientras la persona trabaja.				
	No utilizar anillos, zarcillos, joyas u otros accesorios mientras el personal realiza sus labores. En caso de usar lentes, éstos deben asegurarse a la cabeza mediante bandas, cadenas u otros medios ajustables.				

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
	Mantener las uñas cortas, limpias y sin esmalte				
	El manipulador de alimentos DEBE adoptar las siguientes medidas:				
	Usar vestimenta de trabajo que cumpla lo siguiente: a) de color que permita visualizar fácilmente su limpieza; b) con cierres o cremalleras y/o broches en lugar de botones u otros accesorios que puedan caer en el alimento; c) sin bolsillos ubicados por encima de la cintura; d) cuando se utiliza delantal, éste debe permanecer atado al cuerpo en forma segura para evitar la contaminación del alimento y accidentes de trabajo.				
	Usar calzado cerrado, de material resistente e impermeable, y de tacón no mayor de 2 cm.				
	Mantener el cabello recogido y cubierto totalmente mediante malla, gorro u otro medio efectivo para ello.				
	De ser necesario el uso de guantes, estos DEBEN mantenerse limpios, sin roturas o desperfectos y ser tratados con el mismo cuidado higiénico de las manos sin protección. El material de los guantes puede ser tela, goma o plásticos, u otro material apropiado para la operación realizada.				
	Dependiendo del peligro de contaminación asociado con el proceso, será obligatorio el uso de tapaboca mientras se manipula el alimento.				
	No está permitido comer, beber, o masticar cualquier objeto o producto, como tampoco fumar o escupir en las áreas de producción o en cualquier otra zona donde exista peligro de contaminación del alimento.				
	No se permite tener comidas o bebidas en el área de manipulación de alimentos o dentro de los lockers o casilleros.				
	A fin de evitar la contaminación del alimento por microorganismos, sudor, cabellos, sustancias químicas, cosméticos y otras sustancias extrañas, el manipulador de alimentos DEBE abstenerse de realizar lo siguiente pasarse las manos por la frente u otra parte del cuerpo, ajustarse los lentes, colocar los dedos en oídos, nariz o boca y probar muestras del alimento en la línea de producción, entre otras prácticas antihigiénicas.				
45	No se permite el acceso a las áreas de producción en donde exista peligro de contaminación del alimento o de las superficies de contacto con éste, al personal afectado por enfermedades transmisibles por alimentos, portador de microorganismos patógenos, con heridas infectadas u otras afecciones cutáneas, y cualesquiera otros signos infecciosos que adviertan el peligro de contaminación del alimento.				
46	El acceso de personas a las áreas donde exista peligro de contaminación del alimento DEBE ser restringido exclusivamente a personal autorizado.				
Cantidad (3)		0	0	0	3
% cumplimiento		0	0	0	0

CAPITULO V. DE LOS REQUISITOS HIGIÉNICOS DE LA PRODUCCIÓN

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
47	Todas las materias primas y demás insumos de la producción así como las actividades de fabricación, envasado y almacenamiento de alimentos DEBEN cumplir los requisitos que se prescriben en esta sección a fin de prevenir, eliminar o reducir a niveles aceptables los peligros para la inocuidad y salubridad.				
	Cantidad (1)	0	0	0	1
	% cumplimiento	0	0	0	0

SECCIÓN I. Insumos

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
48	la recepción de los insumos DEBE realizarse en condiciones que eviten su contaminación, alteración y daños físicos.				
49	Previo al uso, las materias primas y demás insumos DEBEN ser inspeccionados, clasificados y analizados para determinar si cumplen las especificaciones de calidad establecidas al efecto.				
50	De ser requerido, las materias primas se someterán a la limpieza con agua potable u otro medio adecuado, y a la descontaminación previo a su incorporación en etapas sucesivas del proceso.				
51	La materias primas conservadas por congelación, y que requieren ser descongeladas previo al uso, DEBEN descongelarse bajo condiciones de temperatura y tiempo tales que eviten el desarrollo de microorganismos, y además ser manipuladas de manera que se minimice la contaminación proveniente de otras fuentes.				
52	Los contenedores, recipientes, envases y materiales de empaque utilizado para manipular los insumos ó los productos utilizados para manipular los insumos ó los productos terminados DEBEN reunir los siguientes requisitos:				
	Fabricados con materiales apropiados para el tipo de alimento, como por ejemplo: vidrios, hojalata, plástico, papel o cartón, u otro aprobado por la autoridad sanitaria, y tomar en consideración las condiciones requeridas durante el almacenamiento y distribución previstas.				
	NO DEBEN transmitir sustancias objetables al alimento por encima de los límites permitidos en las normas vigentes.				
	NO DEBEN haber sido utilizados previamente para algún fin distinto que pudiese contaminar el alimento a contener.				
	DEBEN ser inspeccionados inmediatamente antes del uso para asegurarse que están en buen estado, limpios y/o desinfectados de ser requerido. En caso de ser lavados, los mismos se escurrirán bien antes de ser usados.				
	Se DEBEN mantener protegidos cuando no estén siendo utilizados e la producción.				
	Cantidad (5)	0	0	0	5
	% cumplimiento	0	0	0	0

SECCIÓN II. Operaciones de Fabricación

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
53	Los alimentos que por su naturaleza permiten un rápido crecimiento microbiano, DEBEN mantenerse en condiciones que eviten la proliferación o desarrollo de microorganismos, empleando para ello cualquier medio efectivo, tal como:				
	Mantener temperaturas de refrigeración no mayores a 7 °C (45 °F).				
	Mantener el alimento en estado congelado.				
	Mantener el alimento caliente, a temperaturas mayores a 60 °C (140°C).				
	Tratamiento con calor para destruir los microorganismos mesófilos de los alimentos ácidos o acidificados, cuando estos van a ser conservados en recipientes sellados herméticamente y almacenados a temperatura ambiente .				
54	Para eliminar o prevenir el crecimiento o desarrollo de microorganismos, tanto patógenos como deteriorativos, el alimento DEBE ser sometido a tratamientos de conservación tales como: Pasteurización, esterilización, refrigeración, congelación, reducción de la actividad del agua (aw), ajuste de la acidez u otros convenientes para productos específicos.				
55	En lo posible, las operaciones de fabricación DEBE realizarse de manera secuencial y continua, a fin de que no se produzcan retrasos indebidos que permitan el crecimiento de microorganismos o contribuyan a otros tipos de deterioro. Cuando se requiera esperar entre una etapa del proceso y la subsiguiente, el alimento debe mantenerse protegido y emplear temperaturas altas (>60 °C) ó bajas (< 7°C), según sea el caso.				
56	Se DEBEN adoptar medidas efectivas para proteger el producto terminado de la contaminación proveniente de las materias primas, productos en elaboración, rechazados o a ser reprocesados. En el área de envasado del producto terminado NO DEBEN manejarse productos o materiales de otra naturaleza, con excepción de los envases o Empaques a ser usados durante el turno de producción.				
	Los alimentos que son trasladados mediante transportadores abiertos, carritos u otros medios DEBEN ser protegidos de la contaminación ambiental.				
57	Las personas que hayan manipulado materias primas o productos en elaboración susceptibles de contaminar el producto terminado, NO DEBEN manipular a éste último a menos que se cambien de indumentaria y se adopten las debidas precauciones higiénicas.				
58	Todo equipo o utensilio empleado para el manejo de materias primas o productos contaminados DEBE ser sometido a una rigurosa limpieza y desinfección antes de utilizarse nuevamente.				
59	Las materias primas y otros ingredientes, así como los productos rechazados o fuera de especificaciones DEBEN identificarse y disponerse de manera que no representen peligros de contaminación para otros insumos o productos en elaboración o terminados				

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
60	Durante la elaboración se DEBEN tomar medidas efectivas para eliminar, prevenir o reducir al mínimo los peligros físicos tales como: partículas de metal, vidrio, madera u otros materiales extraños en el alimento. No se permite el uso de utensilios de vidrio en las áreas e elaboración debido al peligro de ruptura y contaminación del alimento.				
61	Los equipos usados en la manipulación de alimentos podrán ser lubricados con sustancias permitidas para ésto y empleadas racionalmente, de tal forma que se evite la contaminación del alimento.				
62	Cuando no están en uso, los implementos de limpieza DEBEN disponerse adecuadamente ya sea colgados en ganchos, sumergidos en líquidos limpiadores, colocados sobre superficies limpias, o en armarios o anaqueles protegidos.				
63	Cuando en el proceso se requiera del uso de hielo en contacto con alimentos, el mismo deberá ser fabricado con agua potable y manipulado en condiciones de higiene.				
64	Las áreas y equipo usados para la fabricación de alimentos para consumo humano NO DEBEN ser utilizadas para la elaboración de productos destinados a otros fines.				
65	Los productos devueltos a la empresa por razones de alteración o expiración de la fecha de vencimiento, no podrán someterse a retrabajo o reutilización.				
Cantidad (14)		0	0	0	14
% cumplimiento		0	0	0	0

CAPÍTULO VI. DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD HIGIÉNICA

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
66	El fabricante de alimentos tiene la responsabilidad de asegurar la inocuidad y salubridad del producto elaborado a fin de lograr la protección de la salud del consumidor, Para este propósito, DEBEN disponer de un sistema de calidad idóneo que identifique, evalúe y controle los peligros potenciales asociados con las materias primas y otros insumos, el proceso y el manejo postproceso del producto terminado.				
67	En caso de adoptar el Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) para asegurar la inocuidad del alimento, la empresa DEBE diseñar, implantar y mantener un plan de acción en donde se establezcan por escrito los procedimientos a seguir para asegurar el control de cada línea de proceso/producto. Para tal fin, la empresa podrá guiarse por el documento “Directrices Generales para la Elaboración de Planes HACCP por la Industria de Alimentos” o por planes similares diseñados para productos específicos. Estos planes DEBEN ser revisados cada vez que ocurran modificaciones de base para su diseño. En cualquier caso, la aplicación del referido sistema HACCP se realizará con la flexibilidad necesaria para adaptarlos a cada situación.				
68	La empresa debe disponer de especificaciones de calidad de los insumos y productos elaborados, las cuales incluyan criterios claros para la aceptación o rechazo de los mismos.				
69	La empresa de alimentos DEBE poseer su propio laboratorios de control de calidad, o en su defecto contratar los servicios de un laboratorio externo debidamente acreditado por el organismos competente.				
Cantidad (4)		0	0	0	4
% cumplimiento		0	0	0	0

SECCIÓN I. Registro de fabricación y Distribución

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
70	El fabricante de alimentos DEBE mantener los registros que documenten el cumplimiento de los procedimientos establecidos para efectuar e control de la inocuidad del producto.				
71	El importador o el fabricante del producto DEBE suministrar los registros previstos en el artículo 70 de esta sección al serle requerido por la Autoridad Sanitaria Competente como evidencia para demostrar la inocuidad del alimento.				
72	El importador o el fabricante nacional DEBEN mantener los registros de almacenamiento y distribución del producto por código de lote, y en forma accesible, a fin de tomar acción sobre el lote investigado.				

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
73	<p>Cuando la Autoridad Sanitaria Competente le exija al importador que presente las evidencias a las que se refiere el artículo 70, este DEBE paralizar la distribución y venta del alimento involucrado hasta que la autoridad le notifique por escrito que la documentación presentada justifica la suspensión de la medida.</p> <p>En caso contrario, el interesado podrá enviar nuevas evidencias y estará sujeto de nuevo al procedimiento descrito.</p>				
74	<p>Los fabricantes nacionales y los importadores DEBEN mantener los registros de las quejas o reclamos por parte de los consumidores, así como de las investigaciones realizadas y de las acciones adoptadas al respecto.</p>				
75	<p>Todos los registros previstos en a presente sección DEBEN mantenerse según se indica a continuación:</p>				
	<p>a) Por un período mínimo de un año después de la fecha de expiración ó de la fecha “consumo preferente” Declarada por el fabricante. Para aquellos productos en los cuales no se exige la impresión de la fecha de vencimiento, los registros se han de mantener por un período mínimo de dos (2) años después que el alimento ha sido liberado para el consumo.</p>				
Cantidad (5)		0	0	0	5
% cumplimiento		0	0	0	0

CAPÍTULO VII. DEL PROGRAMA DE SANEAMIENTO

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
76	La dirección de la empresa DEBE responsabilizarse y Proveer el apoyo necesario para el desarrollo e Implantación de un “Programa de Saneamiento” con Objetivos claramente definidos y con los procedimientos requeridos para lograr una adecuada limpieza, Desinfección, desinfestación y mantenimiento sanitario del establecimiento.				
77	La empresa DEBE disponer de una persona calificada que asuma la responsabilidad de implantar, supervisar y controlar la efectividad del programa de saneamiento; así como también contar con el recurso humano para ejecutar debidamente las actividades programadas.				
78	El “Programa de Saneamiento” DEBE ser revisado Periódicamente y contener como mínimo los siguientes aspectos:				
	Requisitos de limpieza y desinfección aplicables a cada una de las áreas de producción, con especial énfasis a las áreas de alto riesgo, así como a las unidades de transporte bajo control de la empresa.				
	Requisitos de limpieza y desinfección aplicables a los diferentes equipos.				
	Frecuencia de la limpieza y desinfección.				
	Agentes de limpieza y desinfección así como las concentraciones o formas de uso, y los equipos e implementos requeridos para efectuar las operaciones.				
	Procedimientos para el manejo y disposición de Productos rechazados y de desechos o residuos sólidos.				
	Medidas para el control de plagas.				
	Responsabilidades e las empresas externas contratadas para realizar actividades de saneamiento en la planta.				
	precauciones requeridas para prevenir la contaminación del alimento cuando se empleen plaguicidas y agentes de fumigación; y				
De ser requerido, los procedimientos para realizar el monitoreo o comprobación microbiológica del ambiente y demás especificaciones fijadas en el programa de saneamiento.					
	Cantidad (3)	0	0	0	3
	% cumplimiento	0	0	0	0

CAPÍTULO VII. DEL ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
79	Las actividades de almacenamiento y transporte de alimentos DEBEN realizarse bajo condiciones que eviten:				
	La contaminación del alimento.				
	La proliferación de microorganismos indeseables en el alimento				
	El deterioro o daño físico del envase o embalaje				
80	A fin de evitar las consecuencias adversas para la inocuidad y salubridad del alimento, se DEBEN aplicar las siguientes prácticas higiénicas:				
	Realizar un saneamiento adecuado de los locales de almacenamiento y de las unidades de transporte de alimentos.				
	mantener continuamente las temperaturas de refrigeración o de congelación para los insumos y productos terminados que requieran ser almacenados y transportados en estas condiciones. Estas temperaturas DEBEN ser vigiladas y registradas cuando se consideran críticas para la adecuada conservación del alimento.				
	Almacenar y transportar los insumos y productos terminados de manera que se minimice su deterioro y se eviten aquellas condiciones que puedan afectar la higiene, funcionalidad e integridad de los mismos.				
	Transportar los alimentos en unidades dedicadas exclusivamente para este propósito.				
	Los medios, condiciones y duración del transporte DEBEN planificarse de manera que no haya peligro de deterioro del insumo o producto.				
81	La administración de la empresa DEBE realizar todo el esfuerzo recurrido para prevenir la contaminación o deterioro del alimento en los canales de distribución y evitar que los productos no aptos lleguen al consumidor. A este fin ha de establecerse un programa adecuado para el seguimiento y control de las condiciones que prevalecen en el sistema de distribución.				
82	Los propietarios y/o responsables de las unidades de transporte DEBEN responder por la adecuada operación y el mantenimiento de las mismas.				
83	Los productos terminados DEBEN almacenarse en áreas claramente delimitadas y, de ser necesario, Diferenciadas por medios físicos y/o funcionales de aquellas destinadas para los insumos de producción.				
	Las sustancias que por su naturaleza representen peligro de contaminación del alimento, DEBEN almacenarse en locales diferenciados.				
84	En los almacenes, los insumos o productos terminados DEBEN colocarse ordenados en pilas o estibas con separación mínima de 60 cm con respecto a las paredes perimetrales, y disponerse sobre paletas o tarimas elevadas del piso por lo menos 15 cm, de manera que permita la inspección, limpieza y fumigación. No utilizar paletas sucias o deterioradas para estos efectos, y mantenerlas protegidas del ambiente.				
85	Los insumos y productos almacenados DEBEN identificarse claramente para conocer su procedencia, calidad y tiempo de vida. Además, DEBEN ser rotados sistemáticamente de manera que se cumpla el principio "Primero Entra, Primero Sale".				

Art.	Requisito de las BPF publicada en Gaceta Oficial	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
86	En los almacenes NO DEBEN colocarse materiales u objetos en desuso o e desecho que puedan propiciar la acumulación de polvo, suciedades, plagas u otras fuentes de contaminación y deterioro del alimento.				
	Cantidad (9)	0	0	0	9
	% cumplimiento	0	0	0	0

ANEXO A2: ISO 9001:2008. Cláusula 7.4

Sub Cláusula	Correlativo	REQUISITO DE LA NORMA	Cumple	No Cumple	No Aplica	OBSERVACIONES	
7.4. Compras	7.4.1 Proceso de compras	45. Debe	¿Se asegura la organización de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados?				
		46. Debe	El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.				
		47. Debe	¿Se evalúan y seleccionan los proveedores de acuerdo a su capacidad para suministrar productos de acuerdo a los requisitos de la organización?				
		27. Deben	¿Se tienen criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación de los proveedores?				
		28. Deben	¿Existen registros de los resultados de la evaluación de los proveedores y de cualquier acción que derive de las mismas?				
	7.4.2 Información de las compras	48. Debe	a. ¿La información de compras contiene la descripción del producto a comprar, requisitos para la aprobación del producto, procedimiento, procesos y equipos?				
			b. ¿La información de compras contiene la información sobre los requisitos para la calificación del personal?				
			c. ¿La información de compras contiene los requisitos del SGC?				
	7.4.3 Verificación de los productos comprados	49. Debe	¿La organización se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicarse con el proveedor?				
		50. Debe	¿La organización se asegura que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados?				
	51. Debe	¿Se establece en la información de compra las disposiciones de verificación en las instalaciones del proveedor y el método para la liberación del producto si así lo requiere la organización?					
			Cantidad	0	0	0	9
			%cumplimiento	0	0	0	0

ANEXO A3: Normas AIB Consolidadas

CATEGORÍA 1. Métodos Operativos y Practicas del Personal

Clausula 1.1. Rechazo de Embarques / Recepción de Productos Secos

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.1.1.1	Se rechazarán los transportes / contenedores que estén sucios, dañados o infestados.				
1.1.1.2	Se rechazarán los materiales enviados en vehículos sucios, dañados o infestados.				
1.1.1.3	La instalación guardará la documentación de los embarques rechazados, incluyendo las razones del rechazo.				
1.1.1.4	Los vehículos interplantas estarán en buenas condiciones, limpios y libres de agujeros e infestaciones.				
	Cantidad (4)	0	0	0	4
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.2. Rechazo de Embarques / Recepción de Productos Perecederos

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.2.1.1	Se rechazarán los transportes / contenedores que estén sucios, dañados o infestados.				
1.2.1.2	Se rechazarán los materiales enviados en vehículos sucios, dañados o infestados.				
1.2.1.3	Los materiales perecederos o congelados cumplirán con requisitos mínimos de temperatura específicos en los puntos de embarque, transporte y recepción.				
1.2.1.4	La instalación conservará la documentación correspondiente a los controles de temperatura de los productos perecederos en los puntos de recepción.				
1.2.1.5	La instalación guardará la documentación de los embarques rechazados, incluyendo las razones del rechazo.				
1.2.1.6	Los vehículos interplantas estarán en buenas condiciones, limpios y libres de agujeros e infestaciones.				
	Cantidad (6)	0	0	0	6
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.3. Prácticas de Almacenamiento

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones	
1.3.1.1	Las materias primas, materiales de empaque, productos en elaboración y productos terminados se almacenarán y se retirarán del lugar de almacenamiento con procedimientos adecuados para impedir su contaminación.					
1.3.1.2	Las fechas para facilitar la rotación de inventario estarán en un lugar visible en la tarima o el contenedor individual.					
1.3.1.3	Las materias primas, materiales de empaque, productos en elaboración y productos terminados se almacenarán lejos del piso en tarimas, hojas deslizantes o estantes.					
1.3.1.4	Las materias primas, materiales de empaque, productos en elaboración y productos terminados se almacenarán a 45 centímetros (18 pulgadas) de distancia como mínimo de paredes y cielos rasos.					
1.3.1.5	Se mantendrá un espacio adecuado entre las filas de materias primas, materiales de empaque, productos en elaboración y productos terminados almacenados para permitir la limpieza e inspección. Se seguirán los procedimientos apropiados para garantizar las tareas de limpieza, inspección y monitoreo para actividades de plagas de forma correcta en las áreas de almacenamiento donde no puede proporcionarse un perímetro de inspección de 45 centímetros (18 pulgadas).					
1.3.1.6	Si los materiales se almacenan en el exterior, estarán correctamente protegidos contra el deterioro y la contaminación.					
1.3.2.1	Las fechas utilizadas para la rotación de inventario estarán impresas en una parte permanente del empaque (por ejemplo, no sobre la envoltura plástica estirable).					
1.3.2.2	Habrà al menos un espacio de 35 centímetros (14 pulgadas) entre las filas de tarimas.					
1.3.2.3	Se suministrarán espacios de almacenamiento y rutas de tráfico para los artículos almacenados a nivel del suelo.					
1.3.2.4	Si no fuera posible dejar un espacio de 45 centímetros (18 pulgadas) de distancia de las paredes debido al ancho de los pasillos y al espacio de giro para los montacargas, se podrá instalar un sistema de estantes contra la pared. En ese caso, se instalará un riel inferior a 45 centímetros (18 pulgadas) del piso para que las tarimas no se apoyen sobre el mismo.					
		Cantidad (10)	0	0	0	10
		% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.4. Condiciones de Almacenamiento

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.4.1.1	Las áreas de almacenamiento estarán limpias, correctamente ventiladas y secas. Las materias primas, materiales de empaque, productos en elaboración y productos terminados estarán protegidos de la condensación, aguas negras, polvo, suciedad, químicos y demás contaminantes.				
1.4.1.2	Los materiales de empaque o materias primas usados en forma parcial serán protegidos antes de ser devueltos al				
1.4.1.3	Todos los productos químicos tóxicos, incluyendo los compuestos de limpieza y mantenimiento y materiales que no sean productos, incluyendo equipo y utensilios, se almacenarán en un área separada.				
1.4.1.4	Los artículos de Investigación y Desarrollo y las materias primas, material de empaque y productos terminados que se usen con poca frecuencia se inspeccionarán regularmente para ver si hay indicaciones de infestación.				
1.4.1.5	Se seguirán procedimientos especiales de manejo para aquellos materiales de empaque que presentan riesgos para la seguridad del producto si se usaran incorrectamente (por ejemplo, material de empaque de vidrio o aséptico). Se documentarán las fallas y las Acciones Correctivas.				
1.4.1.6	de almacenamiento de productos terminados sin haber sido inspeccionados y liberados para su uso por el personal autorizado.				
1.4.2.1	En lo posible, el material de empaque se almacenará lejos de las materias primas y producto terminado, en un área designada.				
1.4.2.2	Los materiales y suministros colocados para su uso se inspeccionarán para detectar la presencia de daños y contaminación, y comprobar el cumplimiento de las especificaciones según corresponda antes de su uso.				
	Cantidad (8)	0	0	0	8
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.5. Inventario de Materias Primas/Productos Terminados

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.5.1.1	Los ingredientes, material de empaque, productos en elaboración, productos terminados y demás materiales se rotarán sobre la base de Primero en Entrar, Primero en Salir (FIFO, por sus siglas en inglés) o mediante otro método verificable [tal como puede ser el de Primero en Expirar, Primero en Salir, (FEFO, por sus siglas en inglés)] para garantizar la rotación del inventario.				
1.5.1.2	Los materiales susceptibles a ataque de insectos y almacenados por más de cuatro semanas se inspeccionarán regularmente.				
1.5.1.3	Los contenedores se cubrirán o invertirán durante su almacenamiento para protegerlos de la contaminación proveniente de las estructuras superiores.				
1.5.2.1	Se definirá y seguirá un sistema para identificar y rastrear la inspección de los materiales susceptibles a ataques de insectos (por ejemplo, inventarios de larga duración, fechas de reutilización de tarimas, etc.).				
		0	0	0	4
		0	0	0	0

Clausula 1.6. Tarimas

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.6.1.1	Las tarimas estarán limpias y en buen estado de reparación.				
1.6.1.2	Si las tarimas se almacenan en el exterior, serán inspeccionadas para detectar cualquier contaminación antes de ingresarlas a las instalaciones para su uso.				
1.6.2.1	Las tarimas y demás superficies de madera se secarán debidamente después de ser lavadas.				
1.6.2.2	Se colocarán hojas deslizantes entre las tarimas y las bolsas de ingredientes y entre las tarimas que estén en doble estiba, para evitar que las mismas dañen los ingredientes.				
		0	0	0	4
		0	0	0	0

Clausula 1.7. Áreas Designadas de Reproceso

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.7.1.1	Habrà un àrea designada para el reproceso.				
1.7.1.2	El àrea de reproceso estarà segregada de los productos usables.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.7.1.3	El reproceso se procesará semanalmente o con la frecuencia necesaria para mantener las cantidades de reproceso a niveles mínimos.				
1.7.1.4	El reproceso se identificará para propósitos de trazabilidad / rastreabilidad.				
1.7.1.5	Se contará con un procedimiento para la identificación del reproceso, realizando un receso o pausa en el proceso. Los registros demostrarán que el procedimiento de receso / pausa en el proceso y la limpieza de los equipos se cumplen.				
Cantidad (5)		0	0	0	5
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 1.8. Dispositivos para Recolectar y Filtrar Polvo

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.8.1.1	Los dispositivos para recolectar y filtrar polvo se guardarán en un ambiente libre de polvo.				
1.8.1.2	Los dispositivos para recolectar y filtrar polvo estarán limpios.				
1.8.1.3	Los dispositivos para recolectar y filtrar polvo estarán diseñados para prevenir la posible contaminación con hilos, pelusas y fibras.				
Cantidad (3)		0	0	0	3
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 1.9. Manipulación de Productos a Granel

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.9.1.1	Los sistemas a granel y las áreas de descarga se instalarán y se mantendrán de manera tal de prevenir la adulteración de materias primas y producto terminado.				
1.9.1.2	Las líneas externas de recepción o sus tapas para ingredientes secos y líquidos a granel estarán cerradas con llave e identificadas o resguardadas de alguna manera.				
1.9.1.3	Cuando se descarguen los productos a granel, el aire se filtrará o las escotillas de inspección se tapan para eliminar la posibilidad de contaminación con material extraño durante el proceso.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.9.1.4	Si hubiera sellos de seguridad, se compararán los de las escotillas de los contenedores de productos a granel, o de otros contenedores de despacho, con el número de sello que figure en el conocimiento de embarque para verificar que los números coincidan durante el despacho y recibo.				
1.9.1.5	Los tanques de almacenamiento serán impermeabilizados.				
1.9.1.6	Los tubos o mangueras transportadores se mantendrán sobre soportes alejados del piso / suelo para prevenir su contaminación o inmersión en el agua.				
1.9.1.7	Los sistemas sopladores o neumáticos serán proporcionados con filtros de aire.				
1.9.1.8	Las mangueras, capas y acoplamientos se limpiarán antes de ser almacenados en un área asegurada.				
1.9.1.9	Las etiquetas de lavado de tanques o las inspecciones antes de la carga se verificarán y se mantendrán los registros.				
Cantidad (9)		0	0	0	9
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 1.10. Procedimientos de Muestreo

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.10.1.1	La instalación documentará los procedimientos asépticos de muestreo que se lleven a cabo para obtener muestras de los materiales.				
1.10.1.2	Todas las aberturas creadas por muestreo en bolsas, cajas o contenedores se resellarán adecuadamente y se identificarán como tales.				
1.10.1.3	Para volver a cerrar los materiales de empaque no se usarán grapas u otros elementos que puedan causar contaminación de los productos.				
Cantidad (3)		0	0	0	3
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 1.11. Ayudas de Procesamiento

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.11.1.1	Todas las ayudas de procesamiento que entren en contacto con alimentos, tales como los agentes anti-espuma y agentes de liberación, estarán segregadas de los productos que no sean alimentos.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.11.1.2	Las ayudas de procesamiento se etiquetarán de acuerdo a su uso previsto.				
1.11.1.3	La documentación de aprobación para el uso alimentario de las ayudas de procesamiento que entren en contacto con alimentos estará archivada.				
	Cantidad (3)	0	0	0	3
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.12. Transferencia de Materias Primas

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.12.1.1	La instalación seguirá procedimientos para transferir y manipular materiales alimenticios.				
1.12.1.2	Los contenedores se mantendrán separados del piso en todo momento y tapados cuando no estén en uso.				
1.12.1.3	Los contenedores para almacenar materias primas estarán correctamente identificados para mantener la integridad y trazabilidad / rastreabilidad de los ingredientes.				
1.12.2.1	El personal se ocupará rápidamente de limpiar los derrames, fugas y desechos causados por la transferencia de materias primas.				
1.12.2.2	Los materiales seleccionados para ser transportados a las áreas de procesamiento se inspeccionarán visualmente y se limpiarán antes de su transporte.				
1.12.2.3	Los tambores y barriles se limpiarán con un trapo.				
1.12.2.4	El material protector externo de empaque se quitará fuera de las áreas de producción para eliminar la posible contaminación.				
	Cantidad (7)	0	0	0	7
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.13. Tamizado de Materiales a Granel

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.13.1.1	Todos los materiales secos a granel se tamizarán antes de ser usados.				
1.13.1.2	Todos los materiales secos a granel, de molido fino, se tamizarán con un cernedor de malla de tamaño 30 (600 micrones), o más fina.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones	
1.13.1.3	Los demás materiales secos a granel se tamizarán con un cernedor de malla de tamaño 16 (1,000 micrones) o de la malla más pequeña posible por la cual puedan pasar las partículas.					
1.13.1.4	Todos los tamices, cernedores, separadores (rebolters) y separadores preliminares (scalpers) utilizados para los materiales secos de molido fino se inspeccionarán por lo menos una vez por semana para ver si hay mallas rotas y otros defectos.					
1.13.1.5	La instalación conservará los registros de las inspecciones realizadas en los equipos.					
1.13.1.6	Los materiales rechazados (colas o residuos) se inspeccionarán en forma visual por lo menos una vez al día.					
1.13.1.7	Se localizará y corregirá la fuente de todo material extraño inusual en las colas del cernedor.					
1.13.1.8	La instalación conservará los registros del material encontrado en las colas y de las Acciones Correctivas efectuadas.					
1.13.1.9	Si en el material residual se detectan materiales extraños que pueden dañar las mallas de cernedores, tamices, separadores o separadores preliminares, esas mallas se inspeccionarán de inmediato para comprobar si tienen daños.					
		Cantidad (9)	0	0	0	9
		% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.14. Materiales Líquidos a Granel

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones	
1.14.1.1	Todos los materiales líquidos a granel serán filtrados con coladores en la línea de recepción.					
1.14.1.2	Los coladores se limpiarán e inspeccionarán para verificar su integridad después de cada descarga.					
1.14.1.3	El tamaño de malla de los coladores será lo suficientemente pequeño para remover los materiales extraños que pudieran estar presentes en los materiales líquidos recibidos.					
1.14.1.4	Las inspecciones de los coladores, hallazgos y Acciones Correctivas tomadas se documentarán y mantendrán en archivo.					
1.14.1.5	Si el modo de transporte tiene coladores o si se usan coladores portátiles en el lugar, antes de bombear el material se verificará la presencia de coladores limpios e intactos.					
		Cantidad (5)	0	0	0	5
		% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.15. Dispositivos de Control de Materiales Extraños

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.15.1.1	Se tomarán precauciones para minimizar la contaminación de los productos cuando se usen grapas o artículos similares con el material de empaque.				
1.15.1.2	Los dispositivos para controlar materiales extraños se ubicarán en el último punto posible en todas las líneas de producción.				
1.15.1.3	Los detectores de metal y los aparatos de rayos X incorporarán una alarma y/ o un dispositivo automático de rechazo que desviará el producto contaminado hacia un área segura y controlada con acceso sólo para el personal autorizado o bien mantendrá el control adecuado del producto rechazado por otros medios.				
1.15.1.4	Los productos rechazados o los materiales extraños no comunes hallados serán investigados y Acciones Correctivas se tomarán para identificar y eliminar los problemas de contaminación.				
1.15.1.5	Los dispositivos de control de materiales extraños serán apropiados para el producto o proceso y podrán detectar el desgaste de metal o la contaminación ocasionada por el equipo de procesamiento.				
1.15.1.6	En un producto de extrusión continua se usará una marca para identificar el lugar de contaminación si no fuera posible el rechazo o identificación automático o si un simple paro de la línea no fuera aceptable.				
1.15.1.7	monitorear y probar los dispositivos de control de materiales extraños.				
1.15.1.8	Los dispositivos de control de materiales extraños se monitorearán y documentarán regularmente.				
1.15.1.9	La instalación seguirá Procedimientos de Acciones Correctivas y de Informes para responder a las fallas que ocurran en los dispositivos de control de materiales extraños. Estos procedimientos podrán abordar:				
	• El aislamiento				
	• La cuarentena				
	• Repasar todo el alimento elaborado por el dispositivo, desde la última prueba aceptable del mismo				
	Cantidad (9)	0	0	0	9
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.16. Eliminación de Desechos

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.16.1.1	La basura o los residuos no comestibles se almacenarán en contenedores debidamente tapados y etiquetados.				
1.16.1.2	Los recipientes de residuos se vaciarán por lo menos diariamente.				
1.16.1.3	La basura o los residuos no comestibles no entrarán en ningún momento en contacto con las materias primas ni con los productos en elaboración o terminados.				
1.16.1.4	Cuando sea requerido, los residuos se recogerán por contratistas con licencia para realizar esas tareas.				
1.16.1.5	La eliminación de desechos cumplirá con los requerimientos regulatorios.				
	Cantidad (9)	0	0	0	9
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.17. Cucharones para Ingredientes

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.17.1.1	Todos los contenedores de ingredientes en uso tendrán cucharones de transferencia individuales (cuando sea necesario) para evitar la contaminación cruzada.				
1.17.1.2	Los cucharones de ingredientes serán codificados por colores o identificados, según sea necesario, para prevenir una contaminación cruzada con alérgenos u otro material no relacionado.				
1.17.1.3	Los cucharones de ingredientes estarán limpios y en buenas condiciones.				
	Cantidad (3)	0	0	0	3
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.18. Identificación del Producto

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.18.1.1	El producto remanente, producto en elaboración, reproceso y materias primas se identificarán y fecharán debidamente.				
1.18.1.2	El remanente será mínimo y usarse cuanto antes.				
1.18.1.3	Los materiales reprocesados o mezclados serán trazables por lote.				
1.18.1.4	Los materiales reprocesados o mezclados se colaran / cernirán antes de usarlos.				
	Cantidad (4)	0	0	0	4
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.19. Organización del Espacio de Trabajo

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.19.1.1	A fin de mantener un ambiente higiénico, se realizarán continuamente actividades de limpieza y mantenimiento de rutina durante el horario de operaciones en las áreas de producción y apoyo.				
1.19.2.1	Los equipos y suministros de producción se ordenarán e instalarán nítidamente.				
1.19.2.2	Los equipos portátiles de uso infrecuente no se guardarán en las áreas de producción ni en las de almacenamiento de materias primas.				
1.19.2.3	Se proveerán lugares de trabajo y almacenamiento adecuados para que las operaciones se lleven a cabo bajo condiciones seguras e higiénicas.				
1.19.2.4	Los desechos generados por las operaciones se mantendrán en un nivel mínimo.				
	Cantidad (5)	0	0	0	5
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.20. Envases de un Solo Uso

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.20.1.1	Los envases de un solo uso no se volverán a utilizar.				
1.20.1.2	Todos los envases de un solo uso se aplastarán, agujerearán o inutilizarán de alguna manera para que no puedan volver a usarse.				
	Cantidad (2)	0	0	0	2
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.21. Contacto con las Manos

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.21.1.1	Las instalaciones de producción, equipos y accesorios se diseñarán de manera tal que tengan, dentro de lo posible y práctico, un contacto manual mínimo con materias primas, productos en elaboración y productos terminados.				
	Cantidad (1)	0	0	0	1
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.22. Productos Sensibles a las Temperaturas

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.22.1.1	Las materias primas y productos en elaboración y terminados capaces de fomentar un rápido desarrollo de microorganismos patógenos se almacenarán correctamente.				
1.22.1.2	Los productos susceptibles a las temperaturas se almacenarán de manera de mantener adecuadas las temperaturas internas:				
	• 4 °C (40 °F) o menos				
	• 60 °C (140 °F) o más				
	• O de acuerdo con la reglamentación específica de cada país				
1.22.1.3	La instalación conservará un registro de las actividades de monitoreo de la temperatura				
1.22.2.1	Se colocarán termómetros de medición continua en todas las áreas o espacios en los que se almacenen y manipulen alimentos perecederos.				
1.22.2.2	Se proporcionarán congeladores y enfriadores con cortinas de vinilo, dispositivos de cierre automático u otros métodos para mantener la temperatura.				
	Cantidad (5)	0	0	0	5
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.23. Prevención de la Contaminación Cruzada

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.23.1.1	Los productos incompatibles (tales como son los crudos y los cocidos) se almacenarán bajo condiciones que prevengan la contaminación cruzada.				
1.23.1.2	Se tomarán medidas para prevenir la contaminación cruzada de ingredientes peligrosos, tales como los alérgenos, en las áreas de fabricación, empaque y almacenamiento.				
1.23.1.3	Se establecerán sistemas para reducir cualquier posible riesgo de contaminación física, química o microbiológica.				
1.23.1.4	De ser necesario, se proporcionarán sanitizantes de manos, pediluvios o aerosoles automáticos sanitizantes de pisos a fin de evitar la contaminación microbiológica de áreas de procesamiento y productos.				
1.23.1.5	Si se utiliza, la verificación de la concentración efectiva de los pediluvios o sanitizantes se controlará y documentará, lo que incluye las medidas correctivas correspondientes y la nueva verificación de la concentración, según se requiera.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.23.1.6	Si no se utilizan pediluvios o sanitizantes para el control de la contaminación cruzada en una operación crítica, se definirá e implementará un programa de zapatos cautivos para evitar la contaminación microbiana de las áreas de procesamiento y productos.				
1.23.1.7	Se tomarán medidas adecuadas para evitar incidentes de contaminación cruzada que pueden ocasionar quejas de clientes, como carne en productos vegetarianos o ingredientes no orgánicos en alimentos orgánicos.				
Cantidad (7)		0	0	0	7
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 1.24. Contenedores y Utensilios

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.24.1.1	Los contenedores y utensilios usados para transportar, procesar, guardar o almacenar materias primas, productos en elaboración, reproceso o productos terminados se fabricarán, manipularán y mantendrán de manera tal de prevenir la contaminación.				
1.24.1.2	Los contenedores para productos en elaboración o productos terminados se usarán únicamente para los fines que fueron diseñados.				
1.24.1.3	El contenido de los contenedores se etiquetará en forma legible.				
1.24.1.4	No se usarán cuchillos con hojas pre-perforadas y descartables en áreas de producción, empaque o almacenamiento de materias primas.				
Cantidad (4)		0	0	0	4
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 1.25. Latas, Botellas y Envases Rígidos

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.25.1.1	Si se usan latas, botellas, barriles de contacto con alimentos u otros envases rígidos, el envase rígido se invertirá y limpiará con aire o agua a presión antes de llenarse para extraer materiales extraños.				
1.25.1.2	Se proveerán sistemas de filtrado y / o trampas de aire / agua para los sistemas de limpieza de envases rígidos.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.25.1.3	Los sistemas de filtrado o las trampas de aire / agua de los sistemas de limpieza de envases rígidos se monitorearán regularmente y se someterán a mantenimiento como parte del Programa de Mantenimiento Preventivo.				
1.25.1.4	Después de la limpieza, los envases rígidos se mantendrán en posición invertida o cubiertos hasta el llenado y colocación de la tapa para prevenir la contaminación con materiales extraños.				
1.25.1.5	Las cajas y otros envoltorios usados en envases de productos o en material de empaque serán lo suficientemente durables para prevenir el riesgo de contaminación de los productos.				
1.25.1.6	Los empaques rígidos se cubrirán o invertirán, o bien se mantendrán en buen estado las estructuras superiores a fin de evitar la contaminación antes de llenar con producto.				
1.25.1.7	Los evases de un solo uso que no se lavaron ni se enjuagaron con aire o agua se recibirán cubiertos con un cierre hermético protector.				
1.25.1.8	Los evases de un solo uso que no se limpiaron antes de la recepción se almacenarán de forma tal de protegerlos de la contaminación manual o del aire.				
Cantidad (8)		0	0	0	8
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 1.26. Transporte del Producto Terminado

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.26.1.1	En todos los productos terminados se colocarán marcas de código fácilmente visibles por los consumidores.				
1.26.1.2	Las marcas de código cumplirán con los requerimientos regulatorios de empaque y con las definiciones de lotes y se usarán en el Programa de Retiro de Producto del Mercado.				
1.26.1.3	Los registros de distribución identificarán el punto inicial de distribución para cumplir con los requerimientos regulatorios.				
1.26.1.4	Los productos terminados se manipularán y transportarán de manera tal de prevenir una contaminación real o potencial.				
1.26.1.5	Los productos terminados se cargarán o transferirán debajo de espacios cubiertos o techados para protegerlos del daño producido por los factores climáticos.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.26.1.6	El almacenamiento temporal y carga de materiales perecederos no representarán un riesgo de seguridad de los alimentos.				
1.26.1.7	La documentación validará que los productos susceptibles a las altas temperaturas fueron cargados en vehículos pre-enfriados y diseñados para mantener las temperaturas requeridas durante el transporte.				
1.26.1.8	Se verificarán y anotarán las temperaturas de los vehículos antes de realizar la carga.				
1.26.1.9	La instalación hará cumplir los procedimientos de desperfectos mecánicos durante el transporte.				
1.26.1.10	Antes de realizar la carga, se inspeccionarán todos los vehículos de carga para verificar que no hubiera falta de limpieza o defectos estructurales que pudieran hacer peligrar el producto.				
1.26.1.11	Se documentarán las inspecciones realizadas en los vehículos de carga.				
1.26.1.12	Los camiones de distribuciones locales y transportes de ruta se inspeccionarán y limpiarán al menos semanalmente para identificar las posibles fuentes de contaminación con materiales extraños.				
1.26.2.1	A los transportistas comunes y a los clientes se les solicitará mantener sus vehículos de carga en condiciones higiénicas y en buen estado de funcionamiento.				
1.26.2.2	Se proveerán sellos de seguridad o candados y su uso se documentará de acuerdo con los requerimientos de la instalación o del cliente.				
1.26.2.3	Los focos interiores de los transportes de productos terminados estarán protegidos o cubiertos para evitar que se rompan.				
1.26.2.4	No habrá olores u otros contaminantes en los transportes.				
1.26.2.5	Los vehículos no transportarán basura / desperdicios o artículos que no sean alimentos que puedan contaminar el producto. Si existen elementos que no son alimenticios, como por ejemplo productos químicos, se usarán barreras de protección adecuadas para impedir la contaminación de los productos alimenticios.				
1.26.2.6	Los dispositivos de refrigeración de los transportes incluirán dispositivos de medición. Si no existen estos dispositivos, los controles manuales de temperatura se documentarán con la frecuencia apropiada para garantizar el mantenimiento de las temperaturas de refrigeración.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.26.2.7	Se proporcionará una adecuada circulación de aire libre alrededor de la carga durante el transporte de productos perecederos. Se contará con tarimas deslizantes u otro método que permita la adecuada circulación del aire, a menos que el transporte cuente con canales de piso que mantengan la circulación del aire				
1.26.2.8	Si se aplica, la unidad de refrigeración del vehículo se encenderá y las puertas estarán cerradas cuando no se estén realizando actividades de carga o descarga.				
Cantidad (20)		0	0	0	20
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 1.27. Instalaciones para el Lavado de Manos

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.27.1.1	A la entrada de las áreas de producción y en otros lugares apropiados se colocarán instalaciones adecuadas y debidamente mantenidas para el lavado de manos.				
1.27.1.2	Se suministrarán toallas descartables o secadores de aire en las estaciones de lavado de manos.				
1.27.1.3	Cuando sea apropiado, se proveerán estaciones para la sanitización de las manos.				
1.27.1.4	Los productos para sanitizar las manos se monitorearán regularmente para ver si tienen la concentración correcta que garantice su eficacia.				
1.27.1.5	Cuando sea apropiado, se colocarán carteles con instrucciones de "Lavarse las Manos" en los lavabos y a la entrada de las áreas de producción.				
1.27.2.1	Los dispensadores de toallas de papel descartables estarán cubiertos.				
Cantidad (6)		0	0	0	6
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 1.28. Baños, Duchas y Vestuarios

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.28.1.1	Todos los baños, duchas y vestuarios se mantendrán en condiciones sanitarias.				
1.28.1.2	No habrá mohos ni plagas.				
1.28.1.3	No habrá alimentos ni bebidas destapadas en los armarios ni en los vestuarios.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.28.1.4	Se exhibirán carteles que indiquen "Lavarse las Manos" en todos los baños, salas de comida y áreas para fumadores, y también se colocarán sobre los lavabos y en las entradas a las áreas de producción según corresponda				
1.28.2.1	Los casilleros del personal, propiedad de la compañía, se inspeccionarán con una frecuencia determinada.				
	Cantidad (5)	0	0	0	5
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.29. Higiene Personal

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.29.1.1	Los supervisores capacitados serán responsables de garantizar que todo el personal cumpla con las políticas de la instalación referente a las prácticas del personal.				
1.29.1.2	El personal se lavará las manos antes de comenzar a trabajar y después de comer, beber, fumar, usar el baño o de alguna otra manera ensuciarse las manos.				
1.29.1.3	Se solicitará al personal que practique una buena higiene personal en todo momento				
1.29.1.4	La eficacia de las prácticas de lavado de manos se controlarán periódicamente (por ejemplo, inspección visual, lavado, observación, etc.).				
	Cantidad (4)	0	0	0	4
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.30. Ropa de Trabajo, Salas para el Cambio de Ropa y Áreas del Personal

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.30.1.1	El personal usará vestimenta externa o uniformes limpios y adecuados.				
1.30.1.2	El personal usará calzado adecuado.				
1.30.1.3	El personal usará elementos eficaces para cubrir el cabello completamente si fuera necesario. Dichos elementos podrán incluir cofias para la cabeza o barbijos para cubrir barbas y bigotes.				
1.30.1.4	En caso de que se usaran guantes, los mismos se controlarán adecuadamente para evitar la contaminación de los productos.				
1.30.1.5	Los artículos tales como bolígrafos, lápices y termómetros se llevarán en bolsillos o bolsas por debajo de la cintura en las áreas de producción.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.30.1.6	Se suministrarán salas para el cambio de ropa para todos los empleados, visitantes y contratistas, a fin de permitir que el personal se cambie de ropa antes de ingresar a las áreas de procesamiento de alimentos, si fuera necesario.				
1.30.1.7	La ropa de trabajo se guardará en las salas en forma separada de la ropa de vestir y artículos personales.				
1.30.1.8	Si se requiere vestimenta de protección, estará disponible en todo momento y se limpiará o lavará en un ambiente controlado.				
1.30.2.1	La vestimenta externa no tendrá bolsillos por arriba de la cintura.				
1.30.2.2	Se proveerán salas de descanso y comedores adecuados para todo el personal.				
	Cantidad (10)	0	0	0	10
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.31. Manejo de Ropa para Operaciones de Alto Riesgo

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.31.1.1	El personal de operaciones de alto riesgo seguirá procedimientos especificados para vestirse con ropa externa, elementos para cubrir la cabeza y calzado que estén limpios y visualmente diferenciados.				
1.31.1.2	El personal ingresará a las operaciones de alto riesgo a través de vestuarios especialmente designados para ello.				
1.31.1.3	Estos vestuarios estarán ubicados de manera que permitan el acceso directo a las áreas de producción, empaque y almacenamiento.				
1.31.1.4	La ropa de trabajo de alto riesgo se quitará únicamente en un vestuario especialmente designado para ello.				
1.31.2.1	La vestimenta personal que se use por encima de la rodilla estará completamente cubierta de ropa de trabajo (ej., batas).				
1.31.2.2	Toda la ropa de protección se limpiará regularmente en el lugar mismo o en una lavandería contratada.				
	Cantidad (6)	0	0	0	6
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.32. Control de Artículos Personales y Joyas

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.32.1.1	El personal que tenga contacto con productos alimenticios se quitará toda joya y artículo cosmético, incluyendo pero no limitados a:				
	• Perforaciones / piercings y adornos corporales visibles o expuestos				
	• Relojes				
	• Aretes				
	• Collares				
	• Pulseras				
	• Anillos con engarces o piedras				
	• Uñas postizas				
	• Pestañas postizas				
	• Esmalte de uñas				
1.32.1.2	Se aceptarán anillos de boda simples si estuvieran permitidas en el Programa de Prácticas de Personal.				
1.32.1.3	El personal comerá, beberá, masticará chicle y consumirá productos de tabaco únicamente en las áreas designadas para ello.				
1.32.1.4	Los efectos personales y alimentos no podrán ingresar a las áreas de producción y almacenamiento.				
1.32.1.5	Todos los efectos de propiedad personal se guardarán en un área designada para ello.				
1.32.1.6	El Programa de Prácticas de Personal de la instalación definirá y detallará las excepciones para el control de artículos personales y joyas.				
1.32.2.1	El personal que tenga contacto con productos alimenticios tendrá prohibido usar perfumes y colonias después del afeitado.				
	Cantidad (7)	0	0	0	7
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.33. Condiciones de Salud

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.33.1.1	A ninguna persona que tenga pústulas, llagas y heridas infectadas o cualquier otra infección o enfermedad transmisible se le permitirá el contacto con alimentos, según lo definido por las regulaciones.				
1.33.1.2	Todas las cortadas y raspones de la piel expuestos se cubrirán con vendajes metálicos detectables, provistos por la instalación.				
1.33.1.3	Todas las fichas de salud del personal estarán actualizadas y debidamente exhibidas si así lo requirieran las regulaciones locales.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.33.1.4	La instalación seguirá los procedimientos que requieran que el personal, incluyendo los trabajadores temporales, notifique a sus supervisores sobre cualquier enfermedad infecciosa importante o condiciones a las cuales haya podido estar expuesto.				
1.33.1.5	Una política especificará por escrito los procedimientos de manipulación/ desecho de superficies de contacto de productos o alimentos que hayan entrado en contacto con sangre u otros fluidos corporales.				
1.33.2.1	Cada lote de vendas con tiras metálicas se pone a prueba en el detector de metales.				
1.33.2.2	Si fuera apropiado, la instalación usará guantes, protectores auditivos u otros dispositivos protectores que sean detectables. Si se utilizaran dispositivos detectables, estos se probarán y su uso se documentará en forma regular.				
Cantidad (7)		0	0	0	7
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 1.34. Personal Ajeno a la Instalación

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.34.1.1	El personal que no pertenezca a la instalación se ajustará al Programa de Prácticas del Personal. El personal ajeno a la instalación incluye, pero no está limitado a:				
	• Visitantes				
	• Personal temporal				
	• Autoridades regulatorias				
	• Contratistas externos				
	• Grupos de visitantes				
	• Familiares y amigos del personal				
1.34.1.2	Cuando sea apropiado, los visitantes y contratistas se someterán a una revisión médica y capacitación adecuada antes de ingresar a las áreas de materias primas, preparación, procesamiento, empaque y almacenamiento.				
Cantidad (2)		0	0	0	2
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 1.35. Contenedores de Embarque de Servicio Múltiple

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.35.1.1	Existirán procesos de limpieza en seco o húmeda o bien un programa de inspección para identificar o eliminar los contaminantes de forma tal que los contenedores de embarque de servicio múltiple se mantengan en estado limpio y satisfactorio.				
	Cantidad (1)	0	0	0	1
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.36. Rotura de Envases de Vidrio

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.36.1.1	Se definirán procedimientos para responder a incidentes de rotura de envases de vidrio en las áreas de fabricación, empaque y almacenamiento.				
1.36.1.2	Se conservarán registros actualizados que documenten el cumplimiento de los procedimientos de limpieza en caso de rotura de un envase de vidrio en las áreas de almacenamiento, manipulación, producción y empaque.				
	Cantidad (2)	0	0	0	2
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.37. Llenado, Tapado y Sellado

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.37.1.1	El desarrollo adecuado de las operaciones de llenado, tapado y sellado se controlará visualmente o por medios electrónicos. Las inspecciones visuales o electrónicas indicarán que los envases llenos con el producto son sanos y están firmemente sellados.				
1.37.1.2	Los envases sellados y llenados que no cumplan con las especificaciones se reprocesarán o rechazarán. Se conservará la documentación correspondiente.				
	Cantidad (2)	0	0	0	2
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 1.38. Inspección de Materiales

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
1.38.1.1	Las frutas, frutos secos, coco y otros materiales similares se examinarán visualmente antes de su uso.				
	Cantidad (1)	0	0	0	1
	% cumplimiento	0	0	0	0

CATEGORÍA 2. Mantenimiento para la Seguridad de los Alimentos

Clausula 2.1. Ubicación de la Instalación

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones	
2.1.1.1	La instalación identificará y tomará medidas para prevenir la contaminación de productos, ocasionada por actividades locales que puedan tener impactos negativos.					
2.1.2.1	Se definirán y controlarán claramente los límites de la instalación.					
2.1.2.2	Habrán medidas efectivas en vigencia para prevenir la contaminación proveniente de propiedades vecinas. Estas medidas serán revisadas periódicamente.					
		Cantidad (3)	0	0	0	3
		% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 2.2. Terrenos y Techos

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.2.2.1	Los equipos almacenados en las áreas exteriores se mantendrán de manera tal que no sirvan de refugio a las plagas y faciliten el proceso de inspección y protección de los equipos del deterioro y la contaminación.				
2.2.1.2	La basura y los desechos serán removidos de la propiedad.				
2.2.1.3	No habrá presencia de malezas ni de pastos altos cerca de los edificios.				
2.2.1.4	Los caminos, jardines y áreas de estacionamiento se mantendrán para evitar el levantamiento de polvo, agua estancada y otros contaminantes potenciales.				
2.2.1.5	Se proveerá un drenaje adecuado para los terrenos, techos y demás superficies.				
2.2.1.6	Los compactadores, módulos y contenedores de desechos húmedos y secos que estén en las áreas exteriores se instalarán de manera de prevenir la contaminación del producto. Los contenedores tendrán servicio de mantenimiento para minimizar y contener las fugas y serán móviles para poder limpiar el área.				
2.2.1.7	Los contenedores y compactadores de desechos estarán cerrados o cubiertos y colocados sobre una plataforma de concreto o algún otro modo que minimice la posibilidad de que atraigan a las plagas y les sirvan de refugio.				
2.2.1.8	Los techos y estructuras se mantendrán de forma adecuada.				
2.2.2.1	El almacenamiento externo de equipos será mínimo.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.2.2.2	Las áreas de garaje y estacionamiento de camiones se mantendrán correctamente para evitar la atracción o el refugio de plagas.				
	Cantidad (10)	0	0	0	10
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 2.3. Equipos de Seguridad

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.3.2.1	Las medidas de seguridad física que requieren mantenimiento o diseño podrán incluir:				
	• Cercas perimetrales				
	• Cámaras de vigilancia				
	• Puertas cerradas con llave				
	• Puestos de guardia de seguridad				
	• Accesos controlados				
	• Áreas controladas de almacenamiento a granel				
	Cantidad (1)	0	0	0	1
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 2.4. Diseño y Presentación

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.4.1.1	Se dejará un espacio libre entre los equipos y las estructuras para permitir la limpieza y mantenimiento.				
2.4.1.2	Existirá el espacio adecuado para colocar equipos y materias primas.				
	Cantidad (2)	0	0	0	2
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 2.5. Pisos

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.5.1.1	Los pisos estarán fabricados con materiales fáciles de limpiar y mantener en buen estado.				
2.5.1.2	Las uniones y esquinas entre paredes y pisos se conservarán en buen estado para facilitar la limpieza.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.5.1.3	Los agujeros, resquebrajaduras y grietas de las superficies de los pisos se repararán para evitar el almacenamiento de escombros y los refugios de plagas o microbios.				
2.5.1.4	Los pisos estarán diseñados de manera tal de satisfacer las exigencias operativas de la instalación y tolerar los productos y métodos de limpieza.				
2.5.1.5	Los pisos serán impermeables.				
2.5.1.6	Los pisos se construirán en pendiente para dirigir el flujo de agua o efluente hacia los desagües.				
Cantidad (6)		0	0	0	6
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 2.6. Desagües

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.6.1.1	Los desagües estarán fabricados con materiales fáciles de limpiar y estos se mantendrán en buen estado.				
2.6.1.2	Se instalarán y mantendrán en estado operativo desagües de pisos con rejillas en todas las áreas de procesamiento húmedo y lavado.				
2.6.1.3	Las rejillas de los desagües de pisos serán fácilmente extraíbles para realizar las tareas de limpieza e inspección				
2.6.1.4	El drenaje se diseñará y mantendrá de forma tal de minimizar el riesgo de contaminación de los productos.				
2.6.1.5	En operaciones de alto riesgo, el drenaje se dirigirá lejos de las áreas de alto riesgo (por ejemplo, productos crudos y cocidos).				
2.6.2.1	Los equipos y desagües se colocarán de manera tal que cualquier descarga o derrame de un procesamiento se dirija directamente a un desagüe y no al piso.				
2.6.2.2	Podrá accederse fácilmente a los desagües de pisos para su limpieza e inspección.				
Cantidad (7)		0	0	0	7
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 2.7. Paredes

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.7.1.1	Las paredes estarán fabricadas con materiales fáciles de limpiar y éstas se mantendrán en buen estado.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.7.1.2	Los agujeros, resquebrajaduras y grietas de las superficies de las paredes se repararán para evitar la acumulación de escombros y los refugios de plagas o microbios.				
2.7.1.3	Las paredes estarán diseñadas, construidas, terminadas y mantenidas de forma tal de:				
	• Prevenir la acumulación de suciedad				
	• Reducir la condensación y el desarrollo de moho				
	• Facilitar la limpieza				
	Cantidad (3)	0	0	0	3
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 2.8. Cielos Rasos y Estructuras Elevadas

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.8.1.1	Los cielos rasos estarán fabricados con materiales fáciles de limpiar y estos se mantendrán en buen estado.				
2.8.1.2	Se brindará acceso al espacio hueco de cielos rasos o techos suspendidos para facilitar las actividades de limpieza, mantenimiento e inspección.				
2.8.1.3	Los cielos rasos y estructuras elevadas estarán diseñados, construidos, terminados y mantenidos de forma tal de:				
	• Prevenir la acumulación de suciedad				
	• Reducir la condensación y el desarrollo de moho				
	• Facilitar la limpieza				
2.8.1.4	Las goteras de los techos serán rápidamente identificadas, controladas y reparadas.				
2.8.1.5	Los accesorios, conductos, tuberías y estructuras elevadas se instalarán y mantendrán de manera tal que el goteo y la condensación no contaminen los alimentos, materias primas o superficies en contacto con los alimentos.				
2.8.1.6	El goteo y la condensación se controlarán para prevenir la creación de un ambiente apto para el crecimiento de microbios.				
2.8.1.7	No habrá pintura u óxido descascarado en los equipos o estructuras elevadas. Sólo se aceptará una leve oxidación normal en superficies que no tengan contacto con los alimentos.				
2.8.1.8	Otros materiales (tales como materiales de aislamiento suelto) no pondrán en peligro los alimentos o superficies en contacto con los alimentos.				
	Cantidad (8)	0	0	0	8
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 2.9. Control de Vidrio, Plástico Quebradizo y Cerámica

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.9.1.1	Se proveerá iluminación adecuada en todas las áreas.				
2.9.1.2	Los focos, accesorios, ventanas, espejos, tragaluces y demás elementos de vidrio suspendidos sobre las zonas de producto, áreas de producto, ingredientes o material de empaque serán de tipo seguridad o protegidos de alguna manera para evitar roturas.				
2.9.1.3	Los accesorios de iluminación y elementos de vidrio se reemplazarán de tal manera de minimizar el potencial de contaminación de los productos.				
2.9.1.4	El Programa de Vidrio, Plástico Quebradizo y Cerámica se ocupará de los elementos de vidrio que no puedan ser completamente protegidos.				
2.9.1.5	Sólo habrá elementos esenciales de vidrio en la instalación. Si debiera utilizarse vidrio, el Programa de Vidrio, Plástico Quebradizo y Cerámica se ocupará de ello.				
Cantidad (5)		0	0	0	5
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 2.10. Unidades de Tratamiento de Aire

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.10.1.1	Las unidades filtrantes de aire se equiparán con filtros limpios y estarán libres de moho y algas.				
2.10.1.2	Los conductos de retorno de aire de los sistemas de Calefacción, Ventilación y Aire Acondicionado (HVAC, por sus siglas en inglés) y las unidades filtrantes de aire estarán equipados con escotillas para la limpieza e inspección.				
2.10.1.3	Los ventiladores, sopladores, filtros, armarios y cámaras de aire figurarán en el Programa de Mantenimiento Preventivo para evitar el desarrollo de mohos, microbios, actividad de insectos y acumulación de materiales extraños.				
2.10.1.4	Los equipos sopladores de aire se ubicarán, limpiarán y operarán de manera de no contaminar las materias primas, productos en elaboración, materiales de empaque, superficies en contacto con los alimentos y productos terminados.				
2.10.1.5	Los filtros tendrán la capacidad de remover partículas de 50 micrones [Valor de Reportaje de Eficiencia Mínima (Minimum Efficiency Reporting Value, MERV) 4] o más grande				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.10.2.1	Se instalará un equipo de extracción de polvo para controlar el polvo seco en los equipos.				
2.10.2.2	Se suministrará ventilación en las áreas de almacenamiento y procesamiento de productos para minimizar olores, gases y vapores.				
Cantidad (7)		0	0	0	7
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 2.11. Prevención de Plagas

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.11.1.1	El edificio tendrá barreras de protección contra aves, roedores, insectos y demás plagas.				
2.11.1.2	Las puertas, ventanas y demás aberturas externas se cerrarán bien o estarán diseñadas a prueba de plagas a menos de 6 mm. o ¼ de pulgada.				
2.11.1.3	Las ventanas, puertas y tragaluces que deban permanecer abiertas para ofrecer ventilación tendrán mallas para evitar el ingreso de plagas.				
Cantidad (3)		0	0	0	3
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 2.12. Fugas y Lubricación

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.12.1.1	La instalación prevendrá, identificará y eliminará fugas (de aceites y lubricantes) y lubricación excesivas.				
2.12.1.2	Se instalarán charolas recolectoras o placas deflectoras en áreas donde haya motores impulsores y cajas de engranajes montadas sobre zonas de productos y donde las bandas transportadoras se crucen o corran paralelas y a diferentes niveles.				
2.12.1.3	No habrá manchas de grasa o exceso de lubricante en los equipos.				
Cantidad (3)		0	0	0	3
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 2.13. Lubricantes

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.13.1.1	Sólo se usarán lubricantes de grado alimenticio para equipos de procesamiento y empaquetado de alimentos o para cualquier otro equipo donde pudiera producirse un contacto accidental / fortuito con alimentos.				
2.13.1.2	Los lubricantes se etiquetarán, se separarán y se guardarán en un área segura designada para ello. Los lubricantes de grado alimenticio y los que no lo sean se mantendrán separados.				
Cantidad (2)		0	0	0	2
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 2.14. Prevención de la Contaminación Cruzada

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.14.1.1	Las operaciones se separarán sobre la base de flujo de procesos, tipo de materiales, equipos, personal, flujo de aire, calidad del aire y servicios necesarios.				
2.14.1.2	El flujo de proceso, desde la recepción hasta el envío del producto, se instalará de manera de prevenir la contaminación de los productos. Se segregarán las operaciones de alto riesgo de las de bajo riesgo para minimizar la contaminación cruzada de los productos.				
2.14.1.3	Cuando sea apropiado, las áreas de lavado y limpieza se ubicarán lejos de las actividades de producción.				
2.14.1.4	Los baños incluirán ventiladores funcionales que expulsen el flujo de aire al exterior o bien no abrirán directamente a las áreas de producción, empaque o almacenamiento de materias primas.				
2.14.1.5	Las áreas de limpieza y producción estarán segregadas por cortinas de aire, particiones, puertas u otros sistemas de exclusión.				
2.14.1.6	Las instalaciones y equipos de agua se construirán y mantendrán de manera tal de prevenir el sifonaje inverso y el reflujo.				
2.14.1.7	El sistema de eliminación de aguas negras será el adecuado para el proceso y esto se mantendrá de forma tal de prevenir la contaminación directa o indirecta de los productos.				
2.14.1.8	Los sistemas de limpieza en sitio (CIP, por sus siglas en inglés) cumplirán con los siguientes requisitos de diseño para evitar la contaminación:				
	• Permitir el drenaje correcto				
	• No tener puntos ciegos / tubos muertos				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.14.1.8	• No tener conexiones cruzadas				
	• Incluir desconexiones de líneas				
2.14.1.9	Los niveles de polvo, suciedad y microorganismos en el aire y la condensación se controlarán en las áreas de llenado y sellado para prevenir la contaminación de productos.				
2.14.2.1	Las medidas de control incluirán los recintos alrededor de las áreas de llenado y sellado.				
Cantidad (10)		0	0	0	10
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 2.15. Construcción de Equipos y Utensilios

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.15.1.1	Todos los equipos y utensilios se diseñarán y construirán con materiales de fácil limpieza y mantenimiento.				
2.15.1.2	Los equipos para ingredientes, retención de productos, empaquetado, transporte de bandas, procesamiento y a granel se diseñarán y fabricarán con materiales de fácil limpieza, inspección y mantenimiento.				
2.15.1.3	Las superficies que entran en contacto con alimentos serán resistentes a la corrosión, durables y fabricadas con materiales no tóxicos.				
2.15.1.4	Las uniones de las superficies en contacto con los alimentos serán lisas y estarán libres de marcas de soldadura con puntos.				
2.15.1.5	Las tuberías y tanques de mezclado y de retención estarán libres de defectos y tendrán soldaduras lisas.				
2.15.1.6	Las tuberías y tanques de mezclado y de retención serán de autodrenaje.				
2.15.2.1	Dentro de lo posible y práctico, los equipos para el procesamiento de materias primas expuestas, productos en elaboración y productos terminados no envueltos no serán de madera. Si los equipos de procesamiento fueran de madera, se mantendrán.				
Cantidad (7)		0	0	0	7
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 2.16. Materiales para Reparación Temporal

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones	
2.16.1.1	No se usará cinta, alambre, hilo, cartón, plástico ni ningún otro material temporal para hacer reparaciones permanentes. Si estos elementos fueran usados para reparaciones de emergencia, se les colocará la fecha y se reemplazarán por reparaciones permanentes lo antes posible.					
2.16.1.2	Cualquier reparación temporal en superficies en contacto con los alimentos se hará con materiales de grado alimenticio.					
2.16.1.3	La instalación mantendrá un registro de órdenes de trabajo o pedidos de reparación.					
2.16.1.4	La instalación seguirá procedimientos para realizar reparaciones temporales.					
2.16.2.1	Los problemas de reparaciones temporales serán resueltos lo antes que sea posible y práctico					
		Cantidad (5)	0	0	0	5
		% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 2.17. Dispositivos para Medir Temperatura

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones	
2.17.1.1	En todo equipo que esterilice, pasteurice o prevenga de alguna manera el desarrollo de microorganismos patógenos se instalarán dispositivos para medir temperatura, incluyendo termómetros, reguladores y controles de registro. Estos dispositivos se someterán a calibraciones de rutina.					
2.17.1.2	Si los dispositivos de medición de temperatura se usaran en un proceso crítico para la inocuidad de los alimentos, se calibrarán de acuerdo con una norma nacional.					
2.17.1.3	Los dispositivos de medición de temperatura se monitorearán frecuentemente.					
2.17.1.4	La instalación usará sistemas de monitoreo que suene alarmas cuando las temperaturas excedan los límites establecidos.					
2.17.1.5	Se colocarán termómetros adentro de enfriadores, congeladores y otras áreas de almacenamiento de temperatura controlada					
2.17.1.6	Los dispositivos de medición de temperatura utilizados en procesos no críticos para la inocuidad de los alimentos se calibrarán mediante métodos establecidos.					
		Cantidad (6)	0	0	0	6
		% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 2.18. Aire Comprimido/Gases en Contacto con Productos

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.18.1.1	El aire comprimido utilizado en áreas de procesamiento se filtrará debidamente para remover las partículas de 5 micrones o más grande. El equipo de aire comprimido no tendrá suciedad, aceite ni agua.				
2.18.1.2	Las trampas de aire y los filtros se inspeccionarán y cambiarán sobre una base de rutina. Las trampas de aire y los filtros se colocarán y diseñarán de manera que no contaminen los productos cuando sean inspeccionados o cambiados.				
2.18.1.3	Los otros gases utilizados en el contacto con productos tendrán la pureza adecuada a fin de proteger el material terminado o se filtrarán para eliminar los contaminantes.				
2.18.1.4	Se conservarán registros sobre los procedimientos de inspección y reemplazo de filtros.				
2.18.2.1	Los filtros de aire utilizados en superficies en contacto con los alimentos se colocarán lo más cerca que sea posible y práctico del lugar de utilización.				
	Cantidad (5)	0	0	0	5
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 2.19. Equipos de Transporte

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.19.1.1	Los equipos de transporte, incluyendo jaulas de charolas, gatos de tarimas, carritos, mesas rodantes y montacargas serán sometidos a mantenimiento para prevenir la contaminación de los productos transportados.				
	Cantidad (1)	0	0	0	1
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 2.20. Almacenamiento de Partes de Repuesto

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.20.1.1	Todas las partes que tengan contacto con los alimentos se guardarán en un ambiente limpio y elevado del piso.				
2.20.1.2	Las cintas transportadoras usadas y sucias se descartarán y no se guardarán para uso futuro				
2.20.2.1	En los almacenes de partes de recambio se guardarán únicamente partes y equipos limpios				
	Cantidad (3)	0	0	0	3
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 2.21. Diseño de las Instalaciones para el Lavado de Manos

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.21.1.1	Se suministrará agua corriente caliente y fría en todos los baños, lavabos y vestuarios.				
2.21.1.2	Las instalaciones para el lavado de manos contarán con un adecuado suministro de agua.				
2.21.1.3	Las instalaciones para el lavado de manos se identificarán y separarán de las instalaciones para el lavado de utensilios.				
2.21.1.4	Se proporcionarán equipos de lavamanos que no requieran el uso de las manos en las áreas de producción, donde sea esencial para la inocuidad del producto.				
2.21.2.1	Se proveerán grifos mezcladores para poder regular la temperatura del agua.				
	Cantidad (5)	0	0	0	5
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 2.22. Sistemas a Granel y Áreas de Descarga

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.22.1.1	Los sistemas a granel y áreas de descarga se instalarán y mantendrán de forma tal de prevenir la contaminación (por ejemplo, mediante techos, coberturas, toldos, sombrillas, procedimientos para climas inclementes, etc.).				
	Cantidad (1)	0	0	0	1
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 2.23. Control de Amoníaco

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.23.1.1	Estarán vigentes procedimientos para identificar y prevenir las fugas de amoníaco en el proceso.				
2.23.1.2	Los registros de inspección con medidas correctivas documentadas estarán actualizados.				
	Cantidad (2)	0	0	0	2
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 2.24. Tratamiento de Aguas Residuales y Eliminación de Aguas Negras

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
2.24.1.1	Los sistemas de tratamiento de aguas residuales se controlarán y mantendrán a fin de prevenir el desarrollo de problemas de control de plagas o microbios.				
2.24.1.2	Los sistemas de eliminación de aguas negras serán adecuados y apropiados para el proceso.				
2.24.1.3	Los sistemas de eliminación de aguas negras se mantendrán de forma tal de evitar la contaminación directa o indirecta de los productos				
Cantidad (3)		0	0	0	3
% cumplimiento		0	0	0	0

CATEGORÍA 3. Prácticas de Limpieza

Clausula 3.1. Limpieza

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
3.1.1.1	La limpieza se realizará de manera tal de prevenir la contaminación de materias primas, productos y equipos.				
	Cantidad (1)	0	0	0	1
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 3.2. Compuestos de Limpieza y Sanitizantes para Superficies en Contacto con Alimentos

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
3.2.1.1	Todos los compuestos de limpieza y sanitizantes utilizados para limpiar superficies en contacto con alimentos tendrán documentación que apruebe su uso para contacto con alimentos.				
3.2.1.2	La concentración de los sanitizantes se comprobará para verificar si se ajusta a las especificaciones en la etiqueta.				
3.2.1.3	Todos los productos químicos de limpieza estarán debidamente etiquetados.				
3.2.1.4	Quando no estén en uso, todos los productos químicos de limpieza se guardarán en un compartimiento seguro y alejado de las áreas de producción y almacenamiento de alimentos.				
3.2.1.5	La instalación seguirá procedimientos de verificación y llevará registros de las pruebas de concentración de productos químicos, repetición de las pruebas y Acciones Correctivas.				
3.2.1.6	Los equipos se enjuagarán según lo requieran las instrucciones de la etiqueta para eliminar cualquier residuo químico.				
	Cantidad (6)	0	0	0	6
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 3.3 Equipos y Herramientas

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
3.3.1.1	Habrà disponibilidad de equipos y herramientas de limpieza.				
3.3.1.2	Los equipos de limpieza se mantendrán y almacenarán de manera que no contaminen los alimentos o equipos de producción.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
3.3.1.3	Se usarán utensilios separados y bien diferenciados para limpiar superficies en contacto con los alimentos (zonas de producto) y estructuras (áreas de producto).				
3.3.1.4	Los utensilios utilizados para limpiar baños o desagües de piso no se usarán para ningún otro propósito de limpieza.				
3.3.1.5	Todos los utensilios de limpieza se limpiarán y almacenarán correctamente después de su uso. Un almacenamiento correcto incluye la segregación de los utensilios, para garantizar que no haya contaminación cruzada.				
3.3.1.6	Habrà una clasificación vigente basada en un código de color o de otro tipo para identificar y separar los utensilios de limpieza en base al uso previsto.				
3.3.1.7	Se usarán trapos y herramientas limpios en las zonas de productos.				
3.3.1.8	Los utensilios de limpieza que pueden generar escombros, tales como cepillos, esponjas y fregadores no se utilizarán a menos que sea absolutamente necesario. Si se usan, el área se inspeccionará posteriormente para identificar y eliminar todo residuo remanente que pueda contaminar el producto.				
3.3.1.9	El agua utilizada para la limpieza se restringirá y se usará de forma tal de no contaminar materias primas, productos en elaboración o equipos de producción con salpicaduras, humedad condensada o contacto directo.				
3.3.1.10	Las escaleras y equipos de limpieza designados se utilizarán en contacto con superficies internas de contacto de productos y recipientes de transporte a granel (por ejemplo, vagones, camiones cisterna, etc.).				
3.3.1.11	Las escaleras y equipos de limpieza designados utilizados en contacto con superficies internas de contacto de productos y recipientes de transporte a granel (como vagones y camiones cisterna) se almacenarán de forma limpia e higiénica.				
3.3.1.12	Se utilizarán vestimenta adecuada, protectores para la cabeza y calzado de seguridad al ingresar a vagones u otros lugares de transporte para limpiar, reparar o llevar a cabo otras tareas a fin de evitar la contaminación de las superficies internas de contacto de productos con cabellos u otros materiales extraños.				
3.3.2.1	Las mangueras de aire con presión de cabezal restringida sólo se utilizarán para limpiar equipos de otro modo inaccesibles.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
3.3.2.2	Las mangueras de aire se utilizarán para la limpieza cuando las instalaciones no estén en funcionamiento a fin de evitar la potencial contaminación de productos.				
3.3.2.3	Los montacargas, patines hidráulicos y otros equipos similares se limpiarán y esa tarea se registrará en el Programa Maestro de Limpieza o en el Programa de Mantenimiento Preventivo.				
Cantidad (15)		0	0	0	15
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 3.4. Limpieza Diaria (de Rutina)

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
3.4.1.1	Las tareas de limpieza diaria se realizarán de manera de prevenir la contaminación.				
3.4.1.2	Las tareas de limpieza diaria se asignarán al departamento apropiado.				
3.4.1.3	Las tareas de limpieza diaria garantizarán que las áreas de trabajo y apoyo permanezcan limpias durante las horas de trabajo.				
Cantidad (3)		0	0	0	3
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 3.5. Limpieza de Zonas de Producto

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
3.5.1.1	Las tareas de limpieza cumplirán con los procedimientos de limpieza de equipos aplicables.				
3.5.1.2	Las tareas de limpieza periódica se programarán según un Programa Maestro de Limpieza o su equivalente.				
3.5.1.3	Las tareas de limpieza periódica serán asignadas.				
3.5.1.4	Las piezas protectoras, molduras y paneles de los equipos se quitarán y volverán a colocarse para inspeccionar y limpiar el interior de todos los equipos según corresponda.				
3.5.1.5	La limpieza periódica de los equipos y estructuras de altura (incluidas luces, tuberías, vigas y rejillas de ventilación) se programará en el Programa Maestro de Limpieza para prevenir la aparición de moho, desarrollo de insectos u otros tipos de problemas de contaminación de productos.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
3.5.1.6	productos y equipos que requieren sanitización se limpiarán y sanitizarán.				
3.5.1.7	Los equipos y utensilios que no requieren sanitizarse se limpiarán de acuerdo con un programa predeterminado.				
3.5.1.8	Los utensilios y contenedores se lavarán y secarán entre un uso y el siguiente, o cuando sea apropiado, y se almacenarán en posición invertida y alejados del piso.				
3.5.1.9	Los equipos para manejar productos y las zonas de producto se limpiarán con la suficiente frecuencia para evitar que los residuos se transfieran a los productos.				
3.5.1.10	Las charolas y carritos sanitarios se limpiarán y mantendrán correctamente.				
3.5.1.11	Las tareas de limpieza de mantenimiento se realizarán de forma tal de no poner en riesgo la seguridad de los productos. Esto incluye, pero no está limitado a, la eliminación de escombros tales como tuercas, pernos, arandelas, trozos de alambre, cintas, varillas de soldadura y otros elementos pequeños que pueden contaminar el producto, y rindiendo cuenta de estos materiales.				
Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
3.5.1.12	Los equipos u otras superficies de contacto con hielo que se utilizan en las actividades de producción, almacenamiento y transporte de hielo a los fines de enfriar productos o ingredientes se limpiarán y sanitizarán según un programa predeterminado.				
3.5.1.13	Las tuberías y tanques de mezclado y de retención podrán enjuagarse, limpiarse y sanitizarse según sea necesario.				
	Cantidad (13)	0	0	0	13
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 3.6. Limpieza fuera de las Zonas de Producto y en las Áreas de Apoyo

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
3.6.1.1	Las cajas y paneles eléctricos sin sellar que están localizados en áreas susceptibles al desarrollo de insectos se limpiarán e inspeccionarán cada cuatro semanas.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones	
3.6.1.2	Las piezas protectoras, molduras y paneles de los equipos se quitarán y volverán a colocarse para inspeccionar y limpiar el interior de todos los equipos que no se encuentran en zonas directas de productos.					
3.6.1.3	Las áreas de apoyo que pueden tener un efecto en los equipos, producción o almacenamiento de materias primas o productos terminados (por ejemplo, salas de lavado, talleres de mantenimiento, áreas de lavado de charolas o bandejas, etc.) se limpiarán para prevenir la contaminación de productos o el desarrollo de insectos.					
3.6.1.4	Las áreas que no están dedicadas a la producción y que se utilizan para el almacenamiento de equipos, materias primas, productos terminados o utensilios que entran en contacto con productos se limpiarán y mantendrán de forma adecuada para prevenir la contaminación de productos, materias primas o equipos.					
3.6.1.5	Las fosas niveladoras de los andenes se limpiarán con la suficiente frecuencia para evitar la excesiva acumulación de escombros, derrames de productos u otros materiales.					
3.6.1.6	Los anaqueles y estantes de almacenamiento se limpiarán con la suficiente frecuencia para evitar la excesiva acumulación de escombros, derrames de productos u otros materiales.					
3.6.1.7	Las áreas de recuperación y zonas siniestradas se limpiarán con la frecuencia necesaria para controlar derrames y daños en los productos a fin de evitar la aparición de problemas de sanidad que pueden derivar en la contaminación de los productos o actividad de plagas.					
3.6.1.8	Los equipos de refrigeración (por ejemplo, condensadores, ventiladores, etc.) se limpiarán con una frecuencia definida para evitar la acumulación de suciedad y microbios.					
3.6.1.9	Los desagües se limpiarán y sanitizarán como parte de las tareas de rutina para evitar el desarrollo de plagas y microbios.					
3.6.2.1	Las superficies que no entran en contacto con alimentos se limpiarán regularmente y según sea necesario.					
		Cantidad (10)	0	0	0	10
		% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 3.7. Sistemas de Limpieza en Sitio (CIP, por sus siglas en inglés)

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
3.7.1.1	Se utilizarán termómetros de indicación y medición y sensores de presión para controlar el sistema CIP.				
3.7.1.2	Se establecerán y documentarán requisitos mínimos de tiempo / temperatura y caudal de flujo				
3.7.1.3	Se establecerán y documentarán requisitos de concentración de sustancias químicas.				
3.7.1.4	Las esferas de aspersion, tuberías, abrazaderas, acoplamientos y conexiones se desarmarán por completo para limpiarlos e inspeccionarlos correctamente.				
3.7.1.5	Los tanques, líneas, boquillas de relleno, etc. se vaciarán, limpiarán y sanitizarán para cumplir con las regulaciones o normas de la industria correspondientes.				
3.7.1.6	El sistema se limpiará por completo durante el cambio de fórmulas con alérgenos a fórmulas sin alérgenos o fórmulas que contienen diferentes alérgenos.				
3.7.1.7	Los registros CIP y gráficos de registros se conservarán en buen estado y actualizados.				
3.7.1.8	Los registros CIP y gráficos de registros se revisarán para determinar si los requisitos definidos de tiempo/ temperatura, caudal de flujo y concentración de sustancias químicas pueden aplicarse al proceso y se cumplen correctamente.				
3.7.1.9	Los operadores CIP recibirán capacitación sobre el uso de sanitizantes y compuestos de limpieza y el correcto funcionamiento de los equipos CIP.				
3.7.1.10	La verificación del procedimiento correcto de enjuagado se completará y documentará con una frecuencia definida.				
3.7.2.1	Se proporcionarán coladores en el sistema CIP para prevenir la contaminación por materiales extraños de las esferas de aspersion o superficies en contacto con los productos.				
	Cantidad (11)	0	0	0	11
	% cumplimiento	0	0	0	0

CATEGORÍA 4. Manejo Integrado de Plagas
Clausula 4.1. Programa de Manejo Integrado de Plagas (MIP)

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.1.1.1	La instalación tendrá un Programa de Manejo Integrado de Plagas por escrito.				
4.1.1.2	El Programa MIP incorporará los requerimientos de los demás Programas de Prerrequisitos y de Seguridad de los Alimentos escritos de la instalación.				
4.1.1.3	El Programa MIP estará escrito e implementado por personal capacitado de la empresa o por contratistas registrados, capacitados o licenciados.				
4.1.2.1	Si el desarrollo e implementación del Programa MIP fuera tercerizado a contratistas, el Programa incluirá las responsabilidades del personal interno de la empresa tanto como de los contratistas.				
Cantidad (4)		0	0	0	4
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 4.2. Evaluación de la Instalación

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.2.1.1	El personal llevará a cabo una evaluación anual de la instalación.				
4.2.1.2	La evaluación analizará todas las áreas dentro y fuera de la instalación.				
4.2.1.3	Los resultados de la evaluación y las Acciones Correctivas se documentarán y usarán para desarrollar y actualizar el Programa MIP.				
4.2.1.4	Las evaluaciones serán realizadas por personal interno o externo, capacitado en MIP.				
Cantidad (4)		0	0	0	4
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 4.3. Otras Pautas

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.3.1.1	Los Programas de MIP establecidos con pautas alternativas (tales como pautas orgánicas, verdes o sustentables) demostrarán un manejo eficaz de plagas por no tener problemas de manejo de plagas y por cumplir con los criterios de la sección de MIP de la presente Norma				
Cantidad (1)		0	0	0	1
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 4.4. Contratos Firmados

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.4.1.1	La instalación tendrá un contrato firmado que incluya:				
	• Nombre de la instalación				
	• Persona de contacto dentro de la instalación				
	• Frecuencia de servicios				
	• Descripción de los servicios contratados y la manera en que serán prestados				
	• Plazo del contrato				
	• Especificaciones para el almacenamiento de equipos y materiales, si correspondiera				
	• Lista de productos químicos aprobados, antes de su uso				
	• Procedimientos para llamadas de emergencia (cuándo, por qué y a quién llamar)				
	• Registros de servicio a ser mantenidos				
	• Requerimiento para notificar a la instalación sobre cualquier cambio en los servicios o materiales utilizados				
		Cantidad (1)	0	0	0
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 4.5. Credenciales y Competencias

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.5.1.1	La instalación guardará una copia del documento de certificación o registro de cada persona que preste servicios de manejo de plagas en la instalación, según lo requerido				
4.5.1.2	Si las regulaciones no requirieran certificación ni registro, los proveedores de servicios de MIP se capacitarán en el uso correcto y seguro de productos para manejo de plagas asistiendo a un seminario reconocido u otra clase de capacitación documentada. La evidencia de capacitación quedará archivada o estará disponible electrónicamente.				
4.5.1.3	Los técnicos suministrarán verificación de su capacitación en las Buenas Prácticas de Manufactura (BPMs).				
4.5.1.4	Los proveedores de servicios de MIP serán supervisados por un técnico con licencia, si fuera requerido o permitido por las regulaciones.				
4.5.1.5	La instalación conservará una copia actual de la licencia de la compañía de manejo de plagas emitida por la correspondiente agencia gubernamental, si fuera requerido.				
4.5.1.6	La instalación conservará una copia actualizada del certificado de seguro que especifique qué clase de cobertura de responsabilidad civil tiene, si dicho seguro se				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.5.2.1	Los proveedores de servicios de MIP mantendrán actualizada la evidencia de sus competencias por medio de un examen tomado de una organización reconocida				
	Cantidad (7)	0	0	0	7
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 4.6. Documentación sobre Plaguicidas

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.6.1.1	Quedarán archivadas las Hojas de Datos de Seguridad de Productos Químicos o su equivalente, de todos los plaguicidas usados en la instalación por personal interno de la empresa o por contratistas. La documentación quedará disponible como copia impresa o como archivos electrónicos para su estudio cuando sea requerida.				
4.6.1.2	Las Etiquetas de Muestra de todos los plaguicidas usados en la instalación quedarán archivadas. La documentación estará disponible como copia impresa o como archivos electrónicos para su estudio cuando sea requerida.				
4.6.2.1	Se tendrá en cuenta el idioma del país al suministrar las Hojas de Datos de Seguridad de Productos Químicos y las etiquetas.				
	Cantidad (3)	0	0	0	3
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 4.7. Documentación sobre la Aplicación de Plaguicidas

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.7.1.1	Las actividades documentadas de aplicación de plaguicidas incluirán:				
	• Nombre de los productos aplicados				
	• El número de registro de la Agencia de Protección Ambiental (EPA, por sus siglas en inglés), de la Agencia Reguladora del Manejo de Plagas (PMRA) o del producto, como lo requiere la ley				
	• La plaga objetivo del control				
	• Dosis de aplicación o porcentaje de concentración				
	• Ubicación específica de la aplicación				
	• Método de aplicación				
	• Cantidad de plaguicida utilizado en el lugar de aplicación				
	• Fecha y hora de aplicación				
	• Firma del técnico aplicador				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.7.2.1	La instalación llevará un registro de información adicional que podrá ser requerida por regulaciones, incluyendo el número de lote del producto utilizado y el número de certificación o registro del técnico aplicador.				
	Cantidad (2)	0	0	0	2
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 4.8. Control de Plaguicidas

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.8.1.1	Los plaguicidas se almacenarán en un área de acceso limitado y cerrada con llave. Las áreas de almacenamiento serán de tamaño y construcción adecuados y estarán debidamente ventiladas.				
4.8.1.2	Los plaguicidas se almacenarán de acuerdo con las instrucciones en la etiqueta.				
4.8.1.3	Los envases y equipos de aplicación de plaguicidas estarán etiquetados para identificar su contenido. Un mismo equipo de aplicación no se utilizará para múltiples plaguicidas.				
4.8.1.4	Los envases de plaguicidas se eliminarán de acuerdo con las instrucciones en la etiqueta y los requerimientos regulatorios.				
4.8.1.5	Se colocarán carteles / letreros de advertencia en la entrada de cada área de almacenamiento de plaguicidas.				
4.8.1.6	La instalación llevará un inventario completo de plaguicidas.				
4.8.1.7	Los productos y procedimientos necesarios para el control de derrames estarán disponibles.				
	Cantidad (7)	0	0	0	7
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 4.9. Análisis de Tendencias

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.9.1.1	Habrán registros de servicios precisos y completos que describan los niveles vigentes de actividad de plagas y las recomendaciones para Acciones Correctivas adicionales.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.9.1.2	El registro de observación de plagas suministrará información sobre cómo respondió el personal de manejo de plagas.				
4.9.1.3	Todos los registros relativos a las actividades de manejo de plagas estarán disponibles como copia impresa o como archivos electrónicos para su revisión cuando sea requerida.				
4.9.1.4	El registro de observación de plagas estará en un lugar designado.				
4.9.1.5	El registro de observación de plagas incluirá:				
	• Fecha				
	• Hora				
	• Tipo de plagas observadas				
	• Acciones tomadas				
	• Nombres del personal que informó				
4.9.1.6	El personal de manejo de plagas revisará el registro cada trimestre para ver si se observan tendencias en las actividades de las plagas. Se presentará un informe de hallazgos al personal designado de la instalación.				
4.9.1.7	Se documentarán las Acciones Correctivas aplicadas para los problemas identificados.				
	Cantidad (7)	0	0	0	7
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 4.10. Documentación sobre los Dispositivos de Monitoreo de Plagas

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.10.1.1	Se llevará a cabo una inspección detallada de toda la instalación y los resultados serán documentados y utilizados para determinar el lugar en que se colocarán los dispositivos de monitoreo.				
4.10.1.2	Quedará archivado un mapa actualizado y exacto del lugar, que detallará las ubicaciones de todos los dispositivos de monitoreo de plagas utilizados para el control de roedores e insectos.				
4.10.1.3	Se trazará un mapa por separado que indique la colocación temporal de cualquier dispositivo de monitoreo a corto plazo. Los resultados serán documentados de acuerdo a la frecuencia definida en el Programa de MIP.				
4.10.1.4	La instalación llevará un registro de todos los servicios que se hayan realizado en los dispositivos de monitoreo de plagas.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.10.1.5	Los servicios realizados en los dispositivos de monitoreo se documentarán por medio de mecanismos de registro, tales como tarjetas perforadas, códigos de barra o registros manuales y podrán guardarse como copia impresa o en formato electrónico.				
4.10.1.6	Los registros de servicios realizados en los dispositivos de monitoreo coincidirán con la documentación archivada en la instalación				
Cantidad (6)		0	0	0	6
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 4.11. Dispositivos Externos para el Monitoreo de Roedores

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.11.1.1	Sobre la base de la inspección detallada de la instalación, se ubicarán los dispositivos externos de monitoreo a lo largo de las paredes de cimientos, fuera de la instalación.				
4.11.1.2	Todos los dispositivos externos de monitoreo se inspeccionarán al menos una vez por mes. Estos dispositivos se inspeccionarán con mayor frecuencia cuando aumenten los niveles de actividad de plagas.				
4.11.1.3	Las estaciones externas de cebo que contengan rodenticidas estarán fijadas con amarres plásticos descartables, con candados o bien con dispositivos provistos por el fabricante como, por ejemplo, sistemas de llaves.				
4.11.1.4	Las estaciones externas de cebo serán resistentes a la manipulación y ubicadas, ancladas en su lugar y cerradas con llave e identificadas con etiquetas.				
4.11.1.5	En las estaciones externas de cebo se usarán únicamente cebos aprobados por el organismo regulatorio que tenga autoridad sobre el MIP [ej., la Agencia de Protección del Medio Ambiente (EPA, por sus siglas en inglés) en los Estados Unidos], o cuya etiqueta autorice su uso en instalaciones para alimentos.				
4.11.1.6	Los cebos se fijarán dentro de las estaciones de cebo, se conservarán en buen estado y se reemplazarán según sea necesario en base a las instrucciones en la etiqueta o a las recomendaciones del fabricante, para evitar su deterioro.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.11.2.1	Los dispositivos de monitoreo se colocarán a intervalos de 15-30 metros (50-100 pies). Los lugares de gran actividad de roedores deberán tener una mayor concentración de dispositivos.				
	Cantidad (7)	0	0	0	7
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 4.12. Dispositivos Internos para el Monitoreo de Roedores

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.12.1.1	No se usarán cebos comerciales tóxicos ni no-tóxicos (bloques, líquidos, etc.) para monitoreo en interiores.				
4.12.1.2	Sobre la base de la inspección detallada de la instalación, los dispositivos interiores de monitoreo se colocarán en áreas sensibles específicas para cada especie de roedor y demás áreas de actividad de plagas, incluyendo:				
	• Almacenes de materiales entrantes o áreas de almacenamiento primario de materias primas				
	• Áreas de mantenimiento con acceso al exterior				
	• Áreas de almacenamiento temporal, donde se colocan los materiales al salir del almacén				
	• Áreas de almacenamiento de productos terminados				
	• Áreas de potencial acceso de roedores debido a los patrones de tráfico o a las actividades que se realizan				
	• Áreas elevadas donde se note o donde sea posible la actividad de ratas techeras				
	• Áreas de tráfico intenso				
4.12.1.3	Los dispositivos internos de monitoreo se colocarán a lo largo de las paredes perimetrales. La distancia entre y la cantidad de trampas dependerán de los niveles de actividad de los roedores.				
4.12.1.4	Los dispositivos internos de monitoreo se ubicarán, limpiarán e inspeccionarán semanalmente.				
4.12.1.5	A menos que las reglamentaciones lo prohíban, los dispositivos internos de monitoreo podrán incluir:				
	• Trampas mecánicas				
	• Trampas de gatillo extendido				
	• Tablas engomadas				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.12.1.6	Las instalaciones de países que prohíben el uso de trampas mecánicas podrán considerar el uso de dispositivos alternativos, habiendo estudiado caso por caso. Estos dispositivos de captura podrán ser:				
	• Trampas de gas (por ejemplo, CO2)				
	• Trampa (captura viva)				
	• Jaulas tubo “sube y baja”				
	• Trampas de electrocución				
4.12.2.1	• Trampas de gatillo extendido que envían alertas por correo electrónico o por mensajes de texto				
	Los dispositivos de monitoreo se colocarán a intervalos de 6 12 metros (20-40 pies) a lo largo de las paredes exteriores dentro de la planta y se colocarán estratégicamente en áreas sensibles y hacia el interior de la instalación.				
Cantidad (8)		0	0	0	8
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 4.13. Trampas de Luz para Insectos

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.13.1.1	Las trampas de luz para insectos se instalarán a más de 3 metros (10 pies) de distancia de las superficies en contacto con alimentos, productos expuestos, materiales de empaque y materias primas en las áreas de procesamiento o almacenamiento.				
4.13.1.2	Las trampas de luz para insectos se instalarán de manera que no atraigan insectos hacia la instalación.				
4.13.1.3	Se realizarán servicios de control en todas las unidades en base semanal durante la temporada activa y mensual durante temporadas más frías o según lo dicte el clima. Estos controles incluirán:				
	• Vaciado de los dispositivos de recolección				
	• Limpieza de las unidades				
	• Reparaciones				
4.13.1.3	• Revisiones para detectar rotura de tubos				
	4.13.1.4	Se usarán luces resistentes a estallidos en todas las unidades, o como lo indique el Programa de Vidrio, Plástico Quebradizo y Cerámica de la instalación.			
4.13.1.5	Todos los servicios realizados en las trampas de luz quedarán documentados. Los registros de servicio se guardarán en el dispositivo y también en el archivo con la documentación sobre manejo de plagas.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.13.1.6	Las trampas de luz para insectos se usarán para monitorear la actividad de los insectos voladores en los lugares que posiblemente permitan el acceso de dichos insectos a las instalaciones.				
4.13.1.7	La instalación documentará los tipos y cantidades de insectos encontrados en las trampas de luz y utilizará esa información para identificar y eliminar la fuente de actividad. Esto puede incluir, pero no limitarse a, la identificación de tipos de insectos (por ejemplo, insectos volantes nocturnos, moscas, insectos de productos almacenados, etc.) y cantidades capturadas (cifras específicas o relativas, como por ejemplo, cantidades altas, medias o bajas) para evaluar los riesgos y determinar las medidas de control adecuadas a adoptarse.				
4.13.2.1	Los tubos de las trampas de luz para insectos se cambiarán al menos una vez por año, al iniciarse la temporada de actividad de insectos.				
	Cantidad (8)	0	0	0	8
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 4.14. Dispositivos para el Monitoreo con Feromonas

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.14.1.1	Los dispositivos de monitoreo con feromonas se instalarán de acuerdo con los requerimientos en la etiqueta.				
4.14.1.2	Los dispositivos de monitoreo con feromonas se inspeccionarán con una frecuencia definida.				
4.14.1.3	La instalación dejará documentados los tipos y cantidades de insectos encontrados durante la inspección de los dispositivos y utilizará esa información para identificar y eliminar la fuente de actividad de los insectos.				
	Cantidad (3)	0	0	0	3
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 4.15. Control de Aves

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
4.15.1.1	Las aves se controlarán por medio de exclusión, mediante el uso de:				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones	
4.15.1.1	• Redes					
	• Trampas					
	• Modificaciones estructurales apropiadas					
	• Otros métodos legales aprobados					
4.15.1.2	Se utilizarán avicidas únicamente si su uso fuera legal.					
4.15.1.3	Los avicidas se utilizarán de acuerdo con las instrucciones en la etiqueta y las regulaciones locales.					
		Cantidad (3)	0	0	0	3
		% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 4.16. Control de Fauna Silvestre

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones	
4.16.1.1	Los animales silvestres que establezcan su hábitat en los terrenos de la instalación o en la instalación misma serán retirados de acuerdo con las regulaciones y ordenanzas locales. La fauna silvestre puede incluir perros, gatos u otros animales domésticos.					
4.16.2.1	Se considerará la aplicación de medidas de control de fauna silvestre cuando sea apropiado hacerlo. Los dispositivos opcionales incluyen:					
	• Alambrados					
	• Redes					
	• Dispositivos de distracción					
	• Repelentes					
	• Materiales que evitan la entrada					
		Cantidad (2)	0	0	0	2
		% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 4.17. Hábitat de Plagas

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones	
4.17.1.1	La instalación abordará y eliminará madrigueras y pistas de roedores y condiciones que faciliten refugio o puedan atraer roedores u otras plagas hacia la instalación o terrenos.					
4.17.1.2	La implementación de un programa efectivo de manejo de plagas quedará demostrada con la falta de actividad de plagas identificada. Específi camente, la actividad de plagas cuya identificación y control se manejan como parte del Programa IPM.					
		Cantidad (2)	0	0	0	2
		% cumplimiento	0	0	0	0

CATEGORÍA 5. Adecuación de los Programas de Prerrequisito y de Seguridad de los Alimentos

Clausula 5.1. Política Escrita

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.1.1.1	Habrà una Declaración de Políticas por escrito que delinee el compromiso de la instalación con la elaboración de productos inocuos y legales para los consumidores.				
5.1.2.1	La alta gerencia firmará la Declaración de Políticas.				
5.1.2.2	La Declaración de Políticas será comunicada regularmente a toda la instalación.				
5.1.2.3	La alta gerencia revisará regularmente la Declaración de Políticas.				
5.1.2.4	capacitados para poder comprender e implementar la Declaración de Políticas				
	Cantidad (5)	0	0	0	5
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.2. Responsabilidades

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.2.1.1	El personal de supervisión monitoreará la eficacia de la implementación de los Programas de Prerrequisito y de Seguridad de los Alimentos.				
5.2.1.2	La instalación tendrá un organigrama actualizado y exacto que indique las personas responsables de garantizar el cumplimiento de las leyes y pautas regulatorias.				
5.2.1.3	La instalación tendrá un procedimiento documentado para mantener los Programas de Prerrequisito y de Seguridad de los Alimentos actualizados y exactos. La información nueva e importante podría incluir:				
	• Legislación				
	• Asuntos de seguridad de los alimentos				
	• Desarrollos científicos y tecnológicos				
	• Códigos de prácticas de la industria				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.2.1.4	La instalación definirá procedimientos escritos para cumplir con los requerimientos legislativos según lo definan los requisitos de exportación o del país (por ejemplo, etiquetado y control de alérgenos, Registro de Alimentos Reportables, Ley de Modernización de la Seguridad de los Alimentos, etc.). La instalación conocerá el programa y su función en la implementación de los requerimientos.				
	Cantidad (4)	0	0	0	4
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.3. Apoyo

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.3.1.1	Todos los departamentos involucrados directamente en la implementación de los Programas de Prerrequisito y de Seguridad de los Alimentos contarán con apoyo presupuestario y de mano de obra para mantener la adquisición correcta y oportuna de adecuadas herramientas, materiales, equipos, dispositivos de monitoreo, productos químicos y demás				
	Cantidad (1)	0	0	0	1
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.4. Procedimientos Escritos

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.4.1.1	Los procedimientos definirán:				
	<ul style="list-style-type: none"> • Perfiles de cargos que identifiquen las responsabilidades relacionadas con los Programas de Prerrequisito y de Seguridad de los Alimentos • Suplentes / Subdelegados designados para cubrir la ausencia del personal clave 				
5.4.1.2	Los procedimientos escritos estarán a la inmediata disponibilidad para el personal de la instalación.				
	Cantidad (2)	0	0	0	2
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.5. Capacitación y Educación

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones	
5.5.1.1	Habrán procedimientos escritos para desarrollar y suministrar capacitación y educación relacionadas con el tema de Prerrequisitos y Seguridad de los Alimentos a todo el personal.					
5.5.1.2	Se llevarán registros de la capacitación y educación suministrada a todo el personal.					
5.5.1.3	La capacitación incluirá métodos establecidos para verificar que el personal ha comprendido la información presentada (por ejemplo, exámenes, verificación por el supervisor, respuestas verbales, etc.).					
5.5.1.4	Antes de comenzar su trabajo, tanto los nuevos empleados como el personal temporal y los contratistas recibirán capacitación y educación en los Programas de Prerrequisito y de Seguridad de los Alimentos. Dicho personal será luego supervisado para verificar el cumplimiento.					
5.5.1.5	Se brindarán capacitación y educación de actualización por lo menos una vez al año, o con mayor frecuencia si fuera necesario.					
		Cantidad (5)	0	0	0	5
		% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.6. Auto-Inspecciones

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.6.1.1	La instalación contará con un Comité de Seguridad de los Alimentos.				
5.6.1.2	El Comité de Seguridad de los Alimentos programará y realizará auto-inspecciones en toda la instalación y áreas exteriores por lo menos en forma mensual.				
5.6.1.3	El Comité de Seguridad de los Alimentos documentará los resultados de la auto-inspección. La documentación incluirá:				
	• Observaciones identificadas				
	• Acciones Correctivas				
	• Tareas específicas				
	• Logros reales				
5.6.1.4	Los resultados de la auto-inspección serán expuestos al personal responsable de la actividad inspeccionada.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones	
5.6.1.5	El Comité de Seguridad de los Alimentos y el personal clave responsable establecerán fechas límites para implementar Acciones Correctivas.					
5.6.1.6	Los resultados de las Acciones Correctivas se verificarán para garantizar que las mismas se hayan completado en forma satisfactoria.					
5.6.2.1	El Comité de Seguridad de los Alimentos estará integrado por personal de múltiples funciones dentro de la instalación.					
5.6.2.2	Las inspecciones de seguimiento garantizarán que las observaciones sean corregidas.					
5.6.2.3	Las autoinspecciones incluirán evaluaciones de tiempo de inactividad para garantizar la inspección en profundidad de equipos y estructuras.					
		Cantidad (9)	0	0	0	9
		% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.7. Auditorías de Procedimientos Escritos

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones	
5.7.1.1	El alcance y frecuencia de la auditoría se basarán en una evaluación de riesgos o en la importancia que tenga la actividad. Las auditorías se llevarán a cabo por lo menos anualmente y evaluarán la ejecución del programa.					
5.7.1.2	Las auditorías serán llevadas a cabo por auditores competentes e independientes del área operativa que se esté evaluando.					
5.7.1.3	El auditor documentará los resultados de la auditoría. La documentación incluirá:					
	• Observaciones identificadas					
	• Acciones Correctivas					
	• Tareas específicas					
5.7.1.3	• Logros reales					
5.7.1.4	Los resultados de la auditoría serán comunicados al personal responsable de la actividad que se esté auditando.					
5.7.1.5	El personal clave responsable establecerá fechas límites para la implementación de las Acciones Correctivas.					
5.7.1.6	Los resultados de las Acciones Correctivas se verificarán para asegurar una finalización satisfactoria.					
		Cantidad (6)	0	0	0	6
		% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.8. Programa de Quejas de Clientes

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.8.1.1	La instalación tendrá un Programa de Quejas de Clientes por escrito.				
5.8.1.2	El Programa de Quejas de Clientes incluirá un procedimiento para la distribución rápida de información sobre quejas a todos los departamentos responsables de implementar los Programas de Prerrequisitos y de Seguridad de los Alimentos.				
5.8.1.3	Se llevarán a cabo inmediatamente y en forma efectiva acciones apropiadas a la gravedad y frecuencia de la queja.				
5.8.1.4	La información sobre quejas se usará para implementar mejoras continuas y evitar así la repetición de problemas y garantizar la seguridad de los alimentos.				
	Cantidad (4)	0	0	0	4
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.9. Programa de Control de Químicos

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.9.1.1	La instalación tendrá un Programa de Control de Químicos por escrito que se encargue de todos los productos químicos que se utilizan en la instalación (ej., los productos químicos para el Manejo Integrado de Plagas, Mantenimiento, Sanidad, Higiene y Laboratorios).				
5.9.1.2	Los procedimientos tratarán lo siguiente, según aplican:				
	• Aprobación de los químicos				
	• Autoridad para compras				
	• Almacenamiento controlado y separado				
	• Manejo				
	• Etiquetas / Etiquetado				
	• Identificación de dónde y cómo se usarán los químicos				
	• Verificación de la concentración				
	• Capacitación y educación				
	• Uso real				
	• Control de inventario				
	• Disposición final de los productos químicos				
	• Disposición final de los envases				
	• Contención y control de derrames				
• Archivado de las Hojas de Seguridad de Productos Químicos					

Requisito	Descripción				Observaciones
		Cumple	No Cumple	No Aplica	
5.9.1.2	• Productos químicos de contratistas				
	Cantidad (2)	0	0	0	2
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.10. Programa de Control de Microbios

Requisito	Descripción				Observaciones
		Cumple	No Cumple	No Aplica	
5.10.1.1	La instalación habrá completado una evaluación de riesgos y contará con un Programa de Control de Microbios por escrito que aborde el análisis microbiológico de las materias primas, productos terminados, producción y empaque según lo indique la evaluación.				
5.10.1.2	Sobre la base de la Evaluación de Riesgos, el Programa de Control de Microbios incluirá actividades de monitoreo que pueden incluir, pero no limitarse a, procedimientos que				
	• Prácticas de Sanidad e Higiene				
	• Detección de lugares que sirvan como refugio				
	• Acciones Correctivas				
	• Productos terminados				
5.10.1.3	Se llevarán registros de los análisis de laboratorio y / o de las muestras medioambientales que documenten el cumplimiento con el Programa de Control de Microbios.				
5.10.1.4	Si hubiera laboratorios en la instalación, los mismos no podrán poner en peligro la inocuidad de los productos.				
5.10.1.5	Los laboratorios contratados contarán con la acreditación adecuada para llevar a cabo los análisis realizados.				
5.10.1.6	Todos los productos que se ponen a prueba para detectar la presencia de agentes patógenos se retendrán y no pueden liberarse hasta obtener resultados que indiquen la seguridad alimenticia del producto.				
5.10.1.7	Los productos cuyas pruebas arrojen resultados positivos respecto de la presencia de agentes patógenos serán reprocesados de forma apropiada o destruidos. Se conservará la documentación correspondiente al desecho de estos materiales.				
	Cantidad (7)	0	0	0	7
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.11. Programa de Control de Alérgenos

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.11.1.1	La instalación contará con un Programa de Control de Alérgenos por escrito que se encargue de los alérgenos específicos estipulados por las regulaciones de cada país.				
5.11.1.2	Los procedimientos abordarán:				
	• La identificación y segregación de los alérgenos durante el almacenamiento y manejo				
	• La prevención del contacto cruzado o contaminación cruzada durante el procesamiento, mediante la aplicación de medidas tales como:				
	◊ Programación de las corridas de producción				
	◊ Control de reproceso				
	◊ Líneas de producción dedicadas				
	◊ Manejo de equipos y utensilios				
	◊ Procedimientos íntegros de cambio de productos				
	• Control y revisión de las etiquetas de los productos				
	• Capacitación y educación del personal en concientización				
5.11.1.3	El programa se actualizará cuando se produzcan cambios en los:				
	• Ingredientes				
	• Ayudas de procesamiento				
	• Proveedores de ingredientes				
	• Productos				
	• Procesos				
5.11.1.4	Se llevarán registros que demuestren la conformidad con el Programa y la aplicación de eficaces Acciones Correctivas.				
	Cantidad (4)	0	0	0	4
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.12. Programa de Vidrio, Plástico Quebradizo y Cerámica

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.12.1.1	La instalación tendrá un Programa de Vidrio, Plástico Quebradizo y Cerámica por escrito.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.12.1.2	El Programa de Vidrio, Plástico Quebradizo y Cerámica escrito incluirá las siguientes declaraciones de política:				
	• No se usará vidrio, plástico quebradizo ni cerámica en la instalación, excepto cuando sea absolutamente necesario hacerlo o cuando no sea factible removerlo de inmediato.				
	• No ingresará vidrio, plástico quebradizo ni cerámica con las pertenencias personales.				
5.12.1.3	Los procedimientos se ocuparán de:				
	• El manejo de roturas (incluyendo vidrio, plástico quebradizo o cerámica almacenados)				
	• Un registro / lista de vidrios, plásticos quebradizos y cerámicas esenciales				
	• Inspecciones programadas de vidrios, plásticos quebradizos y cerámicas esenciales para verificar roturas o daños accidentales				
	Cantidad (3)	0	0	0	3
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.13. Programa de Limpieza

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.13.1.1	La instalación tendrá un Programa de Limpieza por escrito.				
5.13.1.2	El Programa de Limpieza escrito incluirá a su vez los siguientes programas:				
	• Programa Maestro de Limpieza (PML) para tareas de limpieza periódicas				
	• Programa de Limpieza de Rutina para tareas de limpieza diaria				
5.13.1.3	El Programa Maestro de Limpieza (PML) se ocupará de todos los equipos, estructuras y terrenos que tengan impacto en productos alimenticios. El PML estará actualizado y será exacto, e incluirá lo siguiente:				
	• Frecuencia de las actividades				
	• Personal responsable				
	• Técnicas de evaluación post-limpieza, que podrán incluir:				
	◊ Inspecciones visuales				
	◊ Pruebas de alérgenos				
	◊ Inspecciones pre-operativas				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.13.1.3	◊ Prueba del trifosfato de adenosina (TFA)				
	◊ Hisopos para equipos				
	• Acciones Correctivas documentadas				
5.13.1.4	La instalación tendrá procedimientos de limpieza escritos para todos los equipos, estructuras y terrenos que tengan impacto en el almacenamiento, procesamiento y empaque de productos alimenticios.				
5.13.1.5	Los procedimientos para limpieza de equipos se encargarán de:				
	• Productos químicos				
	• Concentraciones químicas				
	• Herramientas				
5.13.2.1	Las tareas de limpieza estarán divididas en tres categorías generales y se incluirán en el programa apropiado:				
	• Diarias (Programa de Limpieza de Rutina)				
	• Periódicas (Programa Maestro de Limpieza)				
	• De Mantenimiento (Programa Maestro de Limpieza)				
	Cantidad (6)	0	0	0	6
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.14. Programa de Mantenimiento Preventivo

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.14.1.1	La instalación tendrá un Programa de Mantenimiento Preventivo por escrito y un sistema de órdenes de trabajo que priorice los problemas de mantenimiento de estructuras, equipos o utensilios que pudieran causar adulteración de los alimentos.				
5.14.1.2	Los procedimientos tratarán lo siguiente:				
	• Limpieza post-mantenimiento				
	• Notificación al personal de producción, sanidad, higiene y / o aseguramiento de calidad, según corresponda				
	• Reconciliación de las herramientas y las partes				
5.14.1.3	• Registros de evaluación y firma del personal autorizado				
	Se llevarán registros que indiquen el cumplimiento.				
	Cantidad (3)	0	0	0	3
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.15. Programa de Recepción

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.15.1.1	La instalación tendrá un Programa de Recepción por escrito.				
5.15.1.2	El personal capacitado, utilizando equipo apropiado, inspeccionará todos los ingredientes, embalajes y vehículos que ingresen.				
5.15.1.3	La instalación tendrá procedimientos escritos para inspeccionar las materias primas (ingredientes y embalajes) que ingresen.				
5.15.1.4	Los procedimientos para envíos por tráileres, contenedores, camión o ferrocarril incluirán medidas para evaluar lo siguiente:				
	• Condición de las materias primas				
	• Presencia de evidencia de plagas				
	• Presencia de otros materiales cuestionables				
5.15.1.5	Los procedimientos para entregas de material a granel incluirán medidas para:				
	• Presencia de evidencia de plagas				
	• Presencia de otros materiales cuestionables				
	• Inspección visual de compuertas, escotillas, mangueras y partes interiores de transportes, antes y después de entregas a granel				
5.15.1.5	• Pedido de boletos de lavado actuales o pruebas del proveedor de garantías de cargas previas si no fuera posible inspeccionar las escotillas superiores				
	• Instalación de coladores de recepción e inspección después de cada entrega				
	• Inspección de los coladores portátiles (si se hubieran usado), antes y después de las entregas				
	• Inclemencias del tiempo				
5.15.1.6	Los procedimientos para vehículos que ingresan incluyen el manejo de vehículos con Cargas Parciales (LTL, por sus siglas en inglés).				
5.15.1.7	Se documentarán los resultados de las inspecciones.				
5.15.1.8	Los resultados documentados de las inspecciones incluirán:				
	• Fecha de la recepción				
	• Transportista				
	• Número de lote				
	• Temperaturas (si se requirieran)				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.15.1.8	• Números de sellos intactos y verificados (si se hubieran usado)				
	• Condición de los productos				
	• Condición del tráiler, contenedor, camión o transporte				
5.15.1.9	La instalación contará con procedimientos escritos para materias primas que sean susceptibles a patógenos y micotoxinas.				
	Cantidad (9)	0	0	0	9
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula: 5.16. Programa de Inspecciones y Asuntos Regulatorios

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.16.1.1	La instalación contará con un Programa de Inspecciones y Asuntos Regulatorios por escrito que incluirá:				
	• Una lista del personal delegado a acompañar a todos los inspectores				
	• Una política sobre aparatos de grabación y cámaras				
	• Una política sobre registros y la toma de muestras				
	Cantidad (1)	0	0	0	1
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.17 . Programa de Seguridad de la Planta (Protección contra el Bioterrorismo)

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.17.1.1	La instalación conservará evidencia del registro con la FDA de acuerdo a la Ley de Bioterrorismo y renovará los registros con la frecuencia definida por la FDA. Este requerimiento se aplicará únicamente si la instalación elabora, procesa, empaqueta, almacena y distribuye o exporta alimentos para consumo humano o animal en los Estados Unidos.				
5.17.1.2	La instalación llevará a cabo una Evaluación de Vulnerabilidades y documentará los resultados. Las Evaluaciones de Vulnerabilidades que son aceptables podrán incluir:				
	• Manejo de Riesgos Operativos (MRO)				
	• Evaluación y Manejo de Amenazas				
	• CARVER + Shock				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.17.1.2	• Método de evaluación interna				
	• Alianza de las Aduanas y el Comercio contra el Terrorismo (C-TPAT, por sus siglas en inglés)				
5.17.1.3	El Programa de Seguridad de la Planta escrito considerará la Evaluación de Vulnerabilidades e incluirá				
	• Un Coordinador capacitado				
	• Miembros del Equipo de Seguridad de la Planta e información de contacto				
	• Representantes clave de agencias regulatorias e información de contacto				
	• Primeros respondedores e información de contacto				
	• Capacitación y educación anuales y documentadas sobre Seguridad de la Planta				
	• Revisión anual del Programa de Seguridad de la Planta				
	Cantidad (3)	0	0	0	3
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.18. Programa de Trazabilidad / Rastreabilidad

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.18.1.1	La instalación tendrá un Programa de Trazabilidad / Rastreabilidad por escrito que sea revisado regularmente.				
5.18.1.2	La instalación identificará y documentará los números de lote de:				
	• Materias primas				
	• Reproceso				
	• Productos en elaboración				
	• Materiales de empaque en contacto con los alimentos				
	• Productos terminados				
	• Distribución a los clientes, cuando sea apropiado				
• Ayudas de procesamiento					
5.18.1.3	Todos los productos terminados se codificarán y registrarán.				
	Cantidad (3)	0	0	0	3
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.19. Programa de Retiro / Retirada del Mercado

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.19.1.1	La instalación tendrá un Programa de Retiro / Retirada del Mercado por escrito que sea revisado regularmente.				
5.19.1.2	La instalación llevará registros de distribución desde el punto inicial de distribución para todos los productos alimenticios por lote específico.				
5.19.1.3	La instalación someterá el Programa a prueba dos veces por año y documentará los resultados:				
	<ul style="list-style-type: none"> • Los resultados reales de las pruebas (incluyendo una prueba para ingredientes o para un material de empaque en contacto con alimentos) 				
	<ul style="list-style-type: none"> • El grado de éxito • El tiempo requerido para llevar a cabo las pruebas 				
5.19.1.4	Las pruebas servirán de base para el retiro del mercado al primer nivel de distribución que esté fuera del control de la instalación.				
5.19.1.5	Una de las pruebas de retiro del mercado incluirá la trazabilidad / rastreabilidad del ingrediente o del material de empaque que tenga contacto con los alimentos.				
5.19.1.6	El Programa escrito de Retiro / Retirada del Mercado incluirá información relacionada con:				
	<ul style="list-style-type: none"> • Información de contacto del equipo de Manejo de Retiros / Crisis: corporativos, de emergencia y fuera del horario de trabajo 				
	<ul style="list-style-type: none"> • Roles y responsabilidades de los miembros del equipo 				
	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación del Programa de Trazabilidad / Rastreabilidad 				
	<ul style="list-style-type: none"> • Información de contacto de emergencia de los representantes de agencias regulatorias clave 				
	<ul style="list-style-type: none"> • Información de contacto de emergencia de los proveedores (incluyendo los de materiales de empaque en contacto con los alimentos) y clientes 				
<ul style="list-style-type: none"> • Cartas de muestra sobre la notificación de retiro / retirada del producto del mercado 					
	Cantidad (6)	0	0	0	6
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.20. Programa para Productos No Conformes

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.20.1.1	La instalación tendrá un Programa por escrito para Productos No Conformes.				
5.20.1.2	Los procedimientos abordarán:				
	• Investigación de la causa de la no conformidad de los productos y si hubiera un riesgo para la seguridad de los alimentos				
	• Acciones Correctivas urgentes basadas en la gravedad del riesgo identificado				
	• Documentación de las acciones tomadas				
	• Manipulación y disposición final de acuerdo con la naturaleza del problema y / o los requerimientos específicos del cliente				
5.20.1.3	La disposición del material no conforme será trazable para retiro o retirada del producto del mercado.				
5.20.2.1	La disposición podrá incluir:				
	• Rechazo				
	• Aceptación con restricciones				
	• Recalificación				
5.20.2.2	La instalación documentará los materiales dañados o destruidos y ajustará los inventarios según sea necesario.				
	Cantidad (5)	0	0	0	5
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.21. Programa de Aprobación de Proveedores

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.21.1.1	La instalación tendrá un Programa de Aprobación de Proveedores por escrito.				
5.21.1.2	Los procedimientos abordarán:				
	• Una lista exacta y actualizada de los proveedores aprobados y no aprobados				
	• Evaluación, selección y mantenimiento de proveedores aprobados				
	• Acciones a tomar cuando no haya habido inspecciones o monitoreo (manejo de excepciones)				
	• Normas de desempeño y criterios para la evaluación inicial y recurrente de los proveedores				
5.21.1.3	Los métodos y la frecuencia de las actividades de monitoreo del desempeño del proveedor se basarán en los riesgos para las instalaciones.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.21.1.4	Los laboratorios utilizados para los análisis contarán con una acreditación independiente emitida por un organismo competente. Los laboratorios pueden ser internos o externos.				
5.21.1.5	Las instalaciones que fabrican o embarcan productos para los Estados Unidos incluirán requerimientos de importación y verificación de proveedores extranjeros como parte del programa de aprobación.				
5.21.1.6	El monitoreo del desempeño del proveedor podrá incluir:				
	• Controles internos de la empresa				
	• Auditorías por terceros				
	• Certificados de Análisis (CDA)				
	• Inspecciones del proveedor				
	• Evaluación de los Programas HACCP				
	• Información sobre la seguridad de los productos				
	• Requerimientos legislativos				
	Cantidad (5)	0	0	0	5
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.22. Programa de Especificaciones

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.22.1.1	La instalación contará con especificaciones escritas para materias primas, materiales de empaque que tengan contacto con los alimentos, ayudas de procesamiento, productos en elaboración y productos terminados.				
5.22.1.2	Las especificaciones y procedimientos incluirán información exacta y adecuada con referencia a:				
	• Cumplimiento con la regulación				
	• Acuerdos entre las partes relevantes				
	• Frecuencias definidas para las revisiones				
5.22.1.3	La documentación del proveedor indicará que los materiales suministrados en cajas o sacos fueron tamizados o que los ingredientes líquidos fueron colados antes del empaque. En caso de que el tamizado o el colado no sean los métodos adecuados o reconocidos para el control de materiales extraños para el producto, el proveedor proporcionará documentación que indique el método de control de materiales extraños utilizado.				
	Cantidad (3)	0	0	0	3
	% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.23. Cartas de Garantía o Certificaciones

Requisito	Descripción				Observaciones	
		Cumple	No Cumple	No Aplica		
5.23.1.1	Las Cartas de Garantía o Certificaciones incluirán lo siguiente:					
	• Una declaración de cumplimiento con las regulaciones					
	• Constancias de exámenes y certificaciones que verifiquen el cumplimiento					
5.23.1.2	Los productos agrícolas (por ejemplo, frutas, vegetales, hierbas, etc.) que se reciben identificarán la ubicación del cultivador y la fecha de cosecha como parte del proceso de certificación.					
5.23.2.1	Las Cartas de Garantía o Certificaciones indicarán el cumplimiento de los Niveles de Acción por Defectos (DALs, por sus siglas en inglés) para materias primas, material de empaque y productos terminados (Estados Unidos solamente).					
		Cantidad (3)	0	0	0	3
		% cumplimiento	0	0	0	0

Clausula 5.24. Programa de Registros de Procesamientos de Alto Riesgo

Requisito	Descripción				Observaciones
		Cumple	No Cumple	No Aplica	
5.24.1.1	La instalación tendrá un Programa de Registros de Procesamientos de Alto Riesgo por escrito.				
5.24.1.2	La instalación llevará registros de procesamiento.				
5.24.1.3	Los registros serán legibles y legítimos, estarán en buenas condiciones y contendrán suficiente información				
5.24.1.4	revisión, mantenimiento, almacenamiento y recuperación de registros.				
5.24.1.5	La instalación conservará los registros por un tiempo apropiado.				
5.24.1.6	Sólo el personal calificado con responsabilidad definida para el cumplimiento del Programa podrá autorizar lo siguiente:				
	• Modificaciones en los registros				
	• Acciones Correctivas				
	• Verificación de Acciones Correctivas				
5.24.1.7	Los procedimientos serán legibles, no ambiguos y lo suficientemente detallados para permitir que el personal asocie el procedimiento con el proceso correspondiente.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.24.1.8	Estarán disponibles para el personal las versiones autorizadas, actuales y exactas de los Programas.				
5.24.1.9	Cuando se realicen cambios en la formulación de los productos, métodos de procesamiento, equipos o empaquetado, se aplicarán las siguientes acciones para garantizar la seguridad de los productos:				
	• Re-establecer las características de procesamiento				
	• Validar los datos de los productos				
	• Justificar las razones para los cambios o enmiendas realizados en los documentos críticos para la inocuidad de los productos				
5.24.1.10	Los procedimientos garantizarán que:				
	• Los procesos y equipos utilizados elaboren productos consistentemente seguros y con las características deseadas				
	• Se cubran todos los procesos que sean críticos para la seguridad de los productos				
5.24.1.11	En caso de fallas de los equipos o desviaciones del proceso, se pondrán en práctica procedimientos para establecer el estado de seguridad del producto previo a su liberación.				
5.24.1.12	Se pondrán en práctica procedimientos escritos para investigar la causa de la no conformidad con las normas y especificaciones y procedimientos críticos para la seguridad y legalidad de los productos.				
5.24.1.13	Documentación de las Acciones Correctivas:				
	• Se completará en tiempo y forma oportuna para prevenir nuevos casos				
	• Será aprobada por el personal que tenga la responsabilidad y obligación de informar sobre la actividad				
	• Proporcionará verificación de que la medida correctiva ha sido completada				
	• Documentará a la persona responsable que tenga que informar que la medida ha sido completada				
5.24.1.14	Cuando la instalación lleve a cabo o subcontrate la realización de los análisis, los procedimientos se ocuparán de:				
	• Usar procedimientos e instalaciones apropiados				
	• Emplear personal calificado y / o capacitado				
	• Garantizar la confiabilidad de los resultados de las pruebas				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.24.1.15	La documentación de la validación del paso de eliminación estará archivada y demostrará la eficacia del proceso.				
5.24.1.16	La instalación contará con un procedimiento para asegurarse de que la documentación obsoleta sea retirada y, si corresponde, se reemplace por una versión revisada.				
Cantidad (16)		0	0	0	16
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 5.25. Programa de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP, por sus siglas en inglés)

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.25.1.1	Se pondrán en práctica Programas de Prerrequisitos específicos:				
	• Buenas Prácticas de Manufactura (BPMs)				
	• Prácticas del Personal				
	• Quejas de Clientes				
	• Control de Químicos				
	• Limpieza				
	• Mantenimiento Preventivo				
	• Transporte y Almacenamiento				
	• Manejo Integrado de Plagas				
	• Recepción				
	• Retiro / Retirada del Mercado				
	• Control de Alérgenos				
	• Aprobación de Proveedores				
5.25.1.2	La instalación contará con un Programa HACCP escrito y firmado por la alta gerencia.				
5.25.1.3	La instalación contará con un Equipo HACCP constituido por miembros que tengan múltiples funciones dentro de la instalación. El equipo tendrá las siguientes características:				
	• Los miembros componentes del equipo habrán recibido capacitación				
	• El coordinador HACCP contará con capacitación documentada en HACCP				
5.25.1.4	La instalación contará con un Perfil de Producto Terminado para cada tipo de producto elaborado.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.25.1.5	La instalación contará con un Diagrama de Flujo del Proceso para cada tipo de producto elaborado.				
5.25.1.6	La instalación seguirá los Siete Principios del HACCP:				
	1. Llevar a cabo y documentar un Análisis de Peligros para cada materia prima y paso del proceso. En el caso de instalaciones que producen o exportan a Los Estados Unidos u otros países con regulaciones, se evaluarán los requerimientos regulatorios (FDA) para HARPC (Procedimiento de Controles Preventivos Basados en los Riesgos del Análisis de Peligros) teniendo en cuenta las categorías de peligros definidas o los requerimientos definidos por el país.				
	2. Identificar, en base al Análisis de Peligros, los Puntos Críticos de Control (PCCs) y describir los procedimientos para controlar los peligros.				
	3. Establecer y registrar científicamente los Límites Críticos de los PCCs.				
	4. La instalación establecerá procedimientos para el Monitoreo del Programa de HACCP que incluyen la identificación de la frecuencia de las actividades y las personas responsables.				
	5. La instalación establecerá procedimientos para las Desviaciones del Programa HACCP que incluyen la identificación de Acciones Correctivas de corto y largo plazo.				
	6. La instalación establecerá procedimientos para la Verificación del Programa HACCP que incluyen la identificación de la frecuencia de las actividades y las personas responsables.				
5.25.1.7	7. La instalación contará con registros documentados legibles de las actividades de monitoreo, desviación y verificación.				
	La instalación llevará a cabo y documentará la capacitación en los Programas HACCP. La capacitación tendrá como objetivo:				
	• Las responsabilidades que tiene la gerencia				
	• Concientización del personal no gerencial				
5.25.1.8	• Procedimientos específicos según el cargo para el personal que se desempeña en el Punto Crítico de Control (PCC) asignado				
	Los Puntos Críticos de Control (PCCs) identificados se controlarán y monitorearán dentro del Plan Maestro de HACCP.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.25.1.9	La instalación llevará a cabo una revisión del Programa HACCP anualmente o cuando haya cambios (por ejemplo, de productos o procesos):				
	• Los registros estarán disponibles				
5.25.1.10	• Los registros se guardarán por el término de un año o por el doble de la vida de anaquel del producto, el que sea mayor, o según lo definan los requerimientos regulatorios				
	Las instalaciones que tienen que cumplir con el Programa HACCP regulatorio cumplirán con los requerimientos definidos.				
Cantidad (10)		0	0	0	10
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 5.26. Pruebas Especializadas

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.26.1.1	La instalación contará con un programa de pruebas definido e implementado a fin de cumplir con los requerimientos de cada país según corresponda.				
5.26.1.2	Según lo requiera el país, la instalación conservará registros actualizados de las pruebas de materias primas, lo que podrán incluir, pero no limitarse a:				
	• Residuos de plaguicidas				
	• Organismos genéticamente modificados (GMO, por sus siglas en inglés)				
	• Metales pesados				
	• Radioactividad				
	• Alérgenos				
	• Micotoxinas				
	Cantidad (2)	0	0	0	2
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 5.27. Procedimientos para Liberar Productos

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.27.1.1	La instalación seguirá los procedimientos para liberar productos.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.27.1.2	Los productos no podrán liberarse a menos que se hayan seguido todos los procedimientos para la liberación de productos.				
5.27.1.3	Las materias primas, productos en elaboración y/o producto terminado serán liberados únicamente por personal autorizado.				
Cantidad (3)		0	0	0	3
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 5.28. Normas de Diseño

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.28.1.1	La instalación contará con normas de diseño aplicables a todos los diseños, reparaciones, modificaciones o compras de estructuras y equipos para reducir el potencial de contaminación y de invasión de plagas y para facilitar la limpieza.				
Cantidad (1)		0	0	0	1
% cumplimiento		0	0	0	0

Clausula 5.29. Calidad del Agua

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.29.1.1	El suministro de agua de la instalación cumplirá con los requerimientos regulatorios.				
5.29.1.2	La instalación tendrá un suministro de agua potable y/o seguro de una fuente aprobada.				
5.29.1.3	La documentación sobre los resultados de las pruebas de agua quedará en archivo.				
5.29.1.4	El agua, vapor e hielo que tengan contacto con los alimentos y las superficies en contacto con alimentos se monitorearán regularmente para garantizar que no causen riesgos de seguridad de los alimentos.				
5.29.1.5	Habrà revisiones de rutina para verificar que las unidades de prevención de sifonaje inverso y reflujo estén funcionando correctamente. Los resultados se documentarán.				

Requisito	Descripción	Cumple	No Cumple	No Aplica	Observaciones
5.29.1.6	Los productos químicos para el tratamiento de agua o vapor que entren en contacto directo o indirecto con alimentos, serán aprobados para que puedan entrar en contacto con los alimentos.				
5.29.1.7	Los productos químicos para el tratamiento de agua se usarán de acuerdo con las instrucciones en la etiqueta. Los resultados de las pruebas de concentración y procedimientos de verificación quedarán documentados.				
5.29.1.8	Las unidades para prevención de sifonaje inverso y reflujo estarán identificadas en el Programa de Mantenimiento Preventivo.				
5.29.1.9	Se tomarán muestras de agua en forma regular extraídas de fuentes de agua de pozos subterráneos y lugares de agua de superficie de acuerdo con los códigos del departamento de salud local y con los requerimientos gubernamentales.				
Cantidad (9)		0	0	0	9
% cumplimiento		0	0	0	0

Anexo B:

Manual de Calidad para los departamentos de Almacén y Compras

INDICE DE DOCUMENTOS ANEXO B

		LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: FOR-CDR-002		
			FECHA: 07/01/2015		
		Procedimiento: PRO-CDR-001	PÁGINA: 1 de 2		
			N° DE REV.: 00		
Código	Tipo documento de	Descripción	Revisión	Pág.	ANEXO
MGC-SGC-001	Manual de Calidad	Manual de Calidad de Almacén y Compras	0	164	B
ORG-SGC-001	Organigrama	Organigrama de la Pastelería y Bombonería Suiza	0	172	B.1.
MAP-SGC-001	Mapa de Procesos	Mapa de procesos de la Pastelería y Bombonería Suiza. Interacción de Procesos	0	173	B.2.
PRO-CDR-001	Procedimiento	Control de Documentos y Registros	0	174	B.3.
NOR-CDR-001	Normativa	Estructura del Manual de Calidad/Gestión de los Procesos	0	190	B.3.1.
NOR-CDR-002	Normativa	Estructura de los Diagramas de Flujo	0	196	B.3.2.
NOR-CDR-003	Normativa	Estructura de Instrucción de Trabajo	0	202	B.3.3.
NOR-CDR-004	Normativa	Estructura de los Procedimientos	0	205	B.3.4.
NOR-CDR-005	Normativa	Estructura del Mapa de Procesos	0	208	B.3.5.
NOR-CDR-006	Normativa	Estructura de las Descripciones de Cargo	0	211	B.3.6.
NOR-CDR-007	Normativa	Estructura de las Normativas	0	214	B.3.7.
NOR-CDR-008	Normativa	Estructura Básica de los Formatos	0	217	B.3.8.
NOR-CDR-009	Normativa	Estructura de las Fichas Técnicas	0	221	B.3.9.
NOR-CDR-010	Normativa	Estructura para Ficha de Proceso	0	224	B.3.10.
FOR-CDR-001	Formato	Lista de Distribución de Documentos	0	227	B.3.11.
FOR-CDR-002	Formato	Lista Maestra de Documentos	0	228	B.3.12.
FOR-CDR-003	Formato	Solicitud de Elaboración de Documentos	0	229	B.3.13.
FOR-CDR-004	Formato	Solicitud de Modificación de Documentos	0	230	B.3.14.
FOR-CDR-005	Formato	Control de Revisiones de Documentos	0	231	B.3.15.
FOR-CDR-006	Formato	Control de Archivo Muerto	0	232	B.3.16.
FOR-CDR-007	Formato	Acta de Destrucción	0	233	B.3.17.
FOR-CDR-008	Formato	Solicitud de Consulta a Registros en Archivo Activo	0	234	B.3.18.

INDICE DE DOCUMENTOS ANEXO B

		LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: FOR-CDR-002		
			FECHA: 07/01/2015		
		Procedimiento: PRO-CDR-001	PÁGINA: 2 de 2		
			N° DE REV.: 00		
Código	Tipo documento de	Descripción	Revisión	Pág.	ANEXO
FOR-CDR-009	Formato	Plantilla General de Documento	0	235	B.3.19.
FOR-CDR-010	Formato	Ficha Técnica de Productos y Materiales	0	237	B.3.20.
FOR-CDR-011	Formato	Ficha de Proceso	0	238	B.3.21.
FOR-CDR-012	Formato	Descripción de Cargo	0	239	B.3.22.
PRO-ALM-001	Procedimiento	Gestión de Almacén	0	243	B.4.
FOR-ALM-001	Formato	Permiso de Desviación	0	255	B.4.1.
FOR-ALM-002	Formato	Plano de Almacén	0	256	B.4.2.
FOR-ALM-003	Formato	Cronograma de Limpieza y Sanitización	0	257	B.4.3.
FOR-ALM-004	Formato	Cronograma de Fumigación y Control de Plagas	0	258	B.4.4.
FOR-ALM-005	Formato	Solicitud de Despacho de Mercancía	0	259	B.4.5.
FOR-ALM-006	Formato	Recepción de Mercancía	0	260	B.4.6.
FOR-ALM-007	Formato	Correcciones de Inventario	0	261	B.4.7.
FOR-ALM-008	Formato	Niveles de Stock Comprobados	0	262	B.4.8.
FPR-ALM-001	Ficha de Proceso	Proceso de Inventario	0	263	B.4.9.
DDC-ALM-001	Descripción de cargo	Descripción de Cargo Almacenista	0	264	B.4.10.
PRO-COM-001	Procedimiento	Gestión de Compras	0	268	B.5.
FOR-COM-001	Formato	Orden de Compra	0	284	B.5.1.
FOR-COM-002	Formato	Lista de Proveedores Aprobados	0	285	B.5.2.
FOR-COM-003	Formato	Solicitud de Retiro de Caja Chica	0	286	B.5.3.
FOR-COM-004	Formato	Orden de Solicitud de Servicio	0	287	B.5.4.
FOR-COM-005	Formato	Evaluación de Proveedores	0	288	B.5.5.
FOR-COM-006	Formato	Solicitud de Orden de Compra/Pedido	0	289	B.5.6.

ANEXO B: Manual de Calidad



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: MGC-SGC-001

DOCUMENTO:
MANUAL DE CALIDAD

FECHA DE EMISIÓN:
17/10/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
ISO 9001:2008

PÁGINA: 1 de 8

Nº DE REVISIÓN: 00

ÍNDICE

ÍNDICE

Pág.

1	INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	1
	1.1. Nombre Fiscal de la Organización.....	2
	1.2. R.I.F.....	2
	1.3. Ubicación.....	2
	1.4. Línea de Negocio.....	2
	1.5. Tamaño Actual de la Organización.....	2
2	ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD.....	2
3	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.....	3
	3.1. Política de Calidad.....	3
	3.2. Objetivos de Calidad.....	3
4	ORGANIZACIÓN, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	3
	4.1. Estructura Organizativa.....	3
	4.2. Matriz de Responsabilidades.....	4
5	REFERENCIAS A DOCUMENTOS.....	5
6	PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS.....	6

ANEXOS

B.1 ORGANIGRAMA

B.2 MAPA DE PROCESOS

B.3 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

B.4 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN ALMACÉN

B.5 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO:MGC-SGC-001

DOCUMENTO:
MANUAL DE CALIDAD

FECHA DE EMISIÓN:
17/10/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
ISO 9001:2008

PÁGINA: 2 de 8

Nº DE REVISIÓN:00

1. INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 Nombre Fiscal de la Organización

Pastelería y Bombonería Suiza C. A.

1.2 RIF

J-30147453-8

1.3 Ubicación

Av. Miranda Oeste N° 66. Centro. Parroquia: Madre María de San José. Municipio: Girardot. Ciudad: Maracay. Estado: Aragua. Venezuela.

1.4 Línea de Negocio

Elaboración de Alimentos.

1.5 Tamaño Actual de la Organización

Actualmente la pastelería cuenta con cuarenta (40) trabajadores distribuidos en el área de ventas y atención al público, recursos humanos, administración y compras, gerencia general, producción y almacén.

2. ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad abarca desde la gestión de almacén y compras hasta el control de la documentación involucrada de la Pastelería y Bombonería Suiza C.A. ubicada en la av. Miranda N°66 de Maracay, estado Aragua.



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO:MGC-SGC-001

DOCUMENTO:
MANUAL DE CALIDAD

FECHA DE EMISIÓN:
17/10/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
ISO 9001:2008

PÁGINA: 3 de 8

Nº DE REVISIÓN:00

3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

3.1 Política de Calidad:

En la Pastelería y Bombonería Suiza C.A., elaboramos los más sabrosos postres, tortas y desayunos; estamos comprometidos con nuestros clientes en brindar la mejor atención a un precio justo; la inclusión de la mejora continua en nuestros procesos persigue realizar servicios más rápidos accesibles y de entera satisfacción para los clientes y nuestros trabajadores son la base para lograrlo.

3.2 Objetivos de Calidad

Brindar postres y desayunos de excelente calidad y sabor a un precio justo.

Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad en todos nuestros procesos.

Capacitar y motivar a nuestros trabajadores para el desarrollo de metas organizacionales.

Garantizar la aplicación de buenas prácticas de fabricación, almacenamiento y transporte.

4. ORGANIZACIÓN, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

4.1 Estructura Organizativa

La Organización presenta una Estructura Organizativa mixta, con componentes verticales y horizontales, iniciando con la Junta directiva compuesta por cinco (5) socios donde uno de ellos es el Gerente General.

Seguidamente se cuenta con dos (2) asesores en las áreas de recursos humanos y procesos y un (1) contador externo.



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: MGC-SGC-001

DOCUMENTO:
MANUAL DE CALIDAD

FECHA DE EMISIÓN:
17/10/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
ISO 9001:2008

PÁGINA: 4 de 8

Nº DE REVISIÓN: 00

En el siguiente nivel se encuentran los departamentos de: Recursos Humanos, Jefe de producción que tiene a su cargo: pasteleros, ayudantes pasteleros, personal de mantenimiento y horneros; compras que tiene a su cargo al almacenista y administración que tiene a su cargo a los cajeros, despachadores de barra y personal de mantenimiento.

La estructura de manera detallada se muestra a continuación (ver figura 1):

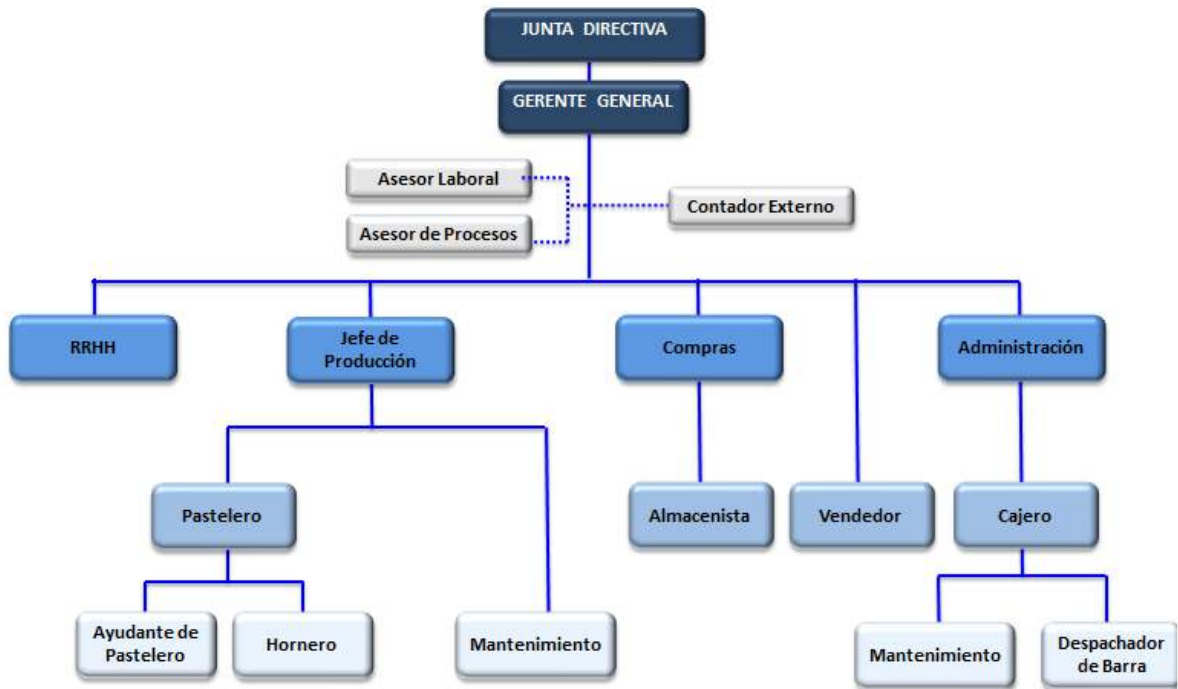


Figura 1. Estructura Organizativa de la Pastelería y Bombonería Suiza. Tomado de: Pastelería y Bombonería Suiza C.A. (2013).

4.2 Matriz de responsabilidades

El cuadro a continuación representa las responsabilidades por la documentación del Sistema de Gestión con respecto a la elaboración, revisión y aprobación de los

ANEXO B: Manual de Calidad



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO:MGC-SGC-001

DOCUMENTO:
MANUAL DE CALIDAD

FECHA DE EMISIÓN:
17/10/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
ISO 9001:2008

PÁGINA: 5 de 8

Nº DE REVISIÓN:00

documentos. Estos documentos son: Manual de calidad, diagramas de flujo, instrucciones de trabajo, descripciones de los procesos, plan de calidad, procedimientos, modelo de procesos, mapa de procesos, organigrama, descripciones de cargo y formatos (Ver tabla 1).

Tabla Nº 01: Responsables de la Elaboración Revisión y Aprobación de los Documentos

Tipo de Documento	Elaboración	Revisión	Aprobación
Manual	CD /ADM	CD/ADM	JDI
Diagrama de Flujo			
Inst. de Trabajo	ADM/CD	ADM/CD	RPD
Descripciones de los procesos	CD	ADM	RPD
Plan de la calidad	ADM	CD	RPD
Procedimiento	ADM/ CD	ADM/CD	RPD
Normativas	ADM/ CD	ADM/CD	RPD
Modelo de Procesos	CD	ADM	RPD
Mapa de Procesos	CD	ADM	RPD
Organigrama	CD	RPD	JDI
Descripciones de cargo	CD	RPD	JDI

Dónde:

CD: Control de documentos

ADM: Administración

JDI: Junta Directiva

RPD: Responsable por la Dirección

5. REFERENCIAS A DOCUMENTOS

5.1 AIB International (2004). Programas de Prerrequisito y de Seguridad de los Alimentos.

5.2 COVENIN ISO 10013:2002. Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de la calidad. 1era revisión.

ANEXO B: Manual de Calidad



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO:MGC-SGC-001

DOCUMENTO:
MANUAL DE CALIDAD

FECHA DE EMISIÓN:
17/10/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
ISO 9001:2008

PÁGINA: 6 de 8

Nº DE REVISIÓN:00

5.3 Gaceta oficial N° 36.081 del 7 de noviembre de 1996. Normas de Buenas Prácticas de Fabricación, Almacenamiento y Transporte de Alimentos para Consumo Humano.

5.4 ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

5.5 ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

5.6 ISO 19011:2011 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión.

5.7 ISO/TC 176 Conjunto de documentos para la introducción y el soporte de la serie de normas ISO 9001: Orientación sobre los requisitos de documentación de la Norma ISO 9001:2008.

5.8 PRO-ALM-001. Procedimiento de gestión de almacén.

5.9 PRO-COM-001. Procedimiento de gestión de compras.

6. PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS

A continuación se presentan los procedimientos y formatos relacionados a este manual (Ver tabla 2):

Tabla N° 02: *Procedimientos y formatos relacionados al Manual de Calidad.*

Código	Tipo de documento	Descripción	Revisión
MP-001	Mapa de procesos	Mapa de procesos de la Pastelería y Bombonería Suiza. Interacción de procesos	0
ORG-001	Organigrama	Organigrama de la Pastelería y Bombonería Suiza C.A.	0
PRO-CDR-001	Procedimiento	Control de Documentos y Registros	0
NOR-CDR-001	Normativa	Estructura del Manual de Calidad/Gestión de los procesos	0
NOR-CDR-002	Normativa	Estructura de los Diagramas de Flujo	0
NOR-CDR-003	Normativa	Estructura de Instrucción de Trabajo	0
NOR-CDR-004	Normativa	Estructura de los Procedimientos	0

ANEXO B: Manual de Calidad



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO:MGC-SGC-001

DOCUMENTO:
MANUAL DE CALIDAD

FECHA DE EMISIÓN:
17/10/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
ISO 9001:2008

PÁGINA: 7 de 8

Nº DE REVISIÓN:00

Cont. Tabla Nº 02: Procedimientos y formatos relacionados al Manual de Calidad.

Código	Tipo de documento	Descripción	Revisión
NOR-CDR-005	Normativa	Estructura del Mapa de Procesos	0
NOR-CDR-006	Normativa	Estructura de las Descripciones de Cargo	0
NOR-CDR-007	Normativa	Estructura de las Normativas	0
NOR-CDR-008	Normativas	Estructura Básica de los Documentos	0
NOR-CDR-009	Normativa	Estructura de las fichas técnicas	0
NOR-CDR-010	Normativa	Estructura para ficha de proceso	0
FOR-CDR-001	Formato	Lista de Distribución de Documentos	0
FOR-CDR-002	Formato	Lista Maestra de Documentos	0
FOR-CDR-003	Formato	Solicitud de Elaboración de Documentos	0
FOR-CDR-004	Formato	Solicitud de Modificación de Documentos	0
FOR-CDR-005	Formato	Control de Revisiones de Documentos	0
FOR-CDR-006	Formato	Control de Archivo Inactivo	0
FOR-CDR-007	Formato	Acta de Destrucción	0
FOR-CDR-008	Formato	Solicitud de Consulta a Registros en Archivo Activo	0
FOR-CDR-009	Formato	Plantilla General de Documento	0
FOR-CDR-010	Formato	Ficha técnica de productos y materiales	0
FOR-CDR-011	Formato	Ficha de proceso	0
FOR-CDR-012	Formato	Descripción de cargo	0
PRO-ALM-001	Procedimiento	Gestión de Almacén	0
FOR-ALM-001	Formato	Permiso de Desviación	0
FOR-ALM-002	Formato	Plano de Almacén	0
FOR-ALM-003	Formato	Cronograma de Limpieza y Sanitización	0
FOR-ALM-004	Formato	Cronograma de Fumigación y Control de Plagas	0
FOR-ALM-005	Formato	Solicitud de Despacho de Mercancía	0
FOR-ALM-006	Formato	Recepción de mercancía	

ESTE MANUAL ES CONFIDENCIAL Y DE USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN

ANEXO B: Manual de Calidad



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: MGC-SGC-001

DOCUMENTO:
MANUAL DE CALIDAD

FECHA DE EMISIÓN:
17/10/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
ISO 9001:2008

PÁGINA: 8 de 8

Nº DE REVISIÓN: 00

Cont. Tabla Nº 02: Procedimientos y formatos relacionados al Manual de Calidad.

Código	Tipo de documento	Descripción	Revisión
FPR-ALM-001	Ficha de proceso	Proceso de Inventario	0
DDC-ALM-001	Descripción de Cargo	Descripción de Cargo Almacenista	0
PRO-COM-001	Procedimiento	Gestión de Compras	0
FOR-COM-001	Formato	Orden de Compra	0
FOR-COM-002	Formato	Lista de Proveedores Aprobados	0
FOR-COM-003	Formato	Solicitud de Retiro de Caja Chica	0
FOR-COM-004	Formato	Orden de Solicitud de Servicio	0
FOR-COM-005	Formato	Evaluación de Proveedores	0
FOR-COM-006	Formato	Solicitud de Orden de Compra	0

Elaborado por: Ing. Andrea Salas

Firma:

Fecha:

Revisado por: Lic. Daniela Correa

Firma:

Fecha:

Aprobado por: Sra. Irma D'Luca

Firma:

Fecha:

ESTE MANUAL ES CONFIDENCIAL Y DE USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN

ANEXO B.1: Organigrama



ÁREA: Pastelería y Bombonería Suiza C.A.

CÓDIGO: ORG-SGC-001

DOCUMENTO: ORGANIGRAMA

FECHA DE EMISIÓN: 04/04/2013

FECHA DE REVISIÓN: ___/___/___

PÁGINA: 1 de 1

ASUNTO: MANUAL DE CALIDAD

Nº DE REVISIÓN: 00



Elaborado por:

Firma:

Fecha:

Revisado por:

Firma:

Fecha:

Aprobado por:

Firma:

Fecha:

ANEXO B.2: Mapa de procesos



ÁREA: Pastelería y Bombonería Suiza C.A.

CÓDIGO: MAP-SGC-001

DOCUMENTO: MAPA DE PROCESOS

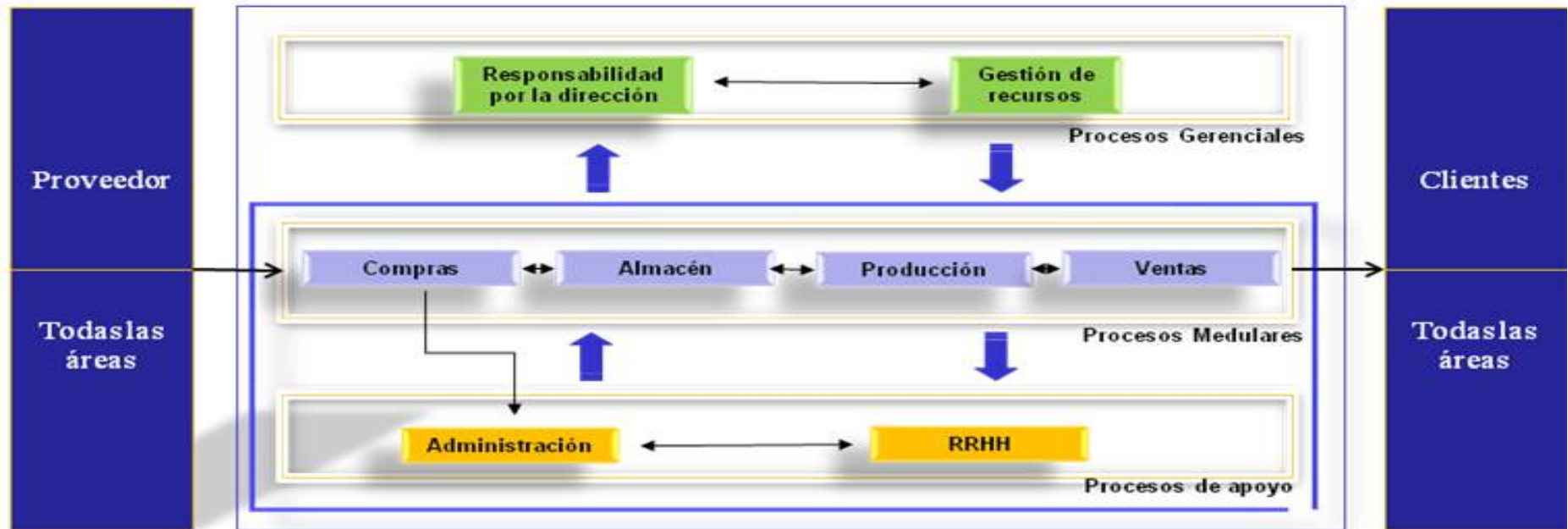
FECHA DE EMISIÓN: 30/08/2013

FECHA DE REVISIÓN: _/ _/ _

PÁGINA: 1 de 1

ASUNTO: MANUAL DE CALIDAD

Nº DE REVISIÓN: 00



Elaborado por:

Firma:

Fecha:

Revisado por:

Firma:

Fecha:

Aprobado por:

Firma:

Fecha:

ANEXO B.3: Procedimiento Control de Documentos y Registros



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO:PRO-CDR-001

DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO
CONTROL DE DOCUMENTOS Y
REGISTROS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
4.2.3. CONTROL DE LOS
DOCUMENTOS
4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

PÁGINA: 1 de 16

Nº DE REVISIÓN:00

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento general que defina controles para elaborar, codificar, aprobar, revisar, actualizar y asegurar identificación de: cambios, origen y disponibilidad de documentos y formatos, así como la conservación y prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos y el almacenamiento, protección, recuperación, establecer el tiempo de retención (mantenimiento) y disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento abarca desde la elaboración, codificación, aprobación, revisión, actualización de los documentos y formatos, Continuando con el aseguramiento en la identificación de: cambios, origen y disponibilidad, conservación y prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos, finalmente garantizar el almacenamiento, protección, recuperación y establecimiento del tiempo de retención, así como el mantenimiento y disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Administrador y del Responsable por la Dirección aplicar y hacer cumplir el presente procedimiento cuando requiera elaborar, codificar, aprobar, revisar documentos y formatos, así como asegurar la identificación de: cambios, origen y disponibilidad, conservación y prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos y cuando sea necesario almacenar, proteger, recuperar, establecer el tiempo de retención, mantenimiento y disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de la P.B.S



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS	CÓDIGO: PRO-CDR-001
DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	FECHA DE EMISIÓN: <u>29/09/2013</u>
	FECHA DE REVISIÓN: _/_/___
ASUNTO: 4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS 4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS	PÁGINA: 2 de 16
	Nº DE REVISIÓN: 00

4. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

- 4.1** Norma Fondonorma – ISO 9000:2006 (ISO 9000: 2005). Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. (3^{ra}. Revisión)
- 4.2** Norma ISO 9001:2008. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos (4^{da}. Revisión)
- 4.3** Norma Covenin – ISO/TR 10013:2002. Directrices para la documentación de Sistema de Gestión de la Calidad (1^{ra}. Revisión).

5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

- 5.1 Archivo:** Organización metódica y apropiada de los documentos para su manejo, registro, conservación, restauración y consulta.
- 5.2 Archivo Activo:** Documentos que se manejan de forma frecuente en las diversas áreas o departamentos de una empresa, los cuales son ubicados en un lugar físico, de fácil acceso y por un tiempo determinado.
- 5.3 Archivo Inactivo:** Documentos de manejo no frecuente, que por una razón u otra tienen que ser conservados y resguardados.
- 5.4 Documento:** Información y su medio de soporte. Ejemplo: registros, especificaciones, procedimientos, plano, informe, Norma.
- 5.5 Documento Controlado:** Es una copia del documento original, aprobado y vigente, la cual se identifica en todas sus páginas con el sello de “Copia Controlada Nº ___”, y se enumera de acuerdo a una Lista de Distribución de documentos (FOR-CDR-001) previamente establecida.
- 5.6 Documento No Controlado:** Es una copia del documento original aprobado y vigente, la cual se identifica con el sello de “Copia no Controlada” y no se toma en cuenta en el momento de la distribución del documento actualizado.
- 5.7 Documento Obsoleto:** Documento que se identifica con un sello que expresa “DOCUMENTO OBSOLETO” por lo que es excluido del Sistema de Gestión de la Calidad. Instrumento pre-escrito no aplicable a la organización o reemplazado por la última revisión aprobada.
- 5.8 Edición:** Impresión de un documento para su aplicación.

ANEXO B.3: Procedimiento Control de Documentos y Registros



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS	CÓDIGO: PRO-CDR-001
DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	FECHA DE EMISIÓN: <u>29/09/2013</u>
	FECHA DE REVISIÓN: _/_/___
ASUNTO: 4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS 4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS	PÁGINA: 3 de 16
	Nº DE REVISIÓN: 00

5.9 Emisión: Hacer público, poner en circulación un documento.

5.10 Formato: Documento donde se registran los datos y/o resultados de las actividades referentes a la calidad.

5.11 Información: Datos que poseen significado.

5.12 P.B.S.: Pastelería y Bombonería Suiza.

5.13 Registro: Documento que muestra resultados obtenidos o que suministran evidencias de las actividades desempeñadas.

5.14 S.G.C.: Sistema de Gestión de la Calidad.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 El Responsable por la Dirección de la P.B.S., designa a la persona responsable de controlar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.2 La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la P.B.S., consta de: Manual de la Calidad, política y objetivos de la calidad, procedimientos, especificaciones, instrucciones de trabajo, medición de la satisfacción de los clientes externos y su respectivo análisis, planes de calidad, descripciones, mapa y modelo de procesos, organigramas, normativas, descripciones de cargos y formatos.

6.3 Es responsabilidad del Administrador y los Gerentes o Jefes por área, el uso del presente procedimiento, cuando requiera elaborar formatos, identificarlos, almacenarlos, protegerlos, recuperarlos, establecer el tiempo de retención, mantenimiento y disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de la P.B.S.

6.4 Los documentos de origen externo tales como: Normas Covenin, Manual de Operación de Equipos, Lineamientos de Ministerio del Poder Popular del Trabajo y Seguridad Social, Decretos y Leyes, entre otros, que son utilizados como referencias, no son adoptados como documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de la P.B.S., el usuario es responsable de la actualización de dichos documentos y comunicar al responsable de control de los documentos cada vez que se tenga una nueva versión.

6.5 Se establece la vigencia de los documentos de la P.B.S., a partir de su fecha de emisión, y la documentación se inicia con revisión 00.

ANEXO B.3: Procedimiento Control de Documentos y Registros



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS	CÓDIGO: PRO-CDR-001
DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	FECHA DE EMISIÓN: <u>29/09/2013</u>
	FECHA DE REVISIÓN: _/_/___
ASUNTO: 4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS 4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS	PÁGINA: 4 de 16
	Nº DE REVISIÓN: 00

6.6 El Sistema de Gestión de la Calidad de la P.B.S., establece que los documentos serán revisados cada tres (03) años, contados a partir de su fecha de emisión, y si en esa revisión no se requiere modificaciones en el documento, se ratifica la vigencia del mismo en la Lista Maestra de Documentos (FOR-CDR-002 Ver ANEXO C.3.12). Cuando se requiera efectuar cambios en los documentos a fin de actualizarlos o adaptarlos, el Sistema de Gestión de la Calidad contempla la edición de un nuevo documento, colocando las nuevas fechas de emisión y revisión y el número de revisión correspondiente en el formato de Solicitud de Modificación o Actualización de Documentos (FOR-CDR-004 Ver ANEXO C.3.14)

6.7 Los formatos: “Etiquetas de Tratamientos”, que son formatos litografiados, podrán ser utilizados hasta agotarse su existencia, luego de haber aprobado el procedimiento de control de los documentos, aunque no cumplan con el presente procedimiento. Se establece que al agotarse se procederá a litografiar los nuevos formatos.

6.8 Cada usuario es responsable de garantizar la legibilidad, fácil identificación y búsqueda de los documentos que maneja.

6.9 Cada usuario es responsable de mantener los documentos controlados en los sitios de uso, en caso de extravío es su responsabilidad notificar a control de documentos a fin de gestionar la anulación del documento extraviado y la reposición de la nueva copia.

6.10 En general escriba los procedimientos y su título en letra Calibri Nº 11, mantenga un interlineado de 1,5 entre líneas y un espacio entre los párrafos y títulos o subtítulos.

6.11 Si requiere utilizar tablas o figuras dentro de la estructura del procedimiento haga referencia a ellas, por ejemplo: ver tabla Nº 1, o ver figura Nº 1, enumérelas de forma consecutiva comenzado por el Nº 1, letra Calibri Nº10 Cursiva.

6.12 Identifique cada tabla en la parte superior y cada figura en la parte inferior del mismo de la siguiente manera: *Tabla Nº 1* o *Figura Nº 1*, seguido del “nombre de la tabla o figura”.

6.13 Los responsables para la elaboración, revisión y aprobación de los documentos están dados en la tabla Nº 01

ANEXO B.3: Procedimiento Control de Documentos y Registros



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS	CÓDIGO: PRO-CDR-001
DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	FECHA DE EMISIÓN: 29/09/2013
	FECHA DE REVISIÓN: _/_/___
ASUNTO: 4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS 4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS	PÁGINA: 5 de 16
	Nº DE REVISIÓN: 00

6.14 Todos los documentos que sean elaborados por la P.B.S., se registran según los lineamientos establecidos en el siguiente procedimiento.

6.15 Los formatos deben poseer un instructivo de llenado donde se explique qué información debe registrar en cada una de las casillas que lo conforman.

6.16 Los Registros de la Calidad proporcionan evidencias de la conformidad y la operación eficaz, del Sistema de Gestión de la Calidad de la P.B.S.

6.17 Es responsabilidad del Administrador y del Responsable por la Dirección, minimizar el daño o pérdida de los documentos, y garantizar que la información contenida en los registros permanezca legible.

6.18 Los Registros de la Calidad se archivan en las áreas de uso o manejo (Archivo Activo).

6.19 Los registros de calidad son analizados y los datos obtenidos son empleados para la ejecución de acciones correctivas, preventivas y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.20 Los Registros de la Calidad estarán a la disposición del cliente cuando este necesite de alguna evaluación, durante un período previamente acordado.

6.21 Los formatos y/o registros prediseñados por el sistema A2 (Sistema Computarizado), son adaptados por el Sistema de Gestión de la Calidad de la P.B.S., y conservan su estructura original, numeración o cualquier tipo de referencia asignada ya que los mismos no pueden ser modificados.

Tabla Nº 01: Responsables de la Elaboración Revisión y Aprobación de los Documentos

Tipo de Documento	Elaboración	Revisión	Aprobación
Manual	CD	CD	JDI
Diagrama de Flujo	CD	CD	JDI
Inst. de Trabajo	ADM/CD	ADM/CD	RPD
Descripciones de los procesos	CD	ADM	RPD
Plan de la calidad	ADM	CD	RPD
Procedimiento	ADM/ CD	ADM/CD	RPD
Normativas	ADM/ CD	ADM/CD	RPD

ANEXO B.3: Procedimiento Control de Documentos y Registros



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS	CÓDIGO: PRO-CDR-001
DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	FECHA DE EMISIÓN: <u>29/09/2013</u>
	FECHA DE REVISIÓN: _/_/___
ASUNTO: 4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS 4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS	PÁGINA: 6 de 16
	Nº DE REVISIÓN: 00

Cont. Tabla Nº 01: Responsables de la Elaboración Revisión y Aprobación de los Documentos

Tipo de Documento	Elaboración	Revisión	Aprobación
Modelo de Procesos	CD	ADM	RPD
Mapa de Procesos	CD	ADM	RPD
Organigrama	CD	RPD	JDI
Descripciones de cargo	CD	RPD	JDI

Dónde:

CD: Control de documentos

ADM: Administración

JDI: Junta Directiva

RPD: Responsable por la Dirección

6.22 Todos los datos registrados y almacenados electrónicamente deben ser respaldados electrónicamente en la Red y semanalmente se debe respaldar la información en un CD por parte del Administrador de la P.B.S.

6.23 El archivo inactivo proporciona la protección adecuada a los registros y está colocado en instalaciones óptimas para prevenir daño o pérdida de los mismos.

6.24 Todos los documentos serán elaborados en la plantilla FOR-CDR-009. Plantilla general de Documento (Ver anexo C.3.19), la cual, se detallará en las normativas para cada tipo de documento (Anexos del C.3.1 al C.3.10):

Dónde:

(1): Coloque el logo de la empresa.

(2): Coloque el área a la cual corresponde el documento.

(3): Coloque el título del documento.

(4): Indique el asunto del documento el cual se refiere a la cláusula de la norma ISO 3001:2008.

(5): Indique el código del documento.

(6): Coloque la fecha de emisión.

(7): Coloque la fecha de revisión.

(8): Indique el número de página del total de páginas

(9): Coloque el número de revisión del documento.

(10): Coloque el contenido del documento.

ANEXO B.3: Procedimiento Control de Documentos y Registros



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: PRO-CDR-001

DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO
CONTROL DE DOCUMENTOS Y
REGISTROS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
4.2.3. CONTROL DE LOS
DOCUMENTOS
4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

PÁGINA: 7 de 16

Nº DE REVISIÓN: 00

Al final del documento se debe colocar la firma de las personas que participaron en la elaboración, revisión y aprobación junto con su nombre y fecha.

LOGO: (1)	ÁREA: (2)	CÓDIGO: (5)
	DOCUMENTO: (3)	FECHA DE EMISIÓN: (6)
		FECHA DE REVISIÓN: (7)
		PÁGINA: (8)
ASUNTO: (4)	Nº DE REVISIÓN: (9)	

CONTENIDO (10)

Elaborado por: _____ Firma: _____ Fecha: _____

Revisado por: _____ Firma: _____ Fecha: _____

Aprobado por: _____ Firma: _____ Fecha: _____

ESTE MANUAL ES CONFIDENCIAL Y DE USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN

ESTE MANUAL ES CONFIDENCIAL Y DE USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN

ANEXO B.3: Procedimiento Control de Documentos y Registros



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS	CÓDIGO: PRO-CDR-001
DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	FECHA DE EMISIÓN: <u>29/09/2013</u>
	FECHA DE REVISIÓN: _/_/___
ASUNTO: 4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS 4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS	PÁGINA: 8 de 16
	Nº DE REVISIÓN: 00

7. PROCEDIMIENTO

7.1 Preparación de los Documentos.

Responsable	Paso	Acción
Departamento de administración	1	<p>Elabora toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la P.B.S., de manera sencilla y comprensible, dicha documentación presentará la siguiente estructura según sea el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Estructura del Manual de la Calidad. (NOR-CDR-001). 1.2. Estructura de los Diagramas De Flujo. (NOR-CDR-002). 1.3. Estructura de Instrucción de Trabajo. (NOR-CDR-003). 1.4. Estructura de los Procedimientos. (NOR-CDR-004). 1.5. Estructura de los Mapas de Procesos (NOR-CDR-005). 1.6. Estructura de las Descripciones de Cargos. (NOR-CDR-006). 1.7. Estructura de las Normativas. (NOR-CDR-007). 1.8. Estructura básica de los Formatos. (NOR-CDR-008). 1.9. Estructura de la ficha técnica (NOR-CDR-009). 1.10. Estructura de la ficha de procesos (NOR-CDR-010).
	2	<p>Codificar los documentos elaborados de acuerdo a los siguientes lineamientos y estructura:</p> <p align="center">XXX-YYY-ZZZ</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1. XXX: Representan tres (03) caracteres que identifican el tipo de documento <ul style="list-style-type: none"> MGC: Manual de Gestión de la Calidad. DDF: Diagrama de Flujo. NOR: Normativa IDT: Instrucción de Trabajo. PRO: Procedimiento. ORG: Organigrama. MAP: Mapa de Procesos. FPR: Ficha de Proceso. FOR: Formato. DDC: Descripción del Cargo.

ANEXO B.3: Procedimiento Control de Documentos y Registros



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: PRO-CDR-001

DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS
4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

PÁGINA: 9 de 16

Nº DE REVISIÓN: 00

Responsable	Paso	Acción
Departamento de administración	2	<p>2.2. YYY: Tres (03) caracteres que identifican procesos y actividades correspondientes según:</p> <p>CDR: Control de Documentos y registros. ACP: Acción Correctiva y Preventiva. PNC: Producto No Conforme. AUD: Auditoria. PPD: Planificación por la Dirección. RPD: Revisión por la Dirección. VTA: Ventas (Procedimiento relacionado con el cliente, satisfacción del cliente). RAC: Responsabilidad, Autoridad y Comunicación. PDR: Provisión de Recursos. GGH: GGHH Gestión Humana (Competencia, Toma de Conciencia y Función). MTO: Mantenimiento (Infraestructura). ADT: Ambiente de Trabajo. PPP: Producción y Preservación del Producto. COM: Compras. ADM: Administración. ALM: Almacén. SMP: Seguimiento y Medición del Producto. DSM: Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición. SYM: Seguimiento y Medición de los procesos. ADD: Análisis de los datos. MJC: Mejora Continua. HSI: Higiene y Seguridad Industrial. SGC: Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>2.3. ZZZ: Tres (03) dígitos correlativos asignados por tipo proceso o actividad.</p>

ANEXO B.3: Procedimiento Control de Documentos y Registros



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS	CÓDIGO: PRO-CDR-001
DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	FECHA DE EMISIÓN: <u>29/09/2013</u>
	FECHA DE REVISIÓN: _/_/___
ASUNTO: 4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS 4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS	PÁGINA: 10 de 16
	Nº DE REVISIÓN: 00

7.2 Revisión y edición de los documentos

Responsable	Paso	Acción
Solicitante	1	Elabora el o los documentos necesarios según el punto 7.1. paso 1, los codifica según el punto 7.1. paso 2, y llena el formato de Solicitud de Elaboración de Documentos (FOR-CDR-003 Ver ANEXO C.3.13).
	2	Entrega el documento junto con la Solicitud de Elaboración de Documentos (FOR-CDR-003. Ver ANEXO C.3.13) al responsable de control de documentos para su revisión.
	3	El responsable de control de documentos recibe el documento, junto con la Solicitud de Elaboración de Documentos (FOR-CDR-003 Ver ANEXO C.3.13) firma en señal de aceptación. Archiva el original y entrega copia al solicitante.
	4	Revisa el documento según la estructura establecida para el tipo de documento y evalúa si cumple con la misma
Control de documentos	5	De no cumplir devuelve la propuesta al solicitante con las observaciones pertinentes quien corrige y se repite desde el punto 3.
	6	Si el documento cumple, se firma como revisado. En caso de ser necesarias las revisiones técnicas según tabla 1, se le entrega Administración para su revisión.
Departamento de administración	7	<p>Recibe y revisa el documento, para luego realizar las actividades siguientes:</p> <p>7.1. De estar acorde con lo requerido, se firma como revisado y lo devuelve al responsable de control de documentos para su emisión.</p> <p>7.2. En caso de no estar acorde, lo devuelve al responsable de control de documentos para que realicen las modificaciones que sean necesarias, y se repite desde el punto 3., hasta lograr la conformidad.</p>

ANEXO B.3: Procedimiento Control de Documentos y Registros



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS	CÓDIGO: PRO-CDR-001
DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	FECHA DE EMISIÓN: <u>29/09/2013</u>
	FECHA DE REVISIÓN: _/_/___
ASUNTO: 4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS 4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS	PÁGINA: 11 de 16
	Nº DE REVISIÓN: 00

Responsable	Paso	Acción
Junta Directiva / Responsable por la dirección	8	<p>Recibe y revisa el documento</p> <p>8.1. De estar acorde, firma como aprobado y lo devuelve al responsable de control de documentos para su emisión.</p> <p>8.2. En caso de No estar de acuerdo regresa a control de documentos para que realicen las modificaciones necesarias junto con el solicitante y se repite desde el punto 3</p>

7.3 Emisión y distribución de los documentos

Responsable	Paso	Acción
Responsable del Control de Documentos	1	<p>Una vez aprobado el documento para su distribución se procede de la siguiente manera:</p> <p>1.1. Coloca en todas la páginas de los documentos controlados un sello, en lugar notorio y que no obstaculice la lectura del documento, con el lema de "Copia Controlada " Nº ___"</p> <p>1.2. En el caso de documentos no controlados coloque en lugar notorio y que no obstaculice la lectura del documento un sello con el lema de Copia No Controlada".</p>
	2	Emite y asigna a cada usuario (Responsable del Área) el documento según Lista de Distribución de Documentos (FOR-CDR-001. Ver ANEXO C.3.11) con la cual asegura que las ediciones vigentes de los documentos estén disponibles en todos los lugares de uso.
Usuario	3	Recibe la copia controlada de los documentos y firma la Lista de Distribución de Documentos (FOR-CDR-001. Ver ANEXO C.3.11), en señal de conformidad. En el caso de que el documento a recibir sea una modificación o actualización entrega al responsable de control de documento la versión no valida u obsoleta del documento.

ANEXO B.3: Procedimiento Control de Documentos y Registros



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS	CÓDIGO: PRO-CDR-001
DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	FECHA DE EMISIÓN: <u>29/09/2013</u>
	FECHA DE REVISIÓN: _/_/___
ASUNTO: 4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS 4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS	PÁGINA: 12 de 16
	Nº DE REVISIÓN: 00

7.4 Actualización y/o modificación de los documentos

Responsable	Paso	Acción
Usuario	1	Tramita la actualización/modificación con el formato Solicitud de Modificación/Actualización de Documentos (FOR-CDR-004. Ver ANEXO C.3.14)
	2	Entrega al responsable de control de la documentación, para realizar el proceso de revisión, edición, aprobación, emisión, y distribución, tal como se establece en el presente procedimiento.
Responsable del Control de Documentos	3	A través de los registros Solicitud de Modificación o Actualización de Documentos (FOR-CDR-004. Ver ANEXO C.3.14) y Control de Revisiones de Documentos (FOR-CDR-005. Ver ANEXO C.3.15) se controlan los cambios y se mantienen con seguridad la naturaleza de las transformaciones efectuadas.

7.5 Archivo y conservación de los documentos

Responsable	Paso	Acción
Responsable del Control de Documentos	1	Mantiene en archivo activo los originales de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
Usuario	2	Mantiene en archivo activo el control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la Lista de Distribución de Documentos (FOR-CDR-001. Ver ANEXO C.3.11)
Responsable del Control de Documentos	3	Destruye las copias controladas de los documentos que por razones de cambios, revisión y/o actualización resulten no validos u obsoletos, emite un Acta de Destrucción (FOR-CDR-007. Ver ANEXO C.3.17)

ANEXO B.3: Procedimiento Control de Documentos y Registros



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS	CÓDIGO: PRO-CDR-001
DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	FECHA DE EMISIÓN: 29/09/2013
	FECHA DE REVISIÓN: _/_/___
ASUNTO: 4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS 4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS	PÁGINA: 13 de 16
	Nº DE REVISIÓN: 00

Responsable	Paso	Acción
Responsable del Control de Documentos	4	Aplica en todas las páginas del original de los documentos no validos u obsoletos, un sello en un lugar notorio y que no obstaculice la lectura del documento, con la inscripción: "DOCUMENTO OBSOLETO" y los mantiene en el Control de Archivo Inactivo (FOR-CDR-006. Ver ANEXO C.3.16) por tiempo determinado con el propósito de conservar la certeza de los cambios efectuados y dejar un historial del progreso del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.6 Elaboración y preparación de los formatos

Responsable	Paso	Acción
Responsable del área / Solicitante	1	Elabora la propuesta del formato, para la cual determina claramente cuáles son los datos a registrar, con sus respectivas unidades de medida.
	2	Llena la Solicitud de Elaboración de Documentos (FOR-CDR-003. Ver ANEXO C.3.13) y entrega a control de documentos junto con el borrador del formato, además debe incluir el instructivo de llenado.
Responsable del Control de Documentos	3	Recibe del solicitante el borrador del formato y la Solicitud de Elaboración de Documentos y devuelve la copia firmada de dicha solicitud, conserva la original de la misma para su archivo.
	4	Revisa el formato en función de: si cumple con los lineamientos establecidos para la estructura y codificación de formatos.
	5	Si encuentra objeciones devuelve la solicitud y se repite desde el punto 3., hasta lograr la conformidad. De estar conforme pasa al punto 6.
Responsable del área / Solicitante	6	Elabora la propuesta definitiva y lo entrega al responsable de control de documentos.

ANEXO B.3: Procedimiento Control de Documentos y Registros



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS	CÓDIGO: PRO-CDR-001
DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	FECHA DE EMISIÓN: <u>29/09/2013</u>
	FECHA DE REVISIÓN: _/_/___
ASUNTO: 4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS 4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS	PÁGINA: 14 de 16
	Nº DE REVISIÓN: 00

7.7 Identificación, Almacenamiento, Protección y Recuperación de los registros

Responsable	Paso	Acción
Responsable de área	1	Clasifica y selecciona los documentos a archivar en archivo Activo.

Responsable	Paso	Acción
Responsable de área	2	La clasificación debe tomar en cuenta el nivel cronológico por tipo de documento.
	3	Almacena los documentos en archivadores sólidos que permitan la protección de los documentos, los cuales deben estar previamente identificados de acuerdo a los registros que contenga.
	4	La recuperación de estos archivos debe ser efectuada por el ente generador y cualquier consulta requerida debe ser solicitada al ente generador mediante el formato Solicitud de Consulta a Registros en Archivo Activo FOR-CDR-008. Ver ANEXO C.3.18 para asegurar el fácil acceso a los documentos de una manera eficaz.

7.8 Tiempo de retención (Mantenimiento) y Disposición de los Registros

Responsable	Paso	Acción
Responsable de área	1	Mantiene los registros de la calidad en archivo activo, por el tiempo estipulado en los documentos donde son referidos.
	2	Coloca en cajas los registros que requieran pasar a archivo inactivo.
	3	Identifica cada caja utilizando el formato de "Control de archivo inactivo" (FOR-CDR-006. Ver ANEXO C.3.16) elaborando tres (3) copias distribuidas de la siguiente manera. Original: Responsable de control de documentos para sus controles. Copia Nº 1: Responsable del área o usuario para sus controles. Copia Nº 2: Pegar en los laterales de la caja.

ANEXO B.3: Procedimiento Control de Documentos y Registros



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS	CÓDIGO: PRO-CDR-001
DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	FECHA DE EMISIÓN: <u>29/09/2013</u>
	FECHA DE REVISIÓN: _/_/___
ASUNTO: 4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS 4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS	PÁGINA: 15 de 16
	Nº DE REVISIÓN: 00

Responsable	Paso	Acción
Responsable de área	4	Entrega al responsable de control de documentos la caja o con los registros de la calidad para su resguardo.
Responsable de Control de Documentos	5	Firma el formato FOR-CDR-006 VER ANEXO C.3.16 y recibe la caja.
	6	Dispone y mantiene archivados los registros de calidad inactivos por el tiempo establecido en los documentos donde son referidos, cumpliendo las normas de protección adecuadas y en instalaciones que proporcionen un entorno favorable para minimizar el deterioro o daño y prevenir pérdidas.
	7	Elimina del S.G.C. los registros que han cumplido con su tiempo de archivo, los mismos son destruidos.
	8	Elabora el "Acta de Destrucción" y la archiva para sus controles FOR-CDR-007 Ver ANEXO C.3.17.

7.9 Custodia y ubicación

Nombre	Distribución	Tiempo (Años)	
		Activo	Inactivo
Lista de Distribución de Documentos (FOR-CDR-001)		1	5
Lista Maestra de Documentos (FOR-CDR-002)		1	5
Solicitud de Elaboración de Documentos (FOR-CDR-003)	Original: Departamento de administración	1	5
Solicitud de Modificación de Documentos (FOR-CDR-004)		1	5
Control de Revisiones de Documentos (FOR-CDR-005)		1	5
Control de Archivo Inactivo (FOR-CDR-006)		1	5
Acta de Destrucción (FOR-CDR-007)		1	5

ANEXO B.3: Procedimiento Control de Documentos y Registros



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: PRO-CDR-001

DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO
CONTROL DE DOCUMENTOS Y
REGISTROS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
4.2.3. CONTROL DE LOS
DOCUMENTOS
4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

PÁGINA: 16 de 16

Nº DE REVISIÓN: 00

Nombre	Distribución	Tiempo (Años)	
		Activo	Inactivo
Solicitud de Consulta a Registros en Archivo Activo (FOR-CDR-008)		1	5
Plantilla General de Documento (FOR-CDR-009)	Original: Departamento de administración	5	5
Ficha Técnica de Productos y Materiales (FOR-CDR-010)		1	5
Ficha de Proceso (FOR-CDR-011)		1	5
Descripción de Cargo (FOR-CDR-012)		1	5

Elaborado por: Ing. Andrea Salas

Firma:

Fecha:

Revisado por: Lic. Daniela Correa

Firma:

Fecha:

Aprobado por: Sra. Irma D'Luca

Firma:

Fecha:

ESTE MANUAL ES CONFIDENCIAL Y DE USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-001

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CALIDAD / GESTIÓN DE PROCESOS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 1 de 6

Nº DE REVISIÓN:00

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para la elaboración, presentación y actualización del Manual de Calidad / Gestión de Procesos.

2. ALCANCE DE LA NORMA

Aplica a la elaboración exclusiva del Manual de Calidad de la Pastelería y Bombonería Suiza C.A.

3. RESPONSABLES

El personal encargado de Control de Documentos en conjunto con el departamento de Administración de la Pastelería y bombonería Suiza C.A.

4. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

4.1. Procedimiento para el Control de Documentos y Registros. PRO-CDR-001.

5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

5.1 Manual de calidad: describe las interrelaciones y las responsabilidades del personal autorizado para efectuar, gestionar o verificar el trabajo relacionado con la calidad de los productos o servicios incluidos en el sistema.

5.2 Información de la organización: Contiene toda la información referente a la organización relacionada con su actividad económica. Nombre de la empresa, RIF, ubicación, tipo de actividad, tamaño.

5.3 Alcance del sistema de gestión: enmarca todos los procesos que intervienen en la prestación del servicio, los cuales deberán ser documentados y auditados.

5.4 Política de calidad: Intención y dirección de una organización, como la expresa formalmente por su alta dirección con respecto a la calidad.

5.5 Objetivos de calidad: Resultado a lograr relativo a la calidad.



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-001

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CALIDAD / GESTIÓN DE PROCESOS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 2 de 6

Nº DE REVISIÓN:00

5.6 Estructura organizativa: Patrón de diseño para organizar una empresa.

5.7 Matriz de responsabilidades: representa las responsabilidades por la documentación del Sistema de Gestión con respecto a la elaboración, revisión y aprobación de los documentos. Estos documentos son: Manual de calidad, diagramas de flujo, instrucciones de trabajo, descripciones de los procesos, plan de calidad, procedimientos, modelo de procesos, mapa de procesos, organigrama, descripciones de cargo y formatos.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Es responsabilidad del Departamento de Administración definir la metodología utilizar en la elaboración del manual de calidad y/o de gestión de procesos, así como de la estandarización de los mismos.

6.2 Los manuales deben codificarse, según lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros con código PRO-CDR-001 ver ANEXO C1.

6.3 El manual de calidad debe estructurarse de la siguiente manera:

PORTADA

INDICE

INSTRUCCIONES PARA SU USO Y ACTUALIZACIÓN

OBJETIVO Y FRECUENCIA DE LA ACTUALIZACIÓN: ACTUALIZACIÓN, REVISIONES

Y APROBACIÓN

CAMBIOS QUE ORIGINAN LAS MODIFICACIONES

REGISTRO DE REVISIÓN DE PÁGINAS

1. INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. Nombre Fiscal de la Organización

1.2. RIF

1.3. Ubicación

1.4. Línea de Negocio

1.5. Tamaño Actual de la Organización

2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-001

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CALIDAD / GESTIÓN DE PROCESOS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 3 de 6

Nº DE REVISIÓN:00

- 3.1. *Política de Calidad:*
- 3.2. *Objetivos de Calidad*
- 4. **ORGANIZACIÓN, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
 - 4.1. *Estructura Organizativa*
 - 4.2. *Matriz de responsabilidades*
- 5. **REFERENCIAS A DOCUMENTOS**
- 6. **PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS**
- 6.4 El manual de gestión de procesos debe estructurarse de la siguiente manera:
 - PORTADA
 - INDICE
 - INSTRUCCIONES PARA SU USO Y ACTUALIZACIÓN
 - OBJETIVO Y FRECUENCIA DE LA ACTUALIZACIÓN: ACTUALIZACIÓN, REVISIONES Y APROBACIÓN
 - CAMBIOS QUE ORIGINAN LAS MODIFICACIONES
 - REGISTRO DE REVISIÓN DE PÁGINAS
 - 1. **INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**
 - 1.1. Nombre Fiscal de la Organización
 - 1.2. RIF
 - 1.3. Ubicación
 - 1.4. Línea de Negocio
 - 1.5. Tamaño Actual de la Organización
 - 2. **ALCANCE DEL MANUAL**
 - 3. **OBJETIVOS DEL MANUAL**
 - 4. **ORGANIZACIÓN, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
 - 4.1. *Matriz de responsabilidades*
 - 5. **REFERENCIAS A DOCUMENTOS**
 - 6. **PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS**
- 6.5 Los manuales deben contener en detalle lo siguiente en sus hojas preliminares y deben ir en la plantilla general de documento FOR-CDR-009. Ver ANEXO C.3.19



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-001

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CALIDAD / GESTIÓN DE PROCESOS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 4 de 6

Nº DE REVISIÓN:00

PORTADA

Debe contener el logotipo de la empresa (parte superior izquierda) título del manual (parte central), sello indicando, si el documento es controlado o no, número de copia e ilustración, si se desea (parte inferior central).

INDICE

Debe detallar los distintos capítulos e ítems que lo comprenden, indicando el número de comienzo de cada tema.

INSTRUCCIONES PARA SU USO Y ACTUALIZACIÓN

Debe indicar la estructura del manual y sus procedimientos, así como las instrucciones respecto a la forma de insertar el nuevo material y controlar las revisiones sustituidas.

Al Final debe indicarse los miembros o unidades de la organización que pueden aclarar las dudas sobre el contenido del manual o los aspectos no tratados.

OBJETIVO Y FRECUENCIA DE LA ACTUALIZACIÓN: ACTUALIZACIÓN, REVISIONES Y APROBACIÓN. CAMBIOS QUE ORIGINAN LAS MODIFICACIONES.

Debe indicar el propósito de las actualizaciones y con qué frecuencia se efectúa. Hacer referencia a los procedimientos que se utilizan en la organización para revisar su contenido, quién aprueba las actualizaciones y los registros que evidencian los cambios, además de señalar los motivos que pueden originarlos.

REGISTRO DE REVISIÓN DE PÁGINAS

En esta sección debe colocarse el Formulario Registro de Control de Cambios, indicando las revisiones efectuadas y quién lo aprobó.

6.6 Los manuales deben ser aprobados por la Junta Directiva.

6.7 La identificación, distribución y control de los Manuales debe efectuarse según lo establecido en las disposiciones generales del Procedimiento para Control de documentos y registros con código PRO-CDR-001. Ver Anexo C.3.

6.8 Se debe entregar copia (completa) del “Manual” al área responsable del mismo, y a los involucrados sólo los documentos en los que están involucrados.

6.9 De existir alguna modificación a la presente normativa, estos cambios sugeridos debe aprobarlos la instancia que lo firmó originalmente.



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-001

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CALIDAD / GESTIÓN DE PROCESOS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 5 de 6

Nº DE REVISIÓN:00

6.10 Las revisiones de los manuales deben anotarse en el Control de Revisión de documentos, indicando las actualizaciones efectuadas y el responsable que lo aprobó.

6.11 Cuando alguno de los elementos del manual llegue a la revisión Nro. 10 se reinicia en 1.

6.12 Lo no previsto en la presente norma será resuelto por el departamento de administración y el usuario involucrado.

7. PROCEDIMIENTO

Responsable	Paso	Acción
Departamento involucrado	1	Prepara formato de solicitud de elaboración de documentos (FOR-CDR-003. Ver ANEXO C1.13) o el formato de solicitud de modificación de documentos (FOR-CDR-004. Ver ANEXO C.3.14), anexa esquema del manual o los cambios requeridos y lo entrega al departamento de administración.
	2	Recibe el correo electrónico con la solicitud y el esquema anexo y revisa.
Administración	3	Prepara el Manual o los cambios solicitados, de acuerdo a la estructura establecida en las disposiciones generales.
	4	Elabora el Formulario de control de revisión de documentos FOR-CDR-005. Ver ANEXO C.5.15, y lo incluye en el Manual junto con los documentos relacionados en el índice, lo registra en la Lista Maestra de Documentos y lo envía al solicitante.

ANEXO B.3.1: Normas para la estructura del Manual de Calidad/ Gestión de procesos



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-001

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CALIDAD / GESTIÓN DE PROCESOS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 6 de 6

Nº DE REVISIÓN:00

Responsable	Paso	Acción
Departamento involucrado	5	Recibe el Manual y lo revisa: 5.1 Si no está conforme, realiza los ajustes, lo envía al departamento de administración para la corrección y continúa en el Paso Nro. 6. 5.2 Si está conforme, lo aprueba y envía al departamento de administración.
Administración	6	Recibe el Manual y revisa la aprobación 6.1 Si no está aprobado, efectúa las correcciones y lo envía a la unidad involucrada. 6.2 Si está aprobado, lo reproduce y ejecuta el Procedimiento para Control de documentos y registros con código PRO-CDR-001 ver ANEXO C.3.

8. REGISTROS

Nombre	Código	Distribución
Control de revisiones de documentos	FOR-CDR-005	Original: Departamento de administración
Lista de distribución de documentos	FOR-CDR-001	Original: Departamento de administración
Plantilla General de Documento	FOR-CDR-009	Original: Departamento de administración

Elaborado por: Ing. Andrea Salas

Firma:

Fecha:

Revisado por: Lic. Daniela Correa

Firma:

Fecha:

Aprobado por: Sra. Irma D'Luca

Firma:

Fecha:

ESTE MANUAL ES CONFIDENCIAL Y DE USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-002

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO.

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 1 de 6

Nº DE REVISIÓN:00

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para la elaboración, presentación y actualización de diagramas de flujo.

2. ALCANCE DE LA NORMA

Aplica a la elaboración exclusiva de diagramas de flujo de los procesos de la Pastelería y Bombonería Suiza C.A.

3. RESPONSABLES

El personal encargado de Control de Documentos en conjunto con el departamento de Administración de la Pastelería y bombonería Suiza C.A.

4. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

4.1. Procedimiento para el Control de Documentos y Registros. PRO-CDR-001.

5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

5.1. Diagrama de flujo: carta de flujo que representa gráficamente las distintas actividades que componen un procedimiento o parte de él, estableciendo su secuencia cronológica.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. Es responsabilidad del Departamento de Administración establecer la simbología a utilizar en la preparación de diagramas de flujo que acompañen procedimientos o instrucciones de trabajo y elaborar los esquemas definitivos conjuntamente con el responsable del documento cuando el caso lo amerite.



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-002

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO.

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 2 de 6

Nº DE REVISIÓN:00

6.2. Los diagramas de flujo deben codificarse, aprobarse, distribuirse y controlarse según lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros con código PRO-CDR-001. Ver ANEXO C.3, deben elaborarse sobre la plantilla general de documento FOR-CDR-009. Ver ANEXO C.3.19 y se registran en la lista maestra de documentos FOR-CDR-002. Ver ANEXO C.3.12.

6.3. La preparación de diagramas de flujo no es obligatoria en la documentación de los procedimientos e instrucciones de trabajo, sin embargo cuando se elaboren se colocaran como anexo en la instrucción de trabajo o procedimiento.

6.4. La actualización del diagrama de flujo se realizará en conjunto con la actualización del procedimiento o de la instrucción de trabajo relacionada.

6.5. Los diagramas de flujo deben prepararse con la finalidad de esquematizar un proceso o un determinado ciclo del mismo, resumiendo pasos y no describiendo en detalle los procedimientos. Para ello se establecen los siguientes lineamientos:

6.5.1. Indique el nombre del departamento y cargo involucrado en cada paso.

6.5.2. Describa brevemente el proceso utilizando la simbología establecida en el ANEXO 1 de la presente normativa y siguiendo la secuencia lógica de las acciones.

6.5.3. El flujo de los documentos y acontecimientos deben representarse en forma vertical, y hasta donde sea factible, de izquierda a derecha.

6.5.4. El punto inicial de cada operación debe estar claramente identificado.

6.5.5. La descripción narrativa debe hacerse de manera impersonal, es decir, verbos en presente conjugados en tercera persona.

6.5.6. Cada copia de los formularios representados en el diagrama de flujo deben enumerarse consecutivamente e indicar su distribución así como su código.

6.5.7. Las alternativas en el proceso, deben estar definidas. Se colocará en el interior del símbolo de “desición” de manera abreviada la pregunta o comparación que se realiza.

6.5.8. Las flechas de movimiento de los símbolos de “formulario” deben salir del lado derecho y en los de “proceso” de la parte inferior, a menos que la circunstancia no lo permita.



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-002

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO.

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 3 de 6

Nº DE REVISIÓN:00

6.5.9. Debe minimizarse el uso de conectores internos, excepto que las líneas de flujo de los formularios lo obliguen a emplearlo.

6.6. los diagramas de flujo de proceso deben prepararse de manera sinoptica y analítica cuando el caso lo amerite, según los siguientes lineamientos:

6.6.1. Indique el nombre del proceso.

6.6.2. Ilustre el proceso correspondiente utilizando la simbología establecida en el ANEXO 2 y siguiendo la secuencia lógica de los hechos. Si el diagrama de flujo es de tipo sinoptico, coloque solo los símbolos de las operaciones e inspecciones, y si es analítico adicionalmente indique, las demoras, traslados y almacenamientos.

6.6.3. Enumere cada tipo de símbolo en el orden correlativo que suceden las acciones.

6.6.4. Describa brevemente al lado izquierdo del símbolo la acción que se ejecuta. Cuando el caso lo amerite anote al lado derecho el tiempo de las operaciones y la distancia de los traslados.

6.6.5. Cuando el proceso se refiere a ensamblaje de equipos debe efectuar la diagramación del ensamblaje principal en la parte derecha de la hoja, y los sub-ensamblajes previos a éste de derecha a izquierda en el orden en que ocurren las acciones.

6.6.6. La relación entre los sub-ensamblajes y el ensamblaje principal debe indicarse con una flecha que señale el momento en que cada sub-ensamblaje se incorpora al principal.

6.7. Lo no previsto en las presentes disposiciones será resuelto por el departamento de administración y el usuario involucrado.

**ÁREA:** ALMACÉN Y COMPRAS**CÓDIGO:** NOR-CDR-002**DOCUMENTO:** NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO.**FECHA DE EMISIÓN:**
29/09/2013**FECHA DE REVISIÓN:**
//___**ASUNTO:**
PRO-CDR-001**PÁGINA:** 4 de 6**Nº DE REVISIÓN:**00

7. REGISTROS

Nombre	Código	Distribución
Control de revisiones de documentos	FOR-CDR-005	Original: Departamento de administración
Lista de distribución de documentos	FOR-CDR-001	Original: Departamento de administración
Plantilla General de Documento	FOR-CDR-009	Original: Departamento de administración

8. ANEXOS

Nombre	Código	Distribución
Simbología para preparar diagrama de flujos de procedimientos	ANEXO 1	Original: Departamento de administración
Simbología para preparar diagrama de flujos de procesos	ANEXO 2	Original: Departamento de administración

Elaborado por: Ing. Andrea Salas**Firma:****Fecha:****Revisado por:** Lic. Daniela Correa**Firma:****Fecha:****Aprobado por:** Sra. Irma D'Luca**Firma:****Fecha:**



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-002

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO.

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 5 de 6

Nº DE REVISIÓN:00

ANEXO 1.

Simbología para preparar diagrama de flujos de procedimientos



Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar, además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información



Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo



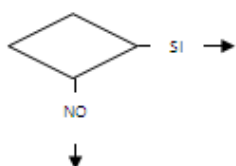
Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo



Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento



Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones



Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones



Documento. Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento



Copia de documentos. Cuando salen copias de un documento



NOTA

Nota aclaratoria. No forma parte del diagrama de flujo sino más bien es un elemento que se adiciona a una operación o actividad para dar una explicación de ella



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-002

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO.

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

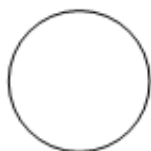
ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 6 de 6

Nº DE REVISIÓN:00

ANEXO 2.

Simbología para preparar diagrama de flujos de procesos



Operaciones. Fases del proceso, método o procedimiento



Inspección y medición. Representa el hecho de verificar la naturaleza, calidad y cantidad de los insumos y productos



Operación e inspección. Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes



Transportación. Indica el movimiento de personas, material o equipo



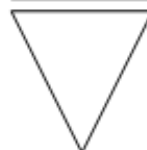
Demora. Indica retraso en el desarrollo del proceso, método o procedimiento



Decisión. Representa el hecho de efectuar una selección o decidir una alternativa específica de acción



Entrada de bienes. Producto o material que ingresa al proceso



Almacenamiento. Depósito y/o resguardo de información o productos



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-003

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE INSTRUCCIÓN DE TRABAJO.

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 1 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

1. OBJETIVO

Establecer las pautas, acciones y/o lineamientos a seguir por los departamentos involucrados en la elaboración de instrucciones de trabajo que soportan el Sistema de Gestión de la Calidad en el desarrollo de las actividades administrativas y operacionales.

2. ALCANCE DE LA NORMA

Aplica a la elaboración exclusiva de instrucciones de trabajo de la Pastelería y Bombonería Suiza C.A.

3. RESPONSABLES

El personal encargado de Control de Documentos, los responsables del área y el departamento de Administración de la Pastelería y bombonería Suiza C.A.

4. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

4.1. Procedimiento para el Control de Documentos y Registros. PRO-CDR-001.

5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

5.1. **Instrucción de trabajo:** descripción detallada de los pasos de una tarea para efectuar una operación específica.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Es responsabilidad del Departamento de Administración establecer la metodología a utilizar en la preparación de instrucciones de trabajo y elaborar los esquemas definitivos conjuntamente con el responsable del documento cuando el caso lo amerite, bajo la plantilla general de documentos FOR-CDR-009. Ver ANEXO C.3.19.

ANEXO B.3.3: Normas para la estructura de instrucción de trabajo.



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-003

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE INSTRUCCIÓN DE TRABAJO.

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 2 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

6.2 Las instrucciones de trabajo deben codificarse, aprobarse, distribuirse y controlarse según lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros con código PRO-CDR-001 ver ANEXO C.3 y se registraran en la lista maestra de documentos.

6.3 La instrucción de trabajo debe estructurarse de la siguiente manera:

6.3.1 TÍTULO: Debe referirse en forma clara y específica el asunto que cubrirá la Instrucción

6.3.2 OBJETIVO: Debe señalarse el qué, para qué y por qué se escriben las instrucciones.

6.3.3 ALCANCE: Indique los límites de aplicación y lo que se espera lograr al ejecutar las instrucciones descritas en el documento.

6.3.4 RESPONSABLES: Coloque la denominación de los cargos involucrados en su ejecución.

6.3.5 DOCUMENTOS Y REFERENCIAS: Indique los documentos (internos y externos) o formularios utilizados en la aplicación de la instrucción, análisis o método de ensayo.

6.3.6 EQUIPOS, HERRAMIENTAS O INSTRUMENTAL: Señale los equipos, herramientas o instrumentos a utilizar para la ejecución de la instrucción de trabajo.

6.3.7 MATERIALES: Enuncie los materiales a utilizar en el proceso.

6.3.8 DISPOSICIONES GENERALES: Describa los aspectos que servirán para utilizar la instrucción de trabajo en forma adecuada y/o las normas que regulan su aplicación.

6.3.9 INSTRUCCIONES: Detalle mediante el método de paso a paso de las operaciones que se requieren para la ejecución de la tarea.

6.3.10 REGISTROS: Indique qué registros se generan como resultado de la aplicación de la instrucción y su distribución.

6.3.11 ANEXOS: Coloque muestra de los anexos necesarios, tales como: flujogramas, planos, fotografías, especificaciones, figuras y otros que intervengan en el proceso. (Si Aplica).

ANEXO B.3.3: Normas para la estructura de instrucción de trabajo.



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-003

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE INSTRUCCIÓN DE TRABAJO.

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 3 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

6.4 Lo no previsto en las presentes disposiciones será resuelto por el departamento de administración y el usuario involucrado.

7. REGISTROS

Nombre	Código	Distribución
Control de revisiones de documentos	FOR-CDR-005	Original: Departamento de administración
Lista de distribución de documentos	FOR-CDR-001	Original: Departamento de administración
Plantilla General de Documento	FOR-CDR-009	Original: Departamento de administración

Elaborado por: Ing. Andrea Salas

Firma:

Fecha:

Revisado por: Lic. Daniela Correa

Firma:

Fecha:

Aprobado por: Sra. Irma D'Luca

Firma:

Fecha:



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-004

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 1 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

1. OBJETIVO

Establecer las pautas, acciones y/o lineamientos a seguir por los departamentos involucrados en la elaboración de los procedimientos que soportan el Sistema de Gestión de la Calidad en el desarrollo de las actividades administrativas y operacionales.

2. ALCANCE DE LA NORMA

Aplica a la elaboración exclusiva de los procedimientos documentados de la Pastelería y Bombonería Suiza C.A.

3. RESPONSABLES

El personal encargado de Control de Documentos, los responsables del área y el departamento de Administración de la Pastelería y bombonería Suiza C.A.

4. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

4.1. Procedimiento para el Control de Documentos y Registros. PRO-CDR-001.

5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

5.1. Procedimientos: Pasos ordenados en secuencia lógica, necesarios para ejecutar las tareas que impone la actividad de la empresa.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Es responsabilidad del Departamento de Administración establecer la metodología a utilizar en la preparación de procedimientos y elaborar los esquemas

ANEXO B.3.4: Normas para la estructura de los procedimientos



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-004

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 2 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

definitivos conjuntamente con el responsable del documento cuando el caso lo amerite.

6.2 Los procedimientos deben codificarse, aprobarse, distribuirse y controlarse según lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros con código PRO-CDR-001. Ver ANEXO C.3 y se registrarán en la lista maestra de documentos FOR-CDR-002. Ver ANEXO C.3.12.

6.3 Los procedimientos deben estructurarse de la siguiente manera:

6.3.1 TÍTULO: Debe referirse en forma clara y específica el asunto que cubrirá el procedimiento.

6.3.2 OBJETIVO: Debe señalarse el qué, para qué y por qué se escribe el procedimiento.

6.3.3 ALCANCE: Indica los límites de aplicación del procedimiento.

6.3.4 RESPONSABLES: Aquellos encargados de implementar el procedimiento

6.3.5 DOCUMENTOS Y REFERENCIAS: Indique los documentos (internos y externos) o formularios utilizados en la aplicación del procedimiento.

6.3.6 DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS: Se describe las palabras, símbolos y abreviaturas a emplear en el procedimiento.

6.3.7 DISPOSICIONES GENERALES: Describa los aspectos que servirán para utilizar el procedimiento en forma adecuada y/o las normas que regulan su aplicación.

6.3.8 PROCEDIMIENTOS: detalle mediante el método de paso a paso de las operaciones que se requieren para la ejecución del procedimiento.

6.3.9 REGISTROS: Indique qué registros se generan como resultado de la aplicación de la instrucción y su distribución.

6.3.10 ANEXOS: Coloque muestra de los anexos necesarios, tales como: flujogramas, planos, fotografías, especificaciones, figuras y otros que intervengan en el proceso cuando aplique.

6.4 Las revisiones de los procedimientos deben registrarse en el Control de Revisión de documentos, indicando las actualizaciones efectuadas y el responsable que lo aprobó.

ANEXO B.3.4: Normas para la estructura de los procedimientos



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-004

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 3 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

6.5 Cuando alguno de los elementos del procedimiento llegue a la revisión Nro. 10 se reinicia en 1.

6.6 Lo no previsto en la presente norma será resuelto por el departamento de administración y el usuario involucrado.

7. REGISTROS

Nombre	Código	Distribución
Control de revisiones de documentos	FOR-CDR-005	Original: Departamento de administración
Lista de distribución de documentos	FOR-CDR-001	Original: Departamento de administración
Plantilla General de Documento	FOR-CDR-009	Original: Departamento de administración

Elaborado por: Ing. Andrea Salas

Firma:

Fecha:

Revisado por: Lic. Daniela Correa

Firma:

Fecha:

Aprobado por: Sra. Irma D'Luca

Firma:

Fecha:

ANEXO B.3.5: Normas para la estructura del mapa de procesos



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-005

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DEL MAPA DE PROCESOS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 1 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

1. OBJETIVO

Establecer las pautas, acciones y/o lineamientos a seguir para la elaboración del mapa de procesos que muestra las interacciones de los procesos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE DE LA NORMA

Aplica a la elaboración exclusiva del mapa de procesos de la Pastelería y Bombonería Suiza C.A.

3. RESPONSABLES

El personal encargado de Control de Documentos y el departamento de Administración de la Pastelería y bombonería Suiza C.A.

4. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

4.1. Procedimiento para el Control de Documentos y Registros. PRO-CDR-001.

5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

5.1. Mapa de procesos: Es la representación gráfica de la estructura de procesos que conforma el Sistema de Gestión.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Es responsabilidad del Departamento de Administración establecer la metodología a utilizar en la preparación y esquemas definitivo del mapa de procesos.

6.2 El mapa de procesos debe codificarse, aprobarse, distribuirse y controlarse según lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros con

ANEXO B.3.5: Normas para la estructura del mapa de procesos



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-005

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DEL MAPA DE PROCESOS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 2 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

código PRO-CDR-001. Ver ANEXO C.3 y se registrará en la lista maestra de documentos FOR-CDR-002. Ver ANEXO C.3.12.

6.3 El mapa de procesos debe estructurarse de la siguiente manera:

6.3.1 Se dividirá en tres tipos de procesos: Procesos estratégicos, procesos medulares u operativos y procesos de apoyo.

6.3.2 Los procesos estratégicos serán aquellos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades por la dirección y principalmente al largo plazo, refiriéndose fundamentalmente a aquellos procesos de planificación y otros que consideren ligados a factores claves o estratégicos.

6.3.3 Los procesos operativos serán aquellos ligados directamente con la realización del producto y/o prestación del servicio.

6.3.4 Los procesos de apoyo serán aquellos que dan soporte a los operativos. Normalmente se relacionan con recursos y mediciones.

6.4 Las revisiones al mapa de procesos deben registrarse en el Control de Revisión de documentos, indicando las actualizaciones efectuadas y el responsable que lo aprobó.

6.5 El mapa de procesos será elaborado bajo la plantilla general de documentos FOR-CDR-009. Ver ANEXO C.3.19.

6.6 Para establecer correctamente las interrelaciones entre los procesos, es fundamental reflexionar acerca de qué salidas produce cada proceso y a quien van, qué entradas necesita el proceso y de donde vienen y qué recursos consume el proceso y de donde proceden.

6.7 Lo no previsto en la presente norma será resuelto por el departamento de administración y el usuario involucrado.

ANEXO B.3.5: Normas para la estructura del mapa de procesos



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-005

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DEL MAPA DE PROCESOS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 3 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

7. REGISTROS

Nombre	Código	Distribución
Control de revisiones de documentos	FOR-CDR-005	Original: Departamento de administración
Lista de distribución de documentos	FOR-CDR-001	Original: Departamento de administración
Plantilla General de Documento	FOR-CDR-009	Original: Departamento de administración

Elaborado por: Ing. Andrea Salas

Firma:

Fecha:

Revisado por: Lic. Daniela Correa

Firma:

Fecha:

Aprobado por: Sra. Irma D'Luca

Firma:

Fecha:

ANEXO B.3.6: Normas para la estructura de las descripciones de cargo



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-006

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE LAS DESCRIPCIONES DE CARGO

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 1 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

1. OBJETIVO

Establecer las pautas, acciones y/o lineamientos a seguir para la elaboración de descripciones de cargo.

2. ALCANCE DE LA NORMA

Aplica a la elaboración descripciones de cargo de la Pastelería y Bombonería Suiza C.A.

3. RESPONSABLES

El personal encargado de Control de Documentos, el departamento de Administración, así como los responsables por área de la Pastelería y bombonería Suiza C.A.

4. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

4.1. Procedimiento para el Control de Documentos y Registros. PRO-CDR-001.

5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

5.1. Descripción de cargo: Descripción de tareas, funciones, periodicidad de la ejecución de tareas, métodos aplicados, funciones y objetivos relacionados al cargo.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Es responsabilidad del Departamento de Administración en conjunto con el departamento de recursos humanos establecer la metodología a utilizar en la preparación y esquema definitivo de descripciones de cargo.

ANEXO B.3.6: Normas para la estructura de las descripciones de cargo



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-006

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE LAS DESCRIPCIONES DE CARGO

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 2 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

6.2 Cada descripción de cargo debe codificarse, aprobarse, y almacenarse según lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros con código PRO-CDR-001 Ver ANEXO C.3 y se encontrará disponible en la carpeta destinada a cada personal de la empresa bajo el resguardo del departamento de recursos humanos.

6.3 La descripción de cargo debe estar estructurada de la siguiente manera (Ver ANEXO C.3.22) FOR-CDR-012 Plantilla de descripción de cargo:

6.3.1 Área I. Identificación del cargo: Denominación, número de ocupantes del cargo, departamento, código, reporta a, nivel, horario, descripción del cargo.

6.3.2 Área II. Prósito del cargo.

6.3.3 Área III. Finalidades del cargo.

6.3.4 Área IV. Compromisos organizacionales.

6.3.5 Área V. Relaciones del cargo: Internas, externas, tipo de contacto, motivo/finalidad, frecuencia.

6.3.6 Área VI. Requisitos para el desempeño del cargo: Formación académica, experiencia, habilidades del lenguaje, dominio y manejo de sistemas, conocimientos, competencias técnicas, competencias conductuales.

6.3.7 Área VII. Responsabilidades del cargo: Por recursos humanos, por recursos materiales, bienes y/o equipos, por información, por recursos financieros, por procesos operativos o de producción.

6.3.8 Área VIII. Condiciones de trabajo: Entorno del trabajo, postura laboral predominante, ambiente de trabajo, condiciones de riesgo, equipos de protección.

6.3.9 Área IX. Esfuerzos del cargo tanto físico, como mental y visual.

6.3.10 Área X. Conformidad. Donde se coloca los datos de las partes interesadas.

6.4 Las modificaciones a la descripción de cargo deben ser aprobadas por el supervisor directo del personal, así como por el departamento de recursos humanos y la persona ligada al cargo.

ANEXO B.3.6: Normas para la estructura de las descripciones de cargo



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-006

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE LAS DESCRIPCIONES DE CARGO

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 3 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

6.5 Lo no previsto en la presente norma será resuelto por el departamento de administración y el usuario involucrado.

7. REGISTROS

Nombre	Código	Distribución
Control de revisiones de documentos	FOR-CDR-005	Original: Departamento de administración
Lista de distribución de documentos	FOR-CDR-001	Original: Departamento de administración
Plantilla General de Documento	FOR-CDR-009	Original: Departamento de administración
Plantilla de descripción de cargo	FOR-CDR-012	Original: Departamento de administración

Elaborado por: Ing. Andrea Salas

Firma:

Fecha:

Revisado por: Lic. Daniela Correa

Firma:

Fecha:

Aprobado por: Sra. Irma D'Luca

Firma:

Fecha:



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-007

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE LAS NORMATIVAS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 1 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

1. OBJETIVO

Establecer las pautas, acciones y/o lineamientos a seguir para la elaboración de las normativas.

2. ALCANCE DE LA NORMA

Aplica a la elaboración de las normativas de la Pastelería y Bombonería Suiza C.A.

3. RESPONSABLES

El personal encargado de Control de Documentos, el departamento de Administración de la Pastelería y bombonería Suiza C.A.

4. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

4.1. Procedimiento para el Control de Documentos y Registros. PRO-CDR-001.

5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

5.1. Normativa: Conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Es responsabilidad del Departamento de Administración establecer la metodología a utilizar en la preparación y esquema definitivo de las normativas.

6.2 Cada normativa debe codificarse, aprobarse, distribuirse y controlarse según lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros con código PRO-CDR-001 ver ANEXO C.3 y se registran en la lista maestra de documentos FOR-CDR-002 ver ANEXO C.3.12.

ANEXO B.3.7: Normas para la estructura de las normativas



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-007

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE LAS NORMATIVAS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 2 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

6.3 La normativa debe estar estructurada de la siguiente manera:

6.3.1 **TÍTULO:** Debe referirse en forma clara y específica el asunto que cubrirá la normativa.

6.3.2 **OBJETIVO:** Debe señalarse el qué, para qué y por qué se escribe la normativa.

6.3.3 **ALCANCE:** Indica los límites de aplicación de la normativa.

6.3.4 **RESPONSABLES:** Aquellos encargados de implementar la normativa.

6.3.5 **DOCUMENTOS Y REFERENCIAS:** Indique los documentos (internos y externos) o formularios utilizados en la aplicación de la normativa.

6.3.6 **DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS:** Se describe las palabras, símbolos y abreviaturas a emplear en la normativa.

6.3.7 **DISPOSICIONES GENERALES:** Describa los aspectos que servirán para utilizar la normativa en forma adecuada y/o las normas que regulan su aplicación.

6.3.8 **REGISTROS:** Indique qué registros se generan como resultado de la aplicación de la normativa y su medio de distribución.

6.3.9 **ANEXOS:** Coloque muestra de los anexos necesarios, tales como: flujogramas, planos, fotografías, especificaciones, figuras y otros que intervenga en la normativa. (Si Aplica).

6.4 Lo no previsto en la presente norma será resuelto por el departamento de administración y el usuario involucrado.

ANEXO B.3.7: Normas para la estructura de las normativas



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-007

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE LAS NORMATIVAS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 3 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

7. REGISTROS

Nombre	Código	Distribución
Control de revisiones de documentos	FOR-CDR-005	Original: Departamento de administración
Lista de distribución de documentos	FOR-CDR-001	Original: Departamento de administración
Plantilla General de Documento	FOR-CDR-009	Original: Departamento de administración

Elaborado por: Ing. Andrea Salas

Firma:

Fecha:

Revisado por: Lic. Daniela Correa

Firma:

Fecha:

Aprobado por: Sra. Irma D'Luca

Firma:

Fecha:



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-008

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA BÁSICA DE LOS FORMATOS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 1 de 4

Nº DE REVISIÓN:00

1. OBJETIVO

Establecer las pautas, acciones y/o lineamientos a seguir para la elaboración de formatos requeridos por el sistema de gestión.

2. ALCANCE DE LA NORMA

Aplica a la elaboración formatos relacionados a los procesos de la Pastelería y Bombonería Suiza C.A.

3. RESPONSABLES

El personal encargado de Control de Documentos y el departamento de Administración de la Pastelería y bombonería Suiza C.A.

4. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

4.1. Procedimiento para el Control de Documentos y Registros. PRO-CDR-001.

5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

5.1. Formulario: Pieza de papel impresa que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información variable, que se utiliza para dejar registro de actividades ejecutadas.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Es responsabilidad del Departamento de Administración efectuar el diseño propuesto y definitivo de los formularios utilizados, previo requerimiento y entrega del esquema de parte de la departamento o personal interesado.

ANEXO B.3.8: Normas para la estructura básica de los formatos



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-008

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA BÁSICA DE LOS FORMATOS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 2 de 4

Nº DE REVISIÓN:00

6.2 Cada formato debe codificarse, aprobarse, distribuirse y controlarse según lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros con código PRO-CDR-001 ver ANEXO C.3 y se registran en la lista maestra de documentos FOR-CDR-002 ver ANEXO C.3.12.

6.3 Antes de preparar el esquema para el diseño de un formulario el departamento o personal interesado debe consultar al departamento de administración si existe uno similar que cumpla sus requerimientos, a fin de analizar la posibilidad de utilizarlo o modificarlo, de acuerdo a sus necesidades y demás usuarios del formulario.

6.4 La solicitud para la elaboración y actualización del diseño de los formularios debe efectuarse al departamento de administración.

6.5 Los formularios deben elaborarse para ser llenados de forma manual o máquina, por computadora (forma continua o suelta) o en pantalla, según lo amerite la situación. En cualquiera de los casos el diseño de éstos no debe ser modificado sin la previa notificación al departamento de administración.

6.6 El departamento de administración suministrará al usuario copia del diseño propuesto, para que éste lo coloque en ensayo o período de prueba por un tiempo mínimo de un mes, e informe después de este lapso si el diseño puede reproducirse y/o comenzar a utilizarse en pantalla o requiere ajustes antes de su implantación definitiva.

6.7 El departamento de administración debe mantener registros de los diseños de formularios, para efectos de control y consulta, hasta tanto sea aprobado definitivamente.

6.8 El diseño propuesto debe aprobarlo el por el Jefe y/o Supervisor del área, antes de su reproducción definitiva y conservarse en el departamento de administración como constancia de aprobación. Cuando el diseño contenga requerimientos de Orden Legal debe aprobarlo el responsable de la unidad especialista en la materia y/o Departamento Legal.

6.9 El diseño de los formularios debe estar estructurado de la siguiente manera:

ANEXO B.3.8: Normas para la estructura básica de los formatos



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-008

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA BÁSICA DE LOS FORMATOS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 3 de 4

Nº DE REVISIÓN:00

6.9.1. ENCABEZADO: Logo de la empresa (parte superior izquierda), título (parte superior central), fecha y numeración si aplica (parte superior Derecha). Código del formulario, distribución del original y copias y fecha de revisión.

6.9.2. CUERPO PRINCIPAL: Zonas o contenido central a criterio de la persona que elabora el formato.

6.9.3. APROBACIÓN: Casillas o espacio determinado para firmas, si aplica (Parte inferior o lateral derecha).

6.9.4. INSTRUCCIONES DE USO AL DORSO: Título, propósito, instrucciones de llenado de cada campo.

6.10 Los formularios deben actualizarse cuando se requieran cambios notorios de fondo o forma que afecten su operatividad, y reproducirse en el momento que los inventarios estén en el nivel más bajo (más o menos dos meses) o se consuma el stock en el almacén, excepto cuando las circunstancias obliguen a reproducirlo aún habiendo existencias. (Ejemplo; los cambios efectuados por ordenanzas gubernamentales).

6.11 Los formularios modificados pueden entrar en funcionamiento de manera inmediata, si el usuario involucrado así lo autoriza, siempre y cuando se cumpla la disposición anterior.

6.12 Los usuarios son responsables de informar al departamento de administración la obsolescencia de los formularios, a fin de que éste solicite al almacén y a la imprenta interna (si es el caso) que desincorpore las existencias y se actualice la Lista Maestra de Formularios FOR-CDR-002 ver ANEXO C.3.12.

6.13 El departamento de mantenimiento debe guardar una muestra de los formularios fuera de uso e identificarlos con el sello de "Documento Obsoleto".

6.14 Lo no previsto en la presente norma será resuelto por el departamento de administración y el usuario involucrado.

ANEXO B.3.8: Normas para la estructura básica de los formatos



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-008

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA BÁSICA DE LOS FORMATOS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 4 de 4

Nº DE REVISIÓN:00

7. REGISTROS

Nombre	Código	Distribución
Control de revisiones de documentos	FOR-CDR-005	Original: Departamento de administración
Lista de distribución de documentos	FOR-CDR-001	Original: Departamento de administración
Plantilla General de Documento	FOR-CDR-009	Original: Departamento de administración

Elaborado por: Ing. Andrea Salas

Firma:

Fecha:

Revisado por: Lic. Daniela Correa

Firma:

Fecha:

Aprobado por: Sra. Irma D'Luca

Firma:

Fecha:

ESTE MANUAL ES CONFIDENCIAL Y DE USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-009

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE LAS FICHAS TÉCNICAS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 1 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

1. OBJETIVO

Establecer las pautas, acciones y/o lineamientos a seguir para la elaboración de fichas técnicas de productos terminados, materia prima, material de empaque y productos de limpieza.

2. ALCANCE DE LA NORMA

Aplica a la elaboración de fichas técnicas relacionadas a todos los tipos de materiales y productos empleados en la Pastelería y Bombonería Suiza C.A.

3. RESPONSABLES

El personal encargado de Control de Documentos y el departamento de Administración de la Pastelería y bombonería Suiza C.A.

4. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

4.1. Procedimiento para el Control de Documentos y Registros. PRO-CDR-001.

5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

5.1. *Ficha técnica*: Es un documento en forma de sumario que contiene la descripción de las características de un objeto, material, proceso o programa de manera detallada.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Es responsabilidad del Departamento de Administración elaborar las fichas técnicas dependiendo del tipo de producto junto con el departamento involucrado.

ANEXO B.3.9: Normas para la estructura de las fichas técnicas



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-009

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE LAS FICHAS TÉCNICAS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 2 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

6.2 Cada ficha técnica debe codificarse, aprobarse, distribuirse y controlarse según lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros con código PRO-CDR-001 ver ANEXO C.3 y se registran en la lista maestra de documentos FOR-CDR-002. Ver ANEXO C.3.12.

6.3 La solicitud para la elaboración y actualización de la ficha técnica debe efectuarse al departamento de administración, a través de una carta, anexando esquema e indicando la distribución de copias.

6.4 El departamento de administración suministrará al usuario copia de la ficha técnica cuando fuera necesarios.

6.5 El departamento de administración debe mantener registros de las fichas técnicas, para efectos de control y consulta, hasta tanto sea aprobado definitivamente.

6.6 La ficha técnica de producto terminado debe aprobarlo el Jefe y/o Supervisor del área, antes de su reproducción definitiva y conservarse en el departamento de administración como constancia de aprobación.

6.7 El diseño de las fichas técnicas debe estar estructurado de la siguiente manera y se registran bajo el formato FOR-CDR-010. Ver ANEXO C.3.20:

6.9.1. ENCABEZADO: Logo de la empresa (parte superior izquierda), título (parte superior central), fecha y numeración si aplica (parte superior Derecha). Código del formulario, distribución del original y copias y fecha de revisión.

6.9.2. CUERPO PRINCIPAL: Zonas o contenido central a criterio de la persona que elabora el formato.

6.9.3. APROBACIÓN: Casillas o espacio determinado para firmas, si aplica (Parte inferior o lateral derecha).

6.9.4. INSTRUCCIONES DE USO AL DORSO: Título, propósito, instrucciones de llenado de cada campo.

6.8 Las fichas técnicas deben actualizarse cuando se requieran cambios notorios de fondo o forma que afecten su operatividad.

6.9 Los usuarios son responsables de informar al departamento de administración la obsolescencia de la ficha técnica, a fin de que solicite al departamento de administración y responsable por la documentación que lo

ANEXO B.3.9: Normas para la estructura de las fichas técnicas



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-009

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA DE LAS FICHAS TÉCNICAS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 3 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

desincorpore y que se actualice la Lista Maestra de Formularios FOR-CDR-002. Ver ANEXO C.3.12.

6.10 Lo no previsto en la presente norma será resuelto por el departamento de administración y el usuario involucrado.

7. REGISTROS

Nombre	Código	Distribución
Control de revisiones de documentos	FOR-CDR-005	Original: Departamento de administración
Lista de distribución de documentos	FOR-CDR-001	Original: Departamento de administración
Formato de ficha técnica	FOR-CDR-010	Original: Departamento de administración

Elaborado por: Ing. Andrea Salas

Firma:

Fecha:

Revisado por: Lic. Daniela Correa

Firma:

Fecha:

Aprobado por: Sra. Irma D'Luca

Firma:

Fecha:

ANEXO B.3.10: Normas para la estructura para ficha de proceso



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-010

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA PARA FICHA DE PROCESOS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 1 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

1. OBJETIVO

Establecer las pautas, acciones y/o lineamientos a seguir para la elaboración de fichas de procesos.

2. ALCANCE DE LA NORMA

Aplica a la elaboración de fichas de proceso empleados en la Pastelería y Bombonería Suiza C.A.

3. RESPONSABLES

El personal encargado de Control de Documentos y el departamento de Administración de la Pastelería y bombonería Suiza C.A.

4. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

4.1. Procedimiento para el Control de Documentos y Registros. PRO-CDR-001.

5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

5.1. **Ficha de proceso:** Descripción detallada del proceso que contiene todas aquellas características relevantes para la gestión del proceso.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Es responsabilidad del Departamento de Administración elaborar las fichas de proceso con el departamento involucrado.

6.2 Cada ficha de proceso debe codificarse, aprobarse, distribuirse y controlarse según lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros con

ANEXO B.3.10: Normas para la estructura para ficha de proceso



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-010

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA PARA FICHA DE PROCESOS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 2 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

código PRO-CDR-001 ver ANEXO C.3 y se registran en la lista maestra de documentos FOR-CDR-002 ver ANEXO C.3.12.

6.3 La solicitud para la elaboración y actualización de la ficha de procesos debe efectuarse al departamento de administración, a través del FOR-CDR-003 ver ANEXO C.3.13, anexando esquema e indicando la distribución de copias.

6.4 El departamento de administración suministrará al usuario copia de la ficha de procesos cuando fuera necesarios.

6.5 El departamento de administración debe mantener registros de las fichas de proceso, para efectos de control y consulta, hasta tanto sea aprobado definitivamente.

6.6 La ficha procesos debe ser aprobado previamente para su reproducción definitiva y conservarse en el departamento de administración como constancia de aprobación.

6.7 El diseño de las fichas de proceso debe estar estructurado de la siguiente manera y se registran bajo el formato FOR-CDR-011 ver anexo C.3.21:

6.9.1. ENCABEZADO: Logo de la empresa (parte superior izquierda), título (parte superior central), fecha y numeración si aplica (parte superior Derecha). Código del formulario, distribución del original y copias y fecha de revisión.

6.9.2. CUERPO PRINCIPAL: contiene la información: nombre del proceso, objetivo del proceso, actividades que forman el proceso, responsables del proceso, entradas y salidas del proceso, procesos relacionados, recursos y necesidades, registros y archivos, indicadores, documentos aplicables.

6.9.3. APROBACIÓN: Casillas o espacio determinado para firmas, si aplica (Parte inferior o lateral derecha).

6.9.4. INSTRUCCIONES DE USO AL DORSO: Título, propósito, instrucciones de llenado de cada campo.

6.8 Las fichas de proceso deben actualizarse cuando se requieran cambios notorios de fondo o forma que afecten su operatividad.

6.9 Los usuarios son responsables de informar al departamento de administración la obsolescencia de la ficha de proceso, a fin de que solicite al departamento de administración y responsable por la documentación que lo

ANEXO B.3.10: Normas para la estructura para ficha de proceso



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: NOR-CDR-010

DOCUMENTO: NORMAS PARA LA ESTRUCTURA PARA FICHA DE PROCESOS

FECHA DE EMISIÓN:
29/09/2013

FECHA DE REVISIÓN:
//___

ASUNTO:
PRO-CDR-001

PÁGINA: 3 de 3

Nº DE REVISIÓN:00

desincorpore y que se actualice la Lista Maestra de Formularios FOR-CDR-002 ver ANEXO C.3.12.

6.10 Lo no previsto en la presente norma será resuelto por el departamento de administración y el usuario involucrado.

7. REGISTROS

Nombre	Código	Distribución
Control de revisiones de documentos	FOR-CDR-005	Original: Departamento de administración
Lista de distribución de documentos	FOR-CDR-001	Original: Departamento de administración
Formato de ficha técnica	FOR-CDR-010	Original: Departamento de administración

Elaborado por: Ing. Andrea Salas

Firma:

Fecha:

Revisado por: Lic. Daniela Correa


Firma:

Fecha:

Aprobado por: Sra. Irma D'Luca

Firma:

Fecha:

	SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: FOR-CDR-003
		FECHA: ___/___/___
	Procedimiento: PRO-CDR-001	PÁGINA: 1 DE 1
		N° DE REV.: 00

1. INFORMACION SOBRE EL SOLICITANTE:

Nombre : _____

Cargo : _____ Area Funcional : _____

2. INFORMACION DEL DOCUMENTO A CREAR (Propuesta anexa):

Nombre del documento : _____ Fecha Requerida : _____

Objeto del documento : _____


3. POSIBLES USUARIOS : _____

4. OBSERVACIONES (a llenar por el Responsable del control de la documentación) : _____

 Solicitante

 Responsable del control de la documentación

Original
 FOR-CDR-003

	SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: FOR-CDR-003
		FECHA: ___/___/___
	Procedimiento: PRO-CDR-001	PÁGINA: 1 DE 1
		N° DE REV.: 00

1. INFORMACION SOBRE EL SOLICITANTE:

Nombre : _____

Cargo : _____ Area Funcional : _____

2. INFORMACION DEL DOCUMENTO A CREAR (Propuesta anexa):

Nombre del documento : _____ Fecha Requerida : _____

Objeto del documento : _____

3. POSIBLES USUARIOS: _____


4. OBSERVACIONES (a llenar por el Responsable del control de la documentación) : _____

 Solicitante

 Responsable del control de la documentación

Copia
 FOR-CDR-003

Anexo B.3.14. Formato para la solicitud de modificación de documentos

	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	CODIGO: FOR-CDR-004
	Procedimiento: PRO-CDR-001	FECHA: ___/___/___
		PÁGINA:
		N° DE REV.:

1. INFORMACION SOBRE EL DOCUMENTO:

Nombre : _____ Código : _____ Fecha de emisión : _____

Ultima revisión : _____ N° Revisión : _____ Area funcional : _____


2. DESCRIPCION DE LA MODIFICACION O ACTUALIZACION. Anexar documento a modificar

Tipo de modificación : _____

3. OBSERVACIONES : _____

 Solicitante Responsable del control de la documentación

Original
 FOR-CDR-004

	SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: FOR-CDR-004
	Procedimiento: PRO-CDR-001	FECHA: ___/___/___
		PÁGINA:
		N° DE REV.:

1. INFORMACION SOBRE EL DOCUMENTO:

Nombre : _____ Código : _____ Fecha de emisión : _____

Ultima revisión : _____ N° Revisión : _____ Area funcional : _____


2. DESCRIPCION DE LA MODIFICACION O ACTUALIZACION. Anexar documento a modificar

Tipo de modificación : _____

3. OBSERVACIONES : _____

 Solicitante Responsable del control de la documentación

Copia
 FOR-CDR-004

	SOLICITUD DE CONSULTA A REGISTROS EN ARCHIVO ACTIVO	CÓDIGO: FOR-CDR-008
	Procedimiento: PRO-CDR-001	FECHA: ____/____/____
		PÁGINA: 1 DE 1
		N° DE REV.: 00

1. INFORMACION SOBRE EL SOLICITANTE:

Nombre : _____

Cargo : _____ Area Funcional : _____

2. INFORMACION DEL REGISTRO A CONSULTAR:

Nombre del formato: _____ Fecha Requerida : _____

Código del formato: _____ Fecha del Registro: _____


3. MOTIVO DE LA SOLICITUD: _____

4. OBSERVACIONES (a llenar por el Responsable del control de la documentación) : _____

 Solicitante

 Responsable del control de la documentación

Original
 FOR-CDR-008

	SOLICITUD DE CONSULTA A REGISTROS EN ARCHIVO ACTIVO	CÓDIGO: FOR-CDR-008
	Procedimiento: PRO-CDR-001	FECHA: ____/____/____
		PÁGINA: 1 DE 1
		N° DE REV.: 00

1. INFORMACION SOBRE EL SOLICITANTE:

Nombre : _____

Cargo : _____ Area Funcional : _____

2. INFORMACION DEL REGISTRO A CONSULTAR:

Nombre del formato: _____ Fecha Requerida : _____

Código del formato: _____ Fecha del Registro: _____

3. MOTIVO DE LA SOLICITUD: _____

4. OBSERVACIONES (a llenar por el Responsable del control de la documentación) : _____

 Solicitante

 Responsable del control de la documentación

Copia
 FOR-CDR-008

ANEXO B.3.19: Plantilla general de documento

LOGO:	ÁREA:	CÓDIGO:
	DOCUMENTO:	FECHA DE EMISIÓN:
		FECHA DE REVISIÓN:
	ASUNTO:	PÁGINA:
		Nº DE REVISIÓN:

CONTENIDO

Elaborado por:	Firma:	Fecha:
Revisado por:	Firma:	Fecha:
Aprobado por:	Firma:	Fecha:

ANEXO B.3.19: Plantilla general de documento


LOGO:	ÁREA:	CÓDIGO:
	DOCUMENTO:	FECHA DE EMISIÓN:
		FECHA DE REVISIÓN:
		PÁGINA:
ASUNTO:	Nº DE REVISIÓN:	

CONTENIDO


Elaborado por:	Firma:	Fecha:
Revisado por:	Firma:	Fecha:
Aprobado por:	Firma:	Fecha:

ESTE MANUAL ES CONFIDENCIAL Y DE USO EXCLUSIVO DE LA ORGANIZACIÓN

Anexo B.3.20.: Formato para la realización de fichas técnicas

	FICHA TÉCNICA	CÓDIGO: FOR-CDR-010 FECHA: __/__/____ PÁGINA: N° DE REV.: 00
	Procedimiento: PRO-CDR-001	
Tipo de producto a material Producto terminado <input type="checkbox"/> Producto semiterminado <input type="checkbox"/> Materia prima <input type="checkbox"/> Material de empaque <input type="checkbox"/> Producto de limpieza <input type="checkbox"/>		foto
1.- Nombre del producto / material / materia:		
2.- Composición del producto:		
3.- Presentación comercial		
4.- Material de empaque:		
5.- Tipo de tratamiento (Proceso de elaboración donde aplique)		
6.- Vida útil estimada		

Anexo B.3.21.: Formato para la ficha de procesos

	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: FOR-CDR-011
	Procedimiento: PRO-CDR-001	FECHA: 29/09/2013
		PÁGINA:
		N° DE REV.: 00
Nombre del proceso		
Objetivo del proceso		
Actividades que forman el proceso		
Responsables del proceso		
Entradas del proceso		Salidas del proceso
Procedimientos relacionados		
Recursos /Necesidades		
Registros / Archivos		
Indicadores		



DESCRIPCIÓN DE CARGO

Procedimiento: PRO-CDR-001

CÓDIGO: FOR-CDR-012

FECHA: __/__/__

PÁGINA:

N° DE REV.: 00

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

I.- Identificación del Cargo

Denominación		Nº ocupantes del cargo		
Departamento o Sección		Código		
Reporta a		Horario	Normal	Rotativo
Nivel			Jornada Especial	

	Cargo Descrito
--	----------------

II.- Propósito del Cargo

--

III.- Finalidades del Cargo (Detalles de las funciones, actividades, tareas)

--

IV.- Compromisos organizacionales

--

V.- Relaciones del Cargo

Internas	Tipo de	Motivo / Finalidad	Frecuencia
Externas	Tipo de	Motivo / Finalidad	Frecuencia

VI.- Requisitos para el desempeño del cargo

Formación Académica							
Nivel Educativo Preferente							
Nivel Educativo Alternativo							
Especialidad Preferente							
Especialidad Alternativa							
Experiencia							
Requiere Experiencia	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Tiempo (años, meses)		
En términos de Contenido							
Observación							
Habilidades del Lenguaje			Dominio y Manejo de Sistemas				
Lenguaje Oficial	Castellano.			Herramientas	Alto	Medio	Bajo
Habilidad	Alta	Media	Baja	Word			
Escritura				Excel			
Lectura				Power Point			
Redacción				Publisher			
Comprensión Escrita				Visio			
Comprensión Oral				Programa de Diseño			
Idiomas Adicionales Requeridos para el Cargo							
Indique:	Alta	Media	Baja				
Lee							
Habla				Sistemas			
Escribe				administrativos o			

Conocimientos					
Competencias Técnicas					
Competencias Conductuales					
VII.- Responsabilidades del Cargo					
Por Recursos Humanos					
Supervisión ejercida	Directa		Nro. de Personas		N° Total De Personas
	Indirecta		Nro. de Personas		
Por Recursos Materiales, Bienes y/o Equipos					
Activos por los que es responsable					
Por Información					
Contable y Financiera					
Secretos de Manufactura					
Documentos Confidenciales					
Nomina de Personal					
Por Recursos Financieros					
Flujo de Dinero					
Por Procesos Operativos o de Producción					
VIII.- Condiciones de Trabajo					
Entorno del Trabajo					
Postura laboral Predominante			Ambiente de Trabajo		
Sentado		Oficina		Vías o ambientes	
De pie		Almacén		Marítimo	
Caminando		Taller		Aéreo	
Otro		Planta		Terrestre	
Condiciones de Riesgo			Equipos de Protección		

Químicos		Disergonomicos		Botas		Protect. Auditivos	
Físicos		Mecánicos		Mascarillas		Arnés	
Biológicos		Eléctricos		Guantes		Anteojos	
Psicosociales		Fenómenos Meteorológicos		Uniformes		Otros, Indique	
				Gorro Sanitario			
IX.- Esfuerzos del Cargo							
Físico							
Mental							
Visual							
X.-Conformidad							
Aprobado por:	Elaborado por:	Supervisor Inmediato:	Ocupante del Cargo:	Huellas Dactilares			
				Pulgar Izq.		Pulgar Der.	

ANEXO B.4: Procedimiento de Gestión de Almacén



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: PRO-ALM-001

DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE ALMACÉN

FECHA DE EMISIÓN: 20/12/2013

FECHA DE REVISIÓN: __/__/__

ASUNTO:
GESTIÓN DE ALMACÉN

PÁGINA: 1 de 12

Nº DE REVISIÓN: 00

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la solicitud, recepción, despacho, almacenamiento, conservación, organización, inspección y control de existencias, tareas de tipo administrativo y contable relacionada con la mercancía, en el almacén de la Pastelería y Bombonería Suiza C. A.

2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Aplica a todas las actividades realizadas en el almacén de la Pastelería y Bombonería Suiza C.A. como: solicitud, recepción, despacho, almacenamiento, conservación, organización, inspección y control de existencias, tareas de tipo administrativo y contable de la mercancía.

3. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Almacenista aplicar los lineamientos descritos en el presente procedimiento para la solicitud, recepción, despacho, almacenamiento, conservación, organización, inspección y control de existencias, tareas de tipo administrativo y contable de la mercancía, como cumplimiento del S.G.C. de la P.B.S.

El Responsable por la Dirección debe hacer cumplir el presente procedimiento.

4. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

4.1 Norma Fondonorma – ISO 9000:2006 (ISO 9000: 2005). Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. (3^{ra}. Revisión)

4.2 Norma ISO 9001:2008. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos (4^{da}. Revisión)

4.3 Norma Covenin – ISO/TR 10013:2002. Directrices para la documentación de Sistema de Gestión de la Calidad (1^{ra}. Revisión).

4.4 Procedimiento de compras (PRO-COM-001)

ANEXO B.4: Procedimiento de Gestión de Almacén



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: PRO-ALM-001

DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE ALMACÉN

FECHA DE
EMISIÓN: 20/12/2013

FECHA DE
REVISIÓN: __/__/__

ASUNTO:
GESTIÓN DE ALMACÉN

PÁGINA: 2 de 12

Nº DE REVISIÓN: 00

4.5 Descripción de cargo del almacenista. DDC-ALM-001

4.6 Procedimiento control de documentos y registros. PRO-CDR-001

5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

5.1 Almacén: Lugar donde se realizan la recepción, custodia, conservación y expedición de mercancías.

5.2 Almacenamiento: Actividad de almacenar. En ella se trata de ubicar la mercancía en la zona y condiciones adecuadas, con el fin de poder acceder a ella y localizarla fácilmente.

5.3 Almacenista: Es la persona que controla y maneja un almacén.

5.4 Condiciones especiales: Las más importantes son, escasas a nivel nacional de materias primas, fallas con el proveedor, si es o no temporada de las frutas empleadas, entre otros.

5.5 Conservación de la mercancía: Consiste en mantener la mercancía en las condiciones adecuadas para su uso desde su entrada al almacén hasta su salida.

5.6 Despacho de mercancía: Entrega de la mercancía al solicitante interno de la P.B.S.

5.7 Mercancía: Se trata de toda la materia prima relacionada a la producción, materiales para la presentación del producto terminado, materiales y artículos de limpieza así como productos terminados que vende la pastelería y bombonería suiza.

5.8 Control de existencias: Consiste en determinar el nivel de stocks de productos almacenados y establecer para cada uno la frecuencia de pedido y la cantidad que se solicita con el fin de que genere el menor coste de almacenamiento.

5.9 P.B.S.: Pastelería y Bombonería Suiza.

5.10 Punto de reposición: Es el momento en el que se está muy cerca del stock mínimo y se debe realizar pedidos al proveedor.

5.11 Recepción de Mercancía: Consiste en dar entrada a los materiales recibidos de los proveedores después de haber cotejado la mercancía con la información que figura en el albarán o nota de entrega.

ANEXO B.4: Procedimiento de Gestión de Almacén



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: PRO-ALM-001

DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE ALMACÉN

FECHA DE
EMISIÓN: 20/12/2013

FECHA DE
REVISIÓN: __/__/__

ASUNTO:
GESTIÓN DE ALMACÉN

PÁGINA: 3 de 12

Nº DE REVISIÓN: 00

5.12 Rotación de stock: Todos los productos, de cualquier clase que sean, deben estar sometidos a un cierto grado de rotación, por el cual los que entraron en primer lugar al almacén deben ser los primeros en salir (FIFO), a menos que existan lotes más antiguos con respecto a su fecha de caducidad, por lo que se utilizaría el FEFO, primero en vencer, primero en salir del almacén.

5.13 S.G.C.: Sistema de Gestión de la Calidad.

5.14 Solicitud de mercancía: Orden de compra que se realiza al departamento de administración previo chequeo de stocks.

5.15 Stock: Es el conjunto de productos almacenados en espera de su posterior empleo, más o menos próximo, que permite surtir regularmente a quienes lo consumen, sin someterlos las discontinuidades que lleva consigo la fabricación o los posibles retrasos en las entregas por parte de los proveedores.

5.16 Stock Máximo: Cantidad máxima que se puede almacenar el producto, debido a condiciones de espacio y disponibilidad en el mercado, igualmente relacionado con la salida del producto.

5.17 Stock mínimo: O stock de seguridad, el que puede necesitarse antes de que llegue el nuevo aprovisionamiento, sirve para atender imprevistos. Dependerá mucho del proveedor.

5.18 Tareas de tipo administrativo y contable: Son las operaciones complementarias como el acondicionamiento, maduración o reacondicionamiento de los productos, así como lo relacionado a costos de inventario.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 El Responsable por la Dirección de la P.B.S., nombra a la persona que se encargará de las funciones de almacenista, previa selección de personal, quien debe realizar las tareas descritas en la descripción de cargo, DDC-ALM-001 ver ANEXO C.4.10.

6.2 Es responsabilidad del Almacenista recibir la mercancía bajo las condiciones descritas en el presente procedimiento.

ANEXO B.4: Procedimiento de Gestión de Almacén



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: PRO-ALM-001

DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE ALMACÉN

**FECHA DE
EMISIÓN:** 20/12/2013

**FECHA DE
REVISIÓN:** __/__/__

ASUNTO:
GESTIÓN DE ALMACÉN

PÁGINA: 4 de 12

Nº DE REVISIÓN: 00

6.3 El tipo y marca de mercancía empleada será definido por el departamento de producción, o departamento involucrado con la mercancía solicitada, especificando las razones por las que debe comprar determinada marca o presentación.

6.4 Para la modificación y/o actualización de documentos deberá realizar una solicitud al departamento de administración bajo el formato FOR-CDR-004 ver ANEXO C.3.14, acompañado de la propuesta que desea plantear.

6.5 El almacenista debe mantener en archivo activo los originales de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad y que comprometan la operatividad de las actividades desempeñadas en el departamento.

6.6 Para elaborar nuevos formatos y/o documentos llena la Solicitud de Elaboración de Documentos (FOR-CDR-003 ver ANEXO C.3.13), y entrega a control de documentos junto con el borrador del formato, para lo cual debe indicar claramente los datos a registrar, con sus respectivas unidades de medida.

6.7 La calidad de los productos comprados dependerá de diversos factores:

6.7.1 Fecha de vencimiento en productos perecederos

6.7.2 Abombamiento, golpes, puntos de corrosión, defectos de sello y costura (doble cierre), abolladuras entre otros en envases metálicos, lo cuales no serán recibidos en el almacén debido al riesgo alto de contaminación del alimento.

6.7.3 Sacos rotos o descosidos. Los mismos no serán recibidos en el almacén por motivos de posible contaminación, adicional a la pérdida del contenido neto del producto y por ser más sensible al ataque de plagas.

6.7.4 Si se trata de presencia de plagas, mordeduras de ratón, debido al tipo de establecimiento no podrá ser aceptada en el almacén ya que presenta una fuente de contaminación de los alimentos.

6.7.5 En el caso de presencia de humedad, no será recibido al almacén dicha mercancía, debido al riesgo de contaminación del alimento, sin embargo en mantecas, si podrán recibirse siempre y cuando se verifique el contenido del producto, igualmente en productos con doble empaque como es el caso del chocolate empleado en producción.

6.7.6 Para el caso de las frutas es indispensable chequear el contenido de las cajas, específicamente en las fresas, debido a que las mismas deben cumplir con un

ANEXO B.4: Procedimiento de Gestión de Almacén



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS	CÓDIGO: PRO-ALM-001
DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ALMACÉN	FECHA DE EMISIÓN: 20/12/2013
	FECHA DE REVISIÓN: __/__/__
ASUNTO: GESTIÓN DE ALMACÉN	PÁGINA: 5 de 12
	Nº DE REVISIÓN: 00

tamaño exigido por producción e igualmente no deben estar marchitas. De lo contrario si las mismas son muy pequeñas o se encuentran marchitas, no serán recibidas, al menos que ocurran ocasiones especiales.

6.8 En el caso de almacenamiento de productos de limpieza, se deben almacenar lejos de los alimentos, utensilios y empaques.

6.9 El almacenista debe mantener los suministros y productos químicos en sus envases originales, de no estar en su envase original se debe marcar claramente en el lado del envase el nombre del producto que contiene.

6.10 El almacén de productos secos, material de empaque y productos de limpieza, debe permanecer en correcto estado de orden y limpieza, igualmente la cava de productos refrigerados, para lo cual el almacenista debe hacer cumplir y garantizar el cronograma de limpieza y sanitización (FOR-ALM-003 ver ANEXO C.4.3), así como el cronograma de fumigación (FOR-ALM-004 ver ANEXO C.4.4).

6.11 El almacenamiento de los productos debe cumplir con lo indicado en la gaceta oficial N°36.081.

6.11.1 Se debe disponer de paletas y estantes elevados, con al menos 15 cm de separación con respecto al suelo, de manera que se permita la inspección, limpieza y fumigación.

6.11.2 Los productos deberán estar separados adecuadamente según su tipo: productos químicos, material de empaque, utensilios, materia prima seca, materia prima refrigerada y materia prima fresca.

6.11.3 Los plaguicidas, detergentes, desinfectantes y otras sustancias peligrosas que por necesidades de uso se encuentren dentro del almacén, deben etiquetarse adecuadamente con un rótulo en que se informe sobre su toxicidad y empleo. Estos productos deben almacenarse en áreas o estantes especialmente destinados para este fin y su manipulación sólo podrá hacerla el personal idóneo, previniendo la contaminación de otros productos.

6.11.4 El almacenista deberá verificar las condiciones del transporte de los productos durante la carga y descarga y dejar registro de la condición de las mismas en el formato de recepción de productos FOR-ALM-006 ver ANEXO C.4.6.

ANEXO B.4: Procedimiento de Gestión de Almacén



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO:PRO-ALM-001

DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE ALMACÉN

FECHA DE EMISIÓN:20/12/2013

FECHA DE REVISIÓN: __/__/__

ASUNTO:
GESTIÓN DE ALMACÉN

PÁGINA: 6 de 12

Nº DE REVISIÓN:00

6.11.5 En los sitios o lugares destinados al almacenamiento de materias primas, envases y productos terminados no podrán realizarse actividades diferentes al almacenamiento.

6.11.6 En el caso de cereales empacados en sacos como (arroz, harinas), azúcar, deben apilarse en forma cruz sobre la plataforma, esto para que permita la circulación de aire por debajo. Ubicar no más de ocho sacos por arrume.

6.11.7 Los productos más pesados deben colocarse en los entrepaños inferiores y los más livianos en los superiores.

6.11.8 Los rótulos de las cajas deben colocarse hacia fuera para que se puedan ver con facilidad.

6.11.9 Las latas pueden almacenarse de dos (2) a tres (3) capas, dependiendo de la amplitud de la estancia y del tamaño de la lata.

6.11.10 No almacenar los alimentos directamente sobre el piso del cuarto frío, sino sobre estibas o estantes en material sanitario.

6.11.11 No sobrellenar los refrigeradores, porque dificultan la limpieza y obstaculizan la circulación de aire frío.

6.11.12 Inspeccionar, rotular y fechar los alimentos que se almacenen.

6.12 Durante el almacenamiento de las mercancías, el almacenista debe vigilar y garantizar la conservación de las mismas la cual se regirá por los siguientes puntos:

6.12.1 Evitar abrir las puertas de la cava más de lo necesario y cerrar las cuanto antes. La puerta de la cava abierta conduce a la elevación de la temperatura interna, lo que estimula el crecimiento bacteriano, la contaminación y la alteración de las características del alimento.

6.12.2 Mantenga limpias y secas todas las áreas de almacenamiento.

6.12.3 Mantenga los cuartos de almacenamiento, a temperatura ambiente, secos y bien ventilados.

6.12.4 No sobrecargue la cava.

6.12.5 Cubra los alimentos que se encuentren dentro de la cava (refrigeración) correctamente para prevenir la contaminación cruzada.

6.12.6 Se debe realizar limpiezas generales a los almacenes (secas y cavas) una vez por semana con detergente y abundante agua.

ANEXO B.4: Procedimiento de Gestión de Almacén



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: PRO-ALM-001

DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE ALMACÉN

FECHA DE EMISIÓN: 20/12/2013

FECHA DE REVISIÓN: __/__/__

ASUNTO:
GESTIÓN DE ALMACÉN

PÁGINA: 7 de 12

Nº DE REVISIÓN: 00

6.12.7 Las paredes se deben mantener limpias; sin presencia de humedad, en caso de aparecer humedad en las paredes, se debe, alejar el producto y notificar al departamento administración para proceder a realizar la reparación correspondiente.

6.12.8 Los estantes y paletas deben mantenerse limpios, de presentarse deterioro en los mismos, el almacenista debe notificar al departamento de limpieza para aplicar el mantenimiento correspondiente, de ser necesario su cambio, el almacenista deberá notificar al departamento de administración.

6.13 Con respecto a los niveles de stock, el almacenista en conjunto con el responsable por Administración deben:

6.14 Fijar un tiempo de reposición de la mercancía, el cual es el momento en el cual se debe llamar al proveedor de acuerdo al tiempo en que tarda en despachar la mercancía, al momento en que debe hacerse el punto de reposición se debe realizar la solicitud descrita en el punto de 7.1 del presente procedimiento.

6.14.1 Fijar un stock mínimo, el mismo dependerá de las condiciones de la mercancía y si la misma presenta condiciones especiales.

6.14.2 Se debe manejar un stock máximo, el mismo dependerá de las condiciones de la mercancía y la capacidad del almacén.

6.15 Al inspeccionar el almacén es importante:

6.15.1 Revisar las fechas de vencimiento de las materias primas y producto terminado para la venta.

6.15.2 Realizar los movimientos de mercancía para garantizar la salida de lo más antiguo y almacenar lo más nuevo (FEFO).

6.16 Con respecto a las actividades relacionadas al despacho de mercancía el almacenista debe:

6.16.1 Despachar la mercancía, está prohibido que el personal de cualquier departamento tome directamente la mercancía del almacén.

6.16.2 Entregar solamente lo solicitado en el formato de solicitud de despacho FOR-ALM-005 ver ANEXO C.4.5, no se aceptaran enmendaduras en la misma.

6.16.3 Solicitar que el formato de solicitud de despacho este firmada por el solicitante.

ANEXO B.4: Procedimiento de Gestión de Almacén



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS	CÓDIGO: PRO-ALM-001
DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ALMACÉN	FECHA DE EMISIÓN: 20/12/2013
	FECHA DE REVISIÓN: __/__/__
ASUNTO: GESTIÓN DE ALMACÉN	PÁGINA: 8 de 12
	Nº DE REVISIÓN: 00

6.17 Es responsabilidad del almacenista, realizar las cargas al sistema de control de stock contra factura y hoja de chequeo, el procedimiento de carga se encuentra en la guía del sistema administrativo A2 en el ítem 6.4.

6.18 Es responsabilidad del almacenista realizar las descargas en el sistema de control de stock contra formato de solicitud y despacho de mercancía (FOR-ALM-005 ver ANEXO C.4.5)

7. PROCEDIMIENTO

7.1 Preparación del pedido

Responsable	Paso	Acción
Almacenista	1	Previa revisión de los stocks de almacén, se realiza un listado de aquellas mercancías que se encuentren en el punto de reposición o que posea condiciones especiales. 1.1. Considerar las especificaciones de los productos. 1.2. Considerar las condiciones especiales de los productos. 1.3. Considerar el tiempo de respuesta del proveedor
	2	Realiza el pedido de manera manual bajo el formato (FOR-COM-006 ver ANEXO C.4.6).
	3	Entrega la solicitud de pedido al departamento de administración. La misma se elaborará por duplicado: original en el departamento de administración y copia para control de recepción en almacén.

7.2 Recepción de la mercancía

Responsable	Paso	Acción
Almacenista	1	Planifica junto con el proveedor la entrega de la mercancía solicitada en el almacén destinado para tal fin.
	2	Al momento de la recepción, revisa la nota de entrega o factura contra la orden de compra: 2.1. Tipo de mercancía. 2.2. Cantidad de la mercancía. 2.3. Calidad de la mercancía Ver punto 6.7.

ANEXO B.4: Procedimiento de Gestión de Almacén



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS	CÓDIGO: PRO-ALM-001
DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ALMACÉN	FECHA DE EMISIÓN: 20/12/2013
	FECHA DE REVISIÓN: __/__/__
ASUNTO: GESTIÓN DE ALMACÉN	PÁGINA: 9 de 12
	Nº DE REVISIÓN: 00

Responsable	Paso	Acción
Almacenista	3	Si al verificar, todo se encuentra en orden, se debe tildar y firmar la orden de compra en señal de conformidad, se llena el formato FOR-ALM-006 ver ANEXO C.4.6 y acepta la mercancía y procede a almacenarla.
	4	Si al verificar, se consigue que no cumple con alguno de los puntos, el almacenista, deberá notificar a administración y al que entrega la mercancía (en el momento) sobre las condiciones del producto. La recepción de la misma dependerá de las relaciones con los proveedores y de las condiciones de la mercancía descritas en el punto 6.7 de las disposiciones generales del presente procedimiento.
	5	Si el producto no cumple con la especificación pero se necesita por emergencia, se le otorga un permiso de desviación (FOR-ALM-001 ver ANEXO C.4.1) y el producto es identificado con un marcador con el nombre DESVIO y número de control descrito en el FOR-ALM-001 ver ANEXO C.4.1.
	6	Si al momento de recibir no coinciden las cantidades, sobre la orden de compra se indica las cantidad real recibida, y de existir mayor de cantidad de mercancía solicitados, solo se recibirá la cantidad descrita en la orden de compra.
	7	De llegar una presentación de la mercancía diferente a la solicitada debe consultar al departamento de administración (en el momento) para hacer la recepción y de ser aceptada, solo recibirá el equivalente al pedido reflejado en la orden de compra.

7.3 Almacenamiento

Posterior a la verificación de las mercancías por parte del almacenista, en el momento en que el producto es traído al establecimiento por parte del proveedor, se procede a su almacenamiento el cual se realiza de la siguiente manera:

ANEXO B.4: Procedimiento de Gestión de Almacén



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS	CÓDIGO: PRO-ALM-001
DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ALMACÉN	FECHA DE EMISIÓN: 20/12/2013
	FECHA DE REVISIÓN: __/__/__
ASUNTO: GESTIÓN DE ALMACÉN	PÁGINA: 10 de 12
	Nº DE REVISIÓN: 00

Responsable	Paso	Acción
Almacenista	1	Ingresar en A2. (Ver Guía del Sistema A2 ítem 6.4 Ver ANEXO B), la cantidad de mercancía recibida.
	2	Ubica la mercancía en el sitio designado, siguiendo el plano de almacén (FOR-ALM-002 ver ANEXO C.4.2).
	3	Si ya existe mercancía ubicada, procede a realizar la revisión de fechas de vencimiento, la más próxima a vencer debe quedar a fácil acceso del almacenista. Si ambas mercancías poseen la misma fecha de vencimiento, se procede a rotar la más antigua en el almacén a fácil acceso y la nueva mercancía queda detrás.
	4	Si en el momento en que se realiza la rotación se encuentra una mercancía vencida, deberá proceder a retirarla e informar al departamento de administración para proceder a dar disposición final al mismo. (Ver PRO-COM-001 Ver ANEXO C.5).
	5	Si la mercancía es de tipo refrigerado, deberá sacarla de sus cajas y organizar según el plano de almacén (FOR-ALM-002 ver ANEXO C.4.2) siguiendo las condiciones indicadas en las disposiciones generales del presente procedimiento en su punto 6.11.
	6	Si la mercancía es de tipo no refrigerada: productos secos, material de empaque, productos de limpieza u otros. Deberá organizarlas según lo descrito en las disposiciones generales del presente procedimiento en su punto 6.11.

7.4 Organización, inspección y control de existencias

Responsable	Paso	Acción
Administración	1	Realizará inventario de toda la mercancía de manera mensual
	2	Imprime listado de mercancía en almacén desde A2. (ver manual de usuario A2 en el ANEXO B) todos los primeros de cada mes.
	3	Junto a un responsable por el departamento de almacén, chequea cada una de las mercancías y su cantidad física. Este chequeo debe realizarse la primera semana de cada mes.

ANEXO B.4: Procedimiento de Gestión de Almacén



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS	CÓDIGO: PRO-ALM-001
DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ALMACÉN	FECHA DE EMISIÓN: 20/12/2013
	FECHA DE REVISIÓN: __/__/__
ASUNTO: GESTIÓN DE ALMACÉN	PÁGINA: 11 de 12
	Nº DE REVISIÓN: 00

Responsable	Paso	Acción
Administración	4	Realiza un informe con las observaciones del proceso.
	5	Calcula el indicador de inventario teórico para poder conocer el % de cumplimiento de inventarios y refleja la cantidad de mercancía faltante en físico/ teórico con su respectivo costo. (Ver FPR-ALM-001 ANEXO C.4.7).

7.5 Despacho de mercancía

Responsable	Paso	Acción
Almacenista	1	Previa solicitud de despacho (FOR-ALM-005 ver ANEXO C.4.5) realizada por el departamento responsable, procede a realizar el picking de la mercancía indicada en dicha solicitud.
	2	Selecciona solo aquella mercancía presente en la solicitud FOR-ALM-005 ANEXO C.4.5, registrando en la misma cantidad despachada y cumpliendo con el principio de primero en vencer, primero que sale.
	3	Reposará la mercancía en la zona destinada para picking, la cual se indica en el plano del almacén (FOR-ALM-002 ver ANEXO C.4.2) y prepara aquella mercancía que necesite modificación en su presentación, como es el caso de la charcutería.
	4	Entrega la mercancía al solicitante indicando que mercancía no se encuentra disponible y solicita la firma del solicitante en señal de conformidad.
	5	Almacena la solicitud de despacho y carga la información de despachos realizados en A2 todos los días a primera hora de la mañana.

ANEXO B.4: Procedimiento de Gestión de Almacén



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: PRO-ALM-001

DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE ALMACÉN

FECHA DE EMISIÓN: 20/12/2013

FECHA DE REVISIÓN: __/__/__

ASUNTO:
GESTIÓN DE ALMACÉN

PÁGINA: 12 de 12

Nº DE REVISIÓN: 00

7.6 Custodia y ubicación

Nombre	Distribución	Tiempo (Años)	
		Activo	Inactivo
Solicitud de Elaboración de Documentos (FOR-CDR-003)	Original: Departamento de administración	1	5
Solicitud de Modificación de Documentos (FOR-CDR-004)		1	5
Permiso de Desviación (FOR-ALM-001)		1	1
Plano de Almacén (FOR-ALM-002)		1	5
Cronograma de Limpieza y Sanitización (FOR-ALM-003)		1	1
Cronograma de Fumigación (FOR-ALM-004)		1	1
Proceso de Inventario (FPR-ALM-001)		1	5
Solicitud de Despacho de Mercancía (FOR-ALM-005)		1	5
Recepción de Mercancía (FOR-ALM-006)		1	5
Proceso de inventario. (FPR-ALM-001)		1	5
Correcciones de Inventario		1	5
Niveles de Stock Comprobados		1	5
Descripción de Cargo del Almacenista (DDC-ALM-001)		1	5
Solicitud de Orden de Compra/Pedido (FOR-COM-006)		1	5

Elaborado por: Ing. Andrea Salas

Firma:

Fecha:

Revisado por: Lic. Daniela Correa


Firma:

Fecha:

Aprobado por: Sra. Irma D'Luca

Firma:

Fecha:

	PERMISO DE DESVIACIÓN DE MERCANCÍA	CÓDIGO: FOR-ALM-001
		FECHA: ___/___/___
	Procedimiento: PRO-ALM-001	PÁGINA: 1 DE 1
		N° DE REV.: 00

1. INFORMACION SOBRE LA MERCANCÍA A RECIBIR:

Nombre del producto/Marca: _____ **Presentación:** _____

Lote: _____ **Cantidad:** _____

2. INFORMACION DEL DEPARTAMENTO QUE SOLICITA LA MERCANCÍA:

Nombre del solicitante: _____ **Fecha Requerida :** _____


Motivo de la solicitud y cantidad requerida: _____

3. DE LAS CONDICIONES DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍA: _____

4. OBSERVACIONES (a llenar por el Responsable de Administración) : _____

_____ **Solicitante** _____ **Almacenista** _____ **Administración**

Original
FOR-ALM-001

	PERMISO DE DESVIACIÓN DE PRODUCTOS	CÓDIGO: FOR-ALM-001
		FECHA: ___/___/___
	Procedimiento: PRO-ALM-001	PÁGINA: 1 DE 1
		N° DE REV.: 00

1. INFORMACION SOBRE LA MERCANCÍA A RECIBIR:

Nombre del producto/Marca: _____ **Presentación:** _____

Lote: _____ **Cantidad:** _____

2. INFORMACION DEL DEPARTAMENTO QUE SOLICITA LA MERCANCÍA:

Nombre del solicitante: _____ **Fecha Requerida :** _____

Motivo de la solicitud y cantidad requerida: _____

3. DE LAS CONDICIONES DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍA: _____

4. OBSERVACIONES (a llenar por el Responsable de Administración) : _____

_____ **Solicitante** _____ **Almacenista** _____ **Administración**

Copia
FOR-ALM-001

ANEXO B.4.2: Plano del almacén



ÁREA: Pastelería y Bombonería Suiza C.A.

CÓDIGO: FOR-ALM-002

DOCUMENTO: PLANO DEL ALMACÉN

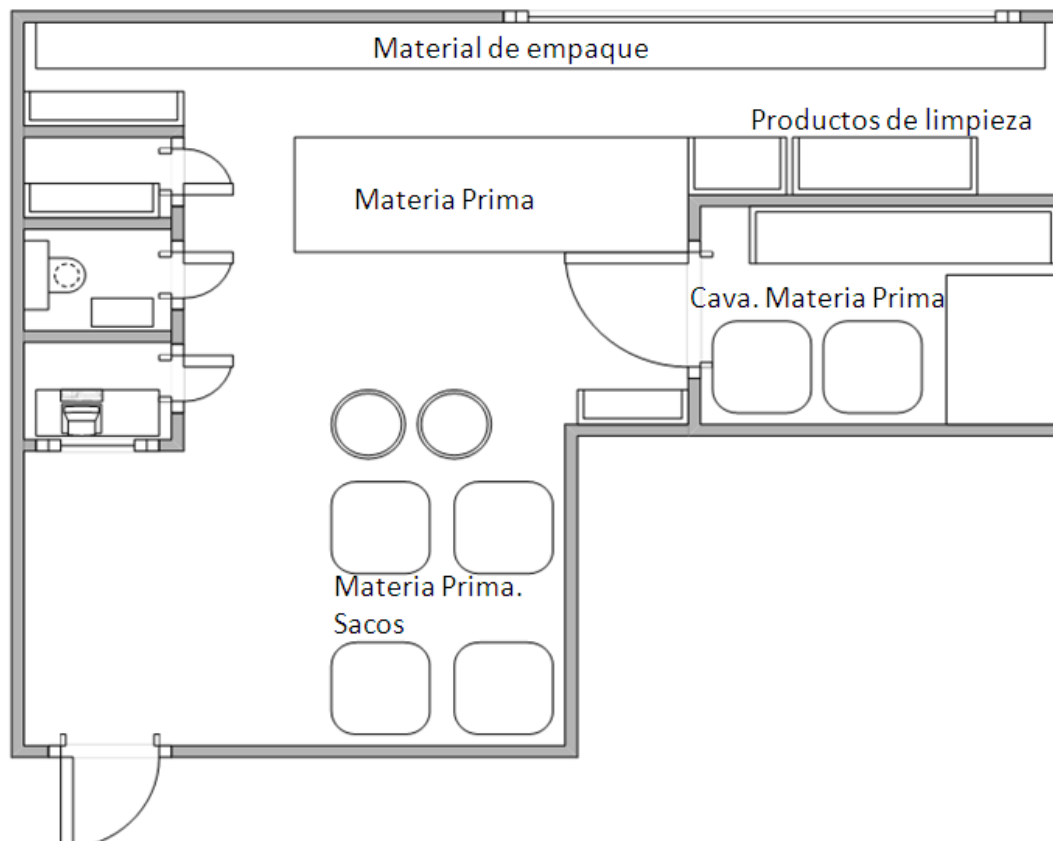
FECHA DE EMISIÓN: 04/04/2013

FECHA DE REVISIÓN: 04/04/2013

PÁGINA: 1 de 1

ASUNTO:
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE ALMACÉN. PRO-ALM-001

N^º DE REVISIÓN: 00



Anexo B.4.3: Formato para el cronograma de limpieza y sanitización


	CRONOGRAMA DE LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN MENSUAL												CÓDIGO: FOR-ALM-003				
													FECHA: 15/10/2013				
													N° REV: 0				
MESES:												ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Días											
Áreas		Frecuencia	Técnica		Responsable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
			S	H		P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
Área de ventas																	
Zona Producción piso 1 y 2																	
Área de descanso y ofic.																	
Almacén cuarto frio																	
Almacén Principal / Cava																	
MESES:												ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Días											
Áreas		Frecuencia	Técnica		Responsable	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
			S	H		P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
Área de ventas																	
Zona Producción piso 1 y 2																	
Área de descanso y ofic.																	
Almacén cuarto frio																	
Almacén Principal / Cava																	
MESES:												ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Días											
Áreas		Frecuencia	Técnica		Responsable	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
			S	H		P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
Área de ventas																	
Zona Producción piso 1 y 2																	
Área de descanso y ofic.																	
Almacén cuarto frio																	
Almacén Principal / Cava																	

Legenda:


Seco	S	Planificado	P
Húmedo	H	Ejecutado	E

Observaciones

Anexo B.4.4: Formato para el cronograma de fumigación y control de plagas

		CRONOGRAMA DE FUMIGACIÓN Y CONTROL DE PLAGAS TRIMESTRAL										CÓDIGO: FOR-ALM-004						
												FECHA: 15/10/2013						
												N° REV: 0						
BIMENSUAL:		ENE-FEB		MAR-ABR		MAY-JUN			JUL-AGO		SEP-OCT		NOV-DIC					
		Días																
Descripción	F	Responsable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
			P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
Fumigación en todas las áreas	M																	
Cambio de cebo	Q																	
		Días																
Descripción	F	Responsable	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
			P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
Fumigación en todas las áreas	M																	
Cambio de cebo	Q																	
		Días																
Descripción	F	Responsable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
			P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
Fumigación en todas las áreas	M																	
Cambio de cebo	Q																	
		Días																
Descripción	F	Responsable	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
			P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
Fumigación en todas las áreas	M																	
Cambio de cebo	Q																	
Leyenda:		OBSERVACIONES:																
Frecuencia	F	Semanal	S															
Planificado	P	Quincenal	Q															
Ejecutado	E	Mensual	M															

Anexo B.4.6. : Formato de recepción de mercancía


	RECEPCIÓN DE MERCANCÍA	CÓDIGO: FOR-ALM-006
		FECHA: 15/10/2013
	Procedimiento: PRO-ALM-001	PÁGINA:
		N° DE REV.: 00
Fecha: _____ N° de control: _____ Proveedor: _____ N° factura: _____ N° de orden de compra: _____		
Condiciones de recepción de la mercancía		
Condiciones del transporte:		
Presencia de suciedad:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Presencia de mal olor:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Presencia de animales, insectos:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Cuales: _____		
Condiciones de la mercancía		
Presencia de empaques rotos:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Presencia de mal olor:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Presencia de empaques golpeados:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Presencia de empaques sucios:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Presencia de animales/insectos:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Cantidad de productos recibidos		
1. ¿se recibieron todos los productos solicitados en la orden de compra?		
	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Faltaron: _____		
2. ¿Se recibieron las presentaciones de los productos solicitadas?		
	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
De ser negativa la respuesta, indique las presentaciones y productos: _____		


Nombre del que despacha: _____

Nombre del que recibe: _____

Anexar copia de factura y copia de orden de compra

Anexo B.4.9. Ficha de proceso de inventario

	FICHA DE PROCESOS	CÓDIGO: FOR-CDR-011
	Procedimiento: PRO-CDR-001	FECHA: 15/10/2013
		PÁGINA: 1 de 1
		N° DE REV.: 00
Nombre del proceso		
Inventario. FPR-ALM-001		
Objetivo del proceso		
Conocer la cantidad de cada uno de los materiales almacenados a fin de optimizar las compras a los proveedores y mantener los niveles necesarios para la elaboración de productos terminados.		
Actividades que forman el proceso		
Mecanizar entradas de material en software de gestión tras la recepción del material periódicamente.		
Verificar stock real contra stock teórico		
Actualizar stock en software de gestión (corrección de inventario)		
Responsables del proceso		
Responsable de administración		
Responsable de almacén		
Entradas del proceso		Salidas del proceso
Nivel de stock teórico		Nivel de estock verificado, corregido y actualizado en el software de gestión
Nivel de stock real		
Procedimientos relacionados		
Procedimiento de gestión de almacén. PRO-ALM-001		
Procedimiento de gestión de compras. PRO-COM-001		
Recursos /Necesidades		
Acceso a software de gestión		
Acceso a computador con excel		
Registros / Archivos		
Formato de despacho de mercancía. FOR-ALM-005		
Formato de recepción de mercancía. FOR-ALM-006		
Formato de correcciones de inventario. FOR-ALM-007		
Formato de niveles de stock comprobados. FOR-ALM-008		
Indicadores		
Nombre del indicador: Exactitud de los inventarios		
Objetivo general: Controlar la confiabilidad de la mercancía que se encuentra almacenada		
Objetivo específico: Controlar y edir la exactitud en Iso inventarios en pos de mejorar la confiabilidad		
Definición: Se determina midiendo el número de referencias que presentan descuadres con respecto al inventario lógico cuando se realiza el inventario físico		
Cálculo: % de exactitud de inventario =((teórico-físico)/ (teórico))*100		
Periodicidad: Mensual		
Formato para registro de data: Formato de correcciones de inventario. FOR-ALM-007		
Formato para registro de data: Formato de niveles de stock comprobados. FOR-ALM-008		

	DESCRIPCIÓN DE CARGO		CÓDIGO: FOR-CDR-012		
			FECHA: 15/10/2013		
	Procedimiento: PRO-CDR-001		PÁGINA: 1 de 4		
			N° DE REV.: 00		
DESCRIPCIÓN DEL CARGO					
I.- Identificación del Cargo					
Denominación	Almacenista	Nº ocupantes del cargo		1	
Departamento o Sección	Almacén	Código	DDC-ALM-001		
Reporta a	Activador de Compras y Almacén	Horario	Normal	Rotativo	Jornada Especial
Nivel	VIII		07:00 am a 4:00 pm	N/A	N/A
					Cargo Descrito
II.- Propósito del Cargo					
<p>Bajo instrucciones específicas del Activador de Compras y Almacén, el ocupante del cargo es responsable de recibir, ordenar, clasificar, despachar y registrar la materia prima, insumos y demás materiales, herramientas y equipos de trabajo, que se resguardan en el almacén y que son necesarios para el proceso de producción y desarrollo de las actividades laborales ordinarias, igualmente le corresponde al incumbente mantener un control efectivo del área de almacén y de las actividades relacionadas. Como labores inherentes al cargo, deberá brindar apoyo a las áreas de producción y compras, para garantizar la existencia de los suministros y la realización oportuna de productos, para el mejoramiento continuo y mayor rendimiento de las actividades operativas de la Entidad de Trabajo, además es indispensable que el ocupante del cargo llene los reportes por escrito de la relación diaria entre lo que sale, lo que entra y los stock de materiales, la realización de Inventarios y el control de existencias. Todo bajo el más estricto cumplimiento del reglamento interno de la empresa, la aplicación de las Buenas Practicas de Manufactura(BPM), las normas sanitarias y las más elementales normas de Seguridad y Salud.</p>					
III.- Finalidades del Cargo (Detalles de las funciones, actividades, tareas)					
<p>1.- Recibir la materia prima e insumos que llegan de los distintos proveedores para abastecer los almacenes y hacer su respectivo registro.</p> <p>2.- Ordenar y almacenar los insumos por áreas específicas, a fin de garantizar su rápida localización y disposición.</p> <p>3.- Realizar inventarios para llevar el control de la materia prima y productos en existencia y sus faltantes.</p> <p>4.- Verificar almacenajes de productos para garantizar la disponibilidad y el buen estado de los mismos.</p> <p>5.- Garantizar el stock mínimo de materia prima e insumos a fin de mantener la continuidad del proceso productivo y la prestación del servicio.</p> <p>6.-Despachar solicitudes de pedido de materia prima e insumos al área de producción a fin de permitir la realización de productos terminados.</p> <p>7.- Mantener en perfecto orden y limpieza el almacén y las cavas a objeto de evitar accidentes y cumplir con los procedimientos de BPM (Buenas Practicas de Manufactura) en la organización.</p> <p>8.- Informar cualquier anomalía con respecto al funcionamiento de las cavas a fin de que se tomen las medidas</p>					

- 9.- Realizar informes diarios sobre los recursos que se recibieron, la salida de los mismos y existencia de materia prima, insumos y demás materiales y equipos que permita llevar un control interno sobre todos los movimientos realizados en
- 10.- Rendir cuenta a su superior inmediato de las actividades realizadas cuando así lo requiera.
- 11.- Mantener la guarda y custodia de la mercancía existente en el almacén.
- 12.- Realizar las compras menores de materiales e insumos que no sean surtidos por proveedores para garantizar la disponibilidad de los mismos y mantener la continuidad del proceso productivo la prestación del servicio.
- 13.- Realizar de manera excepcional gestiones bancarias y demás tramitaciones que sean requeridas por el Departamento de Administración.
- 14.- Realizar cualquier otra tarea afín que le sea inherente o asignada dentro de su marco de competencias.

IV.- Compromisos organizacionales

El Almacenista, cumplirá con todos los acuerdos presentes en el Contrato de Trabajo, así como también con el Reglamento Interno de la Organización y se comprometerá con las finalidades detalladas en esta descripción de cargo, su mayor compromiso y responsabilidad lo representa el resguardo y control de los materiales, equipos e insumos almacenados, mostrando altos niveles de respetos con los compañeros de trabajo sean superiores, subalternos u homólogos directos o indirectos. Por otra parte, deberá cumplir con todo el marco legal vigente.

V.- Relaciones del Cargo

Internas	Tipo de Contacto	Motivo / Finalidad	Frecuencia
1.- Activador de Compras y Almacén	Directo	Coordinar, planificar, organizar y reportar todas las actividades inherentes al departamento.	Diaria
5.- Personal de Pastelería (Gerente de Producción y Pasteleros)	Directo	Entregar en un sitio específico la materia prima e insumos requeridos para la ejecución de actividades laborales.	Diaria
Externas	Tipo de Contacto	Motivo / Finalidad	Frecuencia
1.- Proveedores	Directo	Recibir mercancía solicitada.	Diaria

VI.- Requisitos para el desempeño del cargo

Formación Académica

Nivel Educativo Preferente	Técnico medio y/o Auxiliar de Almacén
Nivel Educativo Alternativo	Bachiller
Especialidad Preferente	N/A
Especialidad Alternativa	N/A

Experiencia

Requiere Experiencia	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Tiempo (años, meses)	1 año
En términos de Contenido	Métodos de almacenaje, trato a proveedores, técnicas para el levantamiento y manipulación de cargas, Orden y limpieza del área de trabajo y la realización de inventarios.			
Observación				

Habilidades del Lenguaje

Dominio y Manejo de Sistemas

Lenguaje Oficial	Castellano.			Herramientas	Alto	Medio	Bajo
Habilidad	Alta	Media	Baja	Word	N/A		
Escritura		x		Excel	N/A		
Lectura		x		Power Point	N/A		
Redacción			x	Publisher	N/A		

Comprensión Escrita		x		Visio	N/A		
Comprensión Oral		x		Programa de Diseño			
Idiomas Adicionales Requeridos para el Cargo				N/A			
Indique:	Alta	Media	Baja	N/A			
Lee	N/A						
Habla	N/A			Sistemas	N/A		
Escribe	N/A			administrativos o			
Conocimientos							
.- Métodos de conservación y almacenaje de materiales. .- Amplios conocimientos y experticia en el manejo de las BMP y las normas sanitarias. .- Elaboración de inventarios.							
Competencias Técnicas							
.- Levantamiento de Cargas. .- Uso de medios para transportar suministros. .- Habilidad numérica.							
Competencias Conductuales							
.- Trabajo en equipo y colaboración. .- Honestidad y lealtad. .- Sentido de Pertenencia. .- Pro actividad y dinamismo. .- Buenas relaciones interpersonales. .- Discreción. .- Organización del Trabajo.							
VII.- Responsabilidades del Cargo							
Por Recursos Humanos							
Supervisión ejercida	Directa	N/A		Nro. de Personas	0	N° Total De Personas	
	Indirecta	N/A		Nro. de Personas	0	0	
Por Recursos Materiales, Bienes y/o Equipos							
Activos por los que es responsable	Equipos y herramientas de trabajo, materia prima, insumos y demás suministros.						
Por Información							
Contable y Financiera	N/A						
Secretos de Manufactura	N/A						
Documentos Confidenciales	N/A						
Nomina de Personal	N/A						
Por Recursos Financieros							
Flujo de Dinero	Es responsable por dinero efectivo que se le entrega para la realización de compras eventuales.						
Por Procesos Operativos o de Producción							
El ocupante del cargo tiene responsabilidad directa por la recepción de materia prima, insumos y demás suministros, así como por garantizar la disponibilidad de los mismos para la ejecución del proceso productivo y la prestación del servicio.							

VIII.- Condiciones de Trabajo						
Entorno del Trabajo						
El incumbente se encontrará durante el día en un ambiente de galpón, con agradable temperatura. Con frecuencia le corresponderá realizar actividades de trabajo en las cavas donde estará expuesto a temperaturas bajas por lo que contará con los Equipos de Protección Personal necesarios, de resto se conducirá por el área de producción y almacén.						
Postura laboral Predominante				Ambiente de Trabajo		
Sentado	x			Oficina	Vías o ambientes	
De pie	x			Almacén	x	Marítimo
Caminando	x			Taller	Aéreo	
Otro				Planta	Terrestre x	
Condiciones de Riesgo				Equipos de Protección		
Químicos	x	Disergonomicos	x	Botas	x	Protect. Auditivos
Físicos	x	Mecánicos	x	Mascarillas	Arnés	
Biológicos	x	Eléctricos	x	Guantes	Anteojos	
Psicosociales	x	Fenómenos Meteorológicos	x	Uniformes	x	Otros, Indique
				Gorro Sanitario	x	
IX.- Esfuerzos del Cargo						
Físico	Requiere de un esfuerzo físico moderado medio, ya que para la ejecución de sus labores deberá estar caminando constantemente, levantando pesos y transportando materiales.					
Mental	Su esfuerzo mental es medio bajo, ya que solo requiere tomar lecturas y hacer inventarios, además de llevar una relación de los pedidos pendientes por despachar a producción.					
Visual	El esfuerzo visual del ocupante del cargo es mínimo.					
X.-Conformidad						
Aprobado por:	Elaborado por:	Supervisor Inmediato:	Ocupante del Cargo:	Huellas Dactilares		
				Pulgar Izq.	Pulgar Der.	

ANEXO B.5: Procedimiento de Gestión de Compras



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: PRO-COM-001

DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE ALMACÉN

**FECHA DE
EMISIÓN:** 30/01/2014

**FECHA DE
REVISIÓN:** __/__/__

ASUNTO:
GESTIÓN DE COMPRAS

PÁGINA: 1 de 8

Nº DE REVISIÓN: 00

1. OBJETIVO

Proveer a las diferentes áreas de la empresa de materia prima, material de empaque, insumos y demás elementos que requieren para desarrollar sus actividades garantizando el cumplimiento con los requisitos de compra definidos que aseguren la calidad e inocuidad de los productos y servicios de la Pastelería y Bombonería Suiza C. A.

2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento aplica desde la requisición de compras por parte de los diferentes procesos, la selección y evaluación de proveedores de la organización hasta la verificación de los productos comprados.

3. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Administrador aplicar el presente procedimiento para la solicitud de órdenes de pedido, inspección y control de existencias, selección y evaluación de proveedores, elaboración de órdenes de compra, como cumplimiento del S.G.C. de la P.B.S.

El Responsable por la Dirección debe hacer cumplir el presente procedimiento

4. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

4.1 Norma Fondonorma – ISO 9000:2006 (ISO 9000: 2005). Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. (3^{ra}. Revisión).

4.2 Norma ISO 9001:2008. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos (4^{da}. Revisión).

4.3 Norma Covenin – ISO/TR 10013:2002. Directrices para la documentación de Sistema de Gestión de la Calidad (1^{ra}. Revisión).

4.4 Procedimiento de almacén (PRO-ALM-001).

ANEXO B.5: Procedimiento de Gestión de Compras



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: PRO-COM-001

DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE ALMACÉN

FECHA DE
EMISIÓN: 30/01/2014

FECHA DE
REVISIÓN: __/__/__

ASUNTO:
GESTIÓN DE COMPRAS

PÁGINA: 2 de 8

Nº DE REVISIÓN: 00

4.5 Procedimiento de control de documentos y registros. (PRO-CDR-001).

4.6 Normativa para la elaboración de procedimientos (NOR-CDR-004).

5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

5.1 Caja Chica: Registra la existencia en dinero efectivo con que cuenta la P.B.S., disponible en forma inmediata, para cubrir los gastos de menor cuantía en que se incurra durante el periodo contable.

5.2 Condiciones Especiales: Situación que no es de rutina, las más importantes son, escases a nivel nacional de materias primas, fallas con el proveedor, si es o no temporada de las frutas empleadas, entre otros.

5.3 Compra: Acción orientada a garantizar la adquisición de todos aquellos artículos, materiales, suministros, productos y recursos renovables y no renovables, para ser utilizados en procesos de transformación, consumo, alquiler o venta dentro de las actividades propias del giro ordinario de los negocios de la P.B.S.

5.4 Despacho de mercancía: Entrega de la mercancía al solicitante interno de la P.B.S.

5.5 Mercancía: Se trata de toda la materia prima relacionada a la producción, materiales para la presentación del producto terminado, materiales y artículos de limpieza, productos terminados.

5.6 P.B.S.: Pastelería y Bombonería Suiza.

5.7 Proveedor: organización o persona que proporciona un producto. Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio o información. Un proveedor puede ser interno o externo a la organización. En una situación contractual un proveedor puede denominarse "contratista"

5.8 Recepción de Mercancía: Consiste en dar entrada a los materiales recibidos de los proveedores después de haber cotejado la mercancía con la información que figura en el albarán o nota de entrega e inspeccionar el cumplimiento de las especificaciones.

5.9 S.G.C.: Sistema de Gestión de la Calidad.

ANEXO B.5: Procedimiento de Gestión de Compras



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: PRO-COM-001

DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE ALMACÉN

FECHA DE
EMISIÓN: 30/01/2014

FECHA DE
REVISIÓN: __/__/__

ASUNTO:
GESTIÓN DE COMPRAS

PÁGINA: 3 de 8

Nº DE REVISIÓN: 00

5.10 Solicitud de mercancía: Solicitud de adquisición de productos, materiales y materia prima que se realiza al proveedor previo chequeo de stocks.

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Todas las compras se realizan aplicando los lineamientos descritos en el presente procedimiento y bajo el uso del sistema administrativo A2 donde sea necesario.

6.2 El tipo, marca de mercancía empleada y resto de especificaciones será definido por el departamento de producción o departamento involucrado con la mercancía solicitada, especificando las razones por las que debe ser determinada marca o presentación.

6.3 Para la modificación y/o actualización de documentos deberá realizar una solicitud al departamento de administración bajo el formato FOR-CDR-004 ver ANEXO C1.14, acompañado de la propuesta que desea plantear.

6.4 El encargado de compras debe mantener en archivo activo los originales de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad y que comprometan la operatividad de las actividades desempeñadas en el departamento.

6.5 Para elaborar nuevos formatos y/o documentos llena la Solicitud de Elaboración de Documentos (FOR-CDR-003, ver ANEXO C.3.13) y entrega a control de documentos junto con el borrador del formato, para lo cual debe indicar claramente cuáles son los datos a registrar, con sus respectivas unidades de medida de aplicar.

6.6 La calidad de la mercancía dependerá de diversos factores:

6.6.1 Fecha de vencimiento en productos perecederos, la misma tendrá un mínimo de seis (6) meses antes de vencerse para ser aceptada.

6.6.2 Abombamiento, golpes, puntos de corrosión, defectos de sello y costura (doble cierre), abolladuras entre otros en envases metálicos, lo cuales no serán recibidos en el almacén.

6.6.3 Sacos rotos o descosidos. Los mismos no serán recibidos en el almacén por motivos de posible contaminación, adicional a la pérdida del contenido neto del producto.

ANEXO B.5: Procedimiento de Gestión de Compras



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: PRO-COM-001

DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE ALMACÉN

**FECHA DE
EMISIÓN:** 30/01/2014

**FECHA DE
REVISIÓN:** __/__/__

ASUNTO:
GESTIÓN DE COMPRAS

PÁGINA: 4 de 8

Nº DE REVISIÓN: 00

6.6.4 Si se trata de presencia de plagas, mordeduras de ratón, debido al tipo de establecimiento no podrá ser aceptada en el almacén.

6.6.5 En el caso de presencia de humedad, no será recibido al almacén dicha mercancía, sin embargo en mantecas, si podrán recibirse siempre y cuando se verifique el contenido del producto, igualmente en productos con doble empaque como es el caso del chocolate empleado en producción.

6.6.6 Para el caso de las frutas es indispensable chequear el contenido de las cajas, específicamente en las fresas, debido a que las mismas deben cumplir con un tamaño exigido por producción e igualmente no deben estar marchitas. De lo contrario si las mismas son muy pequeñas o se encuentran marchitas, no serán recibidas, al menos que ocurran ocasiones especiales.

6.7 Con respecto a los niveles de stock, el almacenista en conjunto con el responsable por Administración deben:

6.7.1 Fijar un tiempo de reposición de la mercancía, momento en el cual se debe llamar al proveedor de acuerdo al tiempo en que tarda en despachar la mercancía.

6.7.2 La evaluación del proveedor se encuentra en el punto 7.4 del presente procedimiento.

6.7.3 Fijar un stock mínimo, el mismo dependerá de las condiciones de la mercancía y si la misma presenta condiciones especiales.

6.7.4 Se debe manejar un stock máximo, el mismo dependerá de las condiciones de la mercancía, la capacidad del almacén y respuesta del proveedor

6.7.5 Clasificar los materiales e insumos por actividades de reposición, por proveedor y por tipo.

ANEXO B.5: Procedimiento de Gestión de Compras



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO:PRO-COM-001

DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE ALMACÉN

FECHA DE EMISIÓN:30/01/2014

FECHA DE REVISIÓN: __/__/__

ASUNTO:
GESTIÓN DE COMPRAS

PÁGINA: 5 de 8

Nº DE REVISIÓN:00

7. PROCEDIMIENTO

7.1 Programación de las compras

Responsable	Paso	Acción
Administrador / Encargado de compras	1	Realiza el plan de compras mensual en conjunto con los responsables por área de la pastelería basado en nivel de ventas de productos terminados.
	2	Incluye las especificaciones técnicas precisas sobre las mercancías a adquirir en las fichas técnicas FOR-CDR-10 ver ANEXO C1.20.
	3	Solicita cotización de productos a proveedores aprobados (FOR-COM-002 ver ANEXO C.5.2) de mercancía requerida junto con medios de pago.
	4	Recibe de los proveedores las cotizaciones de los productos y medios de pago.
	5	Selecciona el (los) proveedor(es) que más le convenga asumiendo precio, disponibilidad, calidad y forma de pago y se registran el lista de proveedores aprobados FOR-COM-002 ver ANEXO C.5.2.
	6	Elaboran orden de compra (FOR-COM-001 ver ANEXO C.5.1) por área solicitante.
	7	Coordina con el proveedor seleccionado la forma de pago y entrega de mercancía a almacén
	8	Efectúa el pago al proveedor a contado o bajo el esquema de crédito a tiempo definido entre ambas partes, empleando el sistema A2.
Almacenista	9	Recibe la mercancía siempre y cuando cumpla con lo solicitado en la orden de compra (FOR-COM-001 ver ANEXO C.5.1) y bajo el criterio contemplado en las disposiciones generales del presente procedimiento.

ANEXO B.5: Procedimiento de Gestión de Compras



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: PRO-COM-001

DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE ALMACÉN

FECHA DE EMISIÓN: 30/01/2014

FECHA DE REVISIÓN: __/__/__

ASUNTO:
GESTIÓN DE COMPRAS

PÁGINA: 6 de 8

Nº DE REVISIÓN: 00

7.2 Compras de emergencia

Responsable	Paso	Acción
Administrador	1	Recibe la solicitud de pedido de parte del solicitante (FOR-COM-006 ver ANEXO C.5.6) que incluya las especificaciones técnicas precisas sobre las mercancías a adquirir.
	2	Revisa lista de proveedores con mercancía solicitada FOR-COM-002 ver ANEXO C.5.2.
	3	Elabora un retiro de caja de chica (FOR-COM-003 ver ANEXO C.5.3) por el monto estimado de la compra.
	4	Entrega el monto estimado al encargado de compras.
Encargado de compras	5	Firma en conformidad (FOR-COM-003 ver ANEXO C.5.3).
	6	Ubica el mejor proveedor de acuerdo a relación precio, calidad y cumplimiento con los requisitos iniciales del solicitante así como de las disposiciones generales del presente procedimiento y solicita factura.
	7	Entrega factura al departamento de administración junto con la relación de dinero sobrante o faltante.
Administrador	8	Si es el caso, reintegra el dinero sobrante en caja chica, de lo contrario, entrega el formato con el retiro de caja chica al encargado de compras (FOR-COM-003 ver ANEXO C.5.3).
Encargado de compras	9	Entrega mercancía comprada al solicitante adjunto a la solicitud de despacho de mercancía (FOR-ALM-005 ver ANEXO C.5.5) debidamente llenada y firmada en conformidad de recibido.
	10	Entrega solicitud de despacho y copia de factura al almacenista para relación en A2 (Carga y descarga de mercancía).

7.3 Adquisición de servicios

Responsable	Paso	Acción
Administrador / encargado de compras	1	Recibe la solicitud de orden de servicio de parte de área interesada (FOR-COM-004 ver ANEXO C3.4) incluyendo las especificaciones técnicas sobre lo que se desea solicitar.
	2	Revisa lista de proveedores FOR-COM-002 ver ANEXO C.5.2 con dichos servicios o indica al encargado de compra buscar proveedores relacionados al servicio que se necesita.

ANEXO B.5: Procedimiento de Gestión de Compras



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: PRO-COM-001

DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE ALMACÉN

FECHA DE EMISIÓN: 30/01/2014

FECHA DE REVISIÓN: __/__/__

ASUNTO:
GESTIÓN DE COMPRAS

PÁGINA: 7 de 8

Nº DE REVISIÓN: 00

Responsable	Paso	Acción
Administrador / encargado de compras	3	Solicita vía correo, llamada telefónica o por medio de encargado de compras la cotización del servicio solicitado al proveedor.
	4	Recibe de los proveedores las cotizaciones solicitadas.
	5	Selecciona la cotización que se ajuste a lo solicitado con respecto a precio, calidad y disponibilidad.
	6	Coordina la prestación del servicio con el proveedor.
	7	Elabora el pago de acuerdo al convenio con el proveedor, para lo cual emplea el sistema A2.
	8	Vigila la prestación y calidad del servicio.

7.4 Evaluación de proveedores

Responsable	Paso	Acción
Administrador	1	Una vez prestado el servicio por primera vez del proveedor, se evalúa por medio del formato evaluación (FOR-COM-005 ver ANEXO C.5.5).
Almacenista /Administrador	2	Debe indicar en el formato de evaluación FOR-COM-005 ver ANEXO C.5.5, la percepción de servicio en cuanto a: Tiempo de respuesta, calidad de servicio, servicio post venta, retiro de mercancía en mal estado, de ser positiva la evaluación se incluye dicho proveedor en el listado de proveedores aprobados (FOR-COM-002 ver ANEXO C.5.2).

ANEXO B.5: Procedimiento de Gestión de Compras



ÁREA: ALMACÉN Y COMPRAS

CÓDIGO: PRO-COM-001

DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE ALMACÉN

FECHA DE EMISIÓN: 30/01/2014

FECHA DE REVISIÓN: __/__/__

ASUNTO:
GESTIÓN DE COMPRAS

PÁGINA: 8 de 8

Nº DE REVISIÓN: 00

7.5 Custodia y ubicación

Nombre	Distribución	Tiempo (Años)	
		Activo	Inactivo
Solicitud de Elaboración de Documentos (FOR-CDR-003)	Original: Departamento de administración	1	5
Solicitud de Modificación de Documentos (FOR-CDR-004)		1	5
Orden de compra (FOR-COM-001)		1	1
Lista de proveedores aprobados (FOR-COM-002)		1	5
Retiro de caja chica (FOR-COM-003)		1	1
Orden de servicio (FOR-COM-004)		1	1
Evaluación de proveedores (FOR-COM-005)		1	1
Solicitud de Orden de Compra/ Pedido (FOR-COM-006)		1	5
Solicitud de despacho de mercancía (FOR-ALM-005)		1	1

Elaborado por: Ing. Andrea Salas

Firma:

Fecha:

Revisado por: Lic. Daniela Correa


Firma:

Fecha:

Aprobado por: Sra. Irma D'Luca

Firma:

Fecha:

	SOLICITUD DE RETIRO DE CAJA CHICHA	CÓDIGO: FOR-COM-003
		FECHA: 30/01/2014
	Procedimiento: PRO-COM-001	PÁGINA: 1 DE 1
		N° DE REV.: 00

N° de control: _____ **Fecha:** _____
Solicitante: _____
Departamento: _____
Motivo de la solicitud: _____
Monto solicitado: _____

Para ser llenado posterior a la compra

N° de factura: _____ **Fecha:** _____
Proveedor: _____ **RIF:** _____
Dirección: _____
Telefono: _____


Aprobado por

Nombre: _____ **Fecha:** _____
Monto aprobado: _____

Solicitante

Administración

Original
FOR-COM-003

	SOLICITUD DE RETIRO DE CAJA CHICHA	CÓDIGO: FOR-COM-003
		FECHA: 30/01/2014
	Procedimiento: PRO-COM-001	PÁGINA: 1 DE 1
		N° DE REV.: 00

N° de control: _____ **Fecha:** _____
Solicitante: _____
Departamento: _____
Motivo de la solicitud: _____
Monto solicitado: _____

Para ser llenado posterior a la compra

N° de factura: _____ **Fecha:** _____
Proveedor: _____ **RIF:** _____
Dirección: _____
Telefono: _____

Aprobado por


Nombre: _____ **Fecha:** _____
Monto aprobado: _____

Solicitante

Administración

Copia al solicitante
FOR-COM-003

Anexo B.5.4.: Solicitud de orden de servicios

	SOLICITUD DE ORDEN DE SERVICIOS	CÓDIGO: FOR-COM-004
		FECHA: 30/01/2014
	Procedimiento: PRO-COM-001	PÁGINA: N° DE REV.: 00

Fecha de solicitud: _____ N° de solicitud: _____
 Departamento solicitante: _____
 Nombre del solicitante: _____
 Motivo de la solicitud: _____

Descripción	Cantidad solicitada

Del servicio solicitado

Tipo de servicio: _____

¿Requiere compra de materiales? Si: ___ No: ___


De ser afirmativo, ¿Qué tipo de materiales se necesitan y cantidad?:

Código	Descripción	Presentación	Cantidad

Aprobado por: _____ Firma: _____

Fecha: _____

Anexo B.5.5.: Evaluación de proveedores

	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO: FOR-COM-005
		FECHA: 30/01/2014
	Procedimiento: PRO-COM-001	PÁGINA:
		N° DE REV.: 00

Proveedor: _____ Fecha: _____
 Telefono: _____ RIF: _____
 Dirección: _____

Puntos	Descripción	Evaluación
21	Calidad de productos comprados. (Mala 0 Pts, Buena 10 Pts., Excelente 21 Pts.)	
21	Precio de productos comparados con proveedores similares. (Mayor 0 Pts., Igual 10 Pts. Menor 21)	
16	Tiempo máximo de entrega de los productos comprados (más de 5 días 8 Pts., de 2 a 5 días 12 Pts., el mismo día 16 Pts.)	
10	Ofrece tiempo de garantía en productos que la requieran (No ofrece 0 Pts., Si ofrece 10 Pts.)	
10	Proporciona catálogo de productos y servicios comprados (No proporciona 0 Pts., Si proporciona 10 Pts.)	
10	Atención y servicio al cliente (Mala 0 Pts., Buena 5 Pts., Excelente 10 Pts.)	
7	Existencia (stock) de los productos que ofrece (No tiene 0 Pts., Insuficiente 4 Pts, Suficiente 7 Pts.)	
5	Actualiza su existencia (stock) de acuerdo a los nuevos productos que salen al mercado. (No 0 Pts., Esporádicamente 2 Pts., Siempre 5 Pts.)	
Total (100):		

Observaciones: _____

Nota: 1.- El proveedor se considera evaluado y aprobado, si totaliza un mínimo de 70 puntos
2.- La re evaluación de proveedores debe hacerse anualmente, utilizando los criterios de este mismo formato

 Nombre y firma del
 propietario o representante legal

 Nombre y firma

