



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD E INOCUIDAD PROCEDIMIENTO

D-016

REVISÓ

APROBÓ

JEFE DE CALIDAD

GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Especificar la estructura del Sistema de Gestión de Calidad e Inocuidad en la planta de desposte OPERATION & SERVICES, con el fin de proporcionar un manual de consulta permanente a todos los interesados en la implementación, mantenimiento y mejora del mismo.

2. ALCANCE

Aplica a la planta de desposte de ganado bovino desde el proceso de compra de ganado, recepción de materia prima, almacenamiento, producción o transformación, empaque, despacho y comercialización.

3. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Jefe de Calidad, el mantenimiento, distribución y control del presente manual. Este se presenta por medio de un documento magnético al que tiene acceso el jefe de calidad y una copia física al que tiene acceso el Gerente General, Gerente Administrativo y financiero, y los demás empleados que tienen bajo su responsabilidad procedimientos documentados, controlados los cuales podrán consultar en el momento requerido.

La elaboración, revisión y aprobación del Manual de Inocuidad se realiza en la portada del documento y la siguiente es la descripción de las responsabilidades:

Revisó: Jefe de Calidad

Aprobó: Gerente General.

4. DEFINICIONES Y REFERENCIAS

4.1. Definiciones

Inocuidad de los alimentos	Seguridad que el alimento no causará un efecto adverso en la salud para el consumidor cuando se prepara y/o se consume de acuerdo con su uso previsto
Cadena alimentaria	Secuencia de etapas en la producción, procesamiento, distribución, almacenamiento, y manipulación de un alimento y sus ingredientes, desde la producción primaria hasta el consumo
Alimento	Sustancia (ingrediente), ya sea procesada, semi-procesada o cruda, que se destina para consumo, e incluye bebidas, goma de mascar y cualquier sustancia que se haya utilizado en la fabricación, preparación o tratamiento de "alimentos", pero no incluye cosméticos ni tabaco o sustancias (ingredientes) usados solamente como fármacos

Información documentada	Información requerida para ser controlada y mantenida por una organización y el medio en el cual está contenida
Límite crítico	Valor medible que diferencia la aceptabilidad de la inaceptabilidad
Punto crítico de control PCC	Etapas en el proceso en la que se aplican las medidas de control para prevenir o reducir un peligro significativo relacionado con la inocuidad de los alimentos hasta un nivel aceptable, y límites críticos definidos y la medición permite la aplicación de correcciones.
Acción correctiva	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y para prevenir la recurrencia.
Contaminación	Introducción o incidencia de un contaminante incluyendo un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos en un producto o ambiente de elaboración.
Nivel aceptable	Nivel de un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos que no se debe exceder en el producto terminado proporcionado por la organización.

4.2. Referencias

NTC:ISO 5830:2019:	Requisitos para el análisis de peligros y puntos de control crítico appcc (haccp)
NTC:ISO 22000:2018:	Sistemas de administración de la inocuidad/seguridad de los alimentos — Requerimientos para cualquier organización en la cadena alimentaria.
NTC:ISO 3100 2018:	Gestión del riesgo
NTC:ISO 9001:2015:	Gestión de calidad
Decreto 1500 del 2007	Por el cual se establece el reglamento técnico a través del cual se crea el Sistema Oficial de Inspección, Vigilancia y Control de la Carne, Productos Cárnicos Comestibles y Derivados Cárnicos Destinados para el Consumo Humano y los requisitos sanitarios y de inocuidad que se deben cumplir en su producción primaria, beneficio, desposte, desprese, procesamiento, almacenamiento, transporte, comercialización, expendio, importación o exportación.
Resolución 240 de 2013	Por la cual se establecen los requisitos sanitarios para el funcionamiento de las plantas de beneficio animal de las especies bovina, bufalina y porcina, plantas de desposte y almacenamiento, comercialización, expendio, transporte, importación o exportación de carne y productos cárnicos comestibles.

RESOLUCIÓN 2690 DE 2015	Por la cual se establecen las directrices para la formulación del Programa de Verificación Microbiológica del Sistema Oficial de Inspección, Vigilancia y Control de la Carne y Productos Cárnicos Comestibles
DECRETO 2270 DE 2011	Las disposiciones contenidas en el reglamento técnico que se expide a través del presente decreto, tienen por objeto actualizar el Sistema Oficial de Inspección, Vigilancia y Control de la Carne y Productos Cárnicos Comestibles, destinados para el consumo humano en todo el territorio nacional, establecido en el Decreto 1500 de 2007, modificado por los Decretos 2965 de 2008, 2380, 4131, 4974 de 2009, 3961 de 2011 y 917 de 2012.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. Introducción

Este manual se establece bajo las perspectivas de las normas NTC 5830:2019, ISO 22000:2018, ISO 3100:2018, ISO 9001:2015 y los lineamientos de la autoridad sanitaria competente INVIMA el procesamiento, transporte y expendio de derivados cárnicos estipuladas en el decreto 1500 de 2007 resolución 240 de 2013, resolución 2690 de 2015, decreto 2270 de 2011 del ministerio de salud, dando cumplimiento a cada uno de los requisitos exigidos para que la organización tenga un sistema de Gestión Integral donde articula la calidad de los procesos que en ella se desarrollan y la inocuidad de los productos terminados, por medio del uso del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) en cada uno de sus procesos.

Para el desarrollo, implementación y sostenibilidad del sistema, la alta dirección, definirá los cargos, funciones, responsabilidades y actividades que se deben realizar para dar cumplimiento a los requisitos de las normas, decretos, manuales, procedimientos y demás documentos que apliquen a los procesos desarrollados en la organización.

Es responsabilidad de todo el personal de OPERATION & SERVICES., cumplir con los parámetros descritos en este manual, así como seguir los requisitos aplicables en los procesos y documentos a los cuales se haga referencia para dar cumplimiento a las directrices de la alta dirección, enmarcadas en la Misión, Visión y Política de inocuidad, las cuales son los pilares para la Planeación Estratégica de la organización.

El gerente general, el gerente administrativo y financiero, el jefe de calidad, los integrantes del comité de inocuidad o comité HACCP y los jefes de proceso, conocen el manual de Gestión de Inocuidad y aseguran su buen uso y conservación, además su reproducción o fotocopiado solo es permitida bajo disposición del área de calidad, así como su distribución modificación y actualización.

5.2. Reseña histórica

OPERATION & SERVICES, es una empresa familiar que lleva más de 15 años en el mercado Colombiano, dedicada a la industrialización y comercialización, ésta línea está basada en el procesamiento de carne de bovino, en una línea de producción que consta de desposte, empaque al vacío, termoformado, maduración almacenamiento, transporte de carne bovina y porcina. Cabe resaltar que cuenta con unos estándares de calidad certificados por el INVIMA en el decreto 1500.

5.3. Actualización del manual de inocuidad

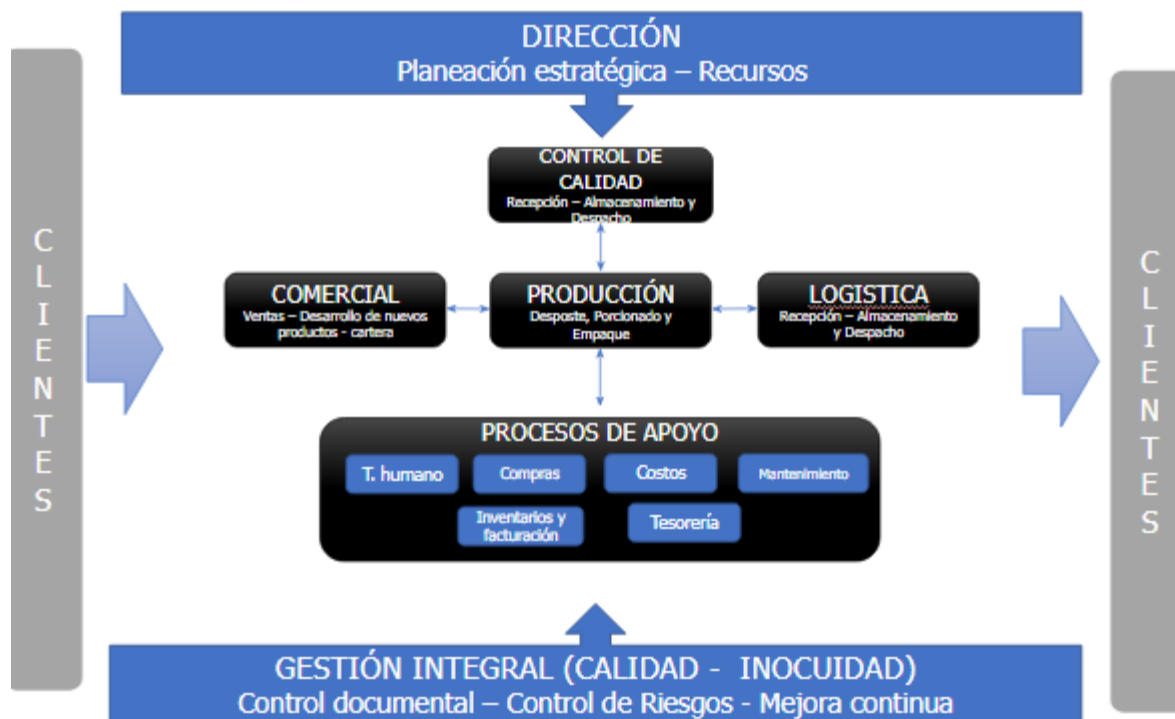
Para garantizar la actualización del Manual de Inocuidad este será revisado al menos cada año, en donde se recopilan todos los cambios que se hayan solicitado, los cuales deben ser aprobados por el Gerente General. (Líder del comité de inocuidad).

Del presente documento se tiene copia magnética en la oficina del jefe de calidad, donde pueden acceder todos los dueños de proceso como documento solo de lectura.

La alta dirección podrá imprimir copias como "*COPIA NO CONTROLADA*" para entrega a entes externos.

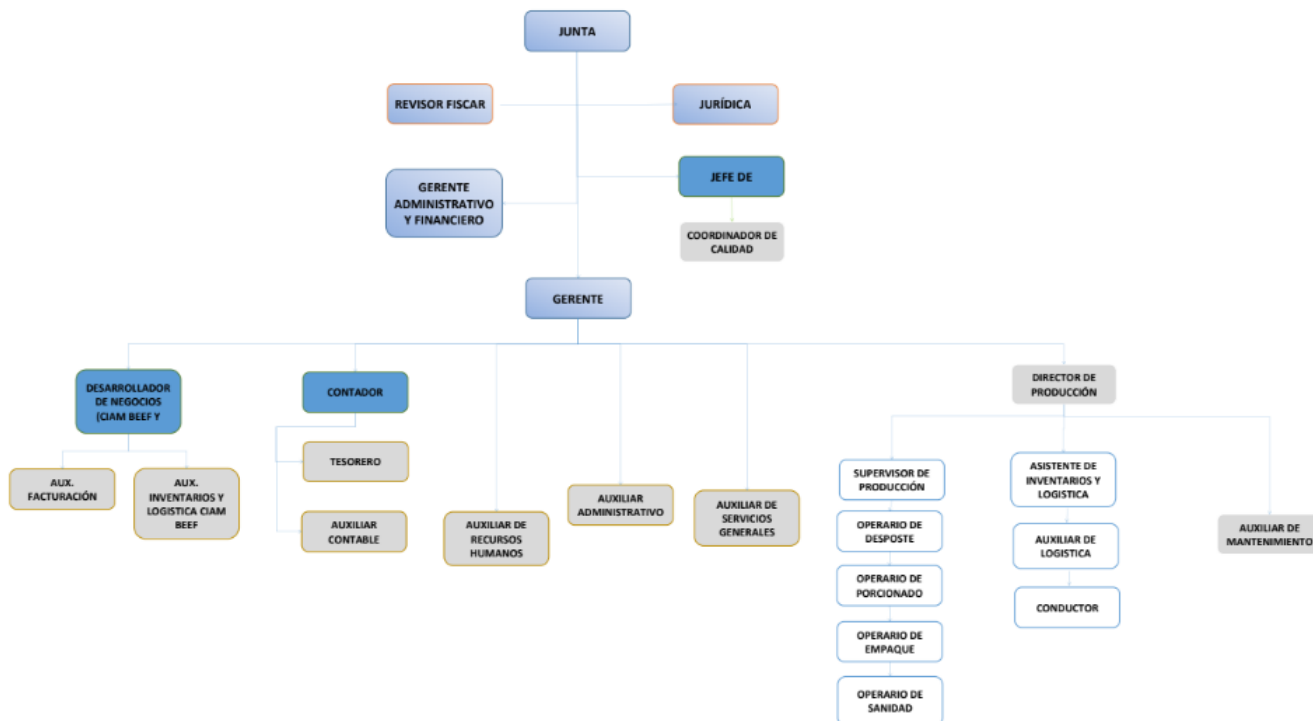
5.4. Enfoque por procesos

OPERATION & SERVICES. diseñó un diagrama de procesos donde se ve claramente cómo interactúan entre ellos desde 3 directrices específicas (Proceso: gerencial, misionales y de apoyo), basadas en las funciones de cada uno de ellos para que el proceso operativo que es el HACER de la organización se desarrolle de manera organizada y cumpliendo los requisitos del cliente, de los entes certificadores y de control, de la organización.



Adicionalmente la organización cuenta con las caracterizaciones de sus procesos misionales (comercial, producción, logística, control de calidad) las cuales se encuentran en el Anexo D.

5.5. Organigrama (estructura organizacional)



5.6. Matriz De Cargos Y Funciones

En el manual de funciones se evidencia el nivel de autoridad de cada uno de los cargos, establecidos en el organigrama.

En este manual se encuentran definidas las funciones de cada uno de los cargos que intervienen en los procesos del Sistema de Gestión de la calidad e Inocuidad.

5.7. Requisitos Generales de la información documentada

Ver Procedimiento de control de control de información documentada, D-001.

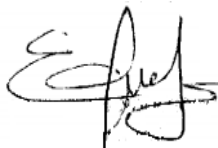
5.8. Responsabilidad De La Dirección.

Compromiso de la Gerencia

Yo, Edwin Alexander Gómez Aguilar como representante legal de la compañía OPERATION & SERVICES manifiesto mi compromiso y ofrezco mi respaldo para:

La disposición de los recursos necesarios que estén al alcance de la compañía, para la implementación y mejora continua del sistema de gestión de la calidad e inocuidad alimentaria; adoptando para ello el modelo HACCP, dando cumplimiento a los requisitos legales, nacionales e internacionales; con el

propósito de lograr la satisfacción de nuestro clientes actuales y potenciales, los consumidores y demás partes interesadas de la organización.



EDWIN ALEXANDER GOMEZ AGUILAR

Compromiso De La Dirección

El Compromiso de la Gerencia General y su equipo, para el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de la calidad e Inocuidad de los alimentos se evidencia mediante:

- Compromiso de la Gerencia
- Nombramiento del representante de la gerencia y líder del comité de Inocuidad.
- Reunión de Indicadores.
- Divulgación periódica de los resultados obtenidos del sistema de gestión a través de los indicadores que fueron planteados, los cuales representan el cumplimiento de los objetivos de calidad e integran todos los procesos misionales de la organización; esta divulgación de los resultados estará a cargo de la alta dirección.
- El Manual de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos.
- La planeación estratégica.
- La divulgación a todo nivel de la importancia de cumplir los requisitos, lo cual se realiza mediante los programas de inducción, formación, y los mecanismos de comunicación interna y comité de Inocuidad.
- La disponibilidad de recursos, participación en proyectos de mejora, la creación de un ambiente de trabajo que promueva la participación activa y la ejecución de labores de una manera segura.
- El comité de Inocuidad y la gerencia son los organismos encargados de garantizar la correcta y oportuna asignación de los recursos.

5.9. Enfoque Al Cliente

El cliente es la razón de ser para OPERATION & SERVICES, es por esto que nos esforzamos en:

- Elaborar productos inocuos que cumplan con requisitos de ley y las especificaciones solicitadas por el cliente.
- Mantener una comunicación eficaz durante el proceso productivo, que permita cumplir las necesidades y expectativas del cliente.
- Contar con personal administrativo competente, no solamente en temas específicos del área en la cual se labora, sino también en los temas de producción, conociendo así el negocio de la organización y ofreciéndole al cliente una asesoría eficaz.
- Asegurar que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción a través del proceso productivo y las actividades de atención al cliente.

5.10. Planeación estratégica

MISIÓN

Proveer, comercializar y distribuir productos cárnicos de res, con los estándares más altos de calidad e inocuidad, cumpliendo con las normas exigidas, para los clientes más exigentes en el mercado nacional e internacional.

VISIÓN

Para el año 2024, consolidarnos como empresa líder en el sector cárnico a nivel nacional, apoyándonos en la innovación y tecnología, creciendo y afianzando nuestro compromiso con el medio ambiente y con el sector ganadero nacional.”

POLÍTICA DE CALIDAD E INOCUIDAD

“OPERATION & SERVICES empresa dedicada a la compra, desposte, empaque y comercialización de ganado bovino, está comprometida con la cultura de mejora continua del sistema de gestión integral y la satisfacción de los requerimientos de los clientes, cuenta con los recursos necesarios, instalaciones adecuadas, canales de comunicación internos y externos apropiados, procesos estandarizados y personal competente que garantizan las propiedades organolépticas y de inocuidad de los productos, mediante el control de los procesos y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios de la normativa vigente. Genera valor a partir de la innovación de sus productos y procesos, el establecimiento de alianzas con proveedores certificados de ganado y la atención oportuna y servicio personalizado a los clientes”.

Objetivos de Calidad e inocuidad

- Garantizar la inocuidad y las propiedades organolépticas de los productos a través de la estandarización y control de sus procesos.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, así como los programas pre requisito (capacitación, microbiológicos, CIP).

- Asegurar los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos.
- Mantener la infraestructura adecuada para el desarrollo de los procesos.
- Asegurar la competencia del personal mediante capacitación continua en el sistema de gestión integral.
- Garantizar la satisfacción de los requerimientos de los clientes con la prestación de un servicio personalizado y atención oportuna.
- Promover la mejora continua al sistema de gestión integral, con la innovación de los productos, procesos y la realización de alianzas con proveedores certificados de ganado.
- Establecer canales de comunicación internos y externos apropiados.
- Garantizar la transparencia de los procesos apoyados en el sistema de trazabilidad.

5.11. Comunicación De La Política De Calidad e Inocuidad.

La política de inocuidad se comunica y difunde a todos los niveles de la compañía, mediante charlas, con acompañamiento directo de la alta dirección.

Comunicación Externa

La comunicación externa se realiza por intermedio del área comercial la cual conoce y participa activamente en la toma de decisiones

Comunicación Interna

La Gerencia General ha definido los canales de comunicación apropiados para asegurar la eficacia del Sistema de Inocuidad de los alimentos, para lo cual estableció una metodología de comunicación soportada con los líderes de los procesos. Además del seguimiento a los procesos mediante las reuniones del comité de Inocuidad, análisis de indicadores y auditorías internas en donde se analiza la información relativa a su desempeño.

Para todas las comunicaciones de la organización tanto internas como externas se definen en la matriz de comunicación:



 Operation & Services	MATRIZ DE COMUNICACIÓN OPERATION & SERVICES					Código: MC-01
						Versión:01
						Fecha: 28-10-21
¿Qué se comunica?	¿Cómo se comunica?	Vía de comunicación	¿Quién lo comunica?	¿Cuándo se comunica?	¿A quién se comunica?	
Estructura Organizacional (política, misión, visión y objetivos)	Reunión general Cartelera Pagina web Correo Electrónico	Físico y Electrónico	Gerente general y jefe de calidad	Según la necesidad Ingreso de personal nuevo	Comunidad en general	
Actualizaciones de procedimientos, registros y normas	Reunión general Cartelera Pagina web Correo Electrónico	Físico y Electrónico	Jefe de cada proceso	Cada vez que se actualice	Personal del respectivo proceso	
Cronograma de actividades de los procesos	Cartelera Correo Electrónico	Físico y Electrónico	Jefe de cada proceso	Según la necesidad	Personal del respectivo proceso	
Cambios y resultados del SG de calidad e inocuidad	Reunión general Correo Electrónico	Físico y Electrónico	Jefe de calidad	Según la necesidad	Comunidad en general	
Rendición de cuentas	Reunión general Correo Electrónico	Físico y Electrónico	Gerente general	Periodicamente	Comunidad en general	
Toma de conciencia	Reunión general Capacitaciones	Físico y Electrónico	Talento humano y Jefe de calidad	Anual	Comunidad en general	
Comunicaciones administrativas	Reunión general Cartelera Correo Electrónico	Físico y Electrónico	Talento humano	Según la necesidad	Comunidad en general	

Identificación de partes interesadas y requisitos CLIO:

Se identifican las partes interesadas de la organización y se define su impacto e influencia en el sistema de gestión de calidad e inocuidad.

No.	CLIENTES Y/O PARTES INTERESADAS	ASPECTO RELEVANTE QUE ESPERAN DEL SERVICIO Y/O DE LA ORGANIZACIÓN	IMPACTO EN EL SGC	INFLUENCIA EN EL SGC
1	Concesiones (Sodexo)	Producto de calidad e inocuidad, propiedades organolépticas, cumplimiento de entregas y pedidos de acuerdo con lo solicitado, buena atención al cliente.	5	1
2	Restaurantes			
3	Cientes (Web)			
4	Accionistas	Rentabilidad	5	5
5	Empleados	Estabilidad laboral	5	4
6	Ganaderos	Cumplimiento de pagos, programación clara y oportuna.	4	2
7	Servicios de sacrificio (Friogan)		4	2
8	Laboratorio de microbiología		2	2
9	Servicios públicos	Pagos oportunos	1	1
10	Proveedor de servicio de fumigación	Cumplimiento de pagos, programación clara y oportuna, disponibilidad de las áreas para llevar a cabo las actividades.	2	2
11	Proveedor de limpieza y desinfección (Spartan)		2	2
12	Proveedor de transporte de alimentos	Cumplimiento de pagos, programación clara y oportuna.	4	2
13	Entidades regulatorias (INVIMA)	Cumplimiento requisitos legales	2	5
IMPACTO			Alto: 5; Bajo: 1	
INFLUENCIA			Alta: 5; Baja: 1	

Adicionalmente se estructura la Matriz CLIO, para definir los requisitos de los clientes, legales, inherentes y los propios de la organización para cumplir con sus procesos.

5.12. Manejo de crisis, preparación y respuesta ante emergencias

Aquellos eventos (emergencias), que pueden afectar la inocuidad del producto, se contemplan en la información documentada del sistema de gestión de la calidad e inocuidad, para el manejo y disposición del producto terminado, en proceso o materia prima se aplicará el procedimiento de Producto No conforme y plan HACCP.

El Gerente General y la alta dirección de la organización, evaluará al menos una vez al año el sistema de gestión de la Inocuidad de los alimentos implementado, en cuanto a su conveniencia, adecuación y mejora, evaluando las oportunidades de mejora y los cambios que sean necesarios, incluyendo la política de Inocuidad.

Con el propósito de asegurar que el Sistema de Gestión de la calidad e Inocuidad de los Alimentos es adecuado, el jefe de calidad tiene la responsabilidad de la programación de las revisiones, la preparación de la agenda a desarrollar, la consolidación de la información a revisar y la notificación a las personas requeridas, enfocando su gestión a la toma de decisiones asociadas con el mejoramiento continuo y la asignación de recursos que aseguren la eficacia del sistema relacionado con los productos, los procesos y la satisfacción del cliente.

La revisión por la dirección se lleva a cabo cada año, donde intervienen el Gerente General, Gerente Administrativo y financiero (Representante de la Alta dirección), Jefe de Calidad, y dueños de proceso que se requieran.

Como información de entrada para la revisión por la dirección se tiene establecido por la compañía:

- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Resultados de auditorías tanto de primera como de segunda y tercera parte.
- Retroalimentación del cliente que incluye encuestas de satisfacción, quejas y cualquier información de carácter externa que se haya tenido con proveedores, contratistas, autoridades legales y reglamentarias, gremios que afectan al sistema de gestión de calidad e inocuidad.
- El desempeño de los procesos y la conformidad del producto que incluye resultados de indicadores análisis de los resultados de las actividades de verificación, desviaciones presentadas a los PCC, y análisis de dichas desviaciones si, se presentaran.
- Circunstancias cambiantes que puedan afectar la inocuidad de los alimentos que corresponde a lo analizado por el comité de inocuidad a todo lo referente a comunicación interna.
- Estado de acciones correctivas que incluye las situaciones de emergencia, accidentes y recuperaciones del mercado.
- Cambios que podrían afectar el sistema de Gestión de la inocuidad de los alimentos que incluye la revisión de los resultados de las actividades de actualización del sistema.
- Recomendaciones para la mejora.

Como resultado de la revisión por la dirección se deben incluir en un acta todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- El aseguramiento de la inocuidad de los alimentos desde la compra de ganado.
- La mejora continua de la eficacia del sistema gestión de la calidad e Inocuidad de los Alimentos.
- La mejora de los productos en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos.
- Revisión de la política de calidad e inocuidad y de objetivos.

5.13 Gestión de los riesgos y oportunidades del SGC:

Se cuentan con la matriz de riesgos y oportunidades descrita en el anexo matriz de riesgos y oportunidades, esta se elaboró con base en los objetivos de calidad e inocuidad y se tiene una valoración del riesgo u oportunidad de acuerdo a las siguientes tablas donde dependiendo la zona de color se debe tomar determinada opción de manejo del riesgo o la oportunidad; así mismo se establecieron los controles correspondientes y se valoró de igual forma el riesgo u oportunidad residual.

RIESGOS					
PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)					
Improbable (2)					
Posible (3)					
Probable (4)					
Casi Seguro (5)					
Zona de riesgo Baja		Asumir el riesgo			
Zona de riesgo Moderada		Asumir el riesgo, Reducir el riesgo			
Zona de riesgo Alta		Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir			
Zona de riesgo Extrema		Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir			

OPORTUNIDADES					
PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Exitoso (5)
Raro (1)					
Improbable (2)					
Posible (3)					
Probable (4)					
Casi Seguro (5)					
Zona de oportunidad Baja		No aprovechar la oportunidad			
Zona de oportunidad Moderada		Estudiar la oportunidad y asumirla.			
Zona de oportunidad Alta		Aprovechar la oportunidad.			
Zona de oportunidad Extrema		Implementar y aprovechar la oportunidad.			

Adicionalmente se establecieron los planes de manejo de esos riesgos y oportunidades donde se definen las acciones a realizar, los responsables de ejecutarlas, la de implementación, que resultado se obtiene de esa ejecución y la evidencia de las mismas. Finalmente se cuenta con el seguimiento y monitoreo de los riesgos y oportunidades donde se determina si hubo o no cumplimiento y el resultado de ese seguimiento al analizar si el nivel del riesgo residual permanece igual o varía y al analizar si se alcanzaron los resultados esperados en la implementación de las oportunidades.

5.14 Gestión De Los Recursos

Humanos

La organización gestiona los recursos en todo lo relacionado con el personal, selección, inducción, formación y competencia provee las herramientas necesarias para los mantenimientos correctivos y preventivos de la infraestructura y vela por que los recursos a su disposición cumplan con las normas técnicas y legales indispensables para el buen funcionamiento.

Infraestructura

REQUISITO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Identificar, proporcionar y mantener las instalaciones necesarias para lograr la conformidad del producto.	Auxiliar de mantenimiento.	Garantizar disponibilidad y preservación de los equipos, obteniendo la mayor eficiencia al menor costo posible	Programa de mantenimiento de equipos e infraestructura
Mantener la infraestructura en buen estado de funcionamiento.	Auxiliar de mantenimiento.	Garantizar el estado de las instalaciones	Cronograma de mantenimiento.
Garantizar que los dispositivos de seguimiento y medición se encuentran en buen estado de funcionamiento y cumple con la función especificada.	Auxiliar de mantenimiento.	Controlar, verificar y mantener el equipo de medición y ensayo, utilizado para demostrar que las medidas de control están en los parámetros definidos y que el producto satisfaga con lo requerimiento del cliente.	Programa de calibración y ajuste de equipos e instrumentos de medición

Ambiente De Trabajo

La compañía proporciona los recursos para establecer y gestionar todos los programas pre-requisitos necesarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, para asegurar un ambiente de trabajo que no afecte la calidad ni la inocuidad del producto terminado.

5.15 Planificación Y Obtención De Productos De Calidad E Inocuos

La compañía planifica y desarrolla los procesos necesarios para la obtención de productos inocuos en los que se establecieron los requisitos del producto, los programas pre-requisitos (PPR), pre requisitos

operacionales (PPR operacionales), diagramas de flujo, plan HACCP, y se proporcionan recursos específicos para el desarrollo del proceso en la obtención de un producto inocuo. Se llevan los registros necesarios para proporcionar evidencia de los procesos de realización y del producto inocuo resultante.

5.16 Programas Pre-Requisitos

Los programas establecidos por la organización básicamente están direccionados al cumplimiento de legislación Decreto resolución 240 de 2013, 2674 de 2013, decreto 60 del 2002 decreto 1500 de 2007, y toda la normatividad legal vigente que aplique para los procesos de la compañía; los cuales ayudan a controlar y reducir la probabilidad de introducir peligros biológicos, químicos y físico al alimento y se diseñaron de acuerdo a las necesidades de la organización y fueron aprobados por el comité de inocuidad por lo que cuentan con la firma del líder del equipo.

5.17 Verificación del sistema de gestión de calidad e inocuidad de los alimentos

Evaluación de los resultados de verificación

El equipo de inocuidad lleva a cabo reuniones periódicas, donde se hace seguimiento y análisis a los registros que evidencian la verificación de las medidas de control establecidas.

El sistema de gestión de calidad cuenta con indicadores de gestión de calidad que permiten la medición de la eficacia del sistema, los cuales se encuentran descritos en el tablero de control de indicadores (Anexo C)

5.18 Toma de conciencia

La mejor forma de lograr generar conciencia en el personal es lograr hacerles entender las implicaciones que trae la existencia de no conformidades, ya sea en los procesos, en los productos finales, en la satisfacción del cliente, ante agentes reguladores, etc. Teniendo en cuenta esta premisa es necesario crear estrategias para el personal donde se fomente la generación de salidas conformes en cada uno de los procesos, para lograr esto se cuentan con las siguientes herramientas:

6. Fichas técnicas de los productos, donde se tienen definidas las especificaciones con las se debe entregar el producto final.
7. Comunicación permanente de los requisitos que debe tener cada producto.
8. Instructivo de inspección de producto terminado y procedimiento para el control de producto no conforme en los cuales se especifica qué se debe hacer en caso de tener productos no conformes.
9. Instructivo claro del manejo de quejas y reclamos en caso de que se obtengan productos no conformes.
10. Retroalimentación periódica al personal involucrado de las no conformidades que se presentan, así como la toma de acciones para evitar la reocurrencia y promover la mejora del proceso.

5.19 Mejora continua.

La alta dirección garantiza que la compañía y el sistema mejoran continuamente, mediante diferentes estrategias como el seguimiento realizado a los indicadores de cada proceso y los asociados a cada objetivo de calidad planteados, dicho seguimiento se hace periódicamente y se toman las acciones necesarias en caso de incumplimiento, las acciones que se toman de las no conformidades detectadas en el desarrollo de los diferentes procesos, en general se evidencia la mejora continua de los procesos cuando se completa el ciclo PHVA en el momento donde se verifican los resultados y se toman acciones para continuar con los procesos como están establecidos o acciones para mejorar o corregir lo que se está haciendo mal.

Adicionalmente la organización fomenta la mejora continua apoyados en el programa de auditorías internas con el que se cuenta actualmente, donde se verifica que todos los procesos del sistema de gestión de calidad e inocuidad estén funcionando acorde a los procedimientos establecidos.

La mejora continua se evidencia de manera general en la revisión por la dirección.

5.20 Actualización del sistema de gestión de calidad e inocuidad.

La dirección asegura la actualización permanente del sistema, mediante el seguimiento a los procesos a los PPR, PC, reuniones del equipo de Inocuidad y revisión del análisis de peligros, realización, ejecución y seguimiento de la revisión por la dirección.

6. ANEXOS

FORMATO	DOCUMENTO

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS
1	Febrero de 2019	Emisión inicial del documento
2	07 de Enero de 2020	Cambio de plantilla del documento, ajustes en el control de la información documentada de acuerdo a la necesidad.



Operation & Services

3	30 de Enero de 2021	Cambio de plantilla
4	28 de noviembre de 2021	Incorporación requisitos ISO 9001:2015