

Manual para la Gestión de la Calidad en Grupos de Productores

Revisión: Borrador

Cambios: Versión original

Lista de distribución:

Nombre

Cargo

Firma

Responsable de la distribución:

Nombre:

Cargo:

Firma:

Fecha:

Manual para la Gestión de la Calidad en Grupos de Productores

Tabla de Contenido

- 1 [Presentación de la organización](#)
 - 1.1 El Grupo de Productores
 - 1.2 Las otras entidades del Grupo
 - 1.3 Las entidades externas al Grupo
- 2 [Gestión del Manual](#)
- 3 [Términos y definiciones](#)
- 4 [Sistema de Gestión de la Calidad](#)
 - 4.1 Requisitos generales
 - 4.2 Requisitos de la documentación
 - 4.2.1 Generalidades
 - 4.2.2 Manual de la calidad
 - 4.2.3 Control de los documentos
 - 4.2.4 Control de los registros
- 5 [Responsabilidad de la dirección](#)
 - 5.1 Compromiso de la dirección
 - 5.2 Enfoque al cliente
 - 5.3 Política de calidad
 - 5.4 Planificación
 - 5.4.1 Objetivos de calidad
 - 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad
 - 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
 - 5.5.1 Responsabilidad y autoridad
 - 5.5.2 Representante de la dirección
 - 5.5.3 Comunicación interna
 - 5.6 Revisión por la dirección
 - 5.6.1 Generalidades
 - 5.6.2 Información para la revisión

- 5.6.3 Resultados de la revisión
- 6 [Gestión de los recursos](#)
- 6.1 Provisión de recursos
- 6.2 Recursos humanos
 - 6.2.1 Generalidades
 - 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambiente de trabajo
- 7 [Gestión de los Reclamos](#)
- 7.1 Sistema de gestión de las reclamaciones
- 7.2 Procesos relacionados con el cliente
 - 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto
 - 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto
 - 7.2.3 Comunicación con el cliente
- 7.3 Opinión y reclamos
 - 7.3.1 Satisfacción del cliente
 - 7.3.2 La consulta de opinión
 - 7.3.3 Los reclamos
- 8 [Auditoria/inspección interna](#)
- 8.1 Auditoria del sistema de calidad
- 8.2 Inspección a productores y fincas
- 8.3 Requisitos exigidos al inspector interno
- 8.4 Sistemas de incumplimiento y de acciones correctivas
- 9 [Trazabilidad y segregación del producto](#)
- 10 [Sanciones](#)
- 11 [Retiro del producto certificado](#)
- 12 [Uso de la marca registrada](#)
- 13 [Subcontratistas](#)
- 14 [Análisis de datos](#)
- 15 [Mejora](#)
- 16 [Post-servicio.](#)

1. Presentación de la organización

1.1 El Grupo de Productores

◆ El Grupo como persona jurídica

El Grupo de Productores es una organización de un conjunto de agricultores con fines de certificación, aunque también puede abordar otros servicios que escapan al alcance de este Manual. Lo conduce un Administrador General que reporta a una Asamblea, aunque éste puede ser convocado directamente por alguno de los integrantes.

El Grupo de Productores es una instancia operativa, encargada de organizar y conducir una vasta plataforma de servicios relacionados con la gestión de la calidad, así como facilitar el servicio a otros por parte de los agricultores organizados que lo integran. Estos servicios los realiza en las propias instalaciones del Grupo de Productores, así como en las fincas que lo componen. Para el planeamiento y control de sus acciones y verificación del cumplimiento de sus fines, dispone de su propia unidad de gestión del sistema de calidad.

En consecuencia, se organiza por unidades y una administración general, de la siguiente manera:

- El Administrador General como representante ejecutivo del Grupo. Se relaciona con los agricultores organizados así como con las entidades de certificación, y otros que sean necesarios en relación con las actividades del Grupo.
- La Unidad de Auditoría Interna. Conducida por un Inspector especialmente preparado para estos fines según es recomendado por las normas de calidad.
- La Unidad Técnico Agropecuaria cuya composición y especialidad depende de las actividades productivas de los agricultores asociados.
- La Unidad de Manipulación del Producto, cuando se realicen tareas de poscosecha en los ámbitos de la finca.
- La Unidad de Gestión del Sistema de la Calidad, orientada a apoyar al Grupo en sus tareas de gestión. Desempeña tareas importantes en la planificación y verificación de la calidad en el total del Grupo de Productores. Según el tamaño del Grupo, desempeña también las funciones de Jefe de la Unidad de Auditoría Interna.
- Los agricultores, propietarios o administradores representantes de las fincas, integrados al Grupo por una relación contractual, y comprometidos al cumplimiento de las normas de Calidad.
- Los subcontratistas, vinculados al Grupo o a los agricultores integrantes, y en la medida que sus actividades estén relacionadas con el sistema de calidad, se comprometen también al cumplimiento de las normas respectivas.

El Grupo de Productores está bajo la responsabilidad de un Administrador General. Igualmente, las unidades tienen un Jefe. El Administrador General del Grupo de Productores, puede ser localizado en:

Dirección:

Teléfonos:

Fax:

Correo electrónico:

◆ **Los productores y las fincas**

Cada productor se relaciona con el Grupo a través de un contrato, el mismo que está al cuidado del Administrador General, y en el cual se consignan datos como: nombre, dirección, ubicación de la finca, lugar de manipulación del producto, compromisos de cumplir con las normas y los procedimientos, así como someterse al sistema de sanciones. También: cultivo/producto que se registra, área de cultivo, fecha de auditoría interna, estado actual respecto a la certificación. Toda esta información se mantiene en registros tanto por el Administrador General como por los productores.

1.2 Las otras entidades del Grupo de Productores

Para garantizar el Sistema de Gestión de Calidad del Grupo de Productores, es necesario involucrar otros agentes. La relación con el Grupo de Productores resulta de la siguiente manera.

- Asesores, especialistas en diferentes temas del Grupo y sus afiliados.
- Laboratorios acreditados, necesarios para medir y dar fe parámetros especificados en las normas..

1.3 Las entidades externas al Grupo de Productores

El Grupo y los productores se relacionan directamente con los clientes que adquieren sus productos, así como con proveedores de servicios e insumos.

La labor del Grupo de Productores también está relacionada con otras instituciones ajenas al Grupo. Pueden ser oficinas públicas o entidades privadas (con o sin fines de lucro).

2. Gestión del Manual

El Manual de la Calidad de el Grupo de Productores ha sido preparado en consistencia con normas internacionales sobre calidad; esto es, para documentar y asegurar la calidad en las labores y resultados del Grupo.

Este Manual, junto con los correspondientes procedimientos, instructivos y registros, brindan la información necesaria para las actividades que se ejecutan, así como proporcionan los elementos apropiados para el control especialmente de aquellas operaciones que afectan la calidad de los trabajos.

Este documento es controlado y mantiene su vigencia bajo la responsabilidad de las siguientes personas.

- Administrador General
- Jefes de las Unidades del Grupo
- Los productores o sus representantes.

Este Manual es evaluado en su integridad cada dos años, pero las secciones o apartados pueden actualizarse cada vez que sea necesario. En el encabezado de cada hoja, se consigna el número de revisión del documento, especificándose con 0 (cero) la versión inicial. El Jefe de Gestión del Sistema de la Calidad tiene la responsabilidad del registro de las evaluaciones y actualizaciones del Manual.

Cada versión de este Manual tiene una distribución controlada por la Jefatura de Gestión del Sistema de la Calidad.

3. Términos y definiciones

Los siguientes términos tienen que ver con la tecnología, procesos y productos del Grupo, y son entendidos según los significados que se indican en lo que sigue.

| | |
|---------------------------------|---|
| Grupo de Productores | Corresponde a la <i>organización</i> según las normas internacionales sobre calidad. |
| Asamblea de Productores | Organismo máximo del Grupo de Productores. |
| Administrador General | Denominación para la jefatura del Grupo de Productores. |
| Unidad | Simplificación para alguna de las secciones de el Grupo de Productores. |
| Jefe | Simplificación para la jefatura de las unidades del Grupo de Productores. |
| Calidad del producto o servicio | Grado en el que un conjunto de características propias del producto o servicio cumple con los requisitos de los clientes o usuarios. |
| Documento | Información y su medio de soporte (papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía, muestra patrón, o una combinación de éstos). |
| Cliente o Usuario | Denominación genérica para la persona natural o jurídica que recibe los productos o servicios del Grupo de Productores. |
| Agricultor | O Productor. Denominación genérica para los integrantes del Grupo de Productores. |
| Finca | Predio o Chacra. Denominación genérica para la unidad de producción vinculada al Grupo de Productores. |
| Cultivo/producto | Etapas relacionadas con los resultados del proceso productivo. |
| Registro | Evidencia de cumplimiento. Se complementa con un documento sustentatorio. |
| Procedimiento | Pasos genéricos o específicos que deben darse para obtener algún propósito. |
| Instructivo | Pasos o actividades detalladas generalmente asignado a un trabajador determinado. Puede presentarse en forma de diagrama u otro gráfico. |
| Calidad de vida | Proceso complejo a través del cual se superan las carencias que impiden al hombre el disfrute de la satisfacción, felicidad e integración social. |

4. Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad de el Grupo de Productores, involucra a todos los procesos y trabajadores del Grupo así como a los recursos asignados. La operación del Sistema está documentada con este Manual, los procedimientos, instructivos y registros, así como los anexos que sean necesarios, en cumplimiento a las normas internacionales sobre calidad. El Manual de la Calidad tiene que ver con el significado (el *qué*) del Sistema. Los procedimientos, tienen que ver con el *cómo*, en términos genéricos. Los instructivos resuelven un *cómo* específico. Y los registros constituyen la *evidencia* que permite la verificación.

Junto con los trabajadores del Grupo de Productores, y sus recursos, son responsables de la gestión de Calidad del Sistema, la Administración General, las Jefaturas, así como los productores organizados.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, se efectúa en consistencia con las normas internacionales sobre calidad, según se expone en lo que sigue.

4.1 Requisitos generales

Los integrantes de la Asamblea de Productores, han tomado y mantienen la decisión de constituir un Grupo de Productores en donde está establecido, documentado, implementado y se mantiene un

GRUPO DE PRODUCTORES:

MC – GP

Manual de la Calidad

Página: 7

Aprobado por:

Fecha:

Revisión:

sistema de gestión de la calidad. Además, trabajar para que continuamente se mejore su efectividad, en consistencia con los estándares internacionales sobre calidad.

En el caso del Grupo de Productores, esta decisión se expresa en cada uno de los procesos asociados con la gestión de calidad.

- Procesos que se desarrollan a nivel de la Asamblea de Productores, especialmente para la fijación de políticas y objetivos de la calidad, asignación de recursos, comunicación de información, verificación del sistema, y de mejoramiento continuo.
- Procesos que se realizan a nivel de la Administración General, en las actividades de conducción del Grupo, gestión de recursos, servicios relacionados con cultivos, animales y productos, y verificación de cumplimiento de normas, políticas, objetivos y metas.
- Procesos que se realizan a nivel de las Jefaturas, en las actividades de conducción de la Unidad, gestión de recursos, servicios relacionados con los cultivos, animales, productos, y verificación de cumplimiento de normas, políticas, objetivos y metas.
- Procesos que se realizan los Productores, en las actividades de conducción de la finca, gestión de recursos, cultivos, animales y productos, y verificación de cumplimiento de normas, políticas objetivos y metas.
- Procesos que realizan los Subcontratistas, en las actividades convenidas con el Grupo y los productores, cumplimiento según corresponda, con las normas y demás documentación del sistema de gestión de la calidad.

Están además los procesos que se conducen en entidades distintas al Grupo de Productores, pero que influyen en el desempeño de esta última, según fue descrito en los apartados 1.2 y 1.3 de este Manual.

4.2 Requisitos de la documentación

◆ 4.2.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad del Grupo de Productores, se documenta a través de:

- La declaración de la política de la calidad y los objetivos de la calidad del Grupo de Productores, con aprobación de la Asamblea y del Administrador General.
- Este Manual de la Calidad.
- Los procedimientos requeridos por los estándares internacionales sobre calidad
- Los procedimientos necesitados para el desempeño en calidad del Grupo de Productores.
- Los instructivos, necesarios para la operación y control de procesos específicos.
- Los registros requeridos por las normas internacionales sobre calidad.
- Los protocolos externos, como las normas internacionales, nacionales y locales empleadas.

Además de este grupo de documentos, se incluye el Programa de la Calidad, preparado por el Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad, con la programación de las actividades y calendarios de informes y auditorías.

El Programa de Calidad es un documento guía de acciones para el Grupo, aprobado por el Jefe respectivo y el Administrador General.

◆ 4.2.2 Manual de la Calidad

○ Sobre el Manual de la Calidad

Este Manual es la expresión documentada de lo que consiste el Sistema de Gestión de la Calidad del Grupo de Productores. Está preparado en armonía con las normas internacionales sobre calidad. Está organizado en secciones.

El Manual sigue la secuencia de procesos que conceptualmente sustenta el Sistema de Gestión de la Calidad:

- La explicación ya realizada del propio Sistema, la organización, los compromisos contractuales, los procesos, y la documentación del mismo.
- Los procesos de gestión del Sistema de la Calidad, al mayor nivel, comprendiendo a la responsabilidad de fijar política y objetivos, identificar los requisitos de los clientes o usuarios, elaborar la planificación de la calidad, la responsabilidad administrativa y las revisiones o auditorías.
- Los procesos en la gestión de los recursos que son asignados para asegurar la calidad de los trabajos, comprendiendo la designación de personal, y las responsabilidades, las instalaciones y equipos, los ambientes de trabajo, la capacitación y entrenamiento.
- Los procesos relativos al manejo de la documentación: el Manual de la Calidad, los procedimientos operativos, las instrucciones de trabajo, los formularios de registro, los protocolos externos.
- Los procesos relativos a la gestión de las reclamaciones: el sistema establecido, la opinión de los clientes, el análisis, la evaluación y las medidas tomadas.
- Los procesos relativos a las auditorías e inspecciones internas: al Sistema de Gestión de la Calidad, a los productores y fincas, los requerimientos a los inspectores, los incumplimientos y las acciones correctivas.
- Los procesos asociados a la trazabilidad: identificación de productos registrados y su seguimiento de la parcela a la manipulación de los mismos.
- Los procesos que involucran el sistema de sanciones, sus registros, la evidencia de acciones correctivas.
- Los procesos para el retiro del producto certificado y sus implicancias.
- Los procesos para el uso de la marca registrada, el cumplimiento de las normas internacionales.
- Los procesos para el cumplimiento de las obligaciones de los subcontratistas y su especificación en los contratos.

○ Procedimientos documentados requeridos por los estándares internacionales sobre calidad

De acuerdo a estos estándares, los procedimientos considerados están asociados a los apartados:

- 2.4.2 Procedimientos para demostrar el control del Grupo de los requisitos de las normas internacionales de Calidad.
- 2.4.3 Procedimientos para poner estos requisitos a disposición de los miembros registrados y del personal clave.

- 2.5.2.i Procedimiento que define el control de los documentos.
- 2.7.2 Procedimiento sobre las reclamaciones: recepción, identificación, investigación, seguimiento y revisión.
- 2.7.3 Procedimiento para garantizar que los clientes tengan acceso a la forma de reclamación.
- 2.7.4 Procedimiento para asegurar que las reclamaciones lleguen al Grupo o a los productores y fincas.
- 2.8.4.i Procedimiento para la gestión de incumplimiento y acciones correctivas.
- 2.8.4.ii Procedimiento para identificar y evaluar los incumplimientos en el Sistema de Calidad u operativos.
- 2.9.2 Procedimiento para identificar los productos y permitir su trazabilidad desde la parcela al sitio de manipulación de producto.
- 2.9.3 Procedimiento para la identificación y trazabilidad de productos desde la recepción en el sitio de manipulación hasta el despacho.
- 2.9.4 Procedimiento para evitar el riesgo de colocación equivocada de etiquetas o mezcla de productos registrados con otros.
- 2.11.1 Procedimiento para gestionar el retiro de productos registrados en caso sea requerido.
- 2.11.2 Procedimiento para identificar la situación ante una retirada de productos registrados.
- 2.11.3 Procedimiento que garantiza su operatividad en cualquier momento.
- 2.11.4 Procedimiento que es puesto a prueba una vez al año cuando menos.
- 2.13.1 Procedimiento para asegurar que los subcontratos se celebran de acuerdo a las normas internacionales.

Se presentan en el documento respectivo, o agrupados en un Manual de Procedimientos.

- **Instrucciones de trabajo**

Preferentemente en forma de diagramas, el Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad del Grupo, elaborará y oportunamente actualizará los instructivos para facilitar el trabajo de los operadores.

- **Registros requeridos por los estándares internacionales sobre calidad**

Estos registros están vinculados con los siguientes apartados.

- 2.1.4 Registros de los productores incluidos en el Grupo de Productores.
- 2.3.2 Registros de las calificaciones y actividades de formación de personal clave.
- 2.5.1.iv Formularios de registro. Posibles de agrupar en un Cuaderno de Registros.
- 2.6.2 Mantenimiento de los registros cuando menos por dos años.
- 2.6.3 Registros auténticos, legibles, archivados, adecuadamente mantenidos, accesibles.
- 2.6.4 Registros on-line o digitales disponibles y con copia de seguridad.
- 2.8.1.iii Registros del plan de auditoria interna, de los resultados y su seguimiento.

- 2.10.4 Registros de sanciones con evidencias de acciones realizadas.
- 2.12.3 Registro de productos certificados, productores, fincas y de quienes usan la marca registrada.
- 2.13.2 Registros para demostrar la competencia de los subcontratistas.

- **Protocolos externos**

El Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad mantendrá actualizada la información de las normas de Calidad aplicables al Grupo.

◆ **4.2.3 Control de los documentos**

→ **4.2.3.1 Propósito**

Los documentos y datos a que se refiere este apartado, son aquellos constituyentes del Sistema de Gestión de la Calidad. El mantenimiento de estos documentos no sólo corresponde a la Jefatura del Sistema de Gestión de la Calidad. Se extiende a todas las unidades, en la medida que los documentos y datos sean pertinentes a cada una de ellas. Se dispondrá de una copia de seguridad de toda documentación relevante.

→ **4.2.3.2 Campo de aplicación**

Aparte de los documentos centrales del Sistema de Gestión de la Calidad, como las normas internacionales sobre calidad, este Manual de la Calidad, los Procedimientos, los Instructivos y los Registros, este apartado alcanza todo tipo de documentos y datos relativos a la calidad, incluyendo el Programa de Calidad. Igualmente comprende a otros documentos importantes para el Sistema de Gestión de la Calidad, como el Plan de Auditorías y el Plan Maestro de Capacitación.

→ **4.2.3.3 Elaboración, aprobación, mantenimiento y emisión de documentos y datos**

- **Elaboración**

Un documento se elabora en la medida que su ausencia puede afectar negativamente a los procesos o servicios proporcionados por el Grupo de Productores. El Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad es responsable de la elaboración de los documentos que competen a las actividades relativas a la calidad, en las Unidades.

- **Aprobación**

Los documentos elaborados por el Grupo de Productores, son aprobados por el Administrador General, para lo cual requiere la supervisión del profesional autorizado de la Jefatura del Sistema de Gestión de la Calidad. Esta supervisión acompaña la evaluación del proceso o servicio.

Al concluir el proceso de aprobación, los documentos reciben un número de control, fecha, y referencia a los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. Permite incluir anotaciones y fechas de sucesivas revisiones.

- **Mantenimiento**

El Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad mantiene los procedimientos, registros y demás documentos anexos correspondientes a la Administración General. Toma en cuenta que:

- Deben ser de fácil acceso para consulta de los trabajadores.
- Los documentos pueden tener distintos formatos y diversas formas físicas.
- Los documentos obsoletos deben ser retirados del sistema de archivos, o contar con una señal que evidencie su obsolescencia. Son útiles como referencia.

- **Emisión**

El Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad mantiene y emite un listado de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. Lo hace a partir de la información de todas las Unidades, las cuales aseguran que toda la documentación actualizada se encuentre en la lista para su utilización. Definen los documentos que serán distribuidos a los trabajadores.

→ **4.2.3.4 Cambios de documentos y datos**

Pueden ser necesarios nuevos documentos, o incluso, la Jefatura del Sistema de Gestión de la Calidad puede efectuar cambios a los existentes. En ambos casos, se requiere de los procesos descritos en el acápite anterior. Los cambios también pueden ser originados por revisiones de los requerimientos de los clientes.

Para reemplazar un documento, se requiere que la Jefatura del Sistema de Gestión de la Calidad asigne un nuevo número de revisión para su inclusión en la lista de documentos.

La nueva versión del documento, identifica las partes cambiadas, a fin de que se conozcan por parte de los trabajadores, los cuales serán notificados, y se proceda a su implementación.

◆ **4.2.4 Control de los registros**

→ **4.2.4.1 Propósito**

Este apartado tiene que ver con el control administrativo de los registros de la calidad. Estos están relacionados con los productos, servicios y procesos del Grupo de Productores. Los **registros** contienen las evidencias de que los procesos y acciones fueron efectuados conforme a los requisitos expresados en los **documentos** del Sistema de Gestión de la Calidad.

Entre los registros a conservar, están los de certificación, medición y pruebas, control de documentos, aspectos inadecuados, auditorías de la calidad, acciones correctivas, revisiones de incumplimientos, entre otros.

→ **4.2.4.2 Campo de aplicación**

El apartado compromete directamente a la Jefatura del Sistema de Gestión de la Calidad, así como al personal designado en la Dirección para integrar el Sistema de Gestión de la Calidad.

→ **4.2.4.3 Conservación de los registros**

Los registros de calidad se mantienen ordenados y son de fácil recuperación. Se preservan de los efectos del tiempo, deterioro o pérdida. El archivo físico o electrónico, el acceso y su disposición, forman parte de esta tarea de conservación de los registros.

→ **4.2.4.4 Disposición de los registros**

Los registros se mantienen por periodos apropiados, tanto en término de la garantía a la cual están referidos, o por necesidad de la auditoría de calidad.

5. Responsabilidad de la dirección

◆ Propósito

Es propósito de este apartado el señalamiento de quienes deben responder por el cumplimiento de los requisitos de las normas internacionales sobre calidad, del Sistema documentado, conformado por este Manual, los procedimientos, los instructivos y los registros, así como la Declaración de Política y Objetivos de Calidad del Grupo de Productores.

Es también propósito de este apartado, el indicar quiénes de la organización asumen la responsabilidad de divulgación de estos requisitos al interior de el Grupo de Productores.

◆ Campo de aplicación

A partir de la documentación del Sistema, la responsabilidad se ejerce sobre los procesos y productos o resultados del Grupo de Productores, y de cada una de sus Secciones. Compromete al Directorio, a la Presidencia, a la Administración General y a los Jefes.

5.1 Compromiso de la dirección

El Sistema de Gestión de la Calidad del Grupo de Productores, es establecido por acuerdo de la Asamblea, y está bajo la dirección del Administrador General. La responsabilidad para su planeamiento, desarrollo e implementación, recae en el Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad. Los Jefes son los responsables de la ejecución de las actividades derivadas del planeamiento de la calidad.

→ 5.1.1 Responsabilidad del Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad

El Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Asume la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de las normas internacionales sobre calidad, Declaración de Política y Objetivos de Calidad, Manual de la Calidad, Procedimientos y Registros, así como anexos que documenten la calidad de los trabajos y productos del Grupo de Productores.
- Prepara, evalúa y ajusta el Programa de la Calidad de el Grupo de Productores.
- Trimestralmente, y en forma especial cada año, revisa el total de la documentación de calidad, y su aplicación.
- Informa periódicamente (cada tres meses) al Administrador General sobre el desarrollo del Programa, y en cualquier momento cuando se requiera en relación con la calidad de trabajos y productos.
- Constituye el nexo con elementos externos a la Administración General, en lo relativo al Sistema de Gestión de la Calidad.

→ 5.1.2 Evaluación por el Administrador General

En relación con el Sistema de Gestión de la Calidad, el Administrador General del Grupo de Productores:

- Difunde la Política y Objetivos de Calidad del Grupo de Productores, según lo establecido por la Asamblea.
- Toma conocimiento y deciden sobre las recomendaciones de los informes del Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad.

- A su criterio, realiza evaluaciones periódicas sobre los productos, servicios y procesos en relación con su calidad, particularmente en lo que consideren puntos críticos de los distintos procesos.
- Igualmente a su criterio, toman decisiones sobre los ajustes que sean necesarios, los cuales se registran para su inclusión en las modificaciones al Programa de Calidad y al propio Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegura la disponibilidad de los recursos.

→ 5.1.3 Conservación de registros

La Jefatura del Sistema de Gestión de la Calidad conserva los registros de auditorías y evaluaciones por una antigüedad de cinco (5) años, incluyendo las anotaciones efectuadas en el proceso de seguimiento.

5.2 Enfoque al cliente o usuario

◆ 5.2.1 Clientes o usuarios

El Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad establece los mecanismos para conocer las necesidades y expectativas de los clientes, y convertirlas en requisitos de productos específicos. Para este efecto, se auxilia de las tareas del Grupo de Productores.

El Grupo de Productores distingue los siguientes tipos de clientes o usuarios:

1. Los agricultores organizados dedicados a las actividades agropecuarias en las fincas asociadas.
2. Sus propios trabajadores, considerados como partes interesadas.
3. Los clientes y consumidores que adquieren los productos con certificación común por el Grupo.

◆ 5.2.2 Otras partes interesadas

Además de los clientes o usuarios, otras personas tienen interés en el Sistema de Gestión de la Calidad, como:

- Los subcontratistas.
- Otras entidades del sector público y privado relacionadas con los productores..

5.3 Política de la calidad

La política de calidad del Grupo de Productores, está enfocada hacia la satisfacción sus clientes y a la búsqueda de una calidad de vida digna de sus integrantes.

La política de calidad es de conocimiento de todo el personal del Grupo, con los cuales los productores adquieren el compromiso de mejoramiento continuo.

5.4 Planificación

◆ 5.4.1 Objetivos de la calidad

Según ha sido aprobado por el Administrador General, el Grupo de Productores tiene como objetivos de calidad:

Objetivo principal

- Asegurar la calidad de los productos y servicios brindados por el Grupo de Productores y sus integrantes, según los términos convenidos entre ellos y con las entidades certificadoras de Calidad.

Objetivos específicos

- Asegurar la calidad de los servicios a través de los cuales el Grupo ejerce su actividad frente a los agricultores, vía el apoyo técnico y los compromisos con terceros
- Asegurar la calidad de los productos del Grupo a través del apoyo para que los agricultores cumplan sus compromisos ante la sociedad, vía la calidad de la producción, la gestión ambiental, las buenas prácticas agrícolas, la inocuidad de los alimentos, la seguridad y salud ocupacional, el bienestar de los animales.
- Mantener un alto nivel técnico y moral de sus trabajadores en todas las áreas, a fin de asegurar una oferta de calidad, vía el entrenamiento, la capacitación, la motivación y la formación.

◆ 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

Esta planificación está bajo la responsabilidad del Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad. Se realiza en las etapas de preparación, implementación, mejoramiento y modificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

→ 5.4.2.1 En la preparación

- Las actividades son iniciadas con la designación de personal de las Unidades, asignados para los trabajos de calidad del Grupo de Productores. Estas personas, junto con la Jefatura del Sistema de Gestión de la Calidad, constituyen el personal del Comité de la Calidad de el Grupo de Productores.
- Con el apoyo del personal del Comité de la Calidad, y la discusión con el personal de el Grupo de Productores, la Jefatura del Sistema de Gestión de la Calidad prepara la Base documental del Sistema de Gestión: la Declaración de Política y Objetivos de Calidad, el Manual de la Calidad, los Procedimientos requeridos por las normas internacionales sobre calidad, otros Procedimientos que el Grupo de Productores necesita, los Instructivos y los Registros requeridos por las mismas normas.
- Esta etapa culmina con la aprobación por el Administrador General de la Base documental del Sistema.

→ 5.4.2.2 En la implementación del Sistema

- Cada Jefe es responsable de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en su respectiva Unidad. Toma en cuenta la Base documental aprobada.
- El Administrador General del Grupo de Productores y el Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad, son los responsables de identificar los controles y equipamiento para asegurar la conformidad de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- El Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad es el responsable de identificar los puntos críticos de verificación, y de tener claros los criterios de aceptación en los distintos procesos del Grupo. Estos puntos, son claves para los procesos de auditoría y revisión.

→ 5.4.2.3 Para el mejoramiento del Sistema

- El Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad, quien conduce las auditorías, está al tanto del cumplimiento de las actividades de prevención y corrección que ayuden al mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad en el Grupo de Productores.
- Igualmente, en las posibilidades de mejoramiento a través de los procesos de post-servicio que conduzcan a la incorporación de nuevos servicios para los clientes, o de mejoramiento de los existentes.

→ 5.4.2.4 Para las modificaciones del Sistema

- El Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad planea las modificaciones de la Base documental a partir de los cambios resultantes de las auditorías, de las actividades de prevención y de las correcciones propuestas. Discute las nuevas versiones con personal del Comité de la Calidad, y con el Grupo de Productores.
- Las modificaciones de la Base documental, requieren de la aprobación del Administrador General del Grupo de Productores.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

○ Propósito

Este apartado tiene como propósito el definir las responsabilidades desde los mayores niveles de decisión del Grupo de Productores en torno al Sistema de Gestión de la Calidad. Estas responsabilidades tienen que ver con el planeamiento, la gestión, y la revisión de los distintos procesos del Sistema. Las responsabilidades se generan a partir de la preferencia que tienen los requisitos de los clientes o usuarios, y por lo tanto, de la necesidad de percibirlos, conocerlos, y traducirlos en productos o servicios específicos.

◆ 5.5.1 Responsabilidad y autoridad

→ 5.5.1.1 Responsabilidad

El Sistema de Gestión de la Calidad se llevará adelante a través del Programa de Calidad del Grupo de Productores, el cual alcanza a todas sus Unidades. Se ha establecido que está bajo la conducción del Administrador General. Asimismo, que el desarrollo y puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad del Grupo de Productores, está bajo la responsabilidad del Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad.

A nivel de Unidades, la responsabilidad en la ejecución del Programa de Calidad le corresponde a cada Jefe. Los Jefes pueden delegar la autoridad de la ejecución del Programa de Calidad, aunque mantendrán la responsabilidad del mismo.

El Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad tiene la responsabilidad de supervisar (seguir y evaluar) el cumplimiento del Programa de la Calidad. Esta supervisión incluye la inspección de las partes, las pruebas, y las técnicas operativas y de registro estadístico.

→ 5.5.1.2 Autoridad

La Jefatura del Sistema de Gestión de la Calidad tiene la autoridad y libertad necesarias para realizar las acciones preventivas, especialmente donde se ha identificado o presume la aparición de problemas.

En consistencia, también puede ejecutar acciones destinadas a la corrección de situaciones indeseables, verificar soluciones o detener acciones que no concuerden con los requisitos de la calidad.

◆ 5.5.2 Representante de la dirección

Con la información de las respectivas Unidades, y a través de la Jefatura del Sistema de Gestión de la Calidad, la Administración General del Grupo de Productores está al tanto de los requisitos de los clientes o usuarios, y los hace conocer a las distintas instancias de el Grupo de Productores.

La Administración General está al tanto de los avances y situación del Sistema de Gestión de la Calidad, y apoya las necesidades de mejoramiento.

◆ 5.5.3 Comunicación interna

Cada Jefe es responsable de una comunicación interna efectiva, lo cual incluye divulgar la información relativa al Sistema de Gestión de la Calidad, y en particular, aquella que enfatiza el enfoque al cliente o usuario. A través de Internet, los trabajadores del Grupo de Productores tienen acceso a la información de interés.

Así, a cada Jefe le corresponde efectuar esta divulgación. Con esta disponibilidad de información, el personal de cada Unidad se reúne periódicamente, principalmente con propósitos de mejoramiento de la calidad de sus trabajos.

5.6 Revisión por la dirección

◆ 5.6.1 Generalidades

→ 5.6.1.1 Alcances de la revisión: la auditoría

La revisión administrativa está directamente relacionada con las auditorías que se realizan en el Grupo de Productores.

En las Unidades, las auditorías comprenden el conocimiento de la política y objetivos de la calidad de la Administración General, su contribución al cumplimiento de esta política y objetivos, el cumplimiento de sus propios objetivos, la documentación de la calidad específica para cada Dirección, las opiniones de los usuarios o clientes, las acciones preventivas y correctivas.

El Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad es responsable de mantener los registros de las actividades de auditoría.

◆ 5.6.2 Información para la revisión

Con apoyo del Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad, el Administrador, examina:

- Los resultados de la auditoría interna.
- Las opiniones y solicitudes de los usuarios o clientes.
- Las acciones correctivas y preventivas.
- Los cambios propuestos que podrían afectar al Sistema.
- Las oportunidades de mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.

◆ **5.6.3 Resultados de la revisión**

Como resultados de los ingresos del apartado previo, y también con apoyo del Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad, el Administrador General, autoriza las acciones que conduzcan a:

- Mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Ampliar, disminuir o cambiar los servicios.
- Atender necesidades de recursos.

6. Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

La Administración General instrumenta los acuerdos sobre la política de calidad del Grupo de Productores, y ha dotado los recursos necesarios para:

- Mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad de el Grupo, así como su efectividad.
- Mantener y mejorar el nivel de competencia de los trabajadores.
- Conservar y mejorar la satisfacción de los clientes o usuarios, así como la eficiencia del Grupo de Productores.
- Mantener y mejorar la infraestructura y el ambiente de trabajo.

6.2 Recursos humanos

La Administración del Grupo de Productores, cumple funciones importantes en relación con el personal.

◆ **6.2.1 Generalidades**

El personal del Comité de la Calidad para el Grupo de Productores es el siguiente.

- El responsable de la puesta en práctica del Sistema de Gestión de la Calidad es el Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad. Asume su responsabilidad con personal propio de la Jefatura del Sistema de Gestión de la Calidad, así como de personal designado en cada una de las otras Unidades de el Grupo de Productores.
- Para las auditorías internas de la calidad, se recurrirá a personal de Unidades distintas a la cual se efectuará la auditoría.

◆ **6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación**

→ **6.2.2.1 Propósito**

El propósito de este apartado es asegurar el futuro del sistema de gestión de la calidad del Grupo de Productores a través de la capacitación y entrenamiento de su personal, que ayuden a elevar su nivel de competencia. Se aspira a programas de capacitación y entrenamiento, tanto de los integrantes del Comité de la Calidad, como de todo el Grupo de Productores.

→ **6.2.2.2 Campo de aplicación**

El Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad es responsable de los programas de capacitación en el campo de la calidad, alcances, implementación, auditoría y resultados.

→ 6.2.2.3 Capacitación programada

El Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad, los Jefes y el Administrador General son los responsables de la formulación de un Plan Maestro de Capacitación. Igualmente, de hacer el seguimiento de cumplimiento, evaluación y reajustes.

6.3 Infraestructura

La Administración General ha asignado las instalaciones y equipamiento necesarios para realizar los trabajos en todas las Unidades. Así mismo, ha dispuesto su constante mantenimiento y actualización.

- Las oficinas que tienen que ver con la atención directa del cliente o usuario, disponen de ambientes adecuados para la recepción, y fácil verificación de las condiciones de contrato.
- Las Unidades cuentan con las facilidades de acceso al campo, según sus necesidades de trabajo.
- Todas las Unidades cuentan con estantería y otro mobiliario para la localización de los documentos de trabajo y facilidad del mismo.
- Todas las Unidades cuentan con estantería para la exhibición, conservación y fácil uso de documentos técnicos relativos a los respectivos trabajos.
- Los Jefes mantienen operativo y actualizado el software para los procesos que utilizan en sus respectivas secciones.

6.4 Ambiente de trabajo

Los ambientes de trabajo están preparados y dispuestos para un acceso, circulación, y manipulación adecuada.

Los clientes o usuarios que recurren a las distintas Unidades, tienen un espacio apropiado de espera y para ser atendidos directamente.

7. Gestión de los Reclamos

7.1 Sistema de gestión de las reclamaciones

Estos procesos relacionan los objetivos de calidad según los requerimientos de productos y servicios y evaluar la satisfacción del cliente o usuario. Ello supone en primer lugar, que hay necesidad de identificar los requisitos, expresar estas necesidades en productos y servicios, y asignar los recursos apropiados. En segundo, relacionarse con el usuario para conocer su opinión y atender sus reclamos.

7.2 Procesos relacionados con el cliente o usuario

Cada Unidad tiene una participación activa en estos procesos según se indicó en el apartado 4.1 de este Manual, y se explica en los Procedimientos respectivos preparados por las propias Unidades.

◆ 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Sin duda que el conocimiento previo de los requisitos solicitados o convenidos por el cliente, reducirá las posibilidades de reclamos futuros. Los clientes o usuarios se relacionan con el Grupo de Productores, principalmente en:

- Al recibir un producto o servicio.
- Al solicitar o requerir un producto o servicio.

→ 7.2.1.1 Al recibir un producto o servicio

Esta relación corresponde a cada Unidad o finca, según los alcances de sus trabajos, y deben contar con los respectivos procedimientos. Está claro que los responsables deben conocer previamente los requisitos formulados y convenidos con el cliente.

Si no ha sido específicamente definido, parte del conocimiento de los requisitos de los clientes, puede conocerse a través de los productos o servicios que solicitan al Grupo, especialmente en los casos en que son recurrentes. Esta situación es informada a la Administración General.

→ 7.2.1.2 Al solicitar un producto o servicio

Esta identificación corresponde también a cada Unidad y productor. Las necesidades y expectativas de los clientes, se expresan de diversa manera:

- Solicitando un producto o servicio que puede ser brindado directamente por el Grupo o los productores.
- Solicitando un producto o servicio que puede ser facilitado por una entidad ajena al Grupo, con acceso a ser facilitado por éste.
- Por solicitar el cumplimiento de un servicio o producto que considera no ha sido atendido oportunamente.

◆ 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

→ 7.2.2.1 Propósito

○ Al convenir un servicio

Este apartado está referido a los requisitos del cliente, convenidos con las Unidades.

- Los compromisos así entendidos, constituyen una fuente importante a través de los cuales el Grupo de Productores conoce los requisitos de los clientes o usuarios, y las obligaciones adquiridas. Los *documentos del compromiso*, incluyen desde la documentación o solicitud verbal, así como las modificaciones si hubiese.

→ 7.2.2.2 Responsabilidades

○ Al atender un servicio solicitado por el cliente

Todas las Unidades de el Grupo de Productores tienen responsabilidad para satisfacer los requisitos del usuario o cliente. Frente a una definición y documentación adecuadas presentada por el cliente y convenida con el Grupo.

- Si ha sido convenida, el Grupo debe aceptar la documentación sometida a reclamo, y registrarla.
- La Administración General debe emitir opinión sobre la pertinencia del reclamo, solucionarlo o efectuar un nuevo convenio si acepta el usuario.

→ 7.2.2.3 Registros

La documentación de los contratos es parte de los registros de calidad. Deben considerar.

- Solicitudes de apoyo de los clientes.
- Archivos de acuerdos o convenios.

- Variaciones y cambios.
- Seguimiento del proceso de atención al cliente.

◆ 7.2.3 Comunicación con el cliente o usuario

En términos generales, los clientes tienen acceso a información del Grupo de Productores a través de Internet, de eventos de divulgación y de cursos de capacitación. En relación con los posibles reclamos, están la encuesta de opinión y los reclamos directamente formulados.

7.3 Opinión y reclamos

◆ 7.3.1 Satisfacción del cliente

La conformidad del cliente en relación con los productos o servicios que recibe del Grupo de Productores, se manifiesta o evidencia de diferente manera:

- La encuesta destinada a indagar sobre la satisfacción de los clientes o usuarios.
- A través de sistemas de formularios, el usuario puede dejar saber su opinión o reclamos, según formatos que tiene a su alcance en cada Unidad.

◆ 7.3.2 La consulta de opinión

La consulta de opinión con propósitos de medir la satisfacción del usuario, tiene los siguientes componentes.

1. Los atributos de la calidad del servicio
Se pregunta cómo califica los siguientes atributos: disponibilidad o tiempo de atención, facilidad en el acceso, cortesía, rapidez, confianza en la atención, confianza en la competencia, fácil comunicación.
2. Expectativa sobre el servicio esperado
Se pregunta sobre lo que esperan en relación con los distintos atributos de la calidad del servicio, así como la importancia que le asignan a cada uno de ellos.
3. Factores que influyen la opinión del usuario
Se pregunta sobre los factores, según corresponda: conveniencia de entrevistas personales, las experiencias con otras entidades, la opinión de otros usuarios, la opinión de sus propios usuarios.
4. Percepción del servicio recibido
Se pregunta al usuario sobre el servicio mismo, calificándolo de bueno, regular o malo.
5. Percepción de la calidad del servicio
En relación con la calidad del servicio que esperaban recibir, se pide al usuario una calificación de bueno, regular o malo.
6. Nivel de satisfacción
En relación con el servicio recibido, se pide que califique su satisfacción, como buena, regular o mala.
7. Cambio de actitud

Se pregunta al usuario, si después del servicio recibido, su opinión sobre la calidad de su proveedor ha variado (en forma positiva o negativa), o si se mantiene.

8. Disposición en el futuro inmediato

Se pregunta al usuario sobre su disposición de seguir utilizando los servicios del Grupo, así como si difundirá los aspectos positivos recibidos.

◆ **7.3.3 Los reclamos**

A través de formatos disponibles en cada Unidad y en la Administración, los clientes podrán expresar sus reclamos. La Jefatura del Sistema de Gestión de la Calidad elaborará un procedimiento diseñando el formato y su registro. El formato permitirá clasificar el reclamo, investigarlo, y hacer un seguimiento y revisión en cualquier momento.

Igualmente, el formato permitirá diferenciar los reclamos dirigidos al trabajo del Grupo, de aquellos que competen a los productores involucrados y las fincas correspondientes.

8. Auditoria/inspección interna

→ Propósito

El apartado involucra principalmente a la Jefatura del Sistema de Gestión de la Calidad en la medida que desempeñe las funciones de Jefe de la Unidad de Auditoria Interna. También compromete a las otras Unidades y a los Productores/Fincas, en razón de que se cumple la regla: documenta lo que haces, haz lo que está documentado, y *verifica* el cumplimiento.

→ Campo de aplicación

La Jefatura del Sistema de Gestión de la Calidad, con apoyo de personal componente del Comité de la Calidad, efectúan las auditorías internas de calidad en los productos, servicios y procesos de las Unidades y de los Productores/Fincas.

Los Jefes de las Unidades y los Productores llevan adelante las acciones correctivas derivadas de estas auditorías, y toman medidas para superar los hallazgos de inconformidad.

→ Auditoria planeada

Le Jefatura del Sistema de Gestión de la Calidad, prepara anualmente un Plan de Auditorías para el Grupo y para los Productores. Estas auditorías se registran, y los hallazgos forman parte de los informes que presenta esta Jefatura ante el Administrador General. Contiene también un sistema de gestión de los informes de inspección.

→ Auditorias no planeadas

La Jefatura del Sistema de Gestión de la Calidad está en potestad de realizar auditorías sin programación, lo cual ocurre por indicación del Administrador General del Grupo de Productores, o por situaciones derivadas de insatisfacción de los clientes.

→ Registros

La Jefatura del Sistema de Gestión de la Calidad conserva los resultados de las auditorías internas, así como el registro de las acciones de corrección.

8.1 Auditoría del sistema de calidad

◆ 8.1.1 Frecuencia de las auditorías

En el Plan de Auditorías se prevé cuando menos una auditoría al año del sistema de gestión de la calidad. Como se indicó, podrán realizarse auditorías no programadas o motivadas por exigencias específicas.

◆ 8.1.2 Calificación e independencia de los auditores internos

→ 8.1.2.1 Calificación

El Administrador General velará porque el auditor interno del sistema cumpla con los requisitos de las normas internacionales de calidad, que indican en resumen lo siguiente.

- Título profesional o estudios en los campos de certificación. Preparación en la normativa. Experiencia en el sector.
- Formación en seguridad de alimentos y en BPA.
- Habilidades de comunicación.

→ 8.1.2.2 Independencia

El Administrador General y el Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad cuidarán que los auditores del sistema tengan la suficiente independencia de cada Unidad auditada.

8.2 Inspección a productores/fincas

◆ 8.2.1 Frecuencia y alcances de la inspección

En el Plan de Auditorías, las inspecciones a los productores/fincas serán cuando menos una vez por año, y en sus alcances se evaluará el cumplimiento del total de las normas de calidad, independientemente de su nivel de exigencia (mayor, menor o recomendación).

También incluye el Plan la necesidad de inspeccionar a todo nuevo miembro del Grupo de Productores, antes de su incorporación al mismo.

◆ 8.2.2 Gestión de los informes

El sistema de gestión de los informes de inspección debe estar contenido en el Plan de Auditorías. Identifica a los responsables de su revisión y emisión de medidas, así como lo necesario para archivar los originales y demás información, la misma que estará disponible para posterior evaluación.

El informe de inspección contendrá cuando menos: identificación del productor/finca, identificación del auditado, fecha, inspector, productos, resultados de la evaluación, detalles de incumplimiento, situación respecto a la norma de calidad.

8.3 Requisitos exigidos al inspector interno

El inspector interno debe cumplir con los requisitos de calificación e independencia que establecen las normas de calidad, según fue indicado en el apartado 8.1.2.

8.4 Sistemas de incumplimientos y de acciones correctivas

◆ 8.4.1 Gestión de incumplimientos

El Grupo dispone de un sistema de manejo de los incumplimientos y de acciones correctivas, incluido dentro del Plan de Auditorías. Incluye la identificación y evaluación de los mismos, así como la gestión de las reclamaciones del sistema de calidad.

◆ 8.4.2 Evaluación de acciones correctivas

El sistema de incumplimientos establece un procedimiento para planificar las acciones, incluyendo la asignación de recursos, plazos y responsables.

9. Trazabilidad y segregación del producto

→ Propósito

El propósito de esta sección es señalar las exigencias para que los productos certificados y vendidos, sean trazables y se pueda seguir su recorrido desde el campo hasta el lugar de uso final. Igualmente, que no se mezclen con productos que no tengan certificación.

→ Campo de aplicación

La sección compromete la participación del Administrador General, del Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad y de los Productores.

→ Sistema de seguimiento

El Grupo cuenta con un procedimiento de trazabilidad que permite:

- Identificar el producto desde la parcela hasta el sitio de manipulación del producto.
- Identificación en el sitio de manipulación, desde la recepción hasta el despacho.
- Previene la mezcla de productos certificados con los que no.
- Previene el riesgo de colocación equivocada de etiquetas.
- Es verificable.

10. Sanciones

→ Propósito

La sección se refiere al sistema de sanciones que el Grupo de Productores dispone para aplicar en forma gradual a los Productores/Fincas que incumplan las normas de calidad. El sistema de sanciones es parte de los compromisos contractuales celebrados entre el Grupo y los Productores.

→ Campo de aplicación

El Administrador General y los Productores son responsables de la aplicación de este sistema.

→ Sistema de sanciones

El sistema de sanciones se basa en el cumplimiento de las normas internacionales, y tiene características como:

- Cumple con los requerimientos de las normas de calidad.
- Son reconocidos en los contratos del Grupo con los Productores.
- Siguen el mecanismo de aplicación gradual: advertencia, suspensión y cancelación.
- Se informa a las instancias de certificación.
- Se mantiene el registro de las sanciones, así como de las acciones correctivas.

11. Retiro de producto certificado

→ Propósito

El propósito principal de este apartado, es señalar aquellos productos o servicios inconformes para asegurarse de que no serán entregados a los clientes. Ello requiere de la identificación, evaluación, documentación, separación y notificación a quienes resulten afectados.

→ Campo de aplicación

El apartado compromete al Administrador General, el Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad, y a los Productores.

→ Sistema de retiro de productos certificados

Todos los productos que no reúnan los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, serán retirados. Se dispone de un procedimiento documentado para hacerlo en forma efectiva, que contiene entre otros:

- La evaluación de las situaciones derivadas de estos retiros.
- Las personas responsables de llevarlos adelante.
- De operatividad verificable.
- Se somete a prueba una vez al año cuando menos, y se registran los resultados.

12. Uso de la marca registrada

→ Propósito

Esta sección está dedicada a proteger el uso adecuado de la marca de certificación expresada en el logotipo, la propia marca y el número de identificación.

→ Campo de aplicación

Los alcances de la sección comprometen al Administrador General, el Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad, los Jefes de las otras Unidades y a los Productores.

→ Sistema de control del uso de la marca registrada

El procedimiento para este control es aplicado a los productos que cuentan con la certificación de calidad. Incluye entre otros aspectos, los siguientes.

- Cumple los requisitos de la certificación.
- Se respetan las condiciones de uso emanadas de la norma.
- Se incluye este control en los compromisos contractuales.

- Se conservan los registros que relacionan los productos, las marcas comerciales y la marca registrada.

13. Subcontratistas

→ Propósito

Este apartado se orienta a velar por la idoneidad de los servicios subcontratados en términos de la calificación de los subcontratistas, y de los compromisos para respetar y cumplir las normas de calidad.

→ Campo de aplicación

El apartado compromete al Administrador General, a los Jefes de Unidades y los Productores.

→ Sistema de subcontratación

El procedimiento que define la subcontratación, tiene los siguientes alcances entre otros.

- Evaluar la competencia de los subcontratistas.
- Asegurarse de que conozcan y cumplan las normas de calidad.
- Incluir estos propósitos en los propios contratos.

14. Análisis de datos

→ Propósito

Este apartado tiene el propósito de incentivar el uso de técnicas estadísticas que ayuden al Administrador General, a los Jefes de Unidades y a los Productores, a fin de mejorar el análisis y la interpretación de los registros, y fundamentar mejor las medidas propuestas.

→ Campo de aplicación

El apartado se refiere particularmente a la identificación y ordenamiento de la información registrada que hacen recomendable el empleo de métodos estadísticos. Estos registros tienen que ver con frecuencia de fallas, mediciones, solicitudes de garantía, reclamos.

→ Registros y responsabilidad

Cada Jefe documenta la identificación de variables susceptibles de ser trabajadas con métodos estadísticos, los propios métodos, y los procesos de análisis.

El Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad tiene acceso a estos registros y procesos.

15. Mejora

→ Propósito

La necesidad de mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, la existencia de productos o servicios no conformes, dan pie a este apartado. El Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad y cada Unidad, así como los Productores, analizan y establecen las causas de los problemas, y toman las medidas correctivas y preventivas necesarias. El propósito del apartado, es actuar sobre los procesos a fin de que las fallas no vuelvan a repetirse.

→ **Campo de aplicación**

El apartado compromete al Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad, así como a los Jefes de las otras Unidades. El primero verifica el cumplimiento de las medidas correctivas o preventivas, y los otros, trabajan sobre los problemas, en términos de:

- Revisión de Política y Objetivos de Calidad.
- Investigación
- Análisis
- Acciones correctivas o preventivas
- Documentación

→ **Documentación y registros**

Los documentos y registros de las acciones correctivas y preventivas, estarán a disposición del Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual se asegura de su cumplimiento

→ **Acciones correctivas**

La acción correctiva depende de la naturaleza de la desviación de la calidad del producto o servicio en relación con las normas de calidad. Si ha existido algún problema previo, la acción correctiva que se tome, conducirá a que tal problema no se vuelva a repetir.

El Jefe del Sistema de Gestión de la Calidad efectúa las acciones de seguimiento.

→ **Acciones preventivas**

Cada Jefe es responsable de documentar las medidas preventivas más significativas de los distintos procesos del Grupo. Lo hace para enfrentar problemas potenciales derivados de los informes de servicio o quejas de los clientes o usuarios. Las acciones preventivas se fundan en las causas de posibles problemas.

16. Post-servicio

→ **Propósito**

Este apartado se refiere a los servicios que demandan los clientes frente a situaciones desfavorables no contempladas en lo convenido con el Grupo.

→ **Campo de aplicación**

Los servicios a que se refiere este apartado resultarán como propuestas provenientes de situaciones no previstas en lo acordado, y evidenciadas con posterioridad.