

**DESCRIPCIÓN GENERAL DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**ISO 9001  
BRC FOOD STANDARD – APPCC  
IFS**

	Responsable	Nombre	Firma	Fecha
<b>Preparación</b>	Coordinación de Calidad	Juan Carlos Adam Mora		
<b>Revisión</b>	Coordinación de Calidad	Juan Carlos Adam Mora		
<b>Aprobación</b>	Dirección	José Juan Felici Moreno		

**CONTENIDO**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>2. OBJETO DEL MANUAL</b> .....	<b>4</b>
<b>3. REFERENCIAS NORMATIVAS</b> .....	<b>5</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....	<b>5</b>
4.1. <i>Comprensión de la organización y de su contexto</i> .....	5
4.2. <i>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</i> .....	5
4.3. <i>Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad</i> .....	5
4.4. <i>Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</i> .....	6
<b>5. LIDERAZGO</b> .....	<b>6</b>
5.1. <i>Liderazgo y compromiso</i> .....	6
5.2. <i>Política de calidad</i> .....	6
5.3. <i>Roles, responsabilidades y autoridades</i> .....	13
<b>6. PLANIFICACIÓN</b> .....	<b>14</b>
6.1. <i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i> .....	14
6.2. <i>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</i> .....	14
6.3. <i>Planificación de los cambios</i> .....	14
<b>7. APOYO</b> .....	<b>15</b>
7.1. <i>Recursos</i> .....	15
7.2. <i>Competencia</i> .....	15

7.3. Toma de conciencia-----	15
7.4. Comunicación-----	15
7.5. Información documentada-----	15
<b>8. OPERACIÓN-----</b>	<b>16</b>
8.1. Planificación y control operacional-----	16
8.2. Requisitos para los productos y servicios-----	16
8.3. Diseño y desarrollo de los productos-----	16
8.4. Control de los procesos y servicios suministrados externamente-----	16
8.5. Producción y provisión del servicio-----	16
8.6. Liberación de los productos y servicios-----	16
8.7. Control de las salidas no conformes-----	16
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO-----</b>	<b>16</b>
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación y control operacional-----	16
9.2. Auditoría interna-----	17
9.3. Revisión por la dirección-----	17
<b>10. MEJORA-----</b>	<b>18</b>
10.1. Generalidades-----	18
10.2. No conformidad y acción correctiva-----	18
10.3. Mejora continua-----	18

## 1. INTRODUCCIÓN

AGRICONSA supone una auténtica novedad en la industria agroalimentaria dentro del sector de Conservas de Frutas y Vegetales y de Elaboración de Zumos Críticos.

Nace del espíritu de cooperación y superación permanente de más de 100.000 agricultores asociados en cooperativas que, desde hace ya mucho tiempo, vienen suministrando productos del campo de primera calidad a los principales mercados nacionales e internacionales.

En AGRICONSA estamos a pie de campo, desarrollando nuevos sistemas de cultivo y nuevas variedades, siguiendo la evolución de cada cosecha, seleccionando las mejores frutas y hortalizas y recolectándolas en su óptimo momento de madurez, para obtener la mejor calidad de nuestros productos envasados.

Al mismo tiempo, nuestra organización cooperativa nos permite tener garantizada la cantidad suficiente de materia prima para asegurar las necesidades de nuestros clientes.

Esta particularidad supone un nuevo concepto de empresa, claramente diferenciador del resto de empresas del sector, ya que nos permite integrar los procesos de producción agrícola, de industrialización y de comercialización, en beneficio de nuestros agricultores asociados y de nuestros clientes.

## 2. OBJETO DEL MANUAL

El presente documento tiene como **objetivo** la descripción del Sistema de Gestión de la Calidad implantado en AGRICONSA al objeto de servir como referencia en su implantación y puesta en práctica en todos los ámbitos de la organización, así como de modelo de actuación a efectos de su comunicación tanto interna (toda la organización) como externa (clientes, proveedores, entidades colaboradoras, etc.).

El objetivo del Sistema de Gestión de la Calidad es el de llevar a cabo de manera eficaz la Gestión de la Calidad en nuestra Empresa, entendiendo por dicha gestión la satisfacción de las necesidades del cliente de una manera tan eficiente y tan rentable como sea posible.

Esto supone la necesidad de mejorar continuamente la gestión y la forma de hacer las cosas. Por ello, nuestro compromiso con la gestión de la calidad es total y permanente.

### 3. REFERENCIAS NORMATIVAS

El Sistema de Gestión de Calidad definido en el presente Manual, toma como referencia las siguientes normas:

- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Norma UNE-EN-ISO 9000:2015. Fundamentos y vocabulario.
- Normativa Legal a que obliga la propia actividad realizada por la empresa.

### 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

#### 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

AGRICONSA analiza las condiciones internas y externas que son pertinentes a la organización y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de sus procesos.

Para la realización de este análisis se tienen en cuenta aquellos factores tanto internos como externos que pueden influir en ella.

Para el análisis del contexto externo se tienen en cuenta aspectos relacionados con el entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico. Y para el estudio del contexto interno se tienen en cuenta cuestiones relativas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.

Dicho estudio se verá reflejado en un DAFO en el que queda constancia de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, que se incluirá en el Informe de Revisión por la Dirección que será revisado anualmente para identificar posibles cambios que se deban considerar.

#### 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Se consideran partes interesadas para nuestra empresa toda persona u organización que puede afectar, ser afectada por, o percibirse como afectada por una decisión o actividad tomada por nuestra organización.

La empresa realizará la identificación de las partes interesadas, así como el análisis de sus expectativas y necesidades que se presentarán en el documento MC-04.

De forma anual, la organización revisará y actualizará, en caso de ser necesario, el contexto de la empresa y las partes interesadas, así como los requisitos pertinentes con el fin de adaptarlo al contexto de la organización. Cualquier cambio quedará argumentado en el Informe de Revisión por la Dirección.

#### 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

El Sistema de Gestión de Calidad y por tanto el contenido del presente Manual, es de aplicación a las siguientes actividades:

FABRICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE CONSERVAS VEGETALES,  
ZUMOS NATURALES Y DERIVADOS

Para la determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad se han tenido en cuenta tanto el contexto de la empresa como los requisitos de las partes interesadas pertinentes, que se especifican en el presente Manual.

Además, también se aplicarán los requisitos del protocolo:

- 📄 BRC FOOD STANDARD - APPCC
- 📄 IFS

#### **4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos**

Para la definición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad se han tenido en cuenta los riesgos existentes en la organización además de los requisitos de los clientes. Todo el sistema está orientado a satisfacer las necesidades de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos, así como a prevenir los riesgos asociados, de forma que se aprovechen las oportunidades y se eviten los resultados no deseados.

La identificación y relación de procesos se realiza en el documento MC-05.

Se ha documentado la información necesaria para la ejecución de los procesos que se considera necesario para garantizar el funcionamiento eficaz de los mismos. Los documentos asociados a los distintos procesos se relacionan en el documento Entradas y Salidas de los Procesos (MC-05).

### **5. LIDERAZGO**

#### **5.1. Liderazgo y compromiso**

La Gerencia de AGRICONSA, asume en primera persona el compromiso y la responsabilidad de velar constantemente por la calidad de los servicios prestados, así como la mejora continua del sistema.

La Gerencia de AGRICONSA, asume el seguimiento y control de la eficacia del Sistema de Calidad, así como cualquier otra acción necesaria al objeto de garantizar la vigencia del sistema implantando y llevar a cabo el seguimiento adecuado del cumplimiento de los requisitos establecidos en el mismo.

#### **5.2. Política de calidad**

La línea general de actuación de la organización en materia de calidad se conoce como Política de Calidad y proporciona el marco de referencia para el establecimiento y revisión de los Objetivos e Indicadores de Calidad.

Una Política de Calidad adecuada y completa debe tener en cuenta diferentes parámetros para poder considerar el concepto de calidad de forma un poco más completa. Son conceptos como:

- La eficiencia
- La innovación
- La seguridad alimentaria

- La gestión ética y responsable
- La gestión del personal y la conciliación de vida laboral y personal
- La consideración del principio de igualdad
- La prevención de riesgos laborales
- El respeto medioambiental

Todos estos conceptos de forma intrincada e interdependiente nos ayudan a obtener y mantener una política de calidad que pueda responder a lo que los clientes, trabajadores y la sociedad en su conjunto, espera de Agriconsa.

### **5.2.1. La Eficiencia**

Los referentes en todas las actuaciones de Agriconsa es el servicio al cliente, la eficacia en el trabajo, la innovación, la mejora continua, el compromiso de todos y el trabajo en equipo.

Puntos clave para mantener y/o aumentar nuestro nivel de eficiencia son:

- Un control de procesos que permita la mejora continua en las fases productivas y en los productos, con el objetivo de incrementar la competitividad y sostenibilidad.
- Respetar la normativa legal vigente y aplicable Integrar de forma efectiva las diferentes áreas de importancia para la gestión: Prevención de Riesgos Laborales, Producción, Formación, Seguridad Alimentaria y Calidad, compromiso con el Medio Ambiente y mejora de costes de productos y procesos.
- Considerar los requisitos de los clientes y consumidores como herramienta básica de trabajo
- Es importante obtener más calidad y productividad, con mayor compromiso con el Medio Ambiente, pero con menos siniestralidad, menor coste y una mayor eficiencia energética.

Unas herramientas útiles para mantener y/o aumentar nuestro nivel de eficiencia son:

- Revisar el sistema, para garantizar el mantenimiento de la Eficiencia, de toda la normativa, y la obtención de los objetivos y metas que la empresa se marque.
- Diseñar y controlar el sistema para evitar, minimizar y prevenir los riesgos operativos de productos y procesos.
- Aumentar la eficiencia en el sistema general de gestión y el proceso productivo por medio de instrumentos efectivos que informen de forma exacta y precisa

- Considerar la eficiencia como elemento clave en cualquier tipo de sistema de la empresa (producción, mantenimiento, etc.).
- Formar e implicar a los trabajadores para:
  - identificar los potenciales riesgos y peligros de sus puestos de trabajo
  - conocer y actuar de forma más efectiva en su labor
  - sensibilizar al trabajador de que es una pieza esencial en la mejora continua y de la eficiencia
  - respetar y conocer la importancia de la seguridad alimentaria

### **5.2.1. La Innovación**

El compromiso con la innovación es un elemento clave desde la fundación, además está presente en la visión y la misión de la empresa, es uno de los valores esenciales y uno de los elementos clave, es, por lo tanto, un referente básico.

Mediante la innovación Agricons pretende:

- mejorar de forma continua los procesos y productos para seguir aumentando la calidad y la satisfacción del cliente.
- desarrollar nuevos productos y/o procesos de forma que incrementen la competitividad.

Para cumplir estas dos premisas es importante:

- Tener un sistema adecuado de control y seguridad que impida la comunicación de información propia de la empresa y/o de los clientes.
- Detectar y prever las potenciales líneas básicas de investigación que ayudarán a desarrollar nuevos productos y/o mejorarán procesos.
- La Innovación de Agricons, debe ser: coherente con la empresa, eficaz, dinámica y flexible, siendo fundamental adelantarse a las necesidades de los clientes y a la evolución y tendencias del mercado.
- Basarse en las necesidades de los consumidores para desarrollar productos y servicios pero siempre respetando los criterios éticos, laborales, sociales y ambientales.
- Cumplir los requisitos externos, como por ejemplo las especificaciones del cliente, la aplicación de normas y legalidad.



### 5.2.2. Seguridad Alimentaria

En una empresa alimentaria no debe olvidarse que la base definitiva sobre la que actuar es el cumplimiento estricto de los principios que aseguren la Seguridad Alimentaria, debe constituirse en el punto que ejerza de eje sobre el que girarán todas las actuaciones, un producto si no es seguro, no debe ser considerado como producto.

La Seguridad Alimentaria no debe estar reñida con la producción de un producto competitivo, nuestra actividad productiva es perfectamente compatible con el diseño, elaboración y venta, de productos seguros para los clientes.

El concepto de seguridad alimentaria es bastante amplio e incluye tanto la seguridad en el proceso productivo (parámetros, medidas higiénicas, etc.) como la seguridad de las instalaciones, accesos, etc., porque la concepción de la seguridad como un todo permitirá ofrecer a nuestros clientes un producto seguro, libre de cualquier peligro o riesgo, ya sea derivado de un problema productivo como de una acción voluntaria, por tanto la empresa mantiene un plan de seguridad que sigue los principios y recomendaciones de Food Defense.

Para tener una Seguridad Alimentaria competente deberemos:

- Cumplir la normativa legal aplicable.
- Tener un Sistema de APPCC presente, activo y vigente en todas las fases relacionadas con la producción. Debe ser un planteamiento global que contemple toda la cadena, desde el inicio del diseño del producto, pasando por la compra de la materia prima, los ingredientes y elementos auxiliares que forman parte del producto, hasta el servicio o entrega al cliente. La política de Seguridad Alimentaria, además de incluir todas las fases, es conveniente que en el análisis de se incluyan todos los peligros.
- Formar a todos los responsables implicados en los procesos que supongan un riesgo para la Seguridad Alimentaria.
- Seguir las indicaciones externas como aquellas derivadas de las, especificaciones de cliente, inspecciones de sanidad y cualquier otra emitida por una entidad solvente y que fundamente sus decisiones.
- Crear un sistema ágil que permita comunicarse rápidamente en las cuestiones relacionadas con la seguridad alimentaria, evitando atrasos y bloqueos burocráticos.
- Cualquier planteamiento que se realice deberá ser lo más claro posible, tener una base científica y ser consensado y aceptado por todos.
- El producto debe ser seguro 100%, en caso de duda, se aplicará el principio de precaución ante la gestión de los riesgos.

- Concienciar a todo el personal de la importancia que tiene elaborar productos seguros para nuestros clientes.
- La política de Seguridad Alimentaria de Agriconsa, debe ser: coherente, eficaz y dinámica. En continua revisión y abierta a la mejora continua, sometida a los diagnósticos más exigentes, tanto internos como externos.
- Revisar y mantener actualizado el Plan de Seguridad, que permitirá ofrecer productos que cumplan con todos los requisitos de nuestros clientes.

### **5.2.3. Gestión ética y responsable**

El compromiso con la Gestión Ética y Responsable es esencial para garantizar la Sostenibilidad de Agriconsa, y por lo tanto, es un referente en todas las actuaciones de la compañía. La Gestión Ética y Responsable se ayuda de una guía de ética empresarial y unos estándares para proveedores que aseguran el respeto a los principios básicos de la gestión ética y responsable.

Agriconsa es consciente de las crecientes preocupaciones éticas, sociales, laborales, medioambientales y de respeto por los derechos humanos y cree firmemente que su actividad industrial es responsable de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones en todas sus dimensiones, por tanto Agriconsa debe:

- Garantizar la identificación y el cumplimiento de la legislación y normativa aplicable.
- Velar por el cumplimiento de la guía de ética empresarial y de los estándares para proveedores.
- Establecer procedimientos para la revisión periódica de la Política de Gestión Ética y Responsable y para aplicar medidas correctoras en caso de incumplimientos.
- Formar y concienciar a los trabajadores sobre la gestión ética y responsable, facilitando la participación de todos ellos de forma sistemática.
- Valorar los aspectos éticos, laborales, sociales y ambientales en la selección y evaluación de proveedores y contratistas, así como en la planificación de nuevos proyectos, actividades, productos y servicios o en la modificación de los ya existentes.

### **5.2.4. Gestión del personal y la conciliación**

Las personas que formamos Agriconsa somos el verdadero motor de nuestra empresa, por lo tanto uno de los elementos a cuidar y defender son los trabajadores, no sólo en su relación laboral con la empresa sino que se debe contemplar también su ámbito privado, de forma que la empresa sea una ayuda y no un lastre para la vida personal.

Hay una serie de actuaciones que facilitarán la vida a nuestros trabajadores:

- Fortalecer la relación que Agriconsa tiene con sus trabajadores, diseñando acciones que fomenten la calidad de empleo.
- Ayudar a encontrar el equilibrio entre el ámbito personal y el profesional para mejorar la eficiencia y la productividad.
- Implementar una política de personal que fomente la permanencia y promoción de los trabajadores, teniendo presente las diferentes necesidades no únicamente laborales sino contemplando el ámbito familiar como un elemento básico en la relación del trabajador con la empresa.
- Tener flexibilidad para dar respuesta a distintas necesidades personales de los trabajadores.
- Fomentar valores, actitudes y conductas adecuadas para regir las relaciones internas y externas con cada uno de nuestros grupos de interés: clientes, personas, proveedores, etc.
- La participación de todos los trabajadores de Agriconsa y su adecuada formación es fundamental.

#### **5.2.5. Igualdad**

La actuación en la defensa de la igualdad es contemplada y reforzada por la empresa, por lo que se considera básico la igualdad de trato y oportunidades, sin discriminar directa o indirectamente por razón de género, raza, religión, opinión o cualquier otra condición y/o circunstancia personal o social, así como impulsar y fomentar medidas para conseguir esta igualdad de oportunidades y no discriminación. Desde las diferentes estructuras directivas se deberá dejar claro que existe una "Tolerancia cero" a actuaciones que supongan cualquier tipo de discriminación ya que esta discriminación derivará en un deterioro del clima laboral, merma de derechos, trato incorrecto, consideración indebida y pérdida de la cordialidad en las relaciones.

Para establecer una política de igualdad efectiva se deberá:

- Fomentar la perspectiva de igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Facilitar la integración de colectivos con riesgo de exclusión social.
- Favorecer el proceso de reflexión sobre los prejuicios y estereotipos existentes y cambiar actitudes que impidan o dificulten la igualdad de condiciones.
- Facilitar la integración de cualquier persona independientemente de sus condiciones personales o sociales.

- Crear las condiciones necesarias para que todas las personas puedan demostrar sus capacidades, talento y habilidades potenciales en el ámbito laboral.
- Respetar y transmitir los valores, actitudes y conductas en los que se materializa esta filosofía de trabajo a todos los trabajadores y que debe regir las relaciones.

### **5.2.6. Prevención de Riesgos Laborales**

Velar por la seguridad y el bienestar de los trabajadores debe ser uno de los principios rectores de la empresa. Agriconsa es consciente de la creciente importancia que la Prevención de Riesgos Laborales tiene hoy en día en la sociedad y en las personas y diseña su actividad de manera que sea perfectamente compatible con la seguridad y salud de sus trabajadores y la mejora de las condiciones de trabajo.

La política de Prevención de Riesgos Laborales de Agriconsa sigue toda la normativa legal aplicable, pero no solo eso sino que también busca la mejora continua de las actividades desarrolladas, con el fin de asegurar la seguridad y salud de los trabajadores.

Las acciones que nos ayudarán a establecer un sistema que realmente vele por la seguridad y el bienestar de los trabajadores son:

- Establecer las instrucciones, procedimientos y/o medidas necesarias para evitar, minimizar y prevenir los riesgos de los puestos de trabajo.
- Contemplar la integración de la prevención en el sistema general de gestión y el proceso productivo.
- Integrar la variable de prevención en la planificación de nuevos proyectos, procesos, productos y servicios o en la modificación de los ya existentes.
- Mantener y revisar el sistema, para garantizar el cumplimiento de la Política de Prevención de Riesgos Laborales, de toda la normativa aplicable, y la consecución de los objetivos y metas que la empresa se plantee.
- Formar e informar a los trabajadores para prevenir los riesgos detectados en sus puestos de trabajo.
- Concienciar y sensibilizar a todos los trabajadores para implantar una cultura preventiva que nos haga mejorar en nuestra gestión.

### **5.2.7. El respeto medioambiental**

El respeto por el medioambiente es el elemento clave para el desarrollo sostenible de Agriconsa, y por lo tanto un eje fundamental en todas las actuaciones.

Agricons conoce los crecientes problemas y riesgos medioambientales y, cree firmemente que su actividad industrial ha de ser perfectamente compatible con la prevención del cambio climático y la protección y conservación el Medio Ambiente en todas sus dimensiones.

Para Agricons es muy importante el cumplimiento de toda la normativa medioambiental aplicable, así como la mejora continua de las actividades desarrolladas con el fin de reducir la huella medioambiental de todas nuestras operaciones.

Y para llevar a la práctica estos fines, Agricons ha establecido las siguientes acciones:

- Vigilar por el cumplimiento de la política Medioambiental, así como para la aplicación de medidas correctoras ante los incumplimientos detectados.
- Diseñar los procesos para prevenir la contaminación y el cambio climático y, cuando ello no sea posible, reducir al mínimo los contaminantes: residuos, emisiones y vertidos.
- Hacer un uso eficiente de la energía, el agua, las materias primas, los envases y los embalajes y el fomento de las prácticas de reducción, reutilización y reciclado de los residuos.
- Revisar las acciones de mejora medioambientales que puedan establecerse en cumplimiento de esta política, dentro del proceso de mejora continua de nuestra actuación con respecto al Medio Ambiente.
- Formar y concienciar a los trabajadores sobre las actuaciones medioambientales, facilitando la participación de todos ellos de forma sistemática.

Como resumen de todo lo expuesto anteriormente se concluye que:

Para cumplir estas directrices es necesario que la plantilla de la empresa trabaje como un equipo unido y motivado en el desarrollo de sus cometidos.

Esta Política de Calidad cuenta con el total apoyo de Gerencia, quien pone a disposición todos los medios materiales y humanos necesarios para conseguir los objetivos perseguidos.

Como elemento clave de nuestra organización, esta Política es difundida y explicada a toda la organización, siendo además revisada periódicamente.

La Política de Calidad queda registrada en el documento POLÍTICA DE LA CALIDAD.

### **5.3. Roles, responsabilidades y autoridades**

Las responsabilidades de los diferentes departamentos y su interrelación se definen en el Manual de Funciones, donde se incluyen las funciones y responsabilidades, la autoridad y las interrelaciones entre estas funciones

Las funciones y responsabilidades de los principales responsables se desarrollan en la información documentada del sistema desarrollados para la documentación de los procesos.

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad se realiza basándonos en el estudio de las oportunidades y riesgos (análisis DAFO) reflejado en el Informe de Revisión por la Dirección. A partir de dicho análisis, así como a partir de las expectativas y necesidades de las partes interesadas reflejadas en MC-04, de forma anual se toman las acciones pertinentes concretadas en el plan de acciones derivadas para abordar los riesgos y oportunidades.

### 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La POLÍTICA DE LA CALIDAD se concreta en la consecución de los Objetivos del Sistema, establecidos en INDICADORES Y OBJETIVOS. Estos objetivos permiten evaluar periódicamente los resultados obtenidos para cada proceso, incluyendo por supuesto la medición de la satisfacción de los clientes de la empresa.

Gracias a estos indicadores, Gerencia es capaz de revisar y detectar:

- El funcionamiento de los procesos
- Resultados que se van obteniendo
- Desviaciones sobre el cumplimiento de los objetivos previstos
- Percepción de los clientes sobre nuestro servicio

Para cada Proceso clave, Gerencia establece:

- Responsable del Proceso
- Indicador que permitirá medir la evolución del proceso
- Cómo calcular el indicador, quién debe medirlo y con qué periodicidad
- Objetivo concreto para cada ejercicio
- Los recursos que serán necesarios.

Los resultados obtenidos son para determinar la consecución de la mejora continua de la calidad, a través de las revisiones periódicas del Sistema de Calidad por Gerencia.

### 6.3. Planificación de los cambios

Los cambios previstos en el Sistema de Gestión de Calidad se realizan de manera planificada dejando constancia de los mismos en el Informe de Revisión por la Dirección

## **7. APOYO**

### **7.1. Recursos**

La Dirección de AGRICONSA aporta todos los recursos necesarios para la correcta implantación del Sistema de Gestión de Calidad, así como para mejorar continuamente el mismo y satisfacer los requisitos de los usuarios de los servicios prestados.

Los conocimientos necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión se desarrollan en la información documentada del sistema asociada al proceso de gestión de los recursos humanos.

Además, AGRICONSA asegura el correcto mantenimiento de la infraestructura adecuada para asegurar la conformidad de los requisitos del servicio que presta.

### **7.2. Competencia**

Uno de los pilares básicos sobre los que se sustenta el Sistema de Gestión de Calidad es la formación y sensibilización de los empleados. Para ello, dispone de un mecanismo establecido para identificar y satisfacer las necesidades en materia de formación del personal que se definen en el P03 Formación y gestión del conocimiento.

### **7.3. Toma de conciencia**

Todo el personal de la organización recibe información sobre la Política de Calidad, objetivos e indicadores de calidad, así como su contribución a la mejora del Sistema de Gestión de Calidad, así como la repercusión de su incumplimiento.

### **7.4. Comunicación**

AGRICONSA cuenta con canales y medios para el establecimiento de una comunicación tanto a nivel interna (toda la organización) como externo (clientes, proveedores, etc.).

Mediante la aplicación de estas vías de comunicación, se garantiza la recepción y documentación de las comunicaciones catalogadas como relevantes, y la manera de realizar y registrar la comunicación al exterior desde nuestra organización.

Los medios utilizados, así como la frecuencia de las comunicaciones, internas y externas, se presentan en el documento Plan de comunicación.

### **7.5. Información documentada**

AGRICONSA ha definido un procedimiento para el seguimiento y control de la documentación del sistema de gestión que queda definida en el P01 Control de la información documentada.

Los procedimientos elaborados para definir todos los procesos relacionados con nuestra actividad, objeto de la certificación, se han desarrollado en el apartado 4.4. de este manual.

Además de estos procedimientos, se han elaborado los formatos apropiados para controlar adecuadamente las actividades descritas en estos procedimientos.

## **8. OPERACIÓN**

### **8.1. Planificación y control operacional**

Se han definido los procedimientos e información documentada necesarios para la correcta planificación y control de los servicios prestados por el personal.

### **8.2. Requisitos para los productos y servicios**

La organización ha definido la documentación necesaria para la determinación de los requisitos del servicio prestado y el producto ofrecido, así como la comprobación de que éstos se ajustan a los requisitos de los clientes.

### **8.3. Diseño y desarrollo de los productos**

AGRICONSA diseña y desarrolla los productos en base a los conocimientos de las necesidades y expectativas identificadas por la organización.

### **8.4. Control de los procesos y servicios suministrados externamente**

AGRICONSA ha definido los procedimientos e información documentada necesaria con el fin de controlar que los servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos definidos (Ej. agencias de transporte, protección contra incendios, etc.)

### **8.5. Producción y provisión del servicio**

De la misma forma, se ha desarrollado documentación relativa a la correcta implementación de los servicios prestados y los productos fabricados, así como al aseguramiento de que éstos se proporcionan bajo condiciones controladas.

### **8.6. Liberación de los productos y servicios**

AGRICONSA dispone de controles de calidad necesarios para asegurarse que se cumplen los requisitos del servicio prestado y de los productos fabricados.

### **8.7. Control de las salidas no conformes**

Se ha definido la sistemática a seguir ante la detección de una no conformidad, de forma que se identifican y controlan de forma ágil y eficiente.

## **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación y control operacional**

Se realiza el seguimiento de la percepción del cliente a través de la realización de encuestas adaptadas al tipo de servicio prestado.

Las conclusiones obtenidas serán tenidas en cuenta como información de entrada para el MC-06 Informe de Revisión por la Dirección de forma anual.



El análisis y medición de los procesos se realiza a través del seguimiento de los indicadores definidos en el Sistema de Gestión de Calidad. El resultado de los mismos es analizado en el Informe de Revisión por la Dirección.

### **9.2. Auditoría interna**

Se ha definido un procedimiento documentado, P04, para la realización de las Auditorías Internas al Sistema de Gestión de Calidad, que también permite identificar posibles puntos de mejora para el Sistema.

### **9.3. Revisión por la dirección**

Con una periodicidad mínima anual, Dirección y el Coordinador de Calidad llevarán a cabo un examen completo del Sistema de Gestión de Calidad implantado, con el fin de revisar su eficacia y detectar posibilidades de mejora.

La información mínima que se revisa es:

1. Conocimiento de la Política de Calidad
2. El seguimiento de las acciones derivadas de las Revisiones por la Dirección anteriores.
3. Cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al sistema de gestión.
  - 3.1. Necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos requisitos legales y otros requisitos
  - 3.2. Riesgos y oportunidades
4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión, incluidas las tendencias relativas a:
  - 4.1. Análisis de la satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas.
  - 4.2. El grado en el que se han desarrollado los objetivos del sistema
  - 4.3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
  - 4.4. Las no conformidades y acciones correctivas
  - 4.5. Los resultados de seguimiento y medición
  - 4.6. Los resultados de las auditorías.
  - 4.7. El desempeño de los proveedores externos.
5. La adecuación de los recursos.
6. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
7. Las oportunidades de mejora.

Los resultados del Informe de Revisión por la Dirección incluirán las decisiones y acciones relacionadas con:

- Oportunidades de mejora

- Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión
- Las necesidades de recursos.

Las observaciones, conclusiones y mejoras propuestas como resultado de las revisiones del Sistema por la Dirección serán documentadas y planificadas en actas de reunión.

## **10. MEJORA**

### **10.1. Generalidades**

El Sistema de Gestión de Calidad de AGRICONSA está orientado a la mejora continua, permitiendo determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

### **10.2. No conformidad y acción correctiva**

Se han definido los procesos e información documentada necesaria para regular las actividades para la correcta aplicación de las mismas cuando se disponga que son necesarias, quedando éstas debidamente documentadas y archivadas.

### **10.3. Mejora continua**

Como principal mecanismo de mejora continua, se define anualmente un programa de objetivos dirigido a la mejora de distintos ámbitos del Sistema de Gestión de la organización y de sus actividades en general, y lleva a cabo una revisión anual, en la que se determinan las necesidades y oportunidades basadas en el análisis de la evaluación de los procesos. Estas conclusiones son consideradas en la planificación del sistema de gestión y por consiguiente en el establecimiento de acciones de mejora continua.