

# **UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA**

## **Ciclo Optativo de Profesionalización en Gestión de Calidad Total y Productividad**



### **Trabajo de Titulación:**

**“PROPUESTA DE UN MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE  
GESTIÓN BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2008, ISO 14001:2004  
Y OHSAS 18001:2007 EN LA EMPRESA CENTRAL DE ALIMENTOS  
PERÚ S.A.C.”**

### **Ejecutores:**

Andrade Arana, Carlos Edgardo

Flores Cabanillas, Kely Jois

### **Asesora:**

Mg. Sc. María Inés Núñez Gorriti

V°B°

**La Molina, 2014**

## **DEDICATORIA**

Con todo mi cariño y amor para mis padres: Carlos Flores Goicochea y Rocío Cabanillas Raygada quienes hicieron todo en la vida para que pudiera lograr mis sueños, a mi adorada abuela Yolanda Goicochea Mora, gracias a tu sabiduría y gran nobleza que influyeron en mí la madurez para lograr todos los objetivos en la vida. A mi hermano Carlos Enrique por darme siempre la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y agradecimiento.

**Kely Jois Flores Cabanillas**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi padre, Edgardo Andrade Febres; esta tesis es el resultado de lo que me has enseñado en la vida, ya que siempre has sido una persona ejemplar, entregado a tu familia y al trabajo. Gracias por tus consejos y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones ni la distancia física que nos separa. Gracias por confiar en mí y darme la oportunidad de culminar esta etapa de mi vida.

A mi madre, Maritza Arana Otárola, por ser la amiga y compañera que me ha ayudado a crecer. Gracias por la paciencia que has tenido para enseñarme, por el amor que me das y por tus cuidados en el tiempo que hemos vivido juntos, por los regaños que me merecía y que no entendía. Gracias por estar al pendiente durante toda esta etapa.

A mis hermanas, Delia Andrade Arana y Salma Andrade Arana; porque son mi razón y compromiso de seguir adelante. Gracias por preocuparse por su hermano mayor. Gracias por compartir sus vidas conmigo. Gracias por motivarme a terminar este trabajo. Siento que están conmigo siempre y sé que este momento es tan especial para ustedes como lo es para mí.

**Carlos Edgardo Andrade Arana.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Un especial agradecimiento a Dios por darme la capacidad, a mis padres, hermano y abuela por darme la fuerza motivadora y apoyo en todo momento.

A nuestra patrocinadora Ing. María Inés Núñez Gorriti quien con su incondicional apoyo y dedicación nos ayudó a empezar y culminar este tan importante objetivo de nuestras vidas.

Al profesor Pedro Quiroz, quien siempre nos brindó su apoyo, mostrando preocupación e interés por nuestro logro profesional.

A Diego More por abrirnos las puertas de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. y permitirnos poner en práctica nuestros conocimientos profesionales.

A nuestro amigo testigo de toda nuestra carrera universitaria Richard Chani, por apoyarnos con tanta paciencia y esmero en los detalles de nuestros trabajos.

A mi buen amigo Carlos Andrade por su amistad, paciencia y comprensión en toda esta etapa.

A Héctor Alva por todo su apoyo y amor incondicional estando físicamente cerca o lejos.

Y por último agradecer a todos los miembros de mi familia y buenos amigos que siempre confiaron y me alentaron en todo el proceso de la elaboración de esta tesina.

### **Kely Jois Flores Cabanillas**

A mi gran amiga y compañera Kely Flores Cabanillas, porque sin el equipo que formamos, no habiéramos logrado esta meta.

Agradezco especialmente a la familia Flores Cabanillas por el apoyo brindado, han sido parte fundamental en la elaboración de este proyecto. Gracias por la calidad humana que me han demostrado con su amistad.

A mi querida y estimada profesora María Inés, por su tiempo y la sabiduría que nos transmitió desde el bosquejo, desarrollo y sustentación del presente trabajo. Muchas gracias por permitirme alcanzar este escalón en mi formación profesional

A Diego More, por su colaboración incondicional en el desarrollo de nuestro trabajo de titulación, por abrirnos las puertas de la empresa que dirige, demostrándonos que siempre podremos contar contigo.

**Carlos Edgardo Andrade Arana.**

# INDICE

I.	RESUMEN	01
II.	INTRODUCCIÓN	02
2.1.	OBJETIVO PRINCIPAL	03
2.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	04
III.	REVISIÓN DE LITERATURA	05
3.1.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	05
3.2.	PROCESO DE INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	05
3.2.1.	Determinación de las necesidades de documentación	05
3.2.2.	Diagnóstico de la situación de la documentación en la organización	06
3.2.3.	Diseño del sistema documental	06
3.2.4.	Elaboración de los documentos	07
3.2.5.	Implementación del sistema documental	07
3.2.6.	Mantenimiento y mejora del sistema documental	07
3.3.	DOCUMENTACIÓN DE LA CALIDAD	08
3.3.1.	Manual del sistema integrado de gestión	08
3.3.2.	Procedimientos	09
3.3.3.	Instrucciones técnicas	09
3.3.4.	Registros y Formatos	10
3.4.	SEGURIDAD DE LOS ALIMENTOS Y PLAN HACCP	10
3.5.	CONCENTRADO DE FRUTA	12
3.6.	COSTOS DE CALIDAD	12
3.6.1.	Definición de costos de calidad	12
3.6.2.	Clasificación de los costos de calidad	12
3.6.2.1.	Costos de prevención	12
3.6.2.2.	Costos de evaluación	13
3.6.2.3.	Costos de fallos	13
3.7.	HERRAMIENTAS DE CALIDAD	14
3.7.1.	Tormenta de ideas	14
3.7.2.	Matriz de Selección Múltiple	14

3.8.	ECONOMIA PERUANA	15
3.9.	GASTO FAMILIAR EN ALIMENTACIÓN	15
3.10.	LA CHICHA MORADA EN LA GASTRONOMÍA PERUANA	15
3.10.1.	Historia de la Chicha Morada	15
3.10.2.	Beneficios de la Chicha Morada	16
3.10.3.	Oportunidad de la chicha morada en la Gastronomía Peruana	16
3.11.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS (GLOSARIO)	18
IV.	MATERIALES Y MÉTODOS	21
4.1.	LUGAR DE EJECUCIÓN	21
4.2.	MATERIALES	21
4.3.	NORMAS Y REFERENCIAS	22
V.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	23
5.1.	ENTREVISTAS CON LA GERENCIA	24
5.2.	VISITA A LA PLANTA Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	24
5.2.1.	Aplicación de Herramientas de Análisis Organizacional	25
5.2.1.1.	Análisis de las Fuerzas Competitivas de Porter	25
5.2.1.2.	Análisis de la Matriz Boston Consulting Group - BCG	25
5.2.1.3.	Análisis de la Matriz FODA	25
5.2.1.4.	Análisis de la Matriz de Evaluación de Factor Externo - EFE	25
5.2.1.5.	Análisis de la Matriz de Evaluación de Factor Interno - EFI	26
5.2.1.6.	Análisis de la Cadena de Valor	26
5.2.2.	Aplicación de Encuestas al Personal Operario	26
5.2.3.	Aplicación de las Listas de Verificación y Encuesta IMECCA al Personal Administrativo	26
5.2.3.1.	Las Listas de Verificación	26
5.2.3.2.	Encuesta para la estimación de los Costos de Calidad – Encuesta IMECCA al Personal Administrativo	29
5.3.	ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	32
5.4.	ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORA	35
5.4.1.	Tormenta de Ideas	35
5.4.2.	Matriz de Selección de problemas	36

VI.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
6.1.	ENTREVISTA CON LA GERENCIA	44
6.2.	VISITA A LA PLANTA Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	50
6.2.1.	Aplicación de Herramientas de Análisis Organizacional	61
6.2.1.1.	Fuerzas Competitivas de Porter	61
6.2.1.2.	Análisis de la Matriz de Crecimiento y Participación del Boston Consulting Group – BCG	64
6.2.1.3.	Análisis de la Matriz FODA	68
6.2.1.4.	Matriz de Evaluación de Factores Externos – EFE	69
6.2.1.5.	Matriz de Evaluación de Factores Internos – EFI	70
6.2.1.6.	Cadena de Valor	71
6.2.2.	Aplicación de Encuestas al Personal Operario	74
6.2.3.	Aplicación de las Listas de Verificación y Encuesta IMECCA al Personal Administrativo	88
6.2.3.1.	Lista de verificación	88
6.2.3.2.	Encuesta para la estimación de los Costos de Calidad – Encuesta IMECCA al Personal Administrativo	98
6.3.	ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	104
6.3.1.	Tormenta de Ideas	104
6.3.2.	Matriz de Selección de problemas	107
6.4.	ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORA	109
VII.	CONCLUSIONES	113
VIII.	RECOMENDACIONES	115
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	117
X.	ANEXOS	121

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Explicación de la puntuación de la lista de verificación	27
Cuadro 2: Zonificación de la calificación de cada requisito	27
Cuadro 3: Nivel de cumplimiento para calificar a la organización respecto a las exigencias de la Norma ISO 9001	28
Cuadro 4: Niveles de cumplimiento para calificar a la organización respecto a las exigencias de las Normas ISO 14001 y OHSAS 18001	28
Cuadro 5: Calificación de la encuesta de estimación de los costos de calidad	29
Cuadro 6: Estimación del porcentaje del costo de calidad con respecto a las ventas brutas según el puntaje obtenido.	30
Cuadro 7: Interpretación del puntaje total obtenido en la encuesta de estimación de los costos de calidad.	31
Cuadro 8: Resumen del análisis y diagnóstico sobre los Aspectos Generales en CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	32
Cuadro 9: Resumen del análisis y diagnóstico sobre los Aspectos Organizacionales en CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	33
Cuadro 10: Resumen del análisis y diagnóstico sobre los Aspectos de Calidad en CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	34
Cuadro 11: Escala de valores para la etapa de multivotación	35
Cuadro 12: Niveles de Valoración para el tiempo estimado	36
Cuadro 13: Niveles de Valoración para la inversión estimada	36
Cuadro 14: Niveles de valoración para la incidencia sobre el producto	37
Cuadro 15: Niveles de valoración para la incidencia sobre el cliente	37
Cuadro 16: Niveles de valoración para la resistencia del personal al cambio	38
Cuadro 17: Resumen de los resultados de Aspectos Generales de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	39
Cuadro 18: Resumen de los resultados de Aspectos Organizacionales de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	40
Cuadro 19: Resumen de los resultados sobre los Aspectos de Calidad en CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	41
Cuadro 20: Clasificación de Empresa según ventas anuales	43
Cuadro 21: Valores de la Unidad Impositiva Tributaria – UIT	43

Cuadro 22: Cuadro comparativo de tipo de empresa según ventas anuales en el 2013 y 2014	43
Cuadro 23: Ventas Anuales de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	44
Cuadro 24: Resumen de Ventas 2013	47
Cuadro 25: Medidas de control en la producción de concentrado de fruta en la empresa CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	58
Cuadro 26: Producción de concentrado de fruta en Marzo de 2014	63
Cuadro 27: Matriz FODA	66
Cuadro 28: Matriz de Evaluación de Factores Externos - EFE	67
Cuadro 29: Matriz de Evaluación de Factores Internos - EFI	68
Cuadro 30: Resultados de la aplicación de la Lista de Verificación Cuantitativa en base a la ISO 14001:2004	86
Cuadro 31: Nivel de cumplimiento para calificar a Central de Alimentos Perú S.A.C. respecto a las exigencias de la Norma ISO 14001:2004	88
Cuadro 32: Resultados de la aplicación de la Lista de Verificación Cuantitativa en base a la ISO 14001:2004	90
Cuadro 33: Niveles de cumplimiento para calificar a Central de Alimentos Perú S.A.C. respecto a las exigencias de la Norma ISO 14001:2004	91
Cuadro 34: Resultados de la aplicación de la Lista de Verificación Cuantitativa en base a OSHAS 18001:2007	92
Cuadro 35: Nivel de cumplimiento para calificar a Central de Alimentos Perú S.A.C. respecto a las exigencias de las OSHAS 18001:2007	93
Cuadro 36: Representación de cada aspecto del Cuestionario IMECCA	94
Cuadro 37: Interpretación según puntaje obtenido	97
Cuadro 38: Calificación según el estilo de gestión de los costos de calidad de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	98
Cuadro 39: Montos y porcentajes de los costos de calidad por rubro	99
Cuadro 40: Listado de Problemas	100
Cuadro 41: Selección de los problemas de mayor magnitud	101
Cuadro 42. Deficiencias más importantes de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	102
Cuadro 43: Resultados de la Matriz de Selección de Problemas en Central de Alimentos S.A.C.	103



Cuadro 44: Resumen de propuestas de mejora sobre Aspectos Generales,  
Organizacionales y de Calidad

104

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organización jerárquica de la documentación de la calidad	09
Figura 2: Porcentaje de “lo que más gusta de Lima a los limeños” según Ipsos – Apoyo 2012	17
Figura 3: Porcentaje de “tipos de comida preferida a nivel nacional” según Arellano Marketing	18
Figura 4: Secuencia de actividades para el desarrollo del trabajo de investigación	23
Figura 5: Porcentaje de Ventas Anuales por cliente de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	45
Figura 6: Ventas Anuales (S/.) registradas por clientes de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	46
Figura 7: Plano de Ubicación de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	48
Figura 8: Distribución espacial de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	50
Figura 9: Lay - Out de la línea de producción de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	51
Figura 10: Presentación de los concentrados de fruta de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	53
Figura 11: Diagrama de flujo de producción de concentrado de chicha morada por Bach	54
Figura 12: Arbol de Decisión	57
Figura 13: Las cinco Fuerzas Competitivas de Porter en CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	59
Figura 14: Matriz BCG aplicada a CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	63
Figura 15: Cadena de Valor de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	69
Figura 16: Aplicación de encuestas al personal operario	73
Figura 17: Resultados porcentuales de la pregunta N° 1 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	74
Figura 18: Resultados porcentuales de la pregunta N° 2 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	75
Figura 19: Resultados porcentuales de la pregunta N° 3 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	76
Figura 20: Resultados porcentuales de la pregunta N° 77 de Encuesta aplicada a	

operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	77
Figura 21: Resultados porcentuales de la pregunta N° 5 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	78
Figura 22: Resultados porcentuales de la pregunta N° 6 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	79
Figura 23: Resultados porcentuales de la pregunta N° 7 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	80
Figura 24: Resultados porcentuales de la pregunta N° 8 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	81
Figura 25: Resultados porcentuales de la pregunta N° 9 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	82
Figura 26: Resultados porcentuales de la pregunta N° 10 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	83
Figura 27: Resultados porcentuales de la pregunta N° 11 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	84
Figura 28: Resultados porcentuales de la pregunta N° 12 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	85
Figura 29: Porcentaje de Representación de cada aspecto del Cuestionario IMECCA	95

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario al Personal Operario	122
Anexo 2: Lista de verificación de la norma ISO 9001:2008	124
Anexo 3: Lista de Verificación de La Norma ISO 14001:2004	136
Anexo 4: Lista de Verificación de la Norma ISO 18001:2007	145
Anexo 5: Cuestionario de Estimación de Costes de Calidad	153
Anexo 6: Manual de Organización y Funciones– MOF	157
Anexo 7: Manual de Sistemas Integrados de Gestión basado en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.	181
Anexo 8: Procedimientos del Manual de Sistemas Integrados de Gestión basado en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007	206

## **I. RESUMEN**

El presente trabajo de investigación no experimental se desarrolló en la empresa CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. la cual se dedica a la producción y comercialización de concentrados de fruta desde junio del 2011. El objetivo principal del trabajo fue elaborar una propuesta de mejora para la empresa CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. basada en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007; y establecer procedimientos para mejorar las prácticas en sus operaciones, reflejadas en un Manual de Sistemas Integrados de Gestión. De esta manera se busca aumentar significativamente la rentabilidad de la empresa.

La metodología utilizada fue la siguiente: Entrevista con la gerencia; visita a la planta y recolección de información; aplicación de herramientas de análisis organizacional; aplicación de encuestas al personal operario; aplicación de las listas de verificación basadas en las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, y la encuesta IMECCA al personal administrativo; análisis y diagnóstico de la empresa; y finalmente la elaboración de la propuesta de mejora.

Entre los resultados principales fueron: La empresa CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. carece de una estructura organizacional y tampoco existe declaración de su misión y visión; enfrenta un alto poder de negociación de proveedores y una alta competencia de productos sustitutos; de las tres listas de verificación aplicadas se observa que carece de una política integrada definida y que su sistema de gestión requiere de mejoras y acciones correctivas inmediatas.

La propuesta realizada consistió en elaborar una política integrada, plantear un Manual de Sistemas Integrados de Gestión basado en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 y sus procedimientos.

## II. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el creciente nivel de exigencia del mercado, de la legislación y reglamentación vigente y el aumento de la competitividad, han originado en el entorno empresarial la necesidad de contemplar e incorporar a su gestión criterios de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, que les permitan establecer elementos diferenciadores respecto a su competencia (ICCE, 2013). Es conveniente resaltar que la calidad del producto ya no es una opción sino una necesidad de supervivencia para las empresas de cualquier tamaño, quienes buscan satisfacer aquellos requerimientos del cliente, incluidas sus expectativas ambientalistas y de responsabilidad laboral (Berlinches, 2002; Gutiérrez, 1995 y Santos et al., 2009).

En CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.; se observó que es necesaria la elaboración de un Manual de Sistemas Integrados de Gestión basado en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007; el cual servirá como guía de todas las actividades que realiza la organización, buscando de este modo adquirir una ventaja competitiva, que le ayudará a consolidarse como la mejor empresa productora y comercializadora de concentrados de fruta de Lima Metropolitana.

En el capítulo III, se detalla la revisión bibliográfica necesaria para ubicar al lector en el contexto de los concentrados de fruta, mercado actual, y proyecciones de crecimiento de la empresa en estudio.

En el capítulo IV, se describen los materiales y métodos utilizados durante el desarrollo de la investigación, en el cual se destaca el uso de las normas de referencia y de la bibliografía descrita en el presente documento.

En el capítulo V se describe la metodología a seguir, las actividades realizadas para conocerla situación general de la organización, la aplicación de herramientas organizacionales (fuerzas competitivas de Porter, matriz BCG, matriz FODA, matriz EFE, matriz EFI y cadena de valor); y aplicación de herramientas de calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional (Encuestas al personal operario, Listas de verificación y Encuesta IMECCA).

Luego, en el capítulo VI se detallan los resultados encontrados con base en el análisis realizado; en cuanto a los aspectos generales de la empresa, se observó que CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. carece de una estructura organizacional definida, así como tampoco cuenta con una declaración de su misión y visión; analizando los aspectos organizacionales, es preocupante el alto poder de negociación de los proveedores, así como también, la gran variedad de productos sustitutos en el mercado de refrescos; luego de la aplicación de las herramientas de calidad; se pudo llegar a la conclusión, que CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. requiere de mejoras y toma de acciones correctivas inmediatas, para ello es necesario el planteamiento de: una Política Integrada; elaboración de un Manual de Sistemas Integrados de Gestión en calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional con sus respectivos procedimientos de gestión, que regule su funcionamiento y desarrollo de sus actividades.

En el capítulo VII, se presentan las conclusiones obtenidas de la revisión de los aspectos generales, aspectos organizacionales y aspectos de calidad.

Finalmente, en el capítulo VIII, se presentan las recomendaciones para revertir los resultados encontrados, y proponer un Manual de Sistemas Integrados de Gestión basado en las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

## **2.1. OBJETIVO PRINCIPAL**

“Elaborar una propuesta de mejora para la empresa CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. basada en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS

18001:2007; y establecer procedimientos para mejorar las prácticas actuales en las operaciones de la empresa reflejadas en un Manual de Sistemas Integrados de Gestión.”

## **2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar las condiciones iniciales generales y puntos críticos que se presentan en la empresa CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.,
- Definir las condiciones actuales y puntos críticos en la gestión organizacional de la empresa CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.
- Realizar un estudio de la situación de la empresa respecto a las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007 y realizar la actualización correspondiente en caso sea necesario.



### **III. REVISIÓN DE LITERATURA**

#### **3.1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

El Sistema Integrado de Gestión es el conjunto de la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política de la empresa (Fundación Labein, 1998).

Según Tor (2013) un sistema integrado de gestión busca conseguir:

- La mejora de productos y servicios y la satisfacción del cliente.
- La protección medioambiental contra la contaminación y los desechos.
- La seguridad y salud en los puestos de trabajo, productos y servicios.

#### **3.2. PROCESO DE INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN**

Según Abril et al. (2006) la implantación del sistema de documentación de la calidad supone de seis etapas:

##### **3.2.1. Determinación de las necesidades de documentación**

Esta determinación se hace tanto en función de las recomendaciones del modelo de gestión de la calidad que la organización se propone implantar, como de las regulaciones específicas de su sector de actuación, cuando existan.

### **3.2.2. Diagnóstico de la situación de la documentación en la organización**

Para conocer la situación de la documentación en la organización debemos realizar una comparación de lo que existe actualmente con las necesidades determinadas en la etapa anterior. Se aplicara diferentes técnicas como la observación, la entrevista y la revisión de documentos con las que podremos determinar la existencia o no de los documentos, en qué medida cumplen con los requisitos establecidos para la documentación y si están siendo utilizados adecuadamente. El diagnostico debe presentarse a la Alta Dirección.

### **3.2.3. Diseño del sistema documental**

Se establecen todos los elementos necesarios para la elaboración del sistema documental. Las principales actividades a desarrollar son las de definir la jerarquía de la documentación (se utiliza el criterio de la pirámide)y la autoridad y responsabilidad para la elaboración de la documentación a cada nivel.

La elaboración de la documentación supondrá una excelente oportunidad para involucrar a todo el personal en el sistema de gestión de la calidad, por lo que debe ser desplegada por toda la organización de acuerdo con los niveles jerárquicos y la estructura organizativa existente. El manual de calidad debe ser elaborado por un grupo de personas, dirigidas por un representante de la Alta Dirección, pertenecientes a las diferentes áreas de la organización. Los procesos generales deben ser elaborados por personal de los mandos intermedios y los procedimientos específicos, especificaciones, registros, etc., por el personal que los utilizara posteriormente.

La estructura y formato del manual de calidad contara con estos elementos: título, resumen ejecutivo, tabla de contenido, descripción de la organización, alcance, términos y definiciones y el sistema de gestión de la calidad (responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, materialización de las actividades de la organización y medición, análisis y mejora).

El formato del manual debe tener en cuenta el cumplimiento de los requisitos establecidos para la documentación y facilitar su consulta y actualización. En esta tarea se debe organizar el flujo de la documentación de forma que se garantice que los documentos estén en el lugar requerido de manera oportuna y que la información sea accesible a las personas autorizadas.

#### **3.2.4. Elaboración de los documentos**

La organización deberá elaborar, revisar y aprobar todos los documentos a cada nivel. El primer paso será capacitar al personal implicado en la preparación de la documentación, que constara del manual de calidad, los procedimientos generales y específicos, así como toda la demás documentación que sea necesaria para el sistema de gestión de la calidad.

#### **3.2.5. Implantación del sistema Documental**

En esta etapa se distribuirá la documentación a todos los implicados y se capacitará al personal para su utilización de acuerdo con el plan y cronograma previamente definidos.

#### **3.2.6. Mantenimiento y mejora del Sistema Documental**

Se desarrollarán de forma continua a partir del momento en que el sistema de documentación este implantado. Se trata de mantener la adecuación del sistema a las necesidades de la organización.

Para lograr este objetivo la organización debe realizar auditorías internas con el fin de identificar oportunidades de mejora e implementar las correspondientes acciones correctivas y/o preventivas, de forma que se eliminen las no conformidades encontradas.

### 3.3. DOCUMENTACIÓN DE LA CALIDAD

La documentación es el soporte del sistema de gestión de la calidad, pues en ella residen las formas de operar de la organización, así como toda la información que permite el desarrollo de los procesos y la toma de decisiones. La elaboración del sistema de documentación debe ir bastante más allá que la simple redacción de un manual de calidad o de procedimientos, y garantizar que este pese a ser una herramienta eficaz para la administración de los procesos. (Abril et al., 2006).

La organización jerárquica de estos documentos se puede resumir en la Figura 1.



**Figura 1: Organización jerárquica de la documentación de la calidad.**

#### 3.3.1. Manual del Sistema Integrado de Gestión

Según Abril et al. (2006) define por un lado el conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos genéricos que una organización establece para llevar a cabo la gestión de la calidad denominada Manuales de

Aseguramiento de la Calidad. El manual de calidad nos dice ¿Qué? y ¿Quién? En él se describen la política de calidad de la empresa, la estructura organizacional, la misión de todo elemento involucrado en el logro de la calidad, etc. El fin del mismo se puede resumir en varios puntos:

- Única referencia oficial.
- Unifica comportamientos decisionales y operativos.
- Clasifica la estructura de responsabilidades.
- Independiza el resultado de las actividades de la habilidad.
- Es un instrumento para la formación y la planificación de la calidad.
- Es la base de referencia para auditar el sistema de calidad.

### **3.3.2. Procedimientos**

Define específicamente todos los procedimientos que aseguren la calidad del producto final, nos dice ¿Cómo? y ¿Cuándo? (Abril et al., 2006).

El manual de procedimientos sintetiza de forma clara, precisa y sin ambigüedades los procedimientos operativos, donde se refleja de modo detallado la forma de actuación y de responsabilidad de todo miembro de la organización dentro del marco del sistema de calidad de la empresa y dependiendo del grado de implicación en la consecución de la calidad del producto final (Abril et al., 2006).

### **3.3.3. Instrucciones Técnicas**

El propósito de las instrucciones técnicas es suministrar una descripción detallada de cómo se debe realizar una operación o actividad específica. Estos documentos pueden

ser de varios tipos, modelos, dibujos, cuadros, diagramas de flujo, o muestras de manufactura. Las instrucciones técnicas, también llamadas instrucciones de trabajo, son documentos donde se recogen con detalle “cómo” se realiza cierta operación, a diferencia de los procedimientos documentados, en los que se indica “qué” es lo que se hace, quiénes son los responsables, etc.

### **3.3.4. Registros y Formatos**

El registro es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Tienen gran importancia, ya que son, en ocasiones, la única fuente de la que se dispone para asegurar que un determinado trabajo se ha realizado correctamente (ISO 9000:2005).

El formato es un documento usado para registrar los datos, como resultado de una verificación o control, convirtiéndose en un registro cuando los datos son introducidos (ISO 9000:2005).

## **3.4. SEGURIDAD DE LOS ALIMENTOS Y PLAN HACCP**

El Plan HACCP se trata de una gestión encaminada a identificar los riesgos significativos con relación a la seguridad alimentaria, específicos de un producto alimenticio, así como a evaluar y establecer las medidas preventivas que permitan controlarlos (Hyginov, 2000). El HACCP debe considerarse como un sistema de calidad, una práctica razonada, organizada y sistemática, dirigido a proporcionar la confianza necesaria de que un producto alimenticio satisfará las exigencias de seguridad y salubridad esperadas (García, 1999).

El HACCP es un sistema que consta de siete principios básicos que esbozan como establecer, implementar y mantener un plan HACCP para el proceso sometido a estudio. Dichos principios gozan de reconocimiento internacional y han sido publicados de modo detallado por la comisión del Codex Alimentarius (Mortimore y Wallace, 2001).

Según Mortimore y Wallace, los siete principios son:

1. Realizar un análisis de riesgos: Preparar una lista con las etapas del proceso, identificar donde pueden aparecer riesgos significativos y describir las medidas del control.
2. Identificar los puntos críticos de control (PCC): Una vez descrito todos los peligros y sus medidas preventivas, el equipo HACCP establece cuales son los puntos de control que son críticos a la hora de garantizar la seguridad del producto.
3. Establecer los límites críticos: De las medidas preventivas asociadas con cada punto crítico de control identificado. Los límites críticos marcan la diferencia entre producto seguro o inseguro en los puntos críticos de control.
4. Establecer un sistema de vigilancia en los puntos críticos de control: El equipo HACCP tiene que especificar los requisitos de la vigilancia para gestionar los puntos críticos de control dentro de sus límites críticos. Esto conlleva a la definición de las acciones de vigilancia junto con la frecuencia de la misma y establecer quién es el responsable.
5. Establecer las acciones correctoras a realizar cuando el sistema de vigilancia detecta que un punto crítico de control no se encuentra bajo control: Es necesario especificar las acciones correctoras y quién es el responsable de llevarlas a cabo.
6. Establecer el procedimiento de verificación encaminado a confirmar que el sistema HACCP funciona correctamente: Se deben desarrollar los procedimientos de verificación para mantener el sistema HACCP y garantizar que sigue funcionando eficazmente.
7. Crear el sistema de documentación relativo a todos los procedimientos y registros apropiados para estos principios y su aplicación: Hay que guardar los registros que demuestran que el HACCP funciona de modo controlado y que se tomaron las acciones correctoras en caso de cualquier desviación fuera de los límites críticos.

### **3.5. CONCENTRADO DE FRUTA**

Los concentrados de fruta contienen por lo menos 25% de pulpa de fruta mezclada con almíbar y deben ser diluidos en agua al gusto. Necesitan preservantes, porque se utilizan varias veces por un largo periodo. (ITDG-PERÚ, 1998).

### **3.6. COSTOS DE CALIDAD**

#### **3.6.1. Definición de Costos de Calidad**

Los términos costos de la calidad, costos de la mala calidad y costos por la falta de calidad se emplean indistintamente para describir los costos asociados con la generación de productos o servicios de calidad. Se considera que los costos de la calidad son todos aquellos en que incurre una compañía para garantizar que la calidad del producto o servicio es perfecta. Los costos de la calidad constituyen la parte de los costos operativos resultantes de generar un producto o servicio que no cumple las normas de desempeño. Además, se consideran costos de la calidad todos aquellos en que se incurre al tratar de evitar la falta de calidad. (Summers, 2006).

#### **3.6.2. Clasificación de los Costos de Calidad**

Campanella (1992) divide los costos de calidad en las categorías de costos de prevención, evaluación y fallos. Los costos de fallos se subdividen en costos de fallos internos y externos.

##### **3.6.2.1. Costos de Prevención**

Los costos de prevención son aquellos en que incurre la compañía cuando realiza actividades diseñadas para evitar la mala calidad en sus productos o servicios. Los costos de prevención suelen considerarse costos de primera instancia, diseñados para garantizar



que la creación del producto o servicio toma en cuenta los requerimientos del cliente. (Summers, 2006).

Algunos de los costos más significativos son: Costes derivados del departamento de calidad: formación y adiestramiento del personal en temas de calidad, equipamiento, consultores externos, mantenimiento preventivo: personal encargado; ingeniería y revisión de diseño del producto o servicio; revisión, orientación y evaluación de proveedores, así como del proceso de aprovisionamiento y las instalaciones correspondientes; otros costes de tipo administrativo, de gestión, financieros, de estudios de mercado, de estudio de causas y fallos, de manuales de calidad, revisiones de los procesos de fabricación y comercialización, programas cero defectos, etc. (Cuatrecasas, 1999).

### **3.6.2.2. Costos de Evaluación**

Los costos de evaluación son aquellos en que se incurre al evaluar el producto (durante su fabricación) o el servicio (durante la prestación del mismo) para determinar si – en el estado en que se encuentre, acabado o no – es capaz de satisfacer los requerimientos establecidos por el cliente. (Summers, 2006).

Entre los costes de evaluación más representativos se encuentran: Costes de inspección, muestreo y pruebas, encuestas, laboratorios, auditorias, revisiones, evaluación de resultados, y todo aquellos que se haga para medir el grado de desempeño alcanzado de acuerdo con lo planeado. (Sosa Pulido, 2006).

### **3.6.2.3. Costos de Fallos**

Son los costos resultantes de productos o servicios no conformes con los requisitos o las necesidades del cliente / usuario.

- a) **Costos de fallos internos:** Tienen lugar antes de la entrega o expedición del producto, o el suministro de un servicio, al cliente.

Entre los costos de fallos internos figuran: desperdicios en general, re-procesos de trabajos mal hechos, tiempos perdidos, inventarios altos o bajos, correcciones por no haber hecho las cosas bien desde un principio, y todo aquello que se deba corregir, enderezar y volver hacer otra vez. (Sosa Pulido, 2006).

b) **Costos de fallos externos:** Son los que se presentan cuando en un producto o servicio no conformes llegan hasta el consumidor. (Summers, 2006).

Reconocidos como costos de fallos externos se encuentra: Reclamaciones, devoluciones, bonificaciones, cuentas no cobradas, cumplimiento de garantías, quejas de nuestros clientes que tienen que ser atendidas, y todo aquello que se debe atender porque se hizo mal y llego al cliente. (Sosa Pulido, 2006).

### **3.7. HERRAMIENTAS DE CALIDAD**

#### **3.7.1. Tormenta de Ideas**

El “brainstorming” o “tormenta de ideas” es una técnica general que puede utilizarse como soporte de muchas herramientas de gestión, y que persigue la generación de ideas por parte de un grupo de personas reunidas a tal efecto. Se pretende potenciar la creatividad de todas las personas que participan para que expresen sin temor y de una forma espontánea todas las ideas que les vayan surgiendo, sin censura ni crítica. Posteriormente, entre todas las ideas que se hayan recopilado se analizan y seleccionan las más interesantes o viables. (Cuatrecasas, 1999).

#### **3.7.2. Matriz de Selección Múltiple**

Es una herramienta para tomar decisiones en equipo, utilizando criterios ponderados y acordados. Esta herramienta se emplea para asignar prioridades a problemas, tareas, soluciones u otras opciones posibles.

Debido a que la Matriz de Selección proporciona un enfoque lógico a la elección de un conjunto de opciones, es ideal para elegir un problema. Así mismo es posible usarla para evaluar y disminuir una lista de soluciones potenciales para un problema.

### **3.8. ECONOMÍA PERUANA**

De acuerdo con la Guía de Inversión y Negocios 2014–2015, el PBI crecerá 6% este año debido al impulso del consumo privado y la demanda interna. Al 2018, alcanzará los US\$ 305,000 millones. (Diario GESTIÓN, 24 DE Marzo del 2014).

### **3.9. GASTO FAMILIAR EN ALIMENTACIÓN**

El gasto familiar en alimentación representa más de la tercera parte de la canasta familiar y mantiene su peso en la distribución de gastos en los últimos años. En el año 2009 fue de 34.7% (Arellano Marketing - Estudio Nacional del Consumidor Peruano 2011).

### **3.10. LA CHICHA MORADA EN LA GASTRONOMÍA PERUANA**

#### **3.10.1. Historia de la Chicha Morada**

Sus orígenes se remontan a la época prehispánica, en donde era preparada con fines medicinales y, luego, ceremoniales. En el libro “Las Costumbres Antiguas del Perú”, Blas Valera escribe que este vino “se hizo en el Perú desde tiempos antiquísimos por vía de la medicina, vino a ser tenido como regalo y bebida para celebrar su fiesta”. “Aunque hay países que ya consumen la chicha morada, se conoce que su origen es peruano, y de ello no cabe duda. Es en la zona de la sierra del Perú, donde se cultiva básicamente este maíz; sin embargo, es Lima y las ciudades de la costa quienes acogen el refresco y lo instalan como acompañante dentro del gran festín de platos criollos de nuestra diversa gastronomía”. (Diario EL COMERCIO, Junio 2011).

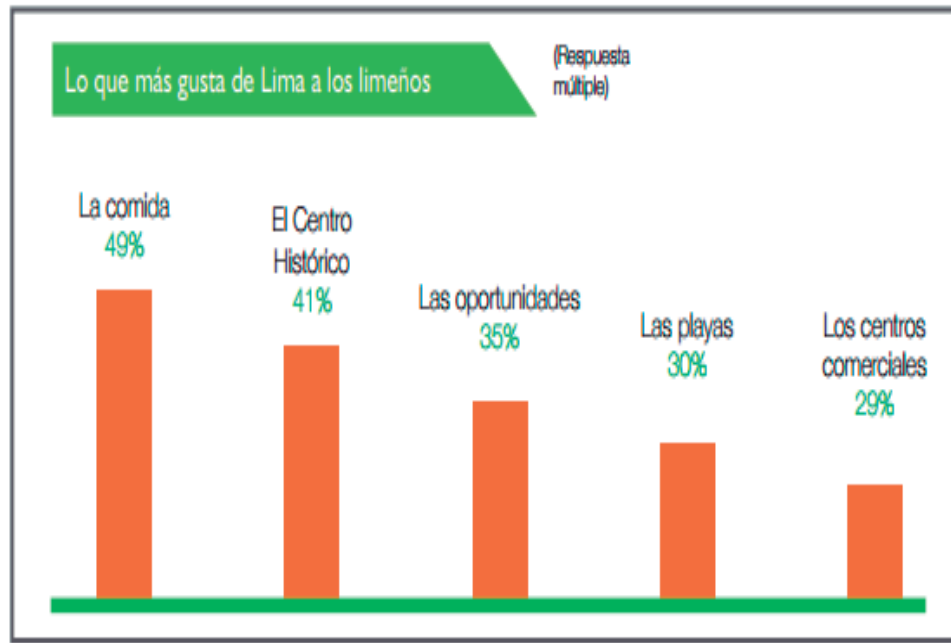
### **3.9.2. Beneficios de la Chicha Morada**

- Retarda procesos degenerativos en general.
- Favorece el anti – envejecimiento celular. Es un antioxidante natural de eficaz acción.
- Apoya en los problemas cardiovasculares
- Reduce los niveles del colesterol malo (LDL).
- Regula la presión arterial, recomendado para personas que sufren de presión alta.
- Incrementa el flujo sanguíneo.
- Estimula la acción diurética.

### **3.9.3. OPORTUNIDAD DE LA CHICHA MORADA EN LA GASTRONIMÍA PERUANA**

Las cifras de consumo de la chicha morada en el Perú ha alcanzado incluso al de la Coca-Cola, su venta es casi obligatoria en los restaurantes, autoservicios y otros. La chicha morada es el refresco más popular, que acompaña a casi todas las comidas peruanas.

Según encuestas lo que más gusta de Lima a los limeños es la comida, representando el 49%. (Ipsos – Apoyo, 2012). Como se muestra en la figura 2.



Fuente: Ipsos – Apoyo, 2012

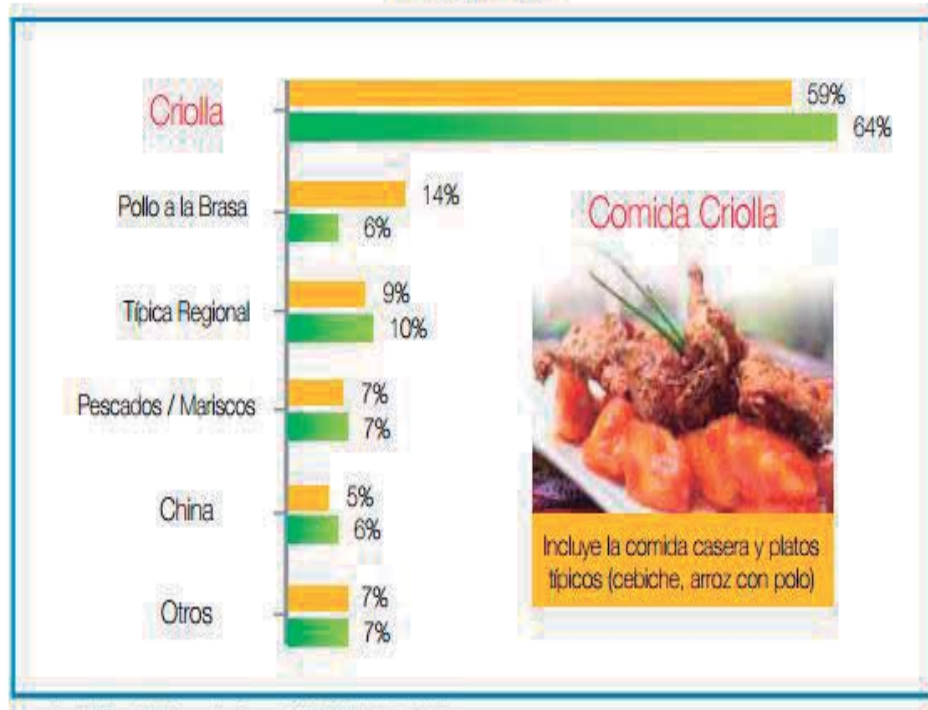
**Figura 2: Porcentaje de “lo que más gusta de Lima a los limeños” según Ipsos – Apoyo 2012**

Según encuestas realizadas por Arellano Marketing, el Estudio Nacional del Consumidor Peruano en el 2009 y 2011 muestra con gran porcentaje como comida preferida a la “Comida Criolla”. Como se muestra en la figura 3.

## Tipos de comida preferidos

(a nivel nacional)

2011 2009



Fuente: Estudio Nacional del Consumidor Peruano 2009 y 2011 de Arellano Marketing

**Figura 3: Porcentaje de “tipos de comidas preferidas a nivel nacional” según Arellano Marketing**

### 3.11. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS (GLOSARIO)

- **Sistema Integrado de Gestión:** El Sistema Integrado de Gestión es el conjunto de la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política de la empresa (Fundación Labein, 1998).
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. Es aquella parte del sistema de gestión de una organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la

calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. (ISO 9000:2005).

- **Sistema de Gestión Ambiental:** es la parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales. (ISO 14001:2004).
- **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional:** Es la parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política de seguridad y salud ocupacional y gestionar sus riesgos. (OHSAS 18001:2007).
- **Jugo de Fruta:** Por jugo (zumo) de fruta se entiende el líquido sin fermentar, pero fermentable, que se obtiene de la parte comestible de frutas en buen estado, debidamente maduras y frescas o frutas que se han mantenido en buen estado por procedimientos adecuados, inclusive por tratamientos de superficie aplicados después de la cosecha.

Los zumos (jugos) se preparan mediante procedimientos adecuados que mantienen las características físicas, químicas, organolépticas y nutricionales esenciales de los zumos (jugos) de la fruta de que proceden. Podrán ser turbios o claros y podrán contener componentes restablecidos de sustancias aromáticas y aromatizantes volátiles, elementos todos ellos que deberán obtenerse por procedimientos físicos adecuados y que deberán proceder del mismo tipo de fruta. Podrán añadirse pulpa y células obtenidas por procedimientos físicos adecuados del mismo tipo de fruta.

- **Néctar de Fruta:** La comisión del Codex Alimentarius y la FAO (1992) definió Néctar de frutas como el producto elaborado con jugo, pulpa, o concentrado de frutas, adicionado de agua, y con/sin la adición de azúcares o cualquier otros edulcorantes permitidos.

La diferencia entre néctar y jugo de frutas es que este último es el líquido obtenido al exprimir algunas clases de frutas frescas, por ejemplo los cítricos, sin diluir,

concentrar ni fermentar, o los productos obtenidos a partir de jugos concentrados, clarificados, congelados o deshidratados a los cuales se les ha agregado solamente agua, en cantidad tal que restituya la eliminada en su proceso (FAO, 1992).

- **Concentrado de Fruta:** Es un producto que se obtiene concentrando (quitando el agua) a los jugos de frutas. Para su consumo deben reconstituirse mezclando con la cantidad de agua indicada por el fabricante, obteniéndose de esta manera un producto semejante al jugo de la fruta que declaran contener. Tienen aditivos incorporados como: endulzantes naturales o artificiales, antioxidantes, antiespumantes y acidulantes.



## **IV. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **4.1. LUGAR DE EJECUCIÓN**

El trabajo de investigación se realizó en las instalaciones de la empresa CENTRAL ALIMENTOS PERÚ S.A.C. Ubicada en la Av. Nicolás Ayllón # 2244 – Chaclacayo – Lima – Perú.

### **4.2. MATERIALES**

- 02 Laptops.
- 01 Impresora Multifuncional.
- 01 Cámara digital.
- 01 Grabadora de bolsillo.
- Botas de jebe blancas.
- Mascarillas.
- Gorritos.
- Guantes.

### **4.3. NORMAS Y REFERENCIAS**

- Norma ISO 9000:2005
- Norma ISO 9001:2008
- Norma ISO 9004:2000
- Norma ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007
- Encuesta de Estimación de Costos de Calidad (IMECCA)
- Listas de Verificación a base de las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007

## V. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, en la Figura 4 se muestran los pasos a seguir en el desarrollo de la presente investigación, describiendo las actividades que se realizaron para la ejecución del presente trabajo.

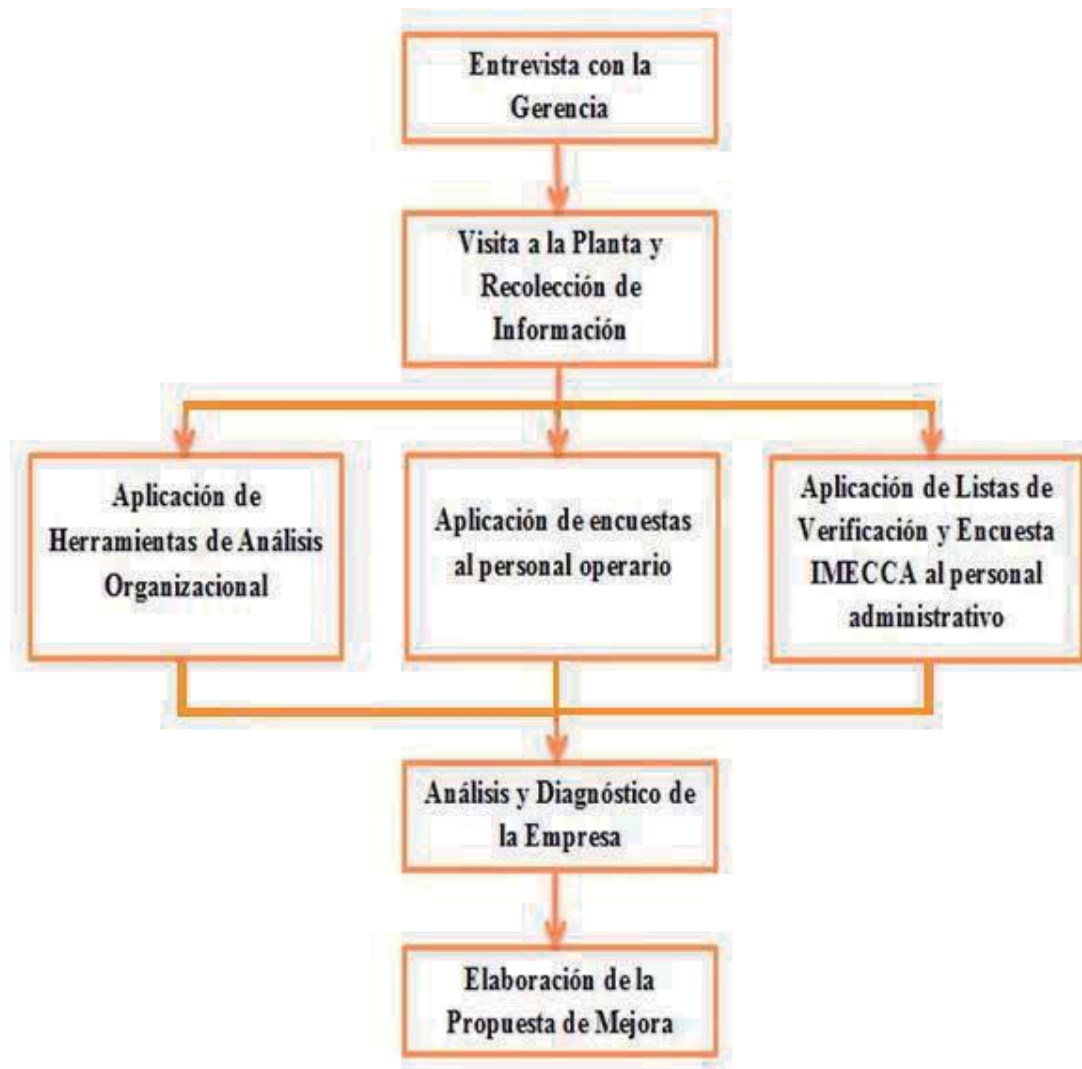


Figura 4: Secuencia de actividades para el desarrollo del trabajo de investigación.

Teniendo en cuenta en el desarrollo, los aspectos:

- Generales (entrevista con la gerencia, visita a la planta, recolección de la información).
- Organizacionales (aplicación de herramientas organizacionales; tales como: las fuerzas competitivas de Porter, matriz BCG, matriz FODA, matriz EFE, matriz EFI y análisis de la cadena de valor).
- De Calidad (Aplicación de encuestas al personal operario, aplicación de las listas de verificación, basadas en la norma ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007; y la aplicación de la encuesta IMECCA).

## **5.1. ENTREVISTA CON LA GERENCIA**

Se realizó en principio para informar sobre la elaboración del trabajo, pedir el compromiso y apoyo de la dirección y además para obtener información general de la empresa CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

## **5.2. VISITA A LA PLANTA Y RECOLECCIÓN DE INFORMACION**

Se recorrió las instalaciones de la planta de producción de la empresa CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.; para familiarizarnos con el proceso de producción y la secuencia de actividades que ahí se realizan, así como también hacer una verificación in-situ y establecer que encuestas serían las adecuadas para realizar un análisis correcto de la organización.

En las instalaciones de la empresa CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C., se realizó la recolección de la información, observación del desenvolvimiento del personal en sus labores diarias; así como también la revisión de documentación ya existente en la organización.

### **5.2.1. Aplicación de Herramientas de Análisis Organizacional**

En CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. se aplicaron las siguientes herramientas de análisis Organizacional:

#### **5.2.1.1. Análisis de las Fuerzas Competitivas de Porter**

Nos brindó un marco referencial para anticiparnos a la competencia y poder influir en ella.

#### **5.2.1.2. Análisis de la Matriz Boston Consulting Group - BCG**

Nos permitió clasificar cada uno de los productos de la empresa en razón de dos factores: su participación de mercado en relación con la competencia y la tasa de crecimiento de mercado del producto.

#### **5.2.1.3. Análisis de la Matriz F.O.D.A.**

Con esta metodología abordamos el entorno externo y el entorno interno de la organización en términos de oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades.

#### **5.2.1.4. Análisis de la Matriz de Evaluación de Factor Externo - EFE**

La Matriz EFE nos permitió, identificar y así; numerar cada una de las distintas oportunidades y amenazas que afectan a dicha organización, es decir; los distintos factores asociados al entorno dentro del cual se desenvuelve ésta ya que, a su vez, intervienen en la misma, de manera directa o indirecta.

#### **5.2.1.5. Análisis de la Matriz de Evaluación de Factor Interno - EFI**

Esta herramienta nos brindó la posibilidad de identificar y conocer cada una de las debilidades, así como también las diversas fortalezas que presenta la organización, lo cual a su vez, nos ubicó y orientó acerca de la posición interna en la cual se encuentra la empresa.

#### **5.2.1.6. Análisis de la Cadena de Valor**

Este análisis nos permitió comprender como la organización crea valor y construye su ventaja competitiva.

#### **5.2.2. Aplicación de Encuestas al Personal Operario**

Se realizó con el fin de conocer las funciones, responsabilidades y conocimiento de cada uno de los trabajadores en las diferentes etapas del proceso productivo, así como también sus impresiones de cómo se vienen desarrollando las actividades en la empresa. (Anexo 1).

#### **5.2.3. Aplicación de las Listas de Verificación y Encuesta IMECCA al Personal Administrativo**

Se aplicaron 3 Listas de Verificación y una Encuesta de Costos (IMECCA).

##### **5.2.3.1. Las Listas de Verificación**

- Lista de Verificación de requisitos de la Norma ISO 9001:2008: Mediante la misma se obtuvo información sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad. (Anexo 2).

- Lista de Verificación de requisitos de la Norma ISO 14001:2004: Mediante la misma se obtuvo información sobre el desempeño del Sistema de Gestión Ambiental. (Anexo 3).
- Lista de Verificación de requisitos de la Norma OHSAS 18001:2007: Mediante la misma se obtuvo información sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional. (Anexo 4).

De acuerdo a las normas seleccionadas, se aplicó las listas de verificación cuantitativa correspondientes a cada norma. La situación de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. fue analizada con respecto a los requisitos que exigen la norma de Gestión de Calidad, Gestión del Medio Ambiente y Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional.

Para la puntuación de cada pregunta de la lista se tomará en cuenta los criterios que se muestran en el Cuadro 1.

**Cuadro 1: Explicación de la puntuación de la lista de verificación.**

<b>Puntuación</b>	<b>Observación</b>	<b>Significado</b>
1	Sin aproximación formal	No hay una aproximación sistemática evidente; sin resultados, resultados pobres o resultados impredecibles.
2	Aproximación Reactiva	Aproximación sistemática basada en el problema o en la prevención; mínimos datos disponibles sobre los resultados de mejora.
3	Aproximación del sistema formal estable	Aproximación sistemática basada en el proceso, etapa temprana de mejoras sistemáticas; datos disponibles sobre la conformidad con los objetivos y existencias de mejora.
4	Énfasis en la mejora continua	Proceso de mejora en uso; buenos resultados y tendencia mantenida a la mejora.

FUENTE: Documet y Wilhelm (2011) basado en la ISO 9004:2000

La sumatoria de las puntuaciones de cada pregunta dio el puntaje total del requisito. Los resultados obtenidos en cada requisito se graficaron de acuerdo a la zonificación mostrada en el Cuadro 2.

**Cuadro 2: Zonificación de la calificación de cada requisito.**

<b>Rango</b>	<b>Calificación</b>
4k a 5k	Muy bueno
3k a4k	Bueno
2k a 3k	Regular
1k a 2k	Deficiente

FUENTE: Documet y Wilhelm (2011)

Dónde:

- K: Número de preguntas por acápite.

La calificación total se obtuvo sumando los valores parciales de cada requisito de las normas. Esta valoración se analizó según los criterios mostrados en los cuadros (3 y 4) a continuación.

**Cuadro 3: Nivel de cumplimiento para calificar a la organización respecto a las exigencias de la Norma ISO 9001.**

840 – 890 pts.	Cumple con los requisitos con excelentes Sistemas de Calidad y rendimiento.
690 – 840 pts.	Cumple los requisitos con sistemas de seguridad y rendimientos a la medida.
520 – 690 pts.	Cumple los requisitos con sistemas y rendimientos aceptables.
350 – 520 pts.	Cumple los requisitos con sistemas y rendimientos mínimos. Requiere mejoras. Acciones correctivas necesarias.
180 – 350 pts.	Requiere mejoras. Acciones correctivas inmediatas.
0 – 180 pts.	Muy deficiente.

FUENTE: Documet y Wilhelm (2011).



**Cuadro 4: Niveles de cumplimiento para calificar a la organización respecto a las exigencias de las Normas ISO 14001 y OHSAS 18001.**

485 – 525 pts.	Cumple con los requisitos con excelentes Sistemas de Gestión y rendimiento.
390 – 485 pts.	Cumple los requisitos con sistemas de seguridad y rendimientos a la medida.
295 – 390 pts.	Cumple los requisitos con sistemas y rendimientos aceptables.
200 – 295 pts.	Cumple los requisitos con sistemas y rendimientos mínimos. Requiere mejoras. Acciones correctivas necesarias.
105 – 199 pts.	Requiere mejoras. Acciones correctivas inmediatas.
0 – 105 pts.	Muy deficiente.

FUENTE: Documet y Wilhelm (2011)

Con las listas de verificación se evaluó la situación actual de la Planta de Alimentos y se identificaron aspectos deficitarios respecto a la calidad, del medio ambiente y seguridad y salud ocupacional.

#### **5.2.3.2. Encuesta para la estimación de los Costos de Calidad–ENCUESTA IMECCA al Personal Administrativo**

La Encuesta IMECCA fue aplicada al Gerente General de la Empresa CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C., Administrador, encargado de logística, encargado del área de producción y a la encargada del área de calidad.

Para la estimación de los Costos de Calidad, se aplicó la encuesta recomendada por el IMECCA (1994), al personal involucrado en el manejo de costos de la empresa. (Anexo 5). La encuesta consta de cuatro criterios, que están relacionados a: producto (17 puntos), políticas (10 puntos), procedimientos (16 puntos), y costos de administrar la calidad (12 puntos).

Cada criterio puede tener un puntaje entre 1 y 6, donde cada puntuación dependerá de la frecuencia o probabilidad de ocurrencia de cada aspecto, como se muestra en el Cuadro 5. De no existir consenso, se obtendrá el promedio ponderado de los puntajes presentados, y en caso que dicho valor sea decimal, se redondeara al entero inmediato inferior.

**Cuadro 5: Calificación de la encuesta de estimación de los costos de calidad.**

<b>Puntos</b>	<b>Descripción</b>	<b>Probabilidad de Ocurrencia</b>
1	Muy de acuerdo	90 – 100%
2	De acuerdo	70 – 90%
3	Algo de acuerdo	50 – 70%
4	Algo en desacuerdo	30 – 50%
5	En desacuerdo	10 – 30%
6	Muy en desacuerdo	0 – 10%

FUENTE: IMECCA (1994).

De la sumatoria de las calificaciones parciales obtenidas en cada una de las áreas de la encuesta (producto, políticas, procedimientos y costos), se obtuvo el puntaje total. Dicho resultado, se comparó con el Cuadro 6, de donde se obtuvo la categoría y el porcentaje del Costo Total de la Calidad con respecto a las Ventas Brutas.

**Cuadro 6: Estimación del porcentaje del costo de calidad con respecto a las ventas brutas según el puntaje obtenido.**

<b>Puntaje Total</b>	<b>Categoría</b>	<b>(C.T.C. /V.B.)x100</b>
55 – 110	Bajo	2 – 5
111 – 220	Moderado	6 – 15
221 – 275	Alto	16 – 20
276 – 330	Muy Alto	21 – 25

FUENTE: IMECCA (1994)

Dónde:

- C.T.C.: Costo total de la Calidad
- V.B.: Ventas Brutas

Para clasificar el estilo de gestión con respecto a los costos de calidad de la empresa, se utilizarán los criterios que se detallan en el Cuadro 7.

**Cuadro 7: Interpretación del puntaje total obtenido en la encuesta de estimación de los costos de calidad.**

<b>Rango</b>	<b>Descripción del Estilo de Gestión de los Costos de Calidad.</b>
55 – 110	La empresa está extremadamente orientada a la prevención. Si las respuestas están ponderadas entre 2 y 3; un programa formal del costo de calidad sería recomendable.
111 – 165	Su costo de calidad es probablemente moderado, si el subtotal en relación al producto es bajo, y el subtotal en relación al costo es alto; la empresa está orientada a la evaluación.  Si el subtotal en relación al producto es alto y los demás subtotales son bajos, la empresa está más orientada a la prevención que a la evaluación. También es recomendable un programa de evaluación de costos de calidad para identificar oportunidades de ahorro.
166 – 220	La empresa está orientada a la evaluación, si la mayoría de sus respuestas están entre 3 y 4, probablemente se gasta más en evaluación y fallos que en prevención.
221 – 275	La empresa está orientada al fallo, siempre que las respuestas estén entre 4 y 5; probablemente se gaste poco o nada en prevención. Es probable que se gaste demasiado en fallos y cifras moderadas en evaluación.
276 – 330	La empresa está extremadamente orientada al fallo. Tiene que volver a definirse la gestión actual de calidad y emplear un programa de calidad.

FUENTE: IMECCA (1994)

### 5.3. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

En el Cuadro 8, se justificó la importancia del análisis de los aspectos generales.

**Cuadro 8: Resumen del análisis y diagnóstico sobre los Aspectos Generales en CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

<b>Aspecto analizado</b>	<b>Resumen de Aspectos Generales</b>
Ubicación y distribución espacial	La localización, la distribución, el diseño de la planta y la selección del equipo son algunos de los factores a tomar en cuenta como riesgos antes de operar, que si no se llevan a cabo de manera adecuada podrían provocar serios problemas en el futuro y por ende la pérdida de mucho dinero.
Régimen Tributario	Permitió conocer las normas que regulan el cumplimiento de las obligaciones sustanciales, vinculadas directamente al pago de tributos, y de las obligaciones formales, relacionadas con trámites, documentos o instrumentos que facilitan el pago de tributos.
Nivel de Ventas	Permitió evaluar el tamaño y la solvencia de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.
Principales productos	Ayudó a identificar la cartera de productos que ofrece la empresa. Además, permitió conocer si existe diversificación así también como equilibrio en la oferta realizada de su cartera de productos.
Tipo de Organización	Permitió clasificar a CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. según sus objetivos, estructura y características principales, con la finalidad de brindar un panorama amplio, ordenado y comprensible acerca de la organización.
Empleados	Permitió conocer algunos aspectos relacionados al Capital Social de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.; tales como; capacitación de personal, grado de instrucción, edades, o si los colaboradores se rigen a un manual de puestos y funciones.

FUENTE: Elaboración propia

En el Cuadro 9, se justificó la importancia de cada herramienta utilizada de los aspectos organizacionales.

**Cuadro 9: Resumen del análisis y diagnóstico sobre los Aspectos Organizacionales en CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

<b>Herramienta Utilizada</b>	<b>Resumen del análisis y diagnóstico de los aspectos organizacionales</b>
Análisis de las Cinco Fuerzas de Porter	Permitió lograr un mejor análisis del entorno de la empresa o de la industria a la que pertenece, y de ese modo, en base a dicho análisis, poder diseñar estrategias que permitan aprovechar las oportunidades y hacer frente a las amenazas.
Análisis de la Matriz BCG	Sirvió para evaluar la situación actual del portafolio de productos y servicios de la empresa para catalogarlos como productos: vaca, estrella, perro o interrogante. Así mismo, la matriz genera información para que la alta gerencia pueda prepararse para afrontar los escenarios futuros en el entorno. Adicionalmente, permitió identificar la capacidad para generar flujo de efectivo, la necesidad de inversión de las diferentes unidades de negocio y la posición competitiva de la unidad dentro de su industria.
Análisis FODA	Evaluó la situación actual de la compañía y la formulación de estrategias. Es el análisis de las variables controlables, es decir las debilidades y las fortalezas que son elementos internos de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C., y de las no controlables, o sea las oportunidades y las amenazas que representan el entorno en el cual compite la organización.
Matriz EFE	Permitió resumir y evaluar información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva; así como también determinar si el ambiente es favorable o desfavorable para Central de Alimentos Perú S.A.C.
Matriz EFI	Resumió y evaluó las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio y además ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas; y así conocer si el ambiente interno es favorable o desfavorable.

...Continuación

Análisis de la Cadena de Valor	Nos permitió identificar aquellas actividades de la empresa que pudieran aportarle una ventaja competitiva potencial.
--------------------------------	---

FUENTE: Elaboración propia

En el Cuadro 10, se justificó la importancia de cada herramienta utilizada de los aspectos de calidad abordados.

**Cuadro 10: Resumen del análisis y diagnóstico sobre los Aspectos de Calidad en CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

<b>Herramienta Utilizada</b>	<b>Resultados de la aplicación de Herramientas de Calidad</b>
Encuestas al personal operario	Mediante esta encuesta se obtuvo información, la cual nos ayudó a identificar en qué nivel de conocimiento sobre temas básicos en calidad, medio ambiente y salud y seguridad ocupacional se encuentra el personal operario de la empresa.
Listas de Verificación basada en la ISO 9001:2008	Mediante esta lista se obtuvo información, la cual nos ayudó a identificar en qué nivel de cumplimiento se encuentra ubicada la empresa. En cuanto al desempeño de su Sistema de Gestión de la Calidad.
Lista de Verificación basada en la ISO 14001:2004	Mediante esta lista se obtuvo información, la cual nos ayudó a identificar en qué nivel de cumplimiento se encuentra ubicada la empresa. En cuanto al desempeño de su Sistema de Gestión
Lista de Verificación basada en la OHSAS 18001:2007	Ambiental y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

... Continuación

Encuesta IMECCA	De acuerdo a la calificación obtenida por la encuesta, esta nos sirvió para establecer los estilos de gestión que realiza la empresa. Con relación a los costos de calidad.
-----------------	---

FUENTE: Elaboración propia

## 5.4. ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORA

En base a los resultados obtenidos en el diagnóstico e identificación de aspectos deficitarios se planteó la propuesta de mejora para que la empresa se desarrolle en un ambiente de calidad.

Para desarrollar la propuesta de mejora, se utilizaron las siguientes herramientas de calidad: tormenta de ideas y matriz de selección de problemas de la siguiente manera:

### 5.4.1. Tormenta de Ideas

El equipo estuvo conformado por los ejecutores de este trabajo de investigación, la tormenta de ideas se desarrolló en 3 fases:

- **Fase de generación:** en esta fase el equipo ejecutor generó todas las ideas posibles sobre los problemas y deficiencias existentes a partir de las evidencias obtenidas en el diagnóstico. En esta etapa las ideas no fueron criticadas, discutidas, ni apoyadas.
- **Fase de Aclaración:** se procedió a explicar cada una de las ideas generadas las cuales pueden ser apoyadas, cuestionadas o examinadas. Posteriormente, se agruparon dos o más ideas similares bajo el consenso del equipo, para obtener al final un menor número de estas.

- **Fase de Selección:** para identificar los problemas de mayor importancia en CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. se les asignó un valor según lo presentado en el Cuadro 11.

**Cuadro 11: Escala de valores para la etapa de multivotación.**

Valoración	Categoría
1	Sin importancia
2	Algo importante
3	Regularmente importante
4	Importante
5	Muy importante

FUENTE: Elaboración propia

#### 5.4.2. Matriz de Selección de Problemas:

Los problemas más importantes determinados a través de la tormenta de ideas, fueron evaluados de acuerdo a una matriz de selección de problemas (Vilar, 1997).

El equipo ejecutor determinó el factor de ponderación según la importancia relativa de cada criterio de selección respecto de los demás, contemplando la primera columna de la matriz. A continuación se describe cada uno de los criterios de evaluación considerados para el desarrollo del presente trabajo y su respectiva escala de valoración.

- **Tiempo estimado:** Este criterio se refiere al tiempo aproximado para poder solucionar los problemas encontrados de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. Los niveles utilizados para valorar este criterio se muestran en el Cuadro 12.



**Cuadro 12: Niveles de Valoración para el tiempo estimado**

Nivel	Tiempo Estimado	Valor asignado
Largo (L)	Mayor de 6 meses	1
Medio (M)	Entre 3 y 6 meses	2
Corto (C)	Menor de 3 meses	3

FUENTE: Elaboración Propia

- **Inversión estimada:** este criterio toma en cuenta los recursos económicos, expresados en Nuevos Soles (S/.), que serán necesarios para solucionar problemas destacados. En el Cuadro 13, se muestran los valores asignados para este criterio.

**Cuadro 13: Niveles de Valoración para la inversión estimada.**

Nivel	Inversión estimada (S/.)	Valor Asignado
Alto (A)	Mayor de S/. 10000	1
Medio (M)	Entre S/. 5000 y S/. 10000	2
Bajo (B)	Menor de S/. 5000	3

FUENTE: Elaboración Propia

- **Incidencia sobre el producto:** Este criterio toma el efecto que tiene la solución del problema sobre los productos que de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. la escala de valoración se muestra en el Cuadro 14.

**Cuadro 14: Niveles de valoración para la incidencia sobre el producto.**

Nivel	Incidencia sobre el producto	Valor asignado
Alto (A)	La solución del problema tiene una alta incidencia sobre el cliente	3

... Continuación

Medio (M)	La solución del problema tiene una incidencia media sobre el cliente	2
Bajo (B)	La solución del problema tiene una baja incidencia sobre el cliente	1

FUENTE: Elaboración Propia

- **Incidencia sobre el cliente:** Este criterio toma el efecto que tiene la solución del problema sobre el cliente y la percepción que éste tenga de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. la escala de valoración se muestra en el Cuadro 15.

**Cuadro 15: Niveles de valoración para la incidencia sobre el cliente.**

Nivel	Incidencia sobre el cliente	Valor asignado
Alto (A)	La solución del problema tiene una alta incidencia sobre el cliente	3
Medio (M)	La solución del problema tiene una incidencia media sobre el cliente	2
Bajo (B)	La solución del problema tiene una baja incidencia sobre el cliente	1

FUENTE: Elaboración Propia

- **Resistencia del personal al cambio:** Este criterio toma en cuenta la actitud de las personas que trabajan dentro de la organización respecto a los cambios que se puedan requerir para solucionar el problema. En el Cuadro 16, se muestra la valoración utilizada.

**Cuadro 16: Niveles de valoración para la resistencia del personal al cambio.**

<b>Nivel</b>	<b>Resistencia del personal al cambio</b>	<b>Valor asignado</b>
Positivo (+)	El personal reacciona positivamente ante los cambios requeridos	3
Neutro (0)	El personal es indiferente ante los cambios requeridos	2
Negativo (-)	El personal reacciona negativamente ante los cambios requeridos	1

FUENTE: Elaboración Propia

Una vez establecidos los niveles de cada uno de los criterios a utilizar en la matriz de selección, según su importancia para la solución del problema, se procedió a realizar la votación ponderada. Cada miembro del equipo ejecutor procedió a calificar cada uno de los problemas, según su análisis personal, considerando los niveles establecidos para cada criterio. Luego, se efectuó la sumatoria de dichos resultados para obtener un puntaje total por problema y determinar así cual es el problema de mayor importancia.

## VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presenta los principales hallazgos de la investigación resumidos en el Cuadro 17, se habló de los resultados obtenidos del análisis de los aspectos generales.

**Cuadro 17: Resumen de los resultados de Aspectos Generales de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

<b>Herramienta Utilizada</b>	<b>Resultados de la aplicación de Aspectos Generales</b>
Ubicación y distribución espacial	<p>La ubicación de la planta de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. es ideal, por encontrarse cerca a sus proveedores, es de fácil acceso, ya que está en la Carretera Central.</p> <p>La planta de producción es “modular”; es decir, se puede trasladar y modificar la línea de producción (el orden y disposición de los equipos, por su versatilidad en la concepción de la distribución espacial).</p>
Régimen Tributario	<p>Central de Alimentos Perú SAC pertenece al Régimen Tributario General es un régimen tributario que comprende a las personas naturales y jurídicas, que generan renta de tercera categoría. Es decir las derivadas de actividades comerciales, industriales, servicios o negocios.</p>
Nivel de Ventas	<p>Por las Ventas Anuales, CENTRAL DE ALIMENTOS PERU S.A.C. es considerada una “Pequeña Empresa”; ya que en el año 2013, alcanzo ventas de S/. 1, 024,301.73, y en lo que va del año, según los registros de ventas hasta Marzo del 2014, ha vendido la suma de S/. 732,320.20.</p>

... Continuación

Principales productos	Prácticos concentrados de pura fruta, solo se necesita añadir agua para poder consumirlos. Entre sus variedades figuran: Concentrado de chicha morada, Concentrado de maracuyá, Concentrado de manzana, Concentrado de mango, Concentrado de carambola, Concentrado de cebada, Concentrado de emoliente; la línea de producción cuenta con la implementación de un Plan HACCP.
Tipo de Organización	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. es una organización con fines de lucro, formal y centralizada que carece de una estructura organizacional ya que las funciones y responsabilidades de sus colaboradores no han sido definidas y tampoco existe declaración de su misión y visión.
Empleados	El capital humano se encuentra formado por 17 trabajadores; entre profesionales, técnicos y operarios,

FUENTE: Elaboración Propia

Los resultados en cuanto a los aspectos organizacionales estudiados en CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C., se muestran en el Cuadro 18, detallado a continuación.

**Cuadro18: Resumen de los resultados de Aspectos Organizacionales de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

<b>Herramienta Utilizada</b>	<b>Resultados de la aplicación de Herramientas Organizacionales</b>
Análisis de las Cinco Fuerzas de Porter	Alto poder de negociación de los proveedores. Alta competencia con productos sustitutos de buena calidad.
Análisis de la Matriz BCG	Se observa que el concentrado de cebada debe ser eliminado de la cartera de productos de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. ya que por los resultados obtenidos este pertenece al grupo de productos “perro”. La empresa debe promover los beneficios de los productos naturales que ofrece para que los productos ubicados en los cuadrantes “interrogante” y “vaca” pasen a hacer parte de los productos “estrella”.
Análisis FODA	(FO) “Promocionar los productos como una opción saludable para atraer la demanda de las personas que cada día se preocupan por consumir alimentos naturales”. (DA) “Elaborar un Manual de calidad y procedimientos que permitan minimizar el impacto ambiental y los riesgos de accidentes laborales”
Matriz EFE	El peso ponderado total de las oportunidades es de 2.57 y está por encima del peso ponderado total de las amenazas es 0.94, lo cual establece que el medio ambiente es favorable a la organización.
Matriz EFI	El peso ponderado total de las fortalezas es de 2.90 y está por encima del peso ponderado total de las debilidades que es 0.63, lo cual establece que las fuerzas internas de la organización son favorables.
Análisis de la Cadena de Valor	Carencia de procedimientos que indiquen la previa coordinación del área de ventas con el área de logística y producción. Falta de seguimiento a los clientes por no tener un área de post-venta.

FUENTE: Elaboración propia

Finalmente, en el Cuadro 19, se concluyó, los resultados de la aplicación de las herramientas de calidad, tales como la aplicación de las listas de verificación, y la encuesta IMECCA.

**Cuadro 19: Resumen de los resultados sobre los Aspectos de Calidad en  
CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

<b>Herramienta Utilizada</b>	<b>Resultados de la aplicación de Herramientas de Calidad</b>
Encuestas al personal operario	De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que el personal tiene la noción de la importancia de un Manual que mejore la gestión, ya que han sido instruidos pero no cuentan con procedimientos que ayuden al logro de la mejora continua.
Listas de Verificación basada en la ISO 9001:2008	La valoración alcanzada fue de 272 puntos de un máximo de 890 puntos, lo cual indica que el Sistema de Calidad de Central de Alimentos Perú S.A.C. presenta un sistema que requiere mejoras y toma de acciones correctivas inmediatas. Como se indica en el Cuadro 29.
Lista de Verificación basada en la ISO 14001:2004	La valoración alcanzada fue de 110 puntos de un máximo de 525 puntos, lo cual indica que la planta presenta un sistema de Gestión Medio Ambiental que requiere mejoras y acciones correctivas inmediatas, por lo que podemos deducir que aún se encuentra en proceso de cubrir las exigencias de la ISO 14001:2004 como se señala en el Cuadro 30.
Lista de Verificación basada en la OHSAS 18001:2007	La valoración alcanzada fue de 106 puntos de un máximo de 525 puntos, lo cual indica que el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional requiere mejoras y toma de acciones correctivas inmediatas. Esto lo podemos apreciar en el Cuadro 33.
Encuesta IMECCA	En el Cuadro 36; se puede apreciar que el subtotal en relación al producto es bajo y el subtotal en relación al costo es alto; CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. está orientada a la evaluación.

FUENTE: Elaboración propia

## 6.1. ENTREVISTA CON LA GERENCIA

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. es una empresa peruana que actualmente se dedica a la producción y comercialización de productos pre-procesados (concentrados naturales de pulpa de frutas), atiende a empresas del sector de alimentos como restaurantes, fast-foods, concesionarios, empresas de catering en Lima Metropolitana.

CENTRAL DE ALIMENTOS PERU fue fundada el 15 de Junio de 2011, registrada con R.U.C. 20543831931 y tiene como accionista principal a J.M.B.W., es una Sociedad Anónima Cerrada, lo cual es lo más recomendable para empresas chicas, familiares, que cuenta con menos de 20 accionistas según SUNAT.

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. tiene un CIU 74996 (según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme, Revisión 4), Sector Económico de Desempeño: Otras actividades Empresariales NCP

Según Ley N° 30056 (Ley publicada el 02 de Julio de 2013), ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y crecimiento empresarial, la micro, pequeña y mediana empresa deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales, como se detalla en el Cuadro 20.

**Cuadro 20: Clasificación de Empresa según ventas anuales**

<b>Tipo de Empresa</b>	<b>Según Ventas Anuales</b>
<b>Microempresa</b>	Ventas anuales hasta 150 UIT
<b>Pequeña empresa</b>	Ventas anuales desde 150 UIT hasta 1700 UIT
<b>Mediana empresa</b>	Ventas anuales desde 1700 UIT hasta 2300 UIT

FUENTE: SUNAT



A continuación se muestran el valor de una Unidad Impositiva Tributaria (UIT) en el transcurso de los años, a partir del 2010 (Cuadro 21).

**Cuadro 21: Valores de la Unidad Impositiva Tributaria – UIT**

<b>AÑO</b>	<b>VALOR (s/.)</b>	<b>BASE LEGAL</b>
2014	3,800	D.S. N° 304-2013-EF
2013	3,700	D.S. N° 264-2012-EF
2012	3,650	D.S. N° 233-2011-EF
2011	3,600	D.S. N° 252-2010-EF
2010	3,600	D.S. N° 311-2009-EF

FUENTE: SUNAT

En el Cuadro 22, se hace una pequeña comparación de la variación con respecto a los montos de las ventas anuales que serán considerados para la clasificación del tipo de empresa (esto debido al aumento de la UIT).

**Cuadro 22: Cuadro comparativo de tipo de empresa según ventas anuales en el 2013 y 2014**

<b>Tipo de Empresa</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Microempresa</b>	Ventas anuales hasta S/. 547,500	Ventas anuales hasta S/. 570,000
<b>Pequeña empresa</b>	Ventas anuales desde S/. 547,500 hasta S/. 6'205,000	Ventas anuales desde S/. 570,000 hasta S/. 6'460,000
<b>Mediana empresa</b>	Ventas anuales desde S/. 6'205,000 hasta S/. 8'395,000	Ventas anuales desde S/. 6'460,000 hasta S/. 8'740,000

FUENTE: Elaboración propia

Por las Ventas Anuales, CENTRAL DE ALIMENTOS PERU S.A.C. es considerada una “Pequeña Empresa”; ya que en el año 2013, alcanzo ventas de S/. 1, 024,301.73, y en lo que va del año, según los registros de ventas hasta Marzo del 2014, ha vendido la suma de S/. 732,320.20.

En el Cuadro 23, se detalla las ventas registradas por meses, de los años 2013 y 2014, donde se observó que las ventas en el primer trimestre del 2014 son el 335.62 %, con respecto al mismo periodo del 2013. Este análisis evidencia el gran y rápido crecimiento que está experimentando CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

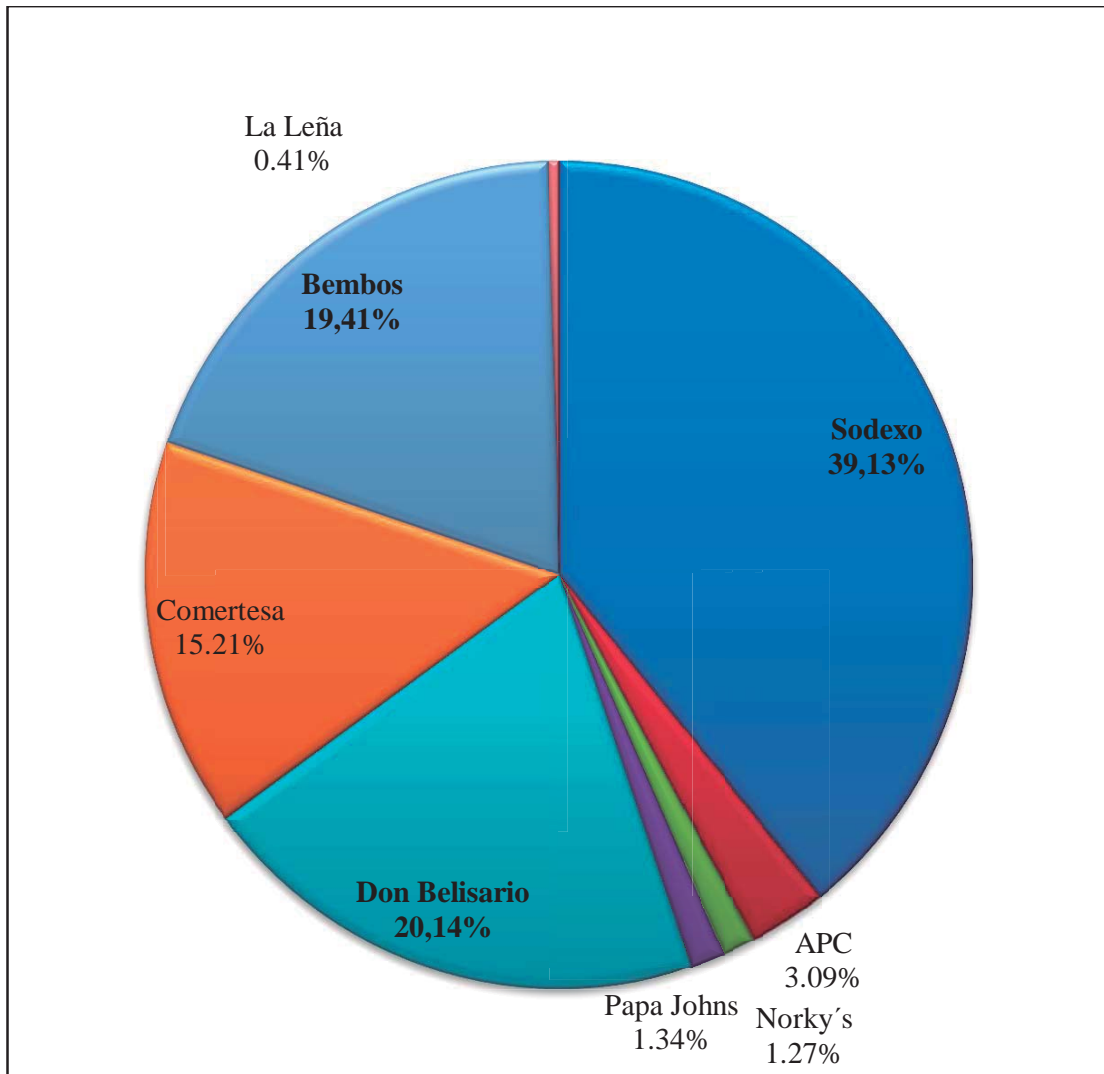
**Cuadro 23: Ventas Anuales de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

	<b>VENTAS ANUALES CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.</b>	
	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Enero</b>	S/. 80,427.26	S/. 206,558.48
<b>Febrero</b>	S/. 79,029.78	S/. 273,326.72
<b>Marzo</b>	S/. 58,742.76	S/. 252,435.00
<b>Abril</b>	S/. 90,451.72	S/. -
<b>Mayo</b>	S/. 99,407.92	S/. -
<b>Junio</b>	S/. 92,512.00	S/. -
<b>Julio</b>	S/. 78,077.06	S/. -
<b>Agosto</b>	S/. 65,221.34	S/. -
<b>Setiembre</b>	S/. 120,881.46	S/. -
<b>Octubre</b>	S/. 92,528.76	S/. -
<b>Noviembre</b>	S/. 49,878.34	S/. -
<b>Diciembre</b>	S/. 117,143.33	S/. -
	<b>S/. 1,024,301.73</b>	<b>S/. 732,320.20</b>

FUENTE: Elaboración propia

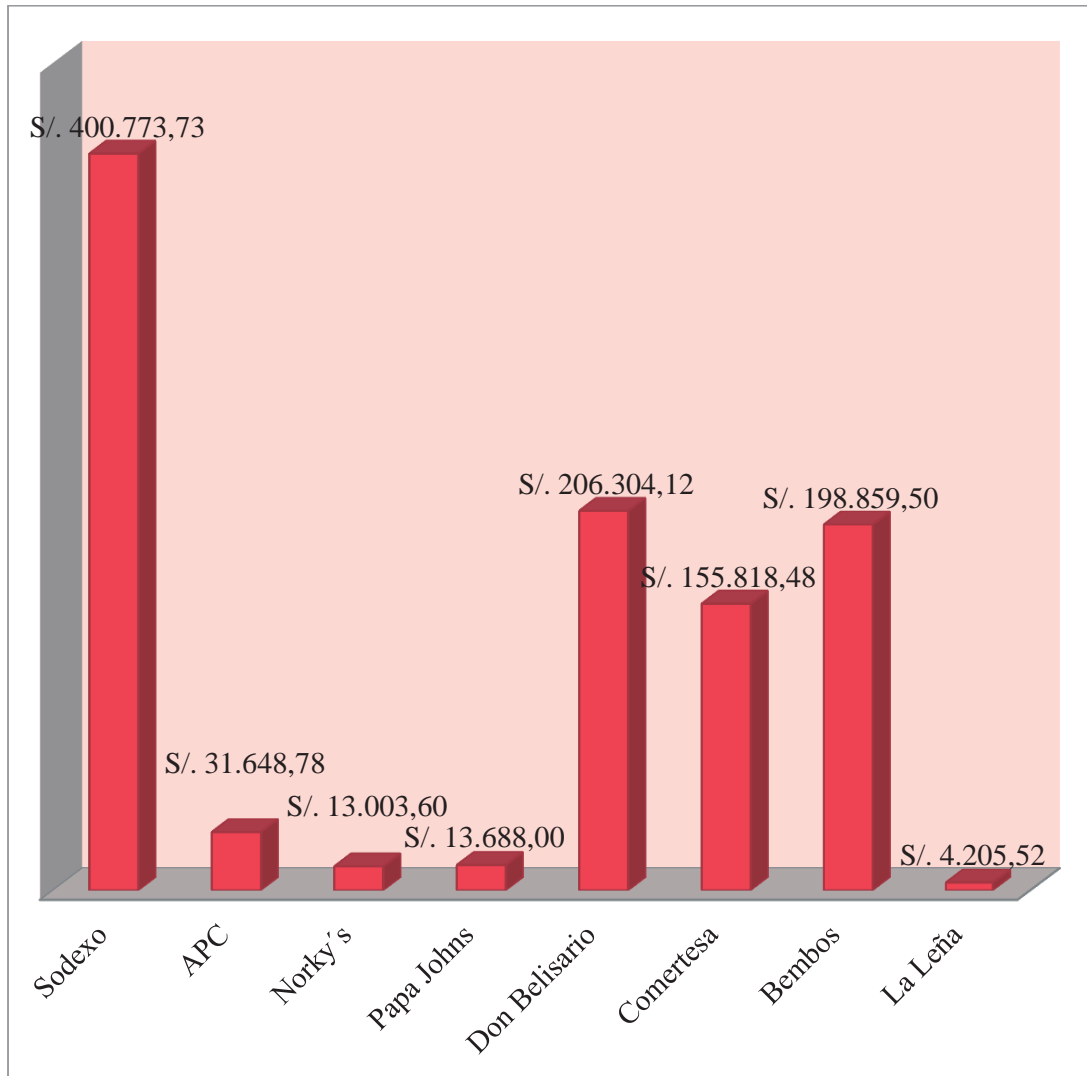
Entre sus clientes, se puede mencionar a: Sodexo, Don Belisario, Bambos, Comertesa, APC Corporación, Papa Johns, Norky's y La Leña.

Según los registros de ventas del 2013, se observó que el principal cliente de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. es Sodexo a quien se le factura S/. 400,773.73; lo cual representa el 39 % de pedidos de concentrados de fruta. Otros clientes de CENTRAL DE ALIMENTO PERÚ S.A.C.; son Don Belisario, Bambos y Comertesa con 20%, 19% y 15% respectivamente. Como se muestra en las figura 5.



**Figura 5: Porcentaje de Ventas Anuales por cliente de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C**

En la Figura 6, se muestran los montos que se facturan a sus diferentes clientes, se pudo rescatar la siguiente conclusión, CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. debería implementar nuevas estrategias de marketing, para vender mayor cantidad de sus productos a APC Corporación (concesionaria de alimentos que comparte el mismo rubro que Sodexo), y Norky's, Papa Johns y La Leña; ya que el sector en el que operan presenta la mayor preferencia de consumidores que acostumbran comer en la calle.



**Figura 6: Ventas anuales (S/.) registradas por clientes de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

**Cuadro 24: Resumen de Ventas 2013**

VENTAS 2013														
CLIENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL por cliente	% por Cliente
Sodexo	S/. 72,806.00	S/. 69,165.70	S/. 36,403.00	S/. 72,806.00	S/. 75,718.24	S/. 36,403.00	S/. 21,841.80	S/. -	S/. -	S/. 5,533.26	S/. -	S/. 10,096.73	S/. 400,773.73	39.13
APC	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 2,107.48	S/. 332.76	S/. -	S/. -	S/. 3,216.68	S/. 1,663.80	S/. 6,134.82	S/. 10,847.74	S/. 7,345.50	S/. 31,648.78	3.09
Norky's	S/. -	S/. -	S/. 1,300.36	S/. 2,600.72	S/. 2,600.72	S/. 1,300.36	S/. 1,300.36	S/. 1,300.36	S/. 1,300.36	S/. 1,300.36	S/. -	S/. -	S/. 13,003.60	1.27
Papa Johns	S/. -	S/. 342.20	S/. 1,026.60	S/. -	S/. 1,368.80	S/. 1,368.80	S/. 684.40	S/. 1,368.80	S/. 1,368.80	S/. 1,368.80	S/. 2,737.60	S/. 2,053.20	S/. 13,688.00	1.34
Don Belisario	S/. -	S/. 1,876.20	S/. 20,012.80	S/. 5,816.22	S/. 19,387.40	S/. 21,063.00	S/. 27,877.50	S/. 24,780.00	S/. 14,868.00	S/. 18,585.00	S/. 14,868.00	S/. 37,170.00	S/. 206,304.12	20.14
Comertesa	S/. 7,621.26	S/. 7,645.68	S/. -	S/. 7,121.30	S/. -	S/. 7,596.84	S/. 6,549.00	S/. 12,165.00	S/. 62,652.00	S/. 6,549.00	S/. 16,469.00	S/. 21,449.40	S/. 155,818.48	15.21
Bembos	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 24,780.00	S/. 19,824.00	S/. 20,443.50	S/. 39,028.50	S/. 50,799.00	S/. 4,956.00	S/. 39,028.50	S/. 198,859.50	19.41
La Leña	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. 1,947.00	S/. -	S/. 2,258.52	S/. -	S/. -	S/. 4,205.52	0.41
Ventas Mensuales	S/. 80,427.26	S/. 79,029.78	S/. 58,742.76	S/. 90,451.72	S/. 99,407.92	S/. 92,512.00	S/. 78,077.06	S/. 65,221.34	S/. 120,881.46	S/. 92,528.76	S/. 49,878.34	S/. 117,143.33	S/. 1,024,301.73	100.00

FUENTE: CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

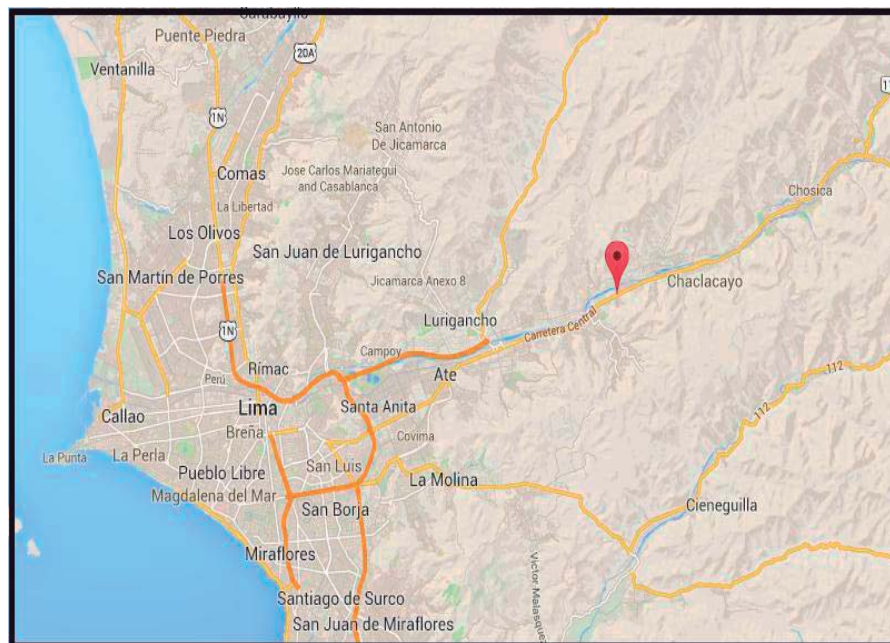
En el cuadro 24 se muestra al detalle las ventas registradas a lo largo del 2013. Se puede observar la cartera de clientes de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. y la participación (%) de cada una de ellas en la facturación total de la empresa.

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. pertenece al Régimen Tributario General es un régimen tributario que comprende a las personas naturales y jurídicas, que generan renta de tercera categoría. Es decir las derivadas de actividades comerciales, industriales, servicios o negocios.

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. es una organización con fines de lucro, formal y centralizada: Como las pequeñas empresas, cuyo principal objetivo es lograr un beneficio o utilidad. Para ello, tienen una estructura organizacional formal (aunque sea básica) y la autoridad suele concentrarse en el dueño o propietario (quién tiene la última palabra).

## 6.2. VISITA A LA PLANTA Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La empresa CENTRAL ALIMENTOS PERÚ S.A.C. se encuentra ubicada en la Av. Nicolás Ayllón # 2244 – Chaclacayo – Lima – Perú.



**Figura 7: Plano de Ubicación de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

La planta tiene un área de 1100m<sup>2</sup>. Consta de las siguientes instalaciones distribuidas en 3 niveles:

1º Nivel:

- Planta de Producción.
- Oficina administrativa.
- Almacén de Materia Prima.
- Almacén de Insumos y Aditivos.
- Almacén de Producto Terminado.
- Oficina de Calidad.
- Oficina de Producción y Desarrollo de Productos.
- Área de Calderas.
- Patio de Maniobras.

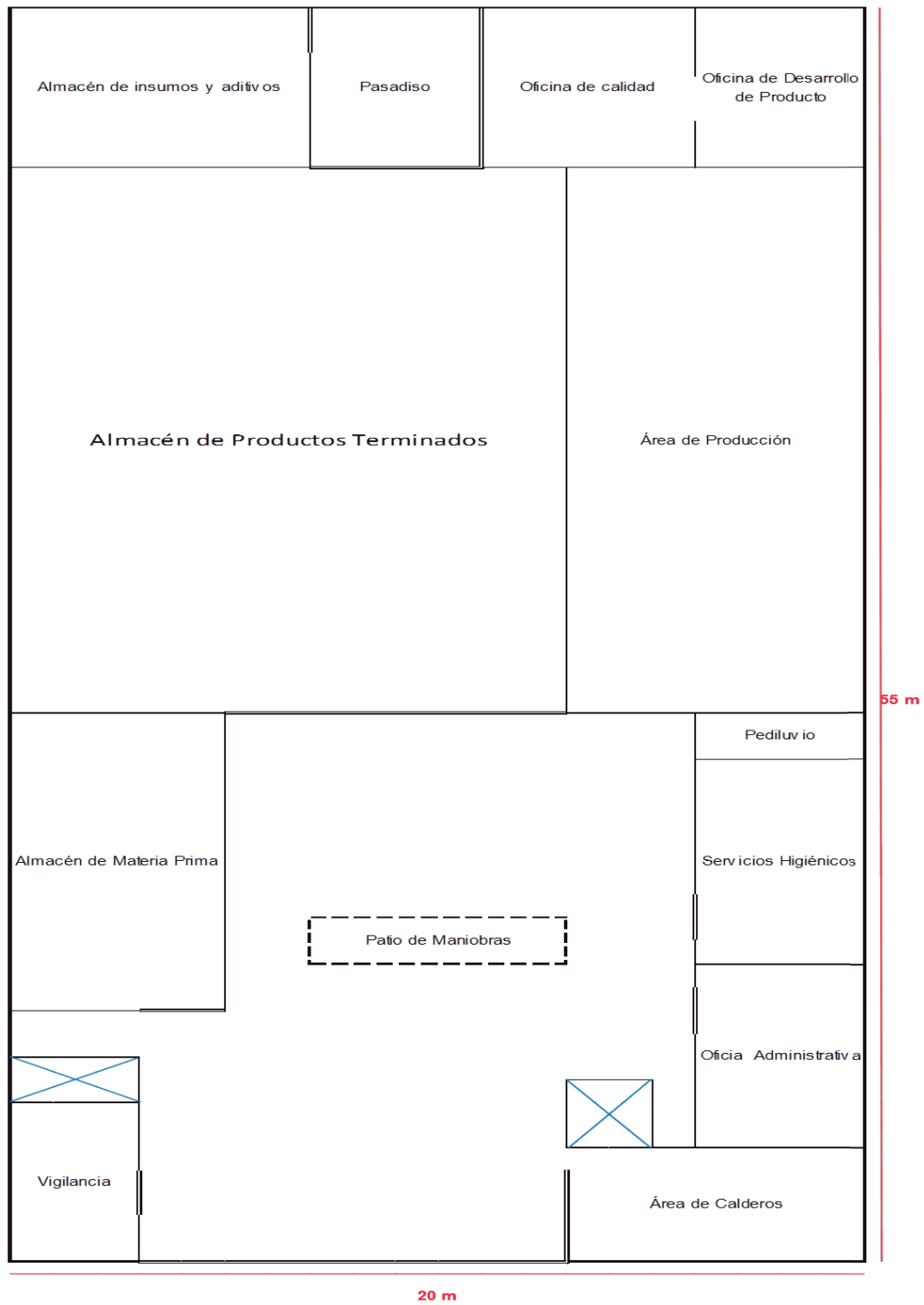
2º Nivel:

- Oficina de Gerencia de Operaciones.
- Sala de Reuniones.

3º Nivel:

- Comedor.

A continuación, en la Figura 8, se muestra la Distribución Espacial de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.



**Figura 8: Distribución espacial de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**



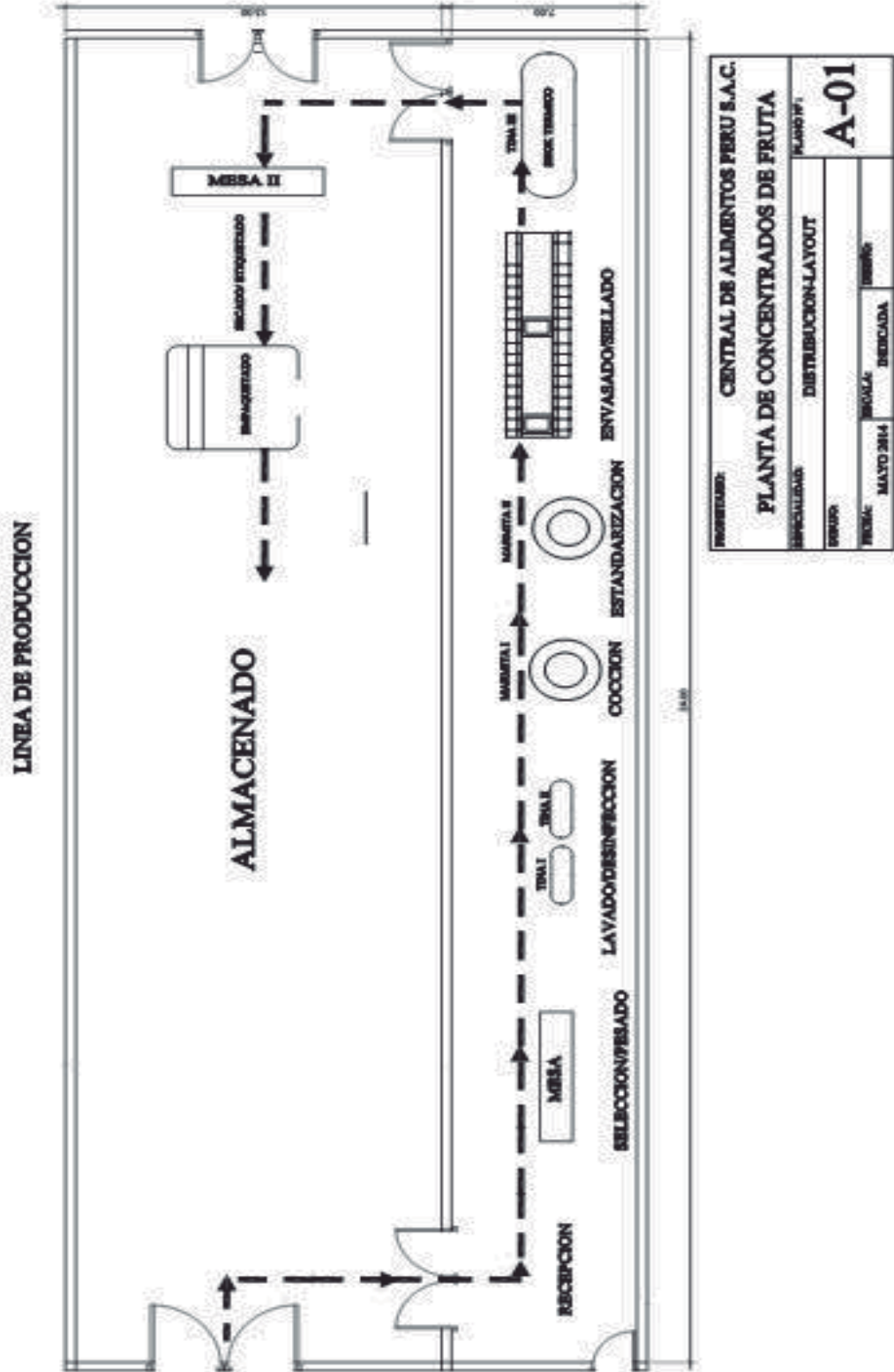


Figura 9: Lay-Out de la línea de producción de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

La línea de producción es versátil, cuenta con equipos importados que ayudan a producir más en menos tiempo, cumpliendo con los requerimientos de los clientes. La distribución de los equipos de producción se muestra en la Figura 9. Lay-Out de la línea de producción de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

Los productos que CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. elabora son los Concentrados de Fruta.

Los concentrados de fruta son prácticos, solo se necesita añadir agua para poder consumirlos. Según la cantidad de agua se puede obtener: Jugos, refrescos, néctares, helados, postres y cremoladas.

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. comercializa las siguientes variedades:

- Concentrado de chicha morada
- Concentrado de maracuyá
- Concentrado de manzana
- Concentrado de mango
- Concentrado de carambola
- Concentrado de cebada

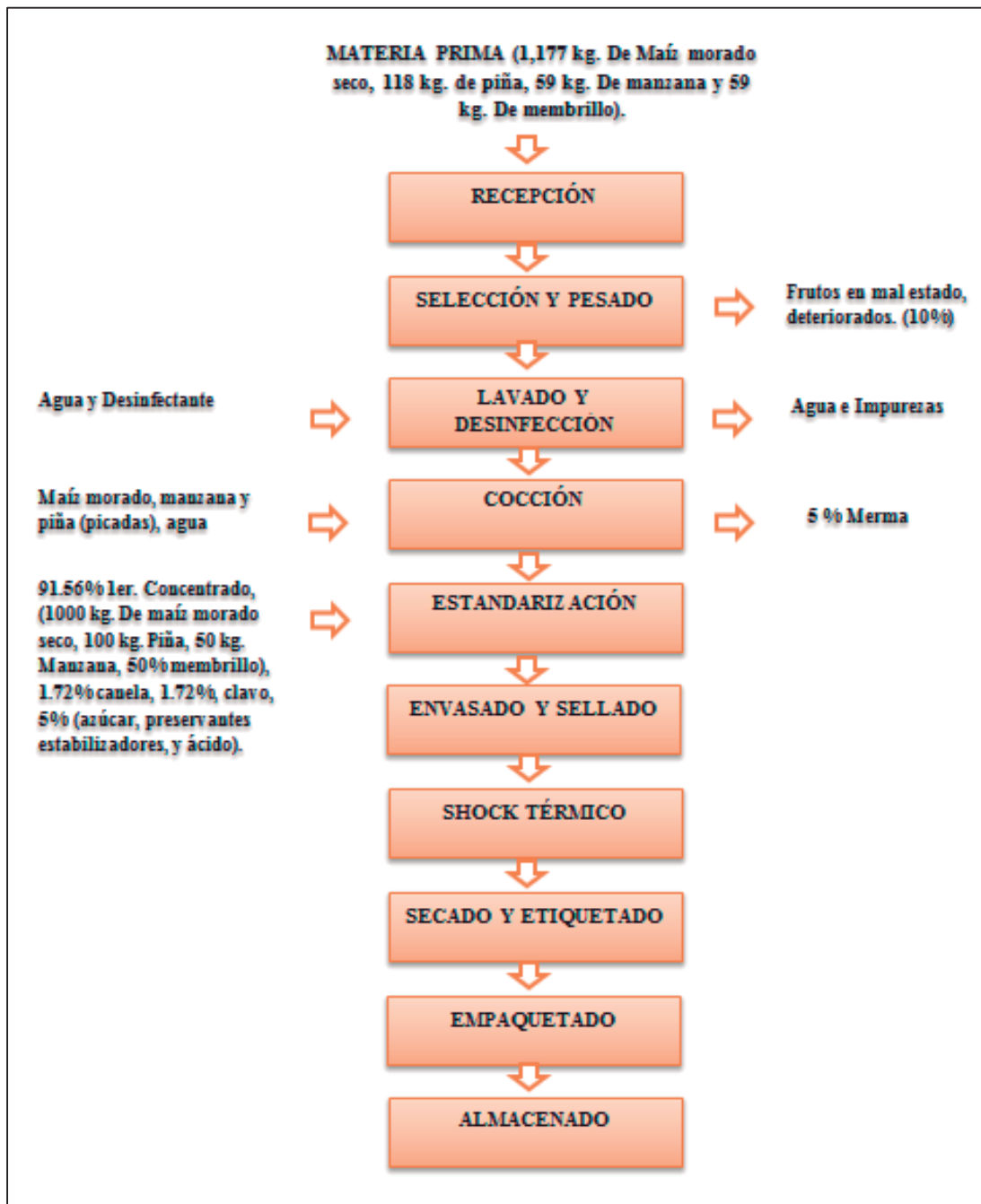
Estos concentrados de fruta tienen un tiempo de duración de 6 meses a temperatura ambiente y se distribuyen en bolsas de polietileno de 1 litro tal como se muestra en la Figura 10.



**Figura 10: Presentación de los concentrados de fruta de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. (Chicha Morada y Maracuyá)**

El proceso de producción es como sigue:

En la Figura 11, se muestra el diagrama de flujo de producción de concentrado de chicha morada por Bach, (la obtención es 1200 bolsas de concentrado de chicha morada según CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C). A continuación se describen detalladamente las operaciones del proceso:



FUENTE: CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

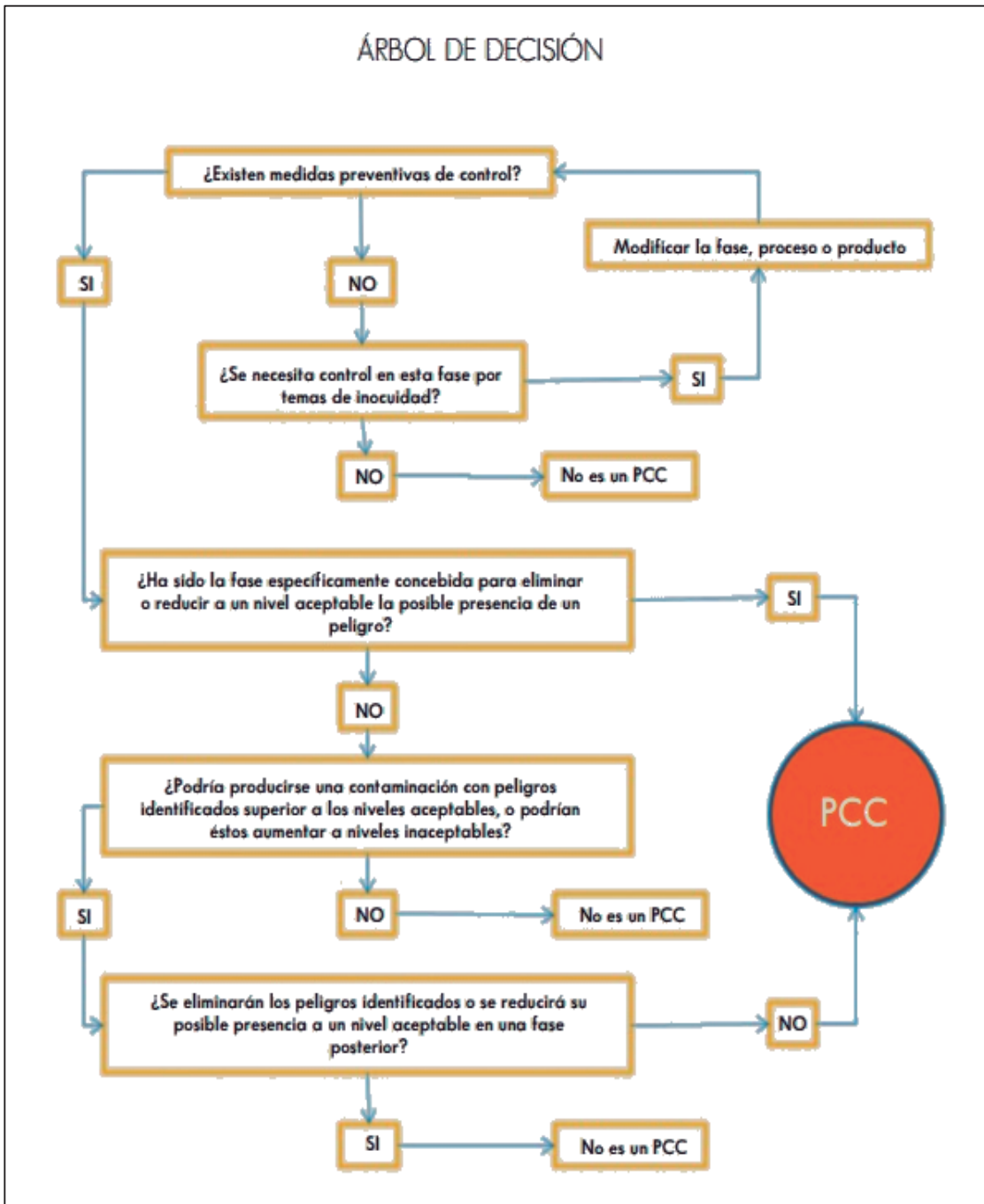
**Figura 11:Diagrama de flujo de producción de concentrado de chicha morada por Bach.**

Descripción de cada etapa del proceso producción:

- **Recepción:** La materia prima (maíz morado seco, piña, manzana y membrillo) ya puestas en jabas de la misma empresa CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. es recibida en la zona de recepción de la línea de producción. (1,177 kg. De maíz morado seco, 118 kg. De piña, 59 kg. De manzana y 59 kg. De membrillo aproximadamente).
- **Selección y Pesado:** La selección se realiza de forma manual y visual, con el objetivo de eliminar materias extrañas, mazorcas y/o frutos que presenten picaduras, mohos o deterioro físico, y así obtener sólo mazorcas y/o frutos en buen estado que cumplan con los requisitos exigidos para el procesamiento. Los frutos seleccionados son pesados y puestos a disposición para seguir con el procedimiento de la elaboración del concentrado. Esta operación se efectúa en una mesa de acero inoxidable. Luego, los residuos son llevados a la zona de desechos. (en esta etapa se pierde un 10 % en mermas aproximadamente).
- **Lavado y Desinfección:** Consiste en eliminar las impurezas o cualquier otro material extraño adheridas a los frutos. El lavado se realiza con agua de la red pública manualmente o por aspersión en una tina de acero. Seguido la operación de desinfección se hace en otra tina de acero inoxidable, la cual puede contener una solución de Exquat 50 (1-3ml/10Lt.), donde se sumergen las mazorcas y/o frutos por 10 minutos, con el fin de reducir la posible carga microbiana y evitar el desarrollo de gérmenes. La relación de agua: materia prima se recomienda que sea de 2 a 1.
- **Cocción:** Esta operación se realiza en una marmita de acero inoxidable, se mezclan el maíz morado seco (1000 kg. Aproximadamente), la piña picada (100 kg. Aproximadamente), las manzanas picadas (50 kg. Aproximadamente) y los membrillos picados (50 kg. Aproximadamente) con agua (relación de agua, 2 a 1). Y se calienta hasta una temperatura cercana a 85°C por un tiempo de 60 minutos, en esta etapa se extraen los aromas, pigmentos y otros compuestos propios de los frutos. (en esta etapa se pierde un 5% en mermas aproximadamente).

- **Estandarización:** Se realiza en una segunda marmita y consiste en pesar y echar todas las cantidades de insumos requeridas para la obtención del concentrado de chicha morada el cual tiene la siguiente formulación: 91.56% del primer concentrado proveniente de la cocción, 1.72% de canela, 1.72% de clavo de olor y 5% entre azúcar, estabilizadores, ácido y preservante. En general los concentrados de fruta tienen 12.5° Brix y un pH entre 3.5 – 3.8.
- **Envasado y Sellado:** Mediante la maquina envasadora, el concentrado de chicha morada obtenida se envasa y sella en bolsas de polietileno de 1 Litro de capacidad. (En esta producción se obtiene 1200 bolsas de concentrado de chicha morada).
- **Shock Térmico:** al salir las bolsas ya selladas de la maquina estas se sumergen en una tina acero inoxidable cubierta de agua fría durante 3 a 5 minutos.
- **Secado y Etiquetado:** las bolsas son conducidas mediante las jabas a una mesa larga de acero inoxidable en la cual serán secadas manualmente por toallas de felpa y ventiladores dejándolas listas para que un personal en la misma mesa se encargue de pegar las etiquetas de forma manual.
- **Empaquetado:** ya listas las bolsas de concentrado de chicha morada, estas son empaquetadas en cajas de cartón corrugado. Cada caja contiene 10 bolsas de concentrado de chicha morada.
- **Almacenamiento:** las cajas de producto terminado se almacenan a temperatura ambiente, ubicados en pallets donde se colocan 6 cajas de base por 10 cajas de alto, haciendo un total de 60 cajas por pallets.

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. se encuentra en la etapa de implementación de un Plan HACCP, el cual se elaboró a partir del árbol de decisión que se presenta a continuación (ver Figura 12).



FUENTE: CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

**Figura 12: Árbol de decisión.**

A continuación en el siguiente cuadro, se realizó el análisis de los peligros asociados a las etapas del diagrama de flujo del concentrado de fruta, mediante la evaluación de la gravedad y la probabilidad. Se discriminó cuales son peligros significativos de cada etapa y se desarrolló sólo los puntos críticos de control (ver cuadro 25).

**Cuadro 25: Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control en la línea de producción de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

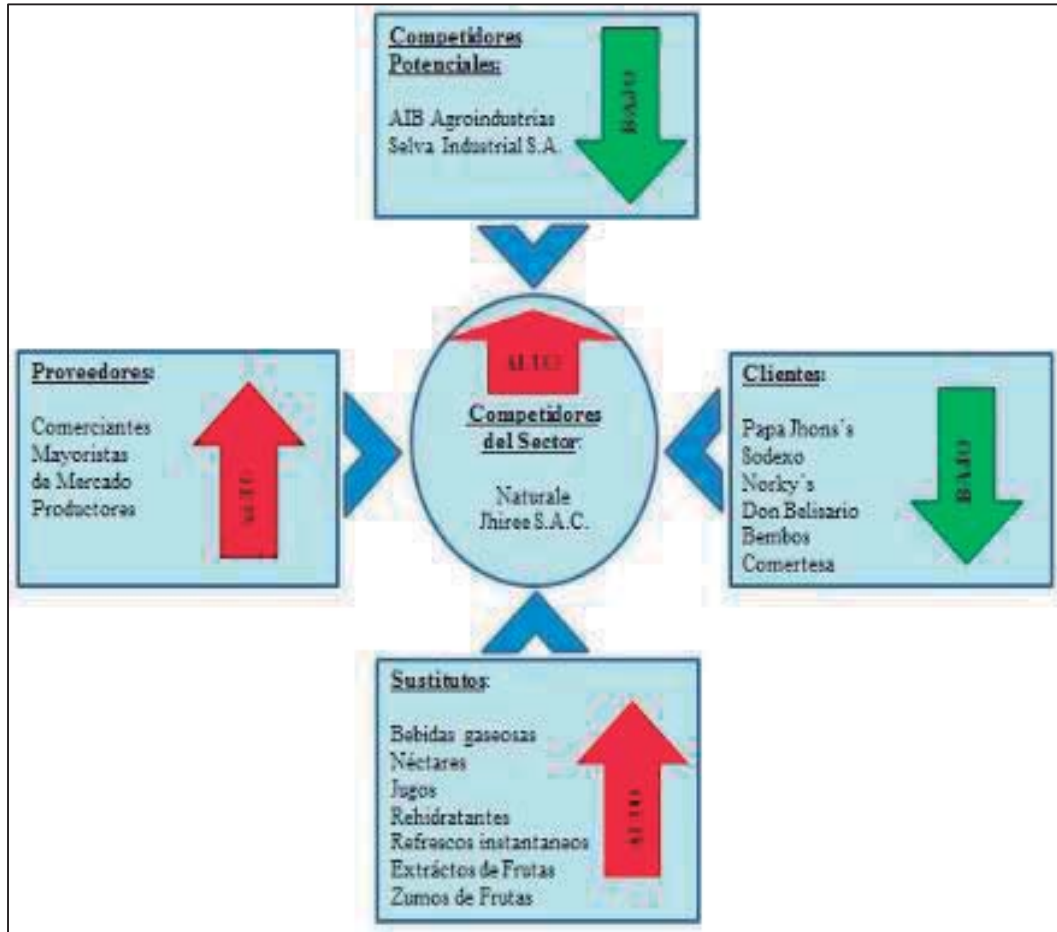
FASE	PC/ PCC	PELIGRO / CAUSA	MEDIDAS DE CONTROL	LÍMITES CRÍTICOS	VIGILANCIA			MEDIDAS CORRECTIVAS	REGISTROS
					MÉTODO	FRECUENCIA	RESPONSABLE		
<b>Envasado y Sellado</b>	PCC 1	B: Contaminación microbiana por cierre defectuoso.	Control de cierres.	Estanqueidad	Control de estanqueidad	Al inicio de la jornada de producción y cada 01 hora.	Encargado de Producción	Revisión y ajuste de la máquina envasadora. Reprocesado/desechado de producto.	Control de producción.
<b>Shock Térmico</b>	PCC 2	B: Desarrollo microbiano por no descender la temperatura rápidamente.	Especificaciones de tiempo y temperatura.	Parámetros de enfriamiento especificados	Control de tiempo y temperatura.	Cada 15 minutos	Encargado de Producción	Retención del producto elaborado y realización del análisis para decidir su destino. Revisar el funcionamiento del equipo y de los dispositivos de control.	Control de producción.

FUENTE: CENTRAL DE ALIMENTOS ERÚ S.A.C.



## 6.2.1. Aplicación de Herramientas de Análisis Organizacional

### 6.2.1.1. Fuerzas Competitivas de Porter



**Figura 13: Las cinco Fuerzas Competitivas de Porter en CENTRAL DE ALIMENTOS S.A.C.**

En la Figura 13, se muestra la interacción de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. con las cinco fuerzas competitivas de Porter propias del sector. Se observó que tanto, competidores del sector, poder de negociación de proveedores y productos sustitutos tienen gran influencia en la actividad de la organización; mientras que, los competidores potenciales y el poder de negociación de clientes, ejercen una baja influencia en el desarrollo de sus actividades.

### **a. Competidores del Sector**

Para el 2014, las perspectivas de crecimiento del consumo de bebidas no alcohólicas superarán el tibio desempeño del 2013. Este mercado crecería 6%, a un ritmo similar al crecimiento que se espera del país, según el gerente general de la Asociación de la Industria de Bebidas Gaseosas (Asbega), Agustín Valencia. Se prevé que supere los US\$1.400 millones. (El Comercio, 2014).

Existe una alta amenaza debido a la ventaja que estas empresas tienen en experiencia y posicionamiento en el mercado. Siendo las más importantes:

- **NATURALE**, es una empresa peruana líder en el servicio de entrega de concentrados de fruta en el rubro Food Service, atiende a más de 3,000 clientes entre restaurantes, hoteles, casinos, supermercados, etc. La calidad de sus productos, su cobertura adquirida y experiencia en los 10 años de servicio les dan una gran ventaja competitiva necesaria para satisfacer las necesidades de los clientes.
- **JHIREE SAC**, es una empresa peruana que actualmente se dedica a la producción y comercialización de concentrados naturales de pulpa de frutas para la elaboración de refrescos y cremoladas. Adicionalmente, como otra línea de negocio tiene la representación de máquinas cremoleras y máquinas refresqueras. La distribución de los refrescos es en todo el territorio peruano: Lima y Provincias. Y sus principales clientes son restaurantes, casinos, estaciones de servicios, clubes y asociaciones, universidades, etc.

### **b. Competidores Potenciales**

Si bien es cierto, estas empresas cuentan con experiencia, mayor capacidad de producción por sus plantas, Existe una baja amenaza con estas empresas ya que su principal razón de ser es la agro exportación, y las líneas de refrescos no están dirigidas al rubro Food service, sino al consumidor final por ende sus precios no son competencia para

los productos de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. como competidores potenciales se encuentran:

- **AIB Agroindustrias**, Desde 1987 se dedica a la elaboración y comercialización de productos alimenticios de alta calidad que se distribuyen en mercados exigentes a nivel mundial. Esto la convierte en una empresa con amplia experiencia y líder del sector agro-industrial. Es así que en el 2012 ha sido nombrada con el premio a la “Excelencia Exportadora” a nivel nacional. Aunque su fuerte son los productos de agro-exportación también tiene una línea de jugos y derivados de 4 frutos: maracuyá tuna, mango y limón, la que la hace una posible potencial competencia.
- **Selva Industrial S.A.**, La compañía opera desde 1968; esta experiencia le ha permitido lograr niveles de calidad muy altos, cumpliendo con todos los estándares internacionales. Produce y exporta jugos, purés, pulpas y concentrados hechos a partir de diversas frutas tropicales. Ofrece productos orgánicos así como también productos convencionales. Cuenta con dos plantas de producción, una en Lima y la otra en Chanchamayo. La flexibilidad es la característica principal de sus líneas de producción; pueden adaptar especificaciones y empaques a los requerimientos de sus clientes con mucha facilidad.

#### **c. Poder de negociación de proveedores**

- Los Mayoristas del Mercado Productores son los proveedores de frutas y tienen un alto poder de negociación ya que la empresa CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. no cuenta con un registro de proveedores y solo compra los frutos o insumos cuando se ven obligados a cumplir con sus clientes, es ahí donde los proveedores se aprovechan de la necesidad de la empresa ocasionándole mayores costos.

#### **d. Poder de negociación de clientes**

- Si bien es cierto que en el mercado existe mucha competencia por los precios bajos que ofrecen. Los clientes de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. tienen un

bajo poder de negociación ya que los productos que se ofrece son de mucha calidad, como es el caso del “CONCENTRADO DE CHICHA MORADA” sobresale por su mejor sabor y textura; tiene gran aceptación por los clientes de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C., Entre sus principales clientes figuran: Sodexo con un 39.13% , Don Belisario con 20.14%, Bombos con 19.41%, Comertesa con 15.21, APC con 3.09%, Papa John’s con 1.34%, Norky’s con 1.27% y La Leña con 0.41% de la facturación total de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. (ver cuadro 24).

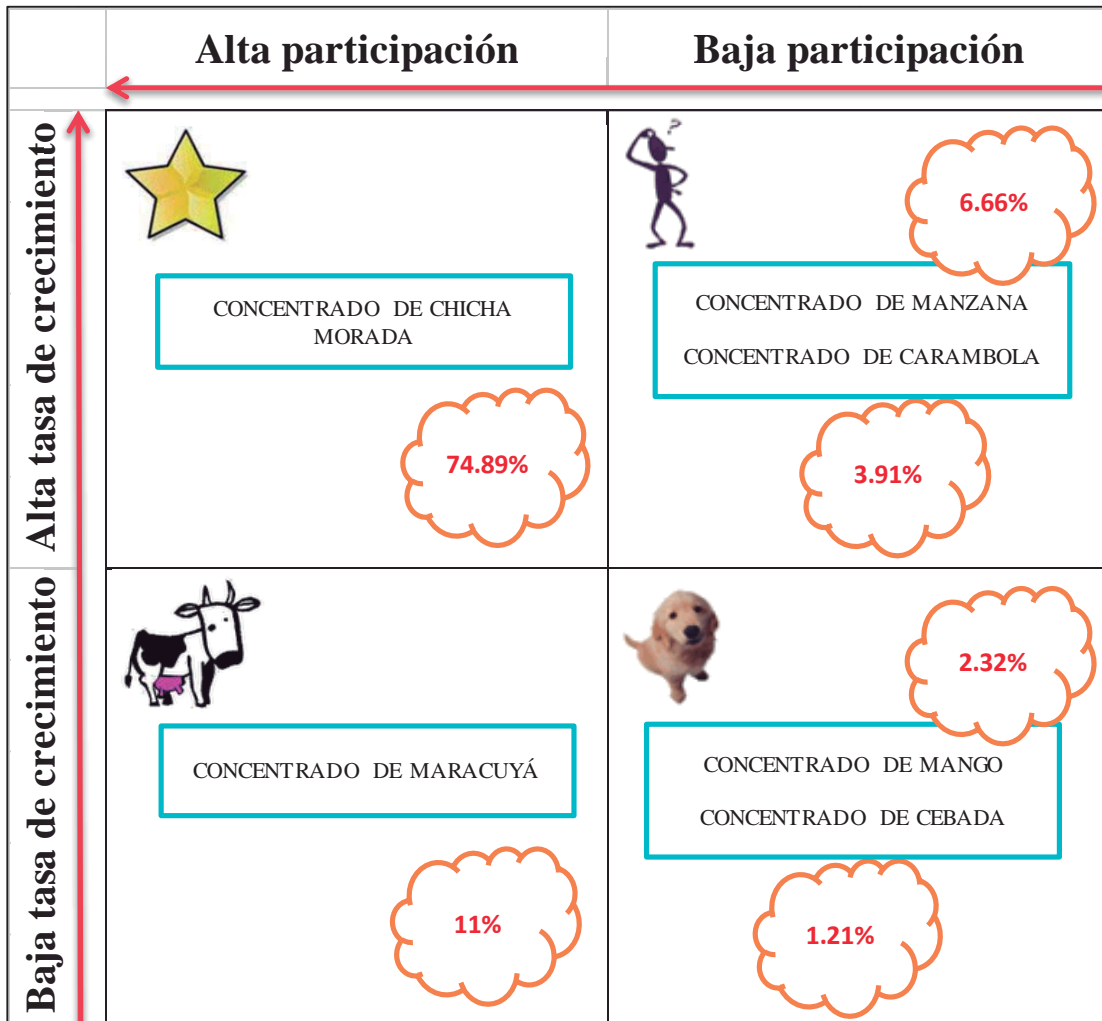
#### **e. Productos Sustitutos**

- Existen una alta amenaza de los productos sustitutos ya que hay una gran variedad de productos alternativos en el mercado, como: néctares, jugos, bebidas gaseosas, rehidratantes, agua mineral, agua de mesa, refrescos instantáneos, extractos de fruta y zumos de fruta. Existe mucha variedad en sabores, empaques y precios. Si bien el crecimiento en la consolidada categoría de gaseosas (con un consumo per cápita de 60 litros anuales) seguirá siendo un pilar importante, los jugos y las aguas van ganando espacios en la preferencia de los consumidores. Vale decir que vienen creciendo a doble dígito la categoría con mayor promesa en el tiempo como té bebibles, isotónicas, energizantes, entre otras permitirán refrescar la industria.
- "Las categorías con mayor dinamismo serán las emergentes como agua, jugos y otras nuevas que comienzan a participar más dinámicamente en el mercado de bebidas no alcohólicas. La industria se está preparando para eso con mayor capacidad instalada”, según indica el Gerente General de la Asociación de la Industria de Bebidas Gaseosas, Agustín Valencia. (El Comercio, 2014).

#### **6.2.1.2. Análisis de la Matriz de Crecimiento y Participación del Boston Consulting Group - BCG**

Considerando los productos que ofrece Central de Alimentos Perú S.A.C. se elaboró la Matriz BCG como se muestra en la Figura 14, que permitirá identificar las

estrategias que deberá tomar en cuenta la gerencia para mejorar las condiciones de la empresa.



**Figura 14: Matriz BCG aplicada a CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

En el Cuadro 26, se detalló la producción total de concentrado de fruta en el periodo de marzo de 2014.

**Cuadro 26: Producción de concentrado de fruta de Octubre de 2013 a Marzo de 2014**

N°	Producto	Cantidad de Concentrados de Fruta						Total por Producto	Porcentaje
		2013			2014				
		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo		
1	Chicha morada	11,028.00	6,174.00	14,095.00	24,540.00	32,800.00	30,041.00	118,678.00	74.89%
2	Maracuyá	1,870.00	1,170.00	2,100.00	3,815.00	4,310.00	4,173.00	17,438.00	11.00%
3	Manzana	832.00	625.00	1,025.00	2,125.00	3,550.00	2,398.00	10,555.00	6.66%
4	Carambola	474.00	-	700.00	1,138.00	1,738.00	2,147.00	6,197.00	3.91%
5	Mango	451.00	-	470.00	1,072.00	850.00	841.00	3,684.00	2.32%
6	Cebada	128.00	-	325.00	310.00	420.00	730.00	1,913.00	1.21%
	<b>Total</b>	<b>14,783.00</b>	<b>7,969.00</b>	<b>18,715.00</b>	<b>33,000.00</b>	<b>43,668.00</b>	<b>40,330.00</b>	<b>158,465.00</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Elaboración propia

- **Producto Estrella**

Este cuadrante de la Matriz BCG representa productos con gran participación de mercado y gran crecimiento. La recomendación para todas las unidades que se encuentren en “Estrella” es potenciar hasta la maduración del mercado.

Para Central de Alimentos Perú S.A.C., su producto estrella por excelencia es el concentrado de chicha morada, ya que este producto tiene gran acogida en el mercado de alimentos y poco a poco sigue creciendo y posicionándose en el mercado. Anteriormente, los fast-foods, restaurantes y cines ofrecían a sus clientes bebidas gaseosas, y en la actualidad están poniendo en venta este producto más natural.

- **Producto Interrogante**

Los productos que se encuentren en este cuadrante, requieren un nuevo planteamiento estratégico. El cuadrante “Interrogante” implica un gran crecimiento de mercado y poca participación en el mismo. Desde este cuadrante las unidades de negocio se pueden desplazar a “Estrella” o “Perro”.

Central de alimentos Perú S.A.C., considera como “productos interrogante”, a los concentrados de mango y carambola, si no se aplica una estrategia adecuada, terminara siendo un “Producto Perro”.

- **Producto Vaca**

Este cuadrante agrupa productos con alta participación en el mercado y bajo crecimiento. Son productos que nos permiten conseguir los activos necesarios para poder generar nuevas unidades de negocio “Estrella”. En este caso, nos referimos a los concentrados de maracuyá y manzana.

- **Producto Perro**

El cuadrante inferior derecho de la Matriz BCG recoge las unidades de negocio con escasa participación en el mercado y sin crecimiento.

En Central de Alimentos Perú S.A.C., el concentrado de Cebada se recomienda, no invertir, si no abandonarlas por completo porque la rentabilidad es dudosa.

### 6.2.1.3. Análisis de la Matriz FODA

**Cuadro 27: Matriz FODA**

		Análisis Interno	
		Fortalezas	Debilidades
<p><b>MATRIZ F.O.D.A.</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solvencia económica por parte de los accionistas.</li> <li>• Planta de producción versátil y modular.</li> <li>• Personal competente y calificado.</li> <li>• Productos naturales de alta calidad.</li> <li>• La planta e instalaciones cuenta con tecnología de punta (envasado automático, conexiones de acero inoxidable).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca inversión en publicidad.</li> <li>• Inexistencia de procedimientos en calidad, medioambiente y seguridad y salud ocupacional.</li> <li>• Falta de misión, visión y política de calidad integrada en la organización.</li> <li>• Carencia del servicio post ventas.</li> <li>• Baja capacidad productiva y bajo rendimiento de producción.</li> </ul>
		<p><b>F.O. (Maxi – Maxi)</b></p>	<p><b>D.O. (Mini – Maxi)</b></p>
<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gran aceptación y creciente demanda de productos pre procesados en el mercado nacional e internacional.</li> <li>• Los establecimientos de comidas rápidas tienden a tercerizar algunos productos como los refrescos.</li> <li>• Nuevas tecnologías que reducen tiempo de producción y aumentan el rendimiento de los insumos.</li> <li>• Aumento en los ingresos de la población.</li> <li>• Campaña en contra de gaseosas por sus consecuencias dañinas para la salud.</li> <li>• Cadenas de restaurantes de comida rápida tratan de tener productos más naturales y sanos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Promocionar los productos como una opción saludable para atraer la demanda de las personas que cada día se preocupan por consumir alimentos naturales.</b></li> <li>➤ Desarrollar compromiso organizacional de brindar productos de calidad para incursionar en el mercado nacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacitar, asesorar y aplicar tecnología, para cumplir con los estándares de calidad que el mercado creciente requiere.</li> <li>➤ Implementar procedimientos que mejoren la gestión y poder ser eficientes y eficaces con nuestros clientes directos.</li> </ul>
		<p><b>F.A. (Maxi – Mini)</b></p>	<p><b>D.A. (Mini – Mini)</b></p>
<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta competencia en el mercado de alimentos pre – procesados.</li> <li>• Variedad de productos sustitutos como las bebidas gaseosas, rehidratantes y refrescos instantáneos.</li> <li>• Facilidades de ingreso de los nuevos competidores en el mercado.</li> <li>• Estacionalidad de los insumos.</li> <li>• Poder de negociación de los proveedores.</li> <li>• Alta probabilidad de contaminación ambiental y riesgos de accidentes laborales.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aprovechar la maquinaria versátil para diversificar la cartera de productos y así poder hacer frente a la agresiva competencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Elaborar un manual de calidad y procedimientos que permitan minimizar el impacto ambiental y los riesgos de accidentes laborales.</b></li> </ul>
<p><b>Análisis Externo</b></p>			

FUENTE: Elaboración propia



#### 6.2.1.4. Matriz de Evaluación de Factores Externos - EFE

**Cuadro 28: Matriz de Evaluación de Factores Externos – EFE**

<b>FACTORES</b>	<b>PESO</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>PONDERADO</b>
<b>Oportunidades</b>			
Gran aceptación y creciente demanda de productos pre procesados en el mercado nacional e internacional.	0.08	4	0.32
Los establecimientos de comidas rápidas tienden a tercerizar algunos productos como los refrescos.	0.17	4	0.68
Nuevas tecnologías que reducen tiempo de producción y aumentan el rendimiento de los insumos.	0.09	3	0.27
Aumento en los ingresos de la población.	0.07	2	0.14
Campaña en contra de gaseosas por sus consecuencias dañinas para la salud.	0.15	4	0.60
Cadenas de restaurantes de comida rápida tratan de tener productos más naturales y sanos.	0.14	4	0.56
<b>Sub Total</b>	<b>0.7</b>		<b>2.57</b>
<b>Amenazas</b>			
Alta competencia en el mercado de alimentos pre-procesados.	0.06	4	0.24
Variedad de productos sustitutos como las bebidas gaseosas, rehidratantes y refrescos instantáneos.	0.05	3	0.15
Facilidades de ingreso de los nuevos competidores en el mercado.	0.04	2	0.08
Estacionalidad de los insumos.	0.05	3	0.15
Poder de negociación de los proveedores.	0.06	4	0.24
Alta probabilidad de contaminación ambiental y riesgos de accidentes laborales.	0.04	2	0.08
Sub Total	0.3		0.94
<b>TOTAL</b>	<b>1.00</b>		<b>3.43</b>

Fuente: Elaboración propia

El peso ponderado total de las oportunidades es de 2.57 y está por encima del peso ponderado total de las amenazas es 0.94, lo cual establece que el medio ambiente es favorable a la organización.

#### 6.2.1.5. Matriz de Evaluación de Factores Internos - EFI

**Cuadro 29: Matriz devaluación de Factores Internos – EFI**

<b>FACTORES</b>	<b>PESO</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>PONDERADO</b>
<b>Debilidades</b>			
Poca inversión en publicidad.	0.02	2	0.04
Inexistencia de procedimientos en calidad, medioambiente, y seguridad y salud ocupacional.	0.04	4	0.16
Carencia de valores, misión, visión y política de calidad en la organización.	0.06	3	0.18
Ineficiente canal de distribución.	0.01	2	0.02
Carencia del servicio post venta.	0.05	3	0.15
Baja capacidad productiva y bajo rendimiento de producción.	0.02	4	0.08
<b>Sub Total</b>	<b>0.2</b>		<b>0.63</b>
<b>Fortalezas</b>			
Solvencia económica por parte de los accionistas.	0.19	4	0.76
Planta de producción versátil y modular.	0.17	3	0.51
Personal competente y calificado.	0.13	3	0.39
Productos naturales de alta calidad.	0.15	4	0.60
La planta e instalaciones cuenta con tecnología de punta (envasado automático, conexiones de acero inoxidable)	0.16	4	0.64
<b>Sub Total</b>	<b>0.8</b>		<b>2.90</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.00</b>		<b>3.53</b>

FUENTE: Elaboración propia

El peso ponderado total de las fortalezas es de 2.90 y está por encima del peso ponderado total de las debilidades que es 0.63, lo cual establece que las fuerzas internas de la organización son favorables.

### 6.2.1.6. Cadena de Valor



Figura 15: Cadena de Valor de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

#### a. Actividades principales:

- **Logística de entrada:** (Adquisición de insumos y recursos; y selección de proveedores). Esta actividad principal en la cadena de valor de Central de Alimentos Perú S.A.C. comprende desde la elaboración de la orden de compra para el proveedor hasta la recepción de los insumos en la planta de producción.

Central de Alimentos Perú S.A.C. no cuenta con un procedimiento adecuado para la evaluación y selección de proveedores, ya que contactan al proveedor al momento que reciben los pedidos de sus clientes, basándose ante todo que este cumpla con los estándares básicos de calidad y a los precios ofrecidos por los insumos. Sus principales proveedores son los comerciantes del Mercado Mayorista de Frutas y algunos productores que suelen pasar por la carretera central donde se ubica la planta de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. antes de llegar al Mercado Mayorista de Frutas.

En otras oportunidades CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. aprovecha el precio bajo que ofrecen los productores de ciertos frutos. Y por consecuencia genera un exceso en el stock.

- **Operaciones:** (Producción o manufactura de bienes y servicios). Esta actividad principal de la cadena de valor comprende el procesamiento de las materias primas para transformarlas en el producto final.

Esta es la fortaleza de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.; ya que la planta opera con tecnología moderna y los encargados de llevar a cabo la producción es personal altamente calificado.

- **Logística de Salida:** (Manejo de producto terminado, prestación del servicio de distribución). Esta actividad principal de la cadena de valor comprende desde el almacenamiento del producto terminado y distribución del mismo al cliente.

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. cuenta con un almacén de producto terminado donde se cumplen con los estándares de almacenamiento. En cuanto a los servicios de distribución, existe una deficiencia ya que no cuentan con unidades de transporte propio y subcontratan los servicios de movilización de productos. Además la ubicación de la planta, hace bastante difícil la distribución de los mismos.

- **Marketing y Ventas:** (aspectos del mercadeo). Este proceso principal de la cadena de valor comprende desde el contacto con el cliente, fijación de precios y cantidad y frecuencia de pedidos, hasta la generación de la orden de venta.

Central de Alimentos Perú S.A.C. apunta al sector de empresas que brindan servicios de alimentos como; restaurantes, hoteles fast-food, catering; facilitándoles sus procesos operativos.

- **Servicio Post-Venta;** (relación con el cliente, publicidad y promociones). Este proceso principal de la cadena de valor comprende las actividades destinadas a mantener y realzar el valor del producto, mediante la aplicación de garantías, solución de reclamos y recepción de sugerencias.

Central de Alimentos Perú S.A.C. no brinda un servicio post-venta para hacer seguimiento de la satisfacción de sus clientes con los productos ofrecidos.

#### **b. Actividades de Apoyo:**

- **Infraestructura empresarial:** (Gestión y Administración, Finanzas, Legal y Tributaria, Seguridad, “soporte”), No cuenta con un organigrama, no existe un Manual de Organización y Funciones, las tareas y obligaciones, los puestos de trabajo no están definidos claramente. Financieramente, CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.; cuenta con respaldo económico de sus accionistas. Además; cumplen con sus obligaciones legales y tributarias.
- **Administración de Recursos Humanos:** (Convocatoria, selección, propuesta de candidaturas decisión del trabajador, inducción, motivación, entrenamiento y capacitación.), Los encargados de llevar a cabo la producción, reciben capacitación constante; no cuentan con un plan de selección de personal, solo ingresan a la empresa por referencias de trabajadores antiguos). Existe integración entre los operarios de producción, el personal es motivado con actividades deportivas,

reuniones de camaradería. Son entrenados y capacitados eventualmente, con el transcurrir de sus labores diarias, es decir no existe un plan de capacitación anual.

- **Desarrollo Tecnológico:** (Actualización de conocimientos técnicos, adquisición de nuevos equipos, consecución de los mejores insumos, innovación e investigación), El personal de jerarquía, acuden a cursos de actualización, seminarios. CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.; cuenta con equipos modernos, así como también buscan adquirir nuevos instrumentos para mejorar el rendimiento, incrementar el volumen de producción y disminuir los tiempos de espera durante el proceso. Constantemente, el área de Investigación y desarrollo de productos; busca ampliar su gama de productos.
- **Gestión de Compras:** (Consecución de proveedores eficientes y eficaces, integración con aliados estratégicos, cotizaciones y créditos, traslado de insumos, calidad de adquisiciones), CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.; carece de una cartera de proveedores. Es por tanto, que no tienen poder de negociación, ya que ellos son los que condicionan las cotizaciones y créditos.

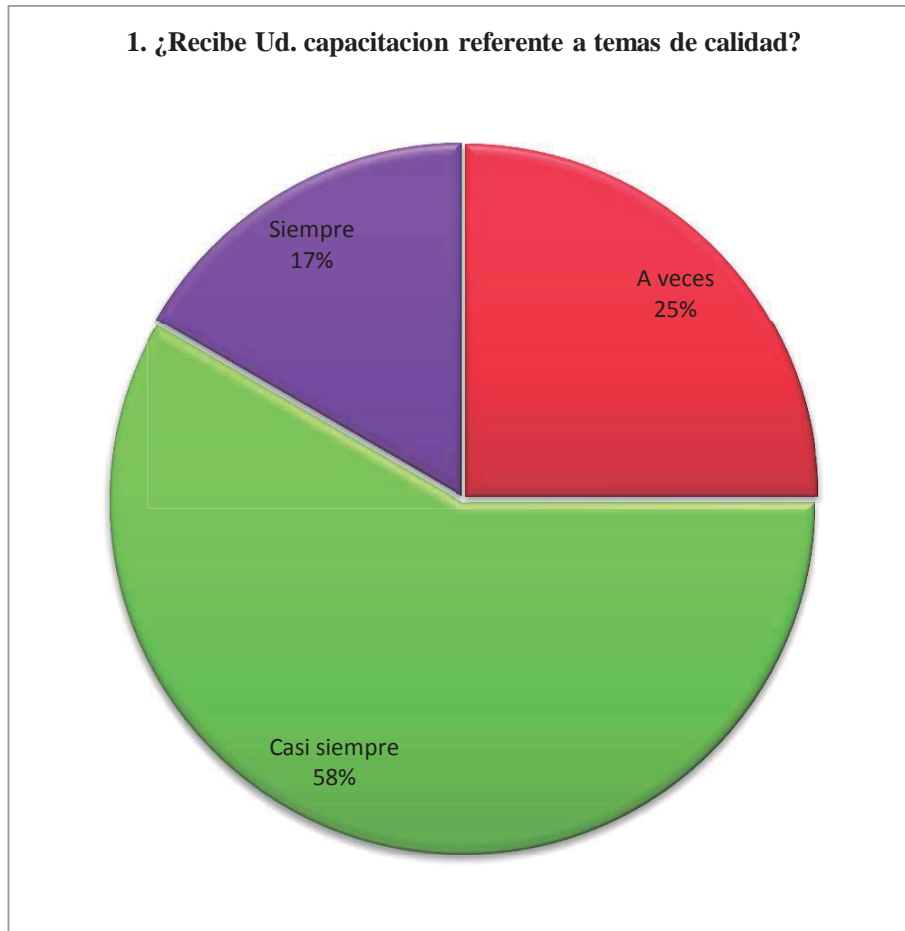
### **6.2.2. Aplicación de Encuestas al Personal Operario**

Se aplicó las entrevistas al personal operario (12 en total) para conocer su grado de conocimiento respecto a los temas gestión de la calidad (4 preguntas), gestión ambiental (4 preguntas) y gestión de seguridad y salud ocupacional en su entorno laboral.



**Figura 16: Aplicación de encuestas al personal operario**

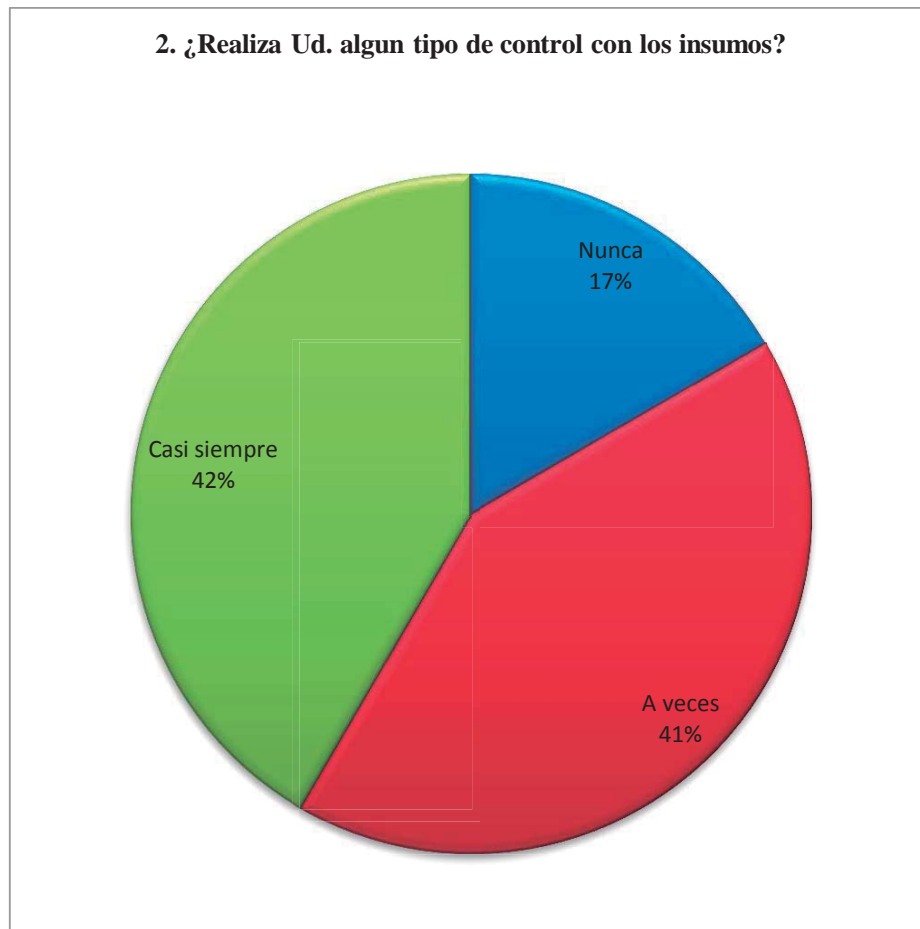
La encuesta aplicada al personal operario se muestra en el Anexo 1.



**Figura 17: Resultados porcentuales de la pregunta N° 1 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

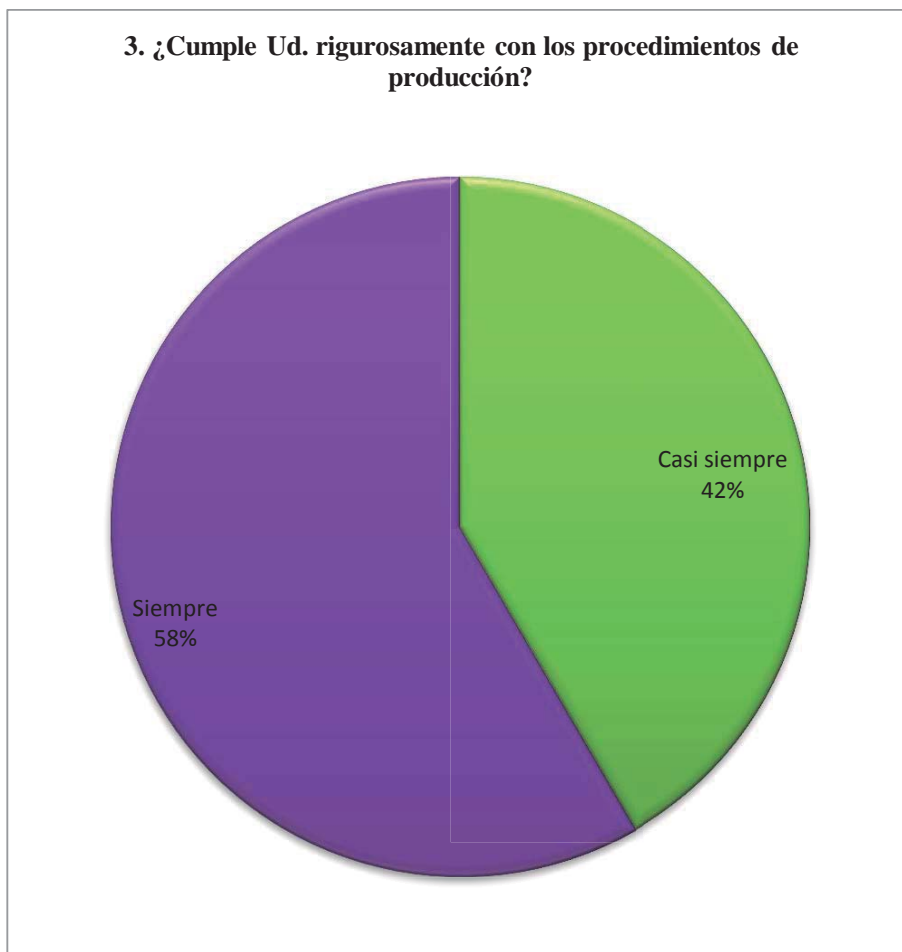
Según el análisis de las respuestas de la Pregunta 1, el 17% de encuestados indica que casi siempre recibe capacitaciones, el 58% menciona que casi siempre lo hace, y el 25% dice que solo a vece les brinda capacitación concerniente a calidad (Figura 17).





**Figura 18: Resultados porcentuales de la pregunta N° 2 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

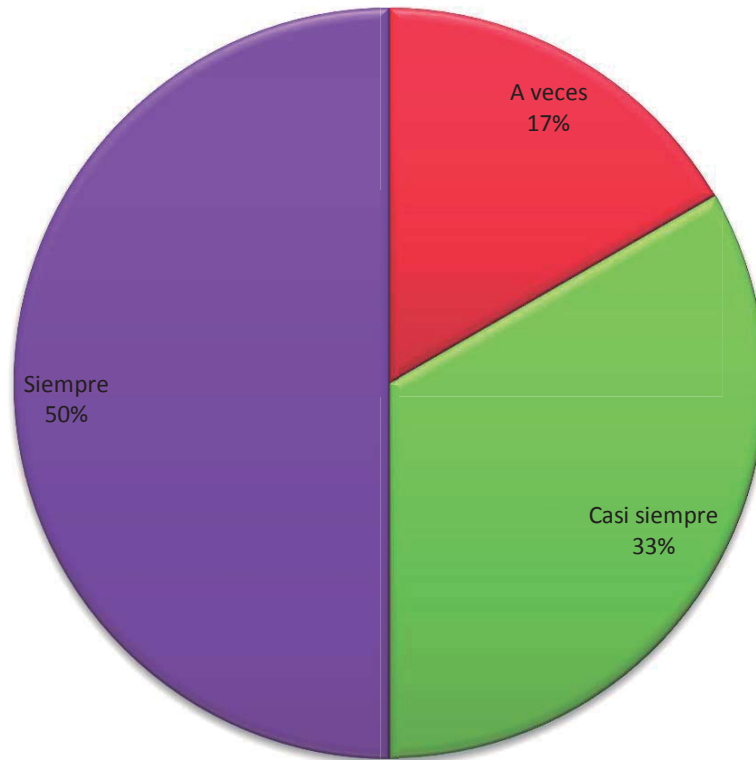
En la Figura 18, ante la Pregunta 2, lo que más resalta es que el 84% realiza algún tipo de control de los insumos. Si CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. quiere cumplir con las exigencias de un sistema de gestión de calidad, deberá capacitar al 100% de sus operarios, para concientizar de la importancia del control de insumos, en la elaboración de productos de calidad.



**Figura 19: Resultados porcentuales de la pregunta N° 3 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

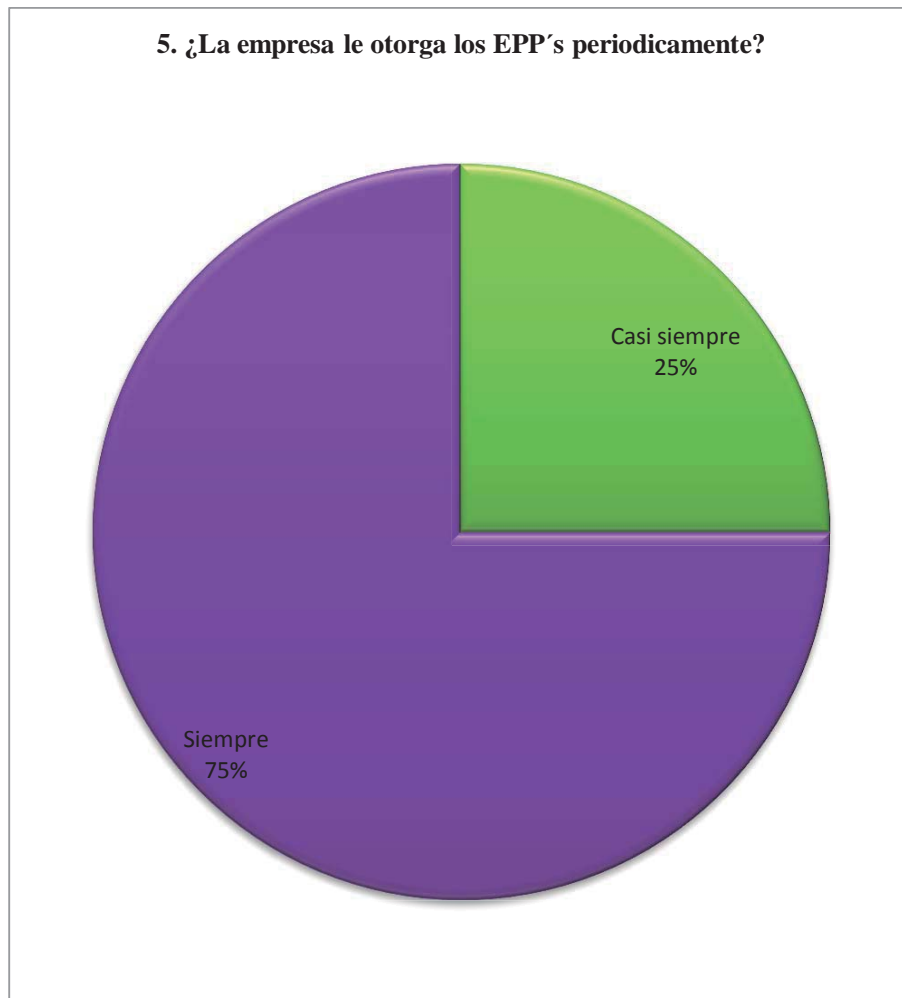
Con respecto a la Pregunta 3, el 58% cumple al pie de la letra los procedimientos y el 42% casi siempre cumple con las indicaciones brindadas por CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. Es evidente, que el resultado obtenido, ya que no existe un procedimiento documentado ni difundido entre los operarios de producción, ellos basan sus labores del día a día en las indicaciones de la Jefa de Producción. Lo recomendable, es elaborar procedimientos e instructivos que detallen minuciosamente como deberían desarrollarse las diferentes actividades a lo largo de todo el proceso de elaboración de los concentrados de fruta (Figura 19).

**4. ¿Identifica Ud. si el producto terminado cumple con las especificaciones?**



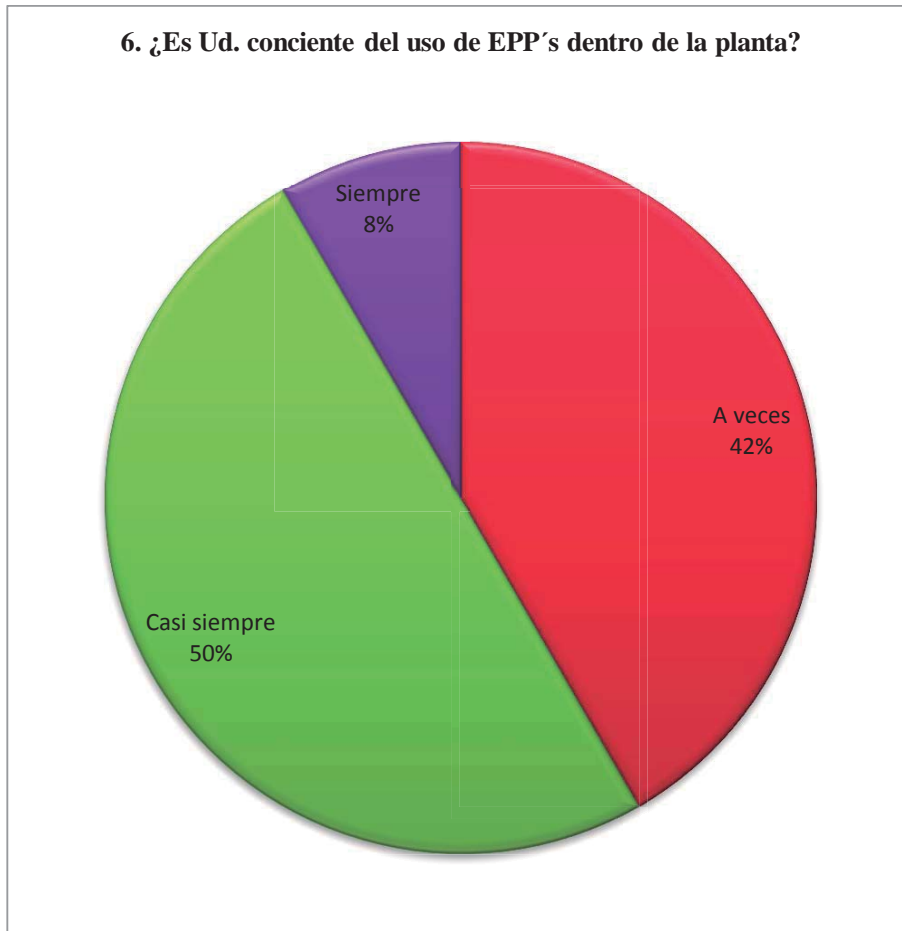
**Figura 20: Resultados porcentuales de la pregunta N° 4 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

Como se muestra en la Figura 20 en la Pregunta 4, se pudo observar que el 50% siempre realiza inspección del producto terminado (concentrado de fruta) cumple con las indicaciones del jefe de producción y el encargado de calidad, mientras que el 33% casi siempre lo realiza, y un 17% a veces y no muy frecuentemente se encarga de revisar el producto terminado.



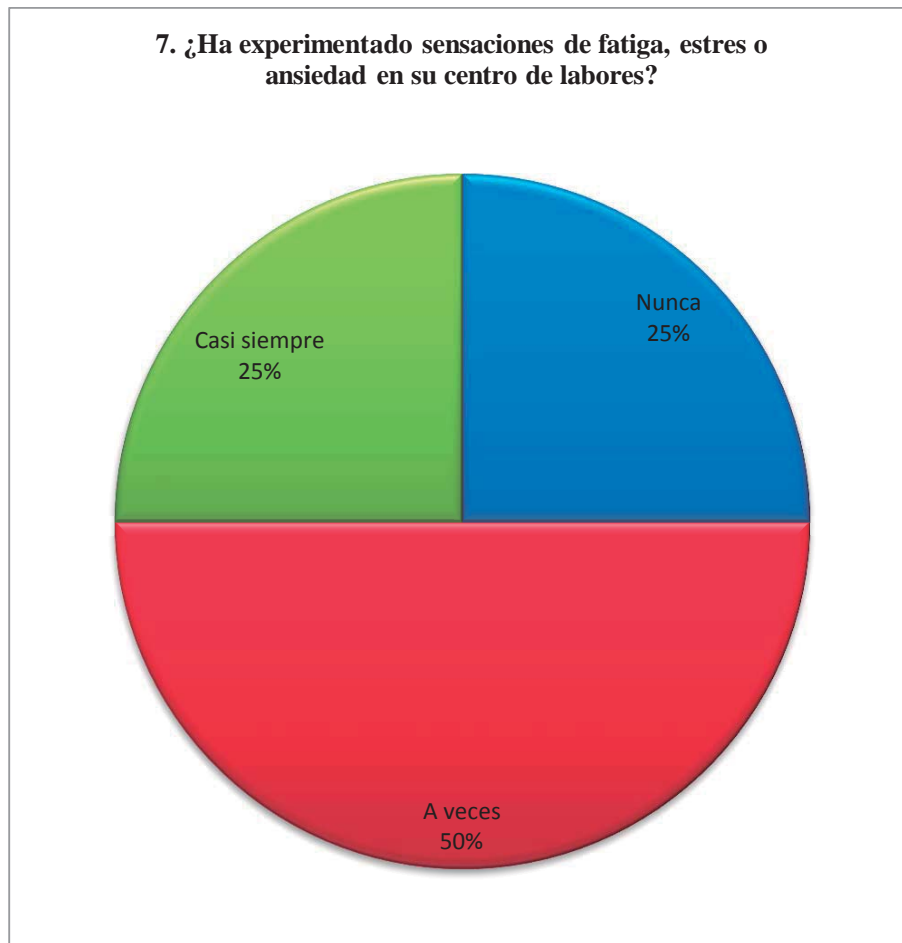
**Figura 21: Resultados porcentuales de la pregunta N° 5 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

Con la Pregunta 5, se pudo colegir que CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.; se preocupa por la seguridad de sus colaboradores, brindando los equipos de protección personal en el momento indicado, como se muestra en la Figura 21.



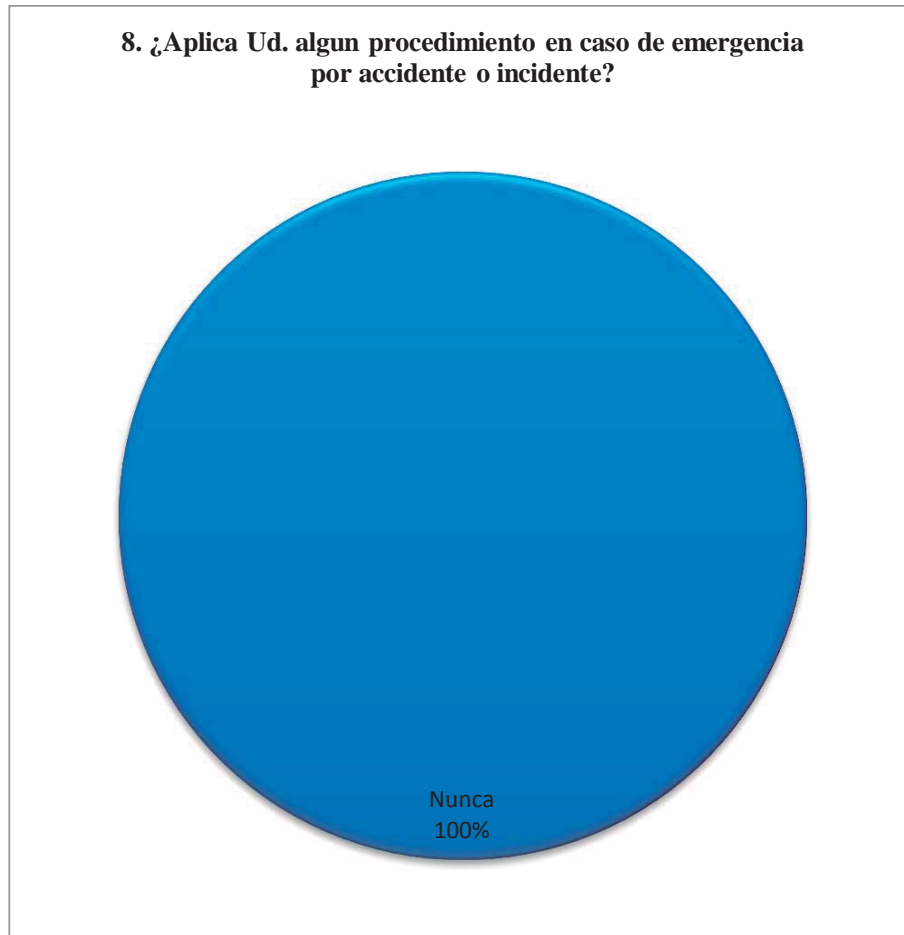
**Figura 22: Resultados porcentuales de la pregunta N° 6 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C., realiza charlas y conversaciones con sus operarios, donde les indica la importancia de los Equipos de Protección Personal (EPP) en la planta de producción; es por ello que el 50% de encuestados menciona que casi siempre recibe instrucciones al respecto del cuidado y uso de EPP's.



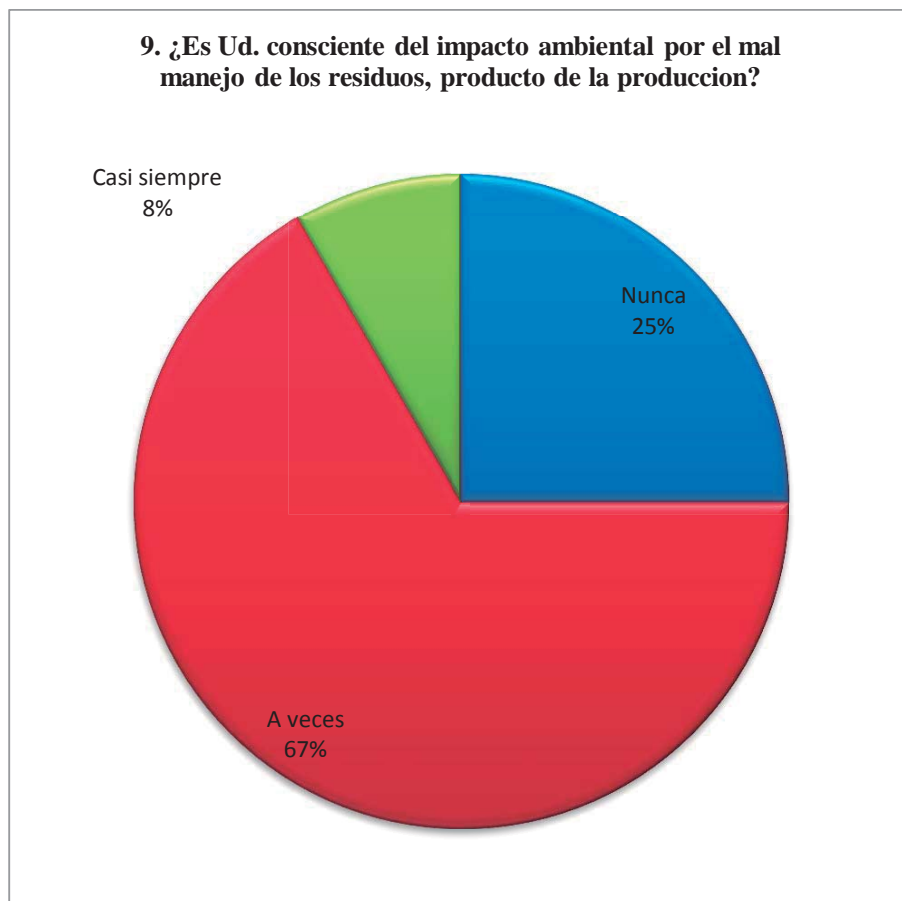
**Figura 23: Resultados porcentuales de la pregunta N° 7 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

Ante la Pregunta 7, los encuestados indican lo siguiente: el 50% afirma haber sentido fatiga, estrés y ansiedad, esto debido a los constantes movimientos repetitivos que se realizan en la línea de producción; así como también, la ansiedad de cumplir con las exigencias de último momento a tiempo, para satisfacer la necesidad de sus clientes.



**Figura 24: Resultados porcentuales de la pregunta n.º8 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

En la Pregunta 8, es alarmante los resultados obtenidos, ya que el 100% de los colaboradores indica que no conocen ningún procedimiento en caso de que ocurra alguna emergencia por accidente o incidente en CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. Es por ello, que se requiere una especial atención, en la elaboración, difusión, implementación y registro de accidentes o incidentes en el centro de labores, para asegurar la integridad física de sus colaboradores.



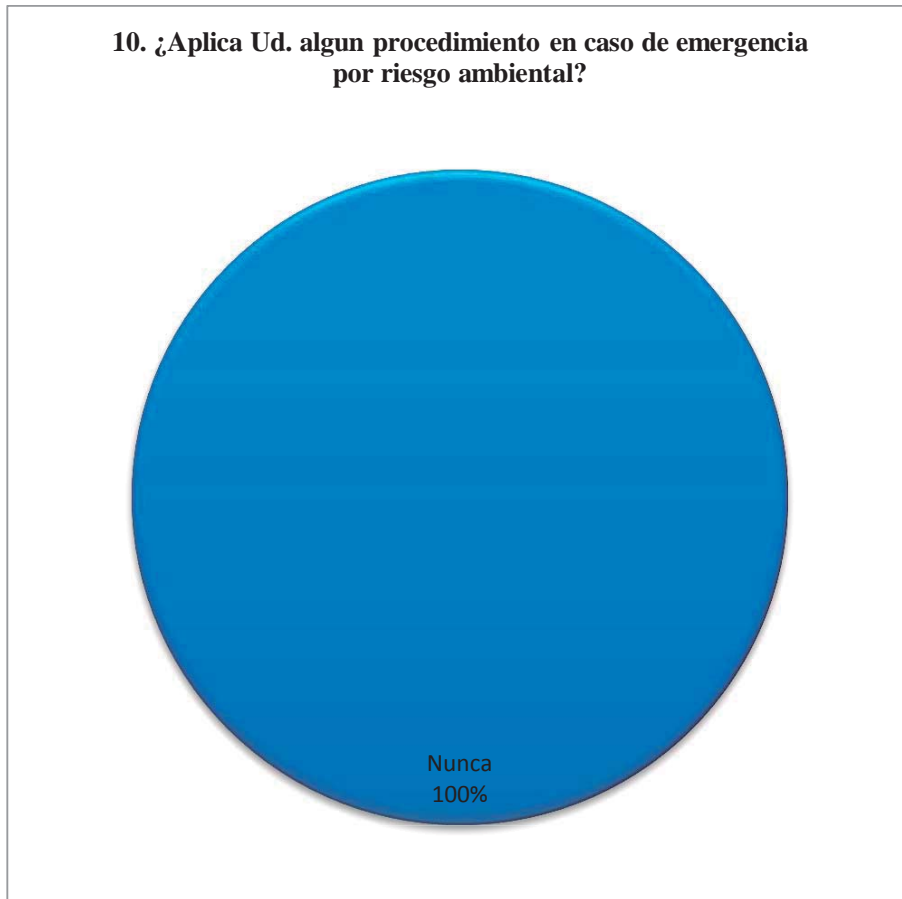
**Figura 25: Resultados porcentuales de la pregunta n.º9 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

En la Pregunta 9; el 67% del personal operativo encuestado manifiesta, que a veces son conscientes del impacto ambiental que ocasionan con sus labores.

Por ejemplo, cuando realizan la limpieza general de planta y exteriores, todos los residuos de agua con detergente, son vertidos a la vía pública. En cuanto a los residuos sólidos, no son segregados de la forma debida.

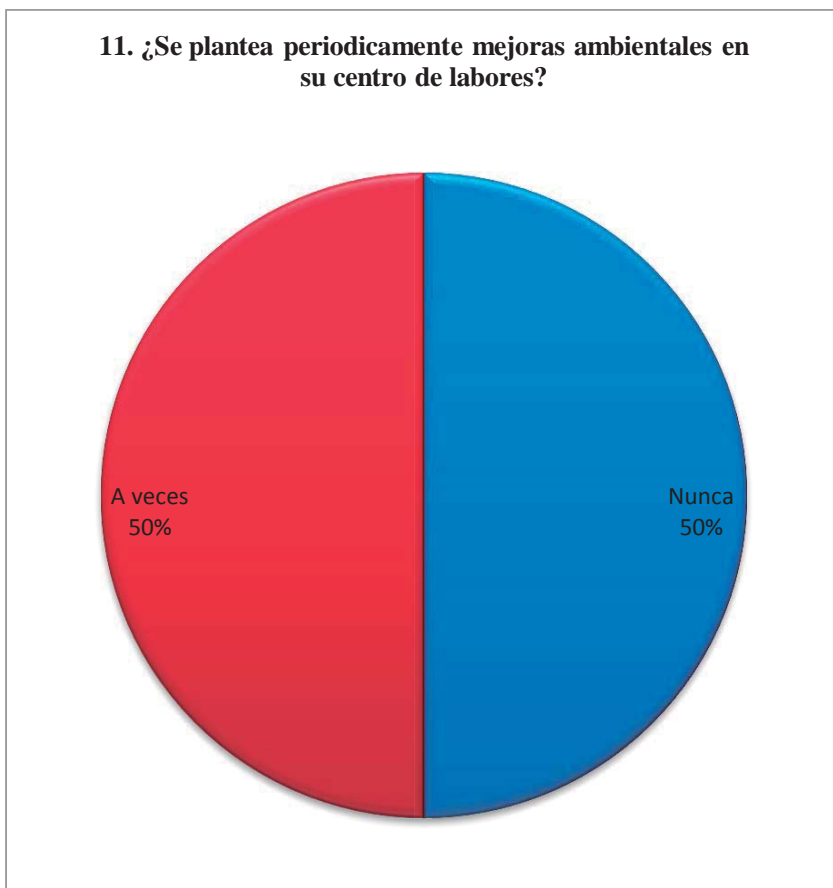
Ante esta problemática, se recomienda a CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C., elaborar procedimientos para minimizar el impacto ambiental.





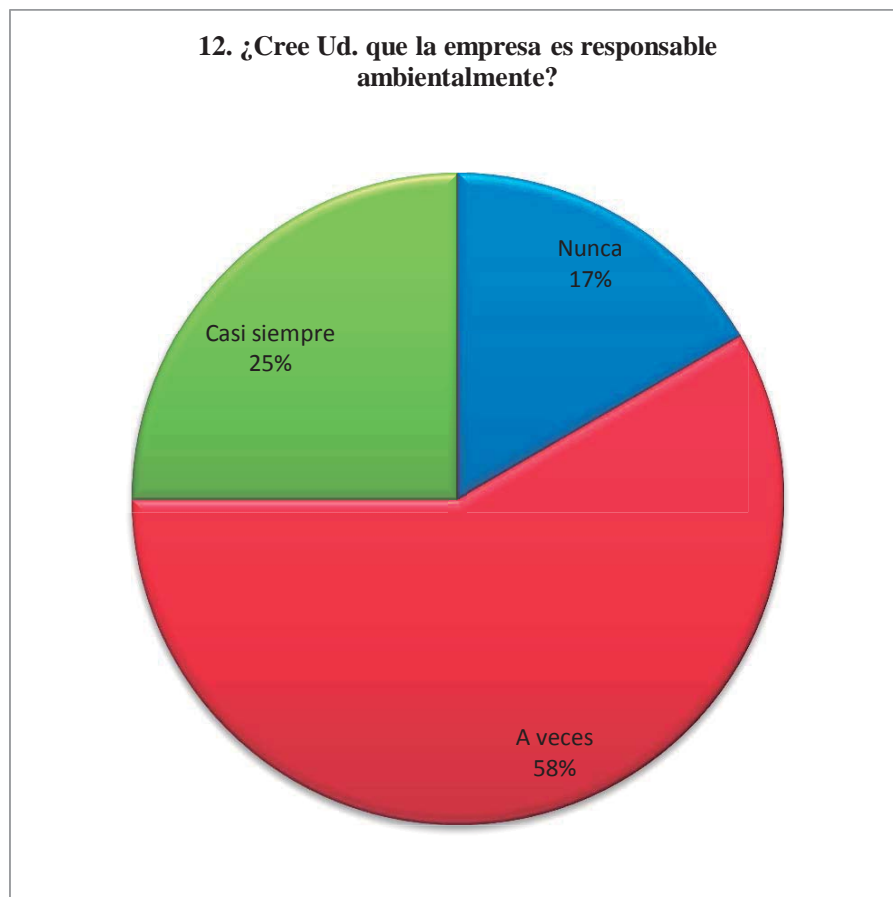
**Figura 26: Resultados porcentuales de la pregunta N° 10 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

Con respecto a la Pregunta 10, el 100% comenta que no aplica ningún procedimiento en caso de ocurrir alguna emergencia por riesgo ambiental, porque CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.; no cuenta con procedimientos.



**Figura 27: Resultados porcentuales de la pregunta N° 11 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

Ante la Pregunta 11, el 50% de los operarios indican que nunca se han planteado mejoras ambientales, y otro 50% menciona que solo queda en intenciones y no se formaliza; como por ejemplo, las propuesta de tener un mejor manejo de los desechos, reutilizar la merma para la elaboración de mermeladas u otros derivados; así como también, comercializar la merma a empresas que elaboran alimentos balanceados o fertilizantes orgánicos.



**Figura 28: Resultados porcentuales de la pregunta N° 12 de Encuesta aplicada a operarios de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

Los resultados de la Pregunta 12, son evidencia que el 0% de encuestados creen que CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. no es una empresa responsable en cuanto al impacto ambiental que generan sus actividades.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que el personal tiene la noción de la importancia de un Manual que mejore la gestión, ya que han sido instruidos pero no cuentan con procedimientos que ayuden al logro de la mejora continua.

### **6.2.3. Aplicación de las Listas de Verificación y Encuesta IMECCA al personal Administrativo**

#### **6.2.3.1. Listas de Verificación**

Al aplicar las listas de verificación cuantitativa; basada en las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 (Anexos 2, 3 y 4), se obtuvieron los resultados que se muestran a continuación:

##### **a. Lista de Verificación Cuantitativa en base a la ISO 9001:2008**

Luego de aplicar la Lista de Verificación Cuantitativa en base a la ISO 9001:2008, se obtuvo los siguientes resultados, explicados en el Cuadro 30.

En el Cuadro 30, se muestran los resultados parciales de los requisitos de la ISO 9001:2008 obtenidos en la aplicación de esta Lista de Verificación, así como su respectiva calificación basada en el Cuadro 2. Zonificación de cada requisito.

**Cuadro 30: Resultados de la aplicación de la Lista de Verificación Cuantitativa en base a la ISO 9001:2008**

ITEM	REQUISITO	CALIFICACIÓN	ZONIFICACIÓN
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
4.1	Requisitos Generales	4	Deficiente
4.2	Requisitos de la Documentación		
4.2.1	Generalidades	4	Deficiente
4.2.2	Manual de la Calidad	4	Deficiente
4.2.3	Control de los Documentos	15	Deficiente
4.2.4	Control de los Registros	6	Deficiente
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
5.1	Compromiso de la Dirección	10	Deficiente
5.2	Enfoque al Cliente	6	Regular
5.3	Política de la Calidad	5	Deficiente
5.4	Planificación		
5.4.1	Objetivos de la calidad	7	Deficiente
5.4.2	Planificación del S.G.C.	2	Deficiente
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación		
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	5	Deficiente
5.5.2	Representante de la Dirección	7	Deficiente
5.5.3	Comunicación Interna	1	Deficiente
5.6	Revisión por la Dirección		
5.6.1	Generalidades	3	Deficiente
5.6.2	Información para la Revisión	7	Deficiente
5.6.3	Resultados de la Revisión	3	Deficiente
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS		
6.1	Provisión de Recursos	4	Bueno
6.2	Recursos Humanos		
6.2.1	Generalidades	4	Bueno
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	13	Regular

... Continuación

6.3	Infraestructura	11	Regular
6.4	Ambiente de Trabajo	8	Bueno
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		
7.1	Planificación de la Realización del Producto	4	Bueno
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente		
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	12	Regular
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	4	Deficiente
7.2.3	Comunicación con el cliente	3	Deficiente
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo		
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo		
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo		
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo		
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo		
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo		
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo		
7.4	COMPRAS		
7.4.1	Proceso de Compras	6	Deficiente
7.4.2	Información de las compras	4	Deficiente
7.4.3	Verificación de los productos comprados	6	Deficiente
7.5	Producción		
7.5.1	Control de la producción	15	Regular
7.5.2	Validación de los procesos de la producción	2	Deficiente
7.5.3	Identificación y trazabilidad	6	Regular
7.5.4	Propiedad del Cliente	3	Deficiente

... Continuación

7.5.5	Preservación del producto	9	Regular
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	14	Regular
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		
8.1	Generalidades	6	Regular
8.2	Seguimiento y Medición		
8.2.1	Satisfacción del cliente	5	Deficiente
8.2.2	Auditoría Interna	7	Deficiente
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos	3	Deficiente
8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto	6	Regular
8.3	Control del Producto No Conforme	7	Deficiente
8.4	Análisis de Datos	6	Regular
8.5	Mejora		
8.5.1	Mejora Continua	3	Regular
8.5.2	Acción Correctiva	6	Deficiente
8.5.3	Acción Preventiva	6	Deficiente
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>		<b>272</b>	

FUENTE: Elaboración propia

La valoración alcanzada fue de 272 puntos de un máximo de 890 puntos, lo cual indica que el Sistema de Calidad de Central de Alimentos Perú S.A.C. presenta un sistema que requiere mejoras y toma de acciones correctivas inmediatas. Como se indica en el Cuadro 31.

**Cuadro 31: Nivel de cumplimiento para calificar a Central de Alimentos Perú S.A.C. respecto a las exigencias de la ISO 9001:2008**

840 – 890 pts	Cumple con los requisitos con excelentes sistemas de calidad y rendimiento.
690 – 840 pts	Cumple los requisitos con sistemas de seguridad y rendimientos a la medida
520 – 690 pts	Cumple los requisitos con sistemas y rendimientos aceptable
350 – 520 pts	Cumple los requisitos con sistemas y rendimientos mínimos. Requiere mejoras. Acciones correctivas necesarias.
180 – 350 pts	Requiere mejoras. Acciones correctivas inmediatas.
0 – 180 pts	Muy deficiente

FUENTE: Documet y Wilhelm (2011)

Cabe destacar que la valoración es bastante deficiente, lo que no ocurre en los siguientes acápite:

- (5.2) Enfoque al Cliente; la dirección ve con mucho compromiso la satisfacción de las necesidades de sus clientes, brindándole productos que cumplan con los requisitos o especificaciones de los mismos.
- (6.1; 6.2; 6.3; 6.4) Gestión de los Recursos: Central de Alimentos Perú S.A.C. proporciona de manera eficaz recurso humano calificada, así como infraestructura y ambiente de trabajo adecuados.
- (7.1; 7.2; 7.5; 7.6) Realización del Producto: Se puede destacar la Planificación del producto, la determinación de los requisitos relacionados con el mismo, control de la Producción, Identificación y trazabilidad, preservación del producto, y el control de los dispositivos de seguimiento y de medición.



- (8.2; 8.4; 8.5) Medición, Análisis y Mejora: Seguimiento y medición del producto, análisis de datos y mejora continua.

Las principales deficiencias encontradas son:

- Falta de una Política de Calidad documentada.
- Falta de un Manual de Calidad
- Falta de Procedimientos documentados
- Falta de Auditorías internas.

**b. Lista de Verificación Cuantitativa en base a la ISO 14001:2004**

En el Cuadro 32, se muestran los resultados parciales de los requisitos de la ISO 14001:2004 obtenidos en la aplicación de la Lista de Verificación Cuantitativa, así como su respectiva calificación basada en el Cuadro 2. Zonificación de la calificación de cada requisito.

**Cuadro 32: Resultados de la aplicación de la Lista de Verificación Cuantitativa en base a la ISO 14001:2004**

ITEM	REQUISITO	CALIFICACIÓN	ZONIFICACIÓN
4	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		
4.1	Requisitos Generales	2	Deficiente
4.2	Política Ambiental	11	Deficiente
4.3	Planificación		
4.3.1	Aspectos Ambientales	3	Deficiente
4.3.2	Requisitos Legales y otros requisitos	2	Deficiente
4.3.3	Objetivos y Metas	8	Deficiente

... Continuación

4.3.4	Programa (s) de Gestión Ambiental	4	Deficiente
4.4	<b>IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN</b>		
4.4.1	Estructura y Responsabilidades	5	Deficiente
4.4.2	Capacitación, Sensibilización y Competencia Profesional	11	Deficiente
4.4.3	Comunicación	4	Deficiente
4.4.4	Documentación del Sistema de Gestión Ambiental	2	Deficiente
4.4.5	Control de la Documentación	9	Deficiente
4.4.6	Control de la Operaciones	6	Deficiente
4.4.7	Planes de Contingencia y capacidad de respuesta ante emergencias	4	Deficiente
4.5	<b>CONTROL Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>		
4.5.1	Monitoreo y Medición	6	Deficiente
4.5.2	Evaluación del Cumplimiento Legal	4	Deficiente
4.5.3	No Conformidad, acción correctiva y acción preventiva	7	Deficiente
4.5.4	Registros	6	Deficiente
4.5.5	Auditoría del Sistema de Gestión Ambiental	9	Deficiente
4.6	Revisión por la Dirección	7	Deficiente
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>		<b>110</b>	

FUENTE: Elaboración propia.

La valoración alcanzada fue de 110 puntos de un máximo de 525 puntos, lo cual indica que la planta presenta un sistema de Gestión Medio Ambiental que requiere mejoras y acciones correctivas inmediatas, por lo que podemos deducir que aún se encuentra en proceso de cubrir las exigencias de la ISO 14001:2004 como se señala en el Cuadro 33, mostrado a continuación.

**Cuadro 33: Niveles de cumplimiento para calificar a Central de Alimentos Perú S.A.C. respecto a las exigencias de la Norma ISO 14001:2004**

485 – 525 pts	Cumple con los requisitos con excelente sistema de calidad y rendimiento
390 – 485 pts	Cumple los requisitos con sistemas de seguridad y rendimientos a la medida
295 – 390 pts	Cumple los requisitos con sistemas y rendimientos aceptables.
200 – 295 pts	Cumple los requisitos con sistemas y rendimientos mínimos. Requiere mejoras. Acciones correctivas necesarias.
105 – 199 pts	Requiere mejoras. Acciones correctivas inmediatas.
0 – 105 pts	Muy deficiente.

FUENTE: Documet y Wilhelm (2011)

Las principales deficiencias encontradas son:

- Falta de una política ambiental documentada.
- Falta de planes de seguridad ambiental en la planta.
- Falta de procedimientos escritos para implementar un Sistema de Gestión Medio Ambiental
- Falta de controles y acciones correctivas en lo referido a los impactos ambientales.
- Falta de revisión por la alta Dirección.

**c. Lista de Verificación Cuantitativa en base a la ISO 18001:2007**

En el Cuadro 34, se mostró los resultados parciales de los requisitos de las OHSAS 18001:2007 obtenidos en la aplicación de esta Lista de Verificación, así como su respectiva calificación basada en el Cuadro 2. Zonificación de la calificación de cada requisito.

**Cuadro 34: Resultados de la aplicación de la Lista de Verificación Cuantitativa en base a la OHSAS 18001:2007**

ITEM	REQUISITO	CALIFICACIÓN	ZONIFICACIÓN
4	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
4.1	Requisitos Generales	1	Deficiente
4.2	Política de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional	12	Deficiente
4.3	Planificación		
4.3.1	Planificación para la identificación de peligros y evaluación y control de los riesgos	4	Deficiente
4.3.2	Requisitos Legales y otros requisitos	3	Deficiente
4.3.3	Objetivos	8	Deficiente
4.3.4	Programa de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional	5	Deficiente
4.4	IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN		
4.4.1	Estructura y Responsabilidades	5	Deficiente
4.4.2	Entrenamiento, conocimiento y competencia	11	Deficiente
4.4.3	Consulta y Comunicación	5	Deficiente
4.4.4	Documentación	2	Deficiente
4.4.5	Control de la Documentos y Datos	6	Deficiente
4.4.6	Control de las Operaciones	8	Deficiente
4.4.7	Preparación y Respuesta ante emergencias	3	Deficiente
4.5	VERIFICACIÓN Y ACCIÓN CORRECTIVA		
4.5.1	Monitoreo y Medición del desempeño	8	Deficiente
4.5.2	Accidentes, incidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas	7	Deficiente
4.5.3	Registros y Gestión de Registros	5	Deficiente

... Continuación

4.5.4	Auditoría	10	Deficiente
4.6	Revisión por la Dirección	3	Deficiente
<b>CALIFICACIÓN TOTAL</b>		<b>106</b>	

FUENTE: Elaboración propia.

La valoración alcanzada fue de 106 puntos de un máximo de 525 puntos, lo cual indica que el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional requiere mejoras y toma de acciones correctivas inmediatas. Esto lo podemos apreciar en el Cuadro 35.

**Cuadro 35: Nivel de cumplimiento para calificar a Central de Alimentos Perú S.A.C. respecto a las exigencias de las OHSAS 18001:2007**

485 – 525 pts	Cumple con los requisitos con excelente sistema de calidad y rendimiento
390 – 485 pts	Cumple los requisitos con sistemas de seguridad y rendimientos a la medida
295 – 390 pts	Cumple los requisitos con sistemas y rendimientos aceptables.
200 – 295 pts	Cumple los requisitos con sistemas y rendimientos mínimos. Requiere mejoras. Acciones correctivas necesarias.
105 – 199 pts	Requiere mejoras. Acciones correctivas inmediatas.
0 – 105 pts	Muy deficiente.

FUENTE: Documet y Wilhelm (2011)

Las principales deficiencias encontradas son:

- Falta de una Política de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Falta de Procedimientos escritos para implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Falta de compromiso y revisión por la Gerencia.

### 6.2.3.2. Encuesta para la estimación de los Costos de Calidad - ENCUESTA IMECCA al Personal Administrativo

Se desarrolló la aplicación del Cuestionario IMECCA a las siguientes personas:

- Gerente General
- Administrador de la empresa
- Jefa de Producción
- Encargado de calidad
- Encargado de Logística

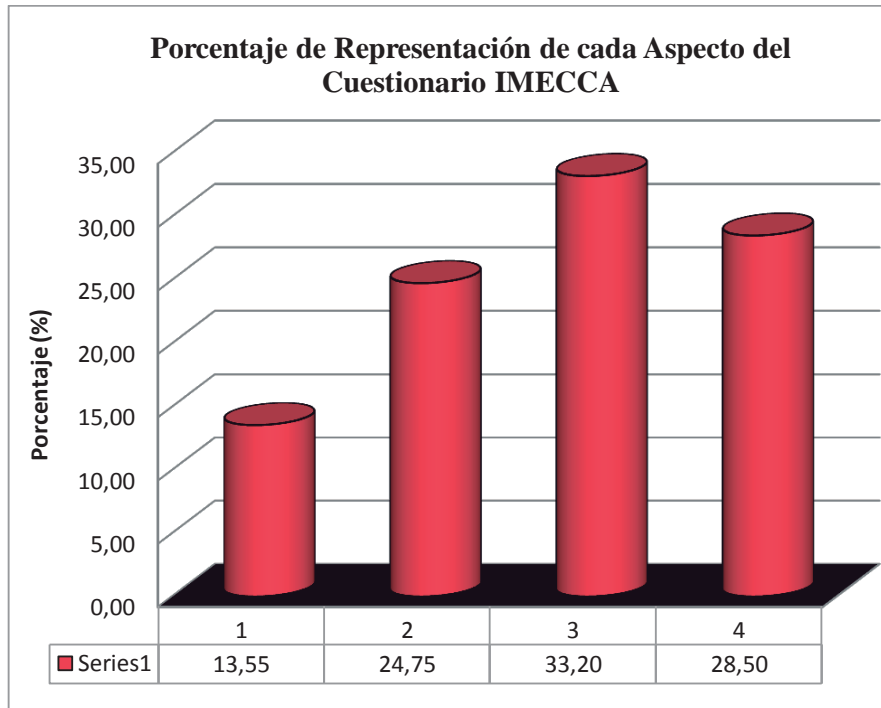
La finalidad es conocer en qué nivel se encuentra operando la empresa CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. con respecto a la calidad y, de esta manera, encontrar las deficiencias relacionados a los costos de calidad.

**Cuadro 36: Representación de cada aspecto del Cuestionario IMECCA**

ASPECTO	Puntaje Obtenido					Puntaje Promedio	N° Preguntas	Puntaje Ponderado	Porcentaje (%)
	1	2	3	4	5				
<b>Producto</b>	23	25	30	29	27	26.8	17	15.76	13.55
<b>Política</b>	31	28	27	29	29	28.8	10	28.80	24.75
<b>Procedimiento</b>	61	60	63	64	61	61.8	16	38.63	33.20
<b>Costos</b>	42	38	39	40	40	39.8	12	33.17	28.50
<b>TOTAL</b>	157	151	159	162	157	157.2	55	116.36	100.00

FUENTE: Elaboración propia

En el Cuadro 36, se describió el puntaje parcial y total que se obtuvo del cuestionario IMECCA, como también el puntaje ponderado, que se generó según lo indicado en la Metodología de la Investigación, y de esta manera se determinó el porcentaje de cada aspecto.



FUENTE: Elaboración Propia

**Figura 29: Porcentaje de Representación de cada aspecto del Cuestionario IMECCA**

De acuerdo a la Figura.29, se describió los principales problemas que involucran a cada aspecto.

**a. Con respecto a “Producto”**

La encuesta IMECCA arrojó un 13.55 por ciento que lo sitúa en el cuarto lugar de los costos totales. Algunos aspectos a considerar:

- Los productos ofrecidos por Central de Alimentos Perú S.A.C. son de calidad brindando satisfacción a las necesidades de sus clientes.
- Central de Alimentos Perú S.A.C. ha ido ganando participación en el mercado.
- Hasta el momento no hay un antecedente de retiros de lote de productos en el mercado por no cumplir con los estándares de calidad, ni se han vendido con descuentos por las mismas razones.
- Constantemente se viene realizando pruebas de nuevas variedades de concentrado.

**b. Con respecto a “Política”**

En el aspecto relacionado a la política se observa un porcentaje de 24.75 por ciento de los costos totales de calidad. Algunos aspectos a considerar:

- Central de Alimentos Perú S.A.C. no cuenta con una política de calidad; escrita, aprobada y comunicada al personal.
- El departamento de calidad depende de la gerencia.

**c. Con respecto a “Procedimiento”**

Este aspecto obtuvo el mayor porcentaje sobre los costos totales (33.20%) y por lo tanto es necesario tomar la debida importancia a los problemas que se relacionan con este aspecto:

- No existe, en Central de Alimentos Perú S.A.C., procedimientos de calidad escritos.
- En la actualidad no realizan una evaluación y selección formal de sus proveedores.
- Central de Alimentos Perú S.A.C. no cuentan con un programa de calibración, así como tampoco de estudios de capacidad de procesos.



- Carecen de procedimientos de gestión ambiental y seguridad y salud ocupacional.

**d. Con respecto a “Costos”**

En el aspecto relacionado a los costos se observa un porcentaje de 28.50 por ciento de los costos totales de calidad. Algunos aspectos a considerar:

- Central de Alimentos Perú S.A.C. no ha identificado sus costos de calidad. Tampoco cuenta con un control de las horas y costos que se asumen con los re-procesos, así como también del rendimiento real de los insumos.

El porcentaje de ventas brutas se calculó por medio de una interpolación, (tomando como criterio lo establecido en el Cuadro 6: Estimación del porcentaje del costo de calidad con respecto a las ventas brutas según el puntaje obtenido. Interpolando el resultado del puntaje total (157.2), obtenido en la encuesta, tenemos lo que se muestra en el Cuadro 37.

**Cuadro 37: Interpolación según puntaje obtenido**

<b>Puntaje del Cuestionario</b>	<b>% Ventas Brutas</b>
110	6
<b>157.2</b>	<b>X</b>
220	15

FUENTE: Elaboración propia

$$\frac{110 - 220}{110 - 157.2} = \frac{6 - 15}{6 - x}$$

$$x = 9.86\%$$

Luego de realizar los respectivos cálculos tenemos que nuestro Indicador de Calidad (I1) es 9.86%; lo cual nos indica que el porcentaje de ventas brutas pertenece a una categoría moderada.

En el Cuadro 38, se puede apreciar que el subtotal en relación al producto es bajo y el subtotal en relación al costo es alto; CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. está orientada a la evaluación.

**Cuadro 38: Calificación según el estilo de gestión de los costos de calidad de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

<b>Rango</b>	<b>Descripción del Estilo de Gestión de los Costos de Calidad.</b>
55 – 110	La empresa esta extremadamente orientada a la prevención. Si las respuestas están ponderadas entre 2 y 3; un programa formal del costo de calidad sería recomendable.
111 – 165	Su costo de calidad es probablemente moderado, si el subtotal en relación al producto es bajo, y el subtotal en relación al costo es alto; la empresa está orientada a la evaluación.  Si el subtotal en relación al producto es alto y los demás subtotales son bajos, la empresa está más orientada a la prevención que a la evaluación. También es recomendable un programa de evaluación de costos de calidad para identificar oportunidades de ahorro.
166 – 220	La empresa está orientada a la evaluación, si la mayoría de sus respuestas están entre 3 y 4, probablemente se gasta más en evaluación y fallos que en prevención.
221 – 275	La empresa está orientada al fallo, siempre que las respuestas estén entre 4 y 5; probablemente se gaste poco o nada en prevención. Es probable que se gaste demasiado en fallos y cifras moderadas en evaluación.
276 – 330	La empresa esta extremadamente orientada al fallo. Tiene que volver a definirse la gestión actual de calidad y emplear un programa de calidad.

FUENTE: Documet y Wilhelm (2011)

Para calcular el Costo Total de Calidad de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C., se obtuvo información de las Ventas Brutas del 2013, y se aplicó la siguiente fórmula:

$$CTC = (I1 \times VB) / 100$$

Donde:

- CTC: Costo Total de la Calidad
- VB: Ventas Brutas
- I1: Porcentaje de los costos de calidad expresados en función de las ventas brutas

Venta Bruta Anual de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. = **S/. 1, 024,301.73**

$$CTC = 9,86\% \times 1,024,301.73$$

$$X = 100,996.15$$

Por lo tanto, el Costo de Calidad Total calculado a través de la encuesta IMECCA es de S/. 100,996.15. entonces los montos de los costos de calidad expresados en nuevos soles (S/.), se presentan en el Cuadro 39.

**Cuadro 39: Montos y porcentajes de los costos de calidad por rubro.**

<b>RUBRO</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>MONTO</b>
PRODUCTO	13.55 %	S/. 13,684.98
POLÍTICA	24.75 %	S/. 24,996.55
PROCEDIMIENTO	33.20 %	S/. 33,530.72
COSTOS	28.50 %	S/. 28,783.90
<b>TOTAL</b>	<b>100.00 %</b>	<b>S/. 100,996.15</b>

FUENTE: Elaboración propia

### **6.3. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA**

Luego de aplicar las herramientas organizacionales, se pudo colegir lo siguiente, CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. no tiene una estructura organizacional, misión, visión, valores y objetivos definidos.

Como resultado de realizar las entrevistas al personal empleado de Central de Alimentos Perú S.A.C., se observa que los trabajadores tienen conocimiento de la importancia de la calidad, la protección del ambiente y la seguridad en su centro de labores pero no cuentan con una directriz documentada que les enseñe a realizar sus labores diarias.

Al visitar la planta Central de Alimentos Perú S.A.C. y evaluar por medio de las listas de verificación y la encuesta IMECCA, se evidencia la necesidad urgente de implementar procedimientos que ayuden a la mejora en la producción calidad, minimice riesgos ambientales y riesgos para la salud de los miembros de la organización.

#### **6.3.1. Tormenta de Ideas**

- **Fase 1: Fase de Generación:**

Para establecer las mejoras en CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. Se analizaron los problemas principales mostrados en el Cuadro 40, los cuales se utilizaron como base para el análisis y planteamiento de propuestas de mejora que permitirán incrementar la eficiencia de la planta respecto al Sistema Integrado de Gestión de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

**Cuadro 40: Listado de Problemas**

<b>Ítem</b>	<b>PROBLEMA</b>
1	No están definidas las funciones de los puestos de trabajo en la empresa.
2	No existe control de los desechos.
3	No se cuenta con información de los costos de calidad.
4	No cuenta con misión, visión y organigrama definidos.
5	Los operarios no cuentan con procedimientos de seguridad y salud ocupacional.
6	No existe control ni registro de documentos.
7	No cuenta con política de calidad.
8	No cuenta con servicio de post-venta.
9	Alto poder de negociación de proveedores.
10	Costos elevados en re-procesos.
11	Falta de objetivos de calidad definidos.
12	Falta de procedimientos para una buena gestión medioambiental.
13	No se realizan estudios de capacidad y control estadístico de procesos.
14	No se realizan auditorías internas.
15	No se identifica el mapa de procesos.
16	Los operarios no son conscientes sobre el uso de sus equipos de protección personal.
17	Falta de manual y procedimientos de calidad.
18	No tienen identificados los peligros y evaluación de riesgos.
19	No existen registros de evaluación de proveedores.
20	No cuentan con procedimientos de acciones correctivas y preventivas.

FUENTE: Elaboración propia

- **Fase 2: Fase de Aclaración:**

De acuerdo a las deficiencias mencionadas en el cuadro anterior, se valoraron los problemas listados, utilizando el Cuadro 41, se seleccionaron los problemas de mayor puntaje, como resultaron se obtuvieron 10 problemas.

**Cuadro 41: Selección de los problemas de mayor magnitud**

Ítem	PROBLEMAS	VALORACIÓN		TOTAL
		P1	P2	
5	Los operarios no cuentan con procedimientos de seguridad y salud ocupacional.	5	5	10
6	No existe control ni registro de documentos.	4	4	8
7	No cuenta con política de calidad.	5	4	9
11	Falta de objetivos de calidad definidos.	4	4	8
12	Falta de procedimientos para una buena gestión medioambiental.	5	5	10
14	No se realizan auditorías internas.	4	4	8
17	Falta de manual y procedimientos de calidad.	5	5	10
18	No tienen identificados los peligros y evaluación de riesgos.	5	4	9
19	No existen registros de evaluación de proveedores.	4	4	8
20	No cuentan con procedimientos de acciones correctivas y preventivas.	4	4	8

FUENTE: Elaboración propia

Finalmente, luego de realizar la valoración de los problemas, cinco fueron las deficiencias que destacaron, las cuales se mencionan en el Cuadro 42 a continuación.

**Cuadro 42: Deficiencias más importantes de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

Ítem	PROBLEMA
5	Los operarios no cuentan con procedimientos de seguridad y salud ocupacional.
7	No cuenta con política de calidad.
12	Falta de procedimientos para una buena gestión medioambiental.
17	Falta de manual y procedimientos de calidad.
18	No tienen identificados los peligros y evaluación de riesgos.

FUENTE: Elaboración propia

### **6.3.2. Matriz de Selección de Problemas**

Los cinco problemas destacados fueron analizados en una matriz de selección de problemas, cuyo resultado se muestra en el Cuadro 43.

**Cuadro 43: Resultados de la Matriz de Selección de Problemas en Central de Alimentos Perú S.A.C.**

N° PARTICIPANTES = 2														
Factor Ponderado	Criterios	Nivel	Problemas						PUNTAJE TOTAL					
			5	7	12	17	18							
1.67	Inversion estimada	A=												
		M=	1	1	1	2	2	2	2	2	2	6.67		
		B=	1	1	1									
1.33	Tiempo estimado	L=												
		M=	2		2			2	2	2	2	5.33	5.33	
		C=		2										
1.33	Incidencia sobre el producto	A=												
		M=	2		2			2	2	2	2	8.00	8.00	
		B=	1	2										
1.33	Incidencia sobre el cliente	A=												
		M=	2	2				2	2	2	2	8.00	8.00	
		B=	1	1										
1.00	Resistencia al cambio	(+)=	2	2				2	2	2	2	2	6.00	6.00
		0=												
		(-)=	1											
PUNTAJE TOTAL			30.33	29.00	30.33	34.00	26.67							

FUENTE: Elaboración Propia



#### 6.4. ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORA

**Cuadro 44: Resumen de propuestas de mejora sobre Aspectos Generales, Organizacionales y de Calidad.**

Aspecto analizado	Propuesta
Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de un organigrama y Manual de Organización y Funciones – MOF.(Anexo 6).</li> <li>• Definición de la Misión: “Somos una empresa eficiente e innovadora gracias a la tecnología moderna con la que contamos, integrada por personas comprometidas que producen y comercializan alimentos pre-procesados y de consumo masivo de calidad garantizada a nivel local para el mercado que brinda servicios de alimentación”. Ubicado en el Manual de Sistemas Integrados de Gestión (Anexo 7).</li> <li>• Definición de la Visión: “Nuestra visión es ser una empresa líder en expansión que ofrece productos pre-procesados y de consumo masivo de alta calidad a nivel nacional para servir a nuestros clientes de establecimientos de comidas rápidas, restaurantes, hoteles y catering”. Ubicado en el Manual de Sistemas Integrados de Gestión (Anexo 7).</li> </ul>
Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar procedimientos.</li> <li>• Eliminar de la cartera de productos los productos “perro”.</li> <li>• Implementar el área de Post Venta.</li> </ul>
Calidad	<p>Elaboración de la Política Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo:</p> <p>“En CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. apoyamos y sostenemos el crecimiento de nuestra empresa comprometidos en:</p>

... Continuación

Calidad	<p>Exceder las expectativas de nuestros clientes y consumidores ofreciéndoles productos saludables e innovadores, adoptando los más exigentes estándares de calidad.</p> <p>Prevenir la contaminación ambiental, asegurar el uso adecuado de recursos, promover el comportamiento seguro para evitar que nuestros colaboradores sufran lesiones o daños a su salud en nuestras instalaciones y a eliminar los daños materiales en general”.</p> <p>Elaborar un Manual de Sistemas Integrados de Gestión en Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo. (Anexo 7).</p>
---------	--

FUENTE: Elaboración propia

Tomando el Cuadro 44 como resumen y de acuerdo a los resultados obtenidos, para dejar sentadas las bases para una futura implementación de un Sistema Integrado de Gestión, se propone elaborar una estructura organizacional, un Manual Organizacional de Funciones y un Manual de Sistemas Integrados de Gestión en Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional con sus respectivos Procedimientos, considerando los procedimientos más importantes, es decir aquellos de mayor incidencia en temas de calidad, medio ambiente y salud ocupacional en CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

El Manual dejará sentadas las bases para una futura implementación de un Sistema Integrado de Gestión. Cuenta con una serie de procedimientos que describen las actividades que debe seguirse en la realización de funciones de diversas áreas de la empresa, lo cual logrará estandarizar las operaciones de CENTRAL DE ALIMENTOS PERU S.A.C., reducir re-procesos, optimizar los recursos, reducción de costos, minimizar impactos ambientales y reducir los riesgos de accidentes laborales entre otras mejoras.

Además los formatos necesarios para llevar un registro ordenado de las actividades derivadas de los procesos en general.

El Manual de Organización y Funciones - MOF (Anexo 6) contiene la descripción de todos los perfiles de puestos que CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. requiere para que sus Oficinas y Áreas se desarrollen de acuerdo a los objetivos establecidos.

El Manual de Sistemas Integrados de Gestión en Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y salud Ocupacional (Anexo 7) contiene los siguientes procedimientos:

1. Control de Documentos
2. Control de Registros
3. Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos – IPER
4. Identificación y Evaluación de Requisitos Legales
5. Revisión por la Dirección
6. Selección de Personal
7. Capacitación al Personal
8. Producción
9. Compras
10. Preparación y Respuesta ante Emergencias
11. Auditoría Interna
12. Producto No Conforme

### 13. Acciones Correctivas y Preventivas

### 14. Investigación de Enfermedades, Accidentes e Incidentes

Con esta propuesta, se busca cumplir con los estándares de calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional con el fin de incrementar la participación en el mercado nacional y a su vez acceder en el futuro a mercados externos mejorando la rentabilidad de la empresa.

## VII. CONCLUSIONES

- CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. Carece de un Manual que guíe la gestión de la empresa y a su vez requiere de la implementación inmediata de procedimientos para la mejora continua de sus actividades. La elaboración y cumplimiento del Manual de Sistemas Integrados de Gestión propuesto garantizará sólidamente a orientar y controlar las actividades para la mejora continua.
- A pesar que CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. es una empresa que no cuenta con una estructura organizacional, una misión y visión definida. Es una empresa que se proyecta a seguir creciendo, esto reflejado por su nivel de facturación como empresa, también por la cartera de clientes importantes que maneja, al diseño versátil de su planta de producción y desarrollo en la implementación de un Plan HACCP en sus actividades operativas.
- La preocupación y predisposición en querer mejorar sus sistemas de gestión es la buena señal de que CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. es una empresa que se proyecta a ser una empresa líder, con una gran ventaja comparativa y competitiva en el rubro de alimentarios procesados. Para esto, la elaboración de un organigrama y desarrollo de un MOF ayudará a la empresa a mejorar su gestión tanto en sus actividades administrativas como operativas.
- Si bien es cierto, CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. se encuentra en un panorama atractivo para seguir creciendo, esta tiene que tomar ciertas decisiones estratégicas para continuar por ese camino. Tales decisiones como: eliminar los productos que no le son rentables, enfocarse en superar esos puntos críticos como es el alto poder de negociación con sus proveedores, la alta competencia de los productos sustitutos y empresas competidoras directas. Para así lograr la estabilidad que necesita y ser una empresa sostenible en el futuro.

- Como reflejo de los resultados obtenidos de las encuesta a operarios y encuesta IMECCA al personal administrativo, CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C., requiere contar con una política integrada y procedimientos que guíen sus actividades laborales y así mejorar su gestión.
- De la aplicación de las tres listas de verificación, se pudo observar que CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. presenta un sistema de gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional que requiere mejoras y toma de acciones inmediatas.

## VIII. RECOMENDACIONES

- CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. debe aplicar el Manual de Sistemas Integrados de Gestión en calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional propuesto, con la finalidad de aumentar su participación en el mercado, incrementar su rentabilidad, reducir el impacto ambiental, asegurar el bienestar de sus colaboradores y la satisfacción de sus clientes.
- Designar a un coordinador del Sistema Integrado de Gestión (SIG), quien será el responsable de administrar la implementación de los sistemas de gestión en la empresa, basados en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007, y de revisar los resultados periódicamente para ver el desempeño de los procesos y realizar los ajustes respectivos de ser necesarios a fin de lograr la mejora continua de los procesos de la organización.
- Definir la Misión y la Visión de la empresa CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.
- Elaborar el Manual de Organización y Funciones (MOF) a partir de una estructura organizacional definida el cual servirá para identificar a los responsables y sus funciones en cada proceso, y de esta forma mejorar el desempeño de sus actividades.
- Se recomienda eliminar inmediatamente el “concentrado de cebada” de la cartera de productos de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.
- CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. necesita implementar la estrategia de “promocionar sus concentrados de fruta como una opción saludable para atraer la

- demanda de las personas que cada día se preocupan por consumir alimentos naturales”, de esta manera le permitirá seguir creciendo en el sector competitivo en el que se encuentra.
- La empresa debería implementar y procedimentar el área de Post Ventas para conseguir la fidelización de sus clientes.
- Elaborar, documentar y difundir una política integrada de calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional, el cual sea entendida y comprendida por todos los colaboradores de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.
- Elaborar y documentar los procedimientos obligatorios por la Norma Internacional ISO 9001:2008, Norma Internacional ISO 14001:2004 y Norma OHSAS 18001:2007 para una futura implementación.
- Designar a un coordinador del Sistema Integrado de Gestión (SIG), quien será el responsable de administrar la implementación de los sistemas de gestión en la empresa, basados en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007, y de revisar los resultados periódicamente para ver el desempeño de los procesos y realizar los ajustes respectivos de ser necesarios a fin de lograr la mejora continua de los procesos de la organización.
- CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. debe elaborar un Manual de Sistemas Integrados de Gestión en calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional, con la finalidad de aumentar su participación en el mercado, incrementar su rentabilidad, reducir el impacto ambiental, asegurar el bienestar de sus colaboradores y la satisfacción de sus clientes.



## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ABRIL, C.; ENRÍQUEZ, A.; SÁNCHEZ, J. 2006. Manual para la Integración de Sistemas de Gestión. Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales. Editorial Fundación Confemetal. Madrid – España. 286 p.
2. APEGA, PE, 2013 Sociedad Peruana de Gastronomía. El Boom gastronómico peruano al 2013 (en línea). Lima. PE. Consultado 30 may. 2014. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos3/localind/localind.shtml#ixzz3168pAs7U>
3. BERLINCHES, A. 2002. Calidad. Las nuevas ISO 9000:2000: Sistemas de Gestión de Calidad” (6ª.ed.). Editorial Thomson/Paraninfo. Madrid - España. 133p.
4. BSI (British Standards Institution - UK).2007. Norma OHSAS 18001:2007. Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – Requisitos. 23 p.
5. CAMPANELLA, J. 1992. Principios de los Costes de la Calidad. Ediciones Díaz de Santos S.A. – España. 282 p.
6. CHIAVENATO, I. y SAPIRO, A. 2011. Planeación estratégica: Fundamentos y aplicaciones. Segunda Edición. Editora Mc Graw Hill. México. 318 p. Consultado el 16 de Mayo de 2013.
7. CUATRECASAS, L. 1999. Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación. Ediciones Gestión 2000 S.A. – España. 348 p.
8. DAVID, F. 2006. Conceptos de Administración Estratégica, Decima Primera Edición. Disponible en: <http://www.unipiloto.edu.co/resources/files/09022012082835211.pdf>

9. DOCUMET, J. Y WILHELM, M. 2011. Propuesta de un Sistema Integrado de Gestión para la Planta de Alimentos Balanceados de la Universidad Nacional Agraria La Molina”. Trabajo de Titulación para optar el Título de Ingeniero Zootecnista. Lima – Perú. 162 p.
10. El Comercio, PE, 2011. La historia de la chicha morada: de brebaje medicinal a refresco criollo (en línea). Lima. PE. Consultado 30 may. 2014. Disponible en: <http://elcomercio.pe/gastronomia/peruana/historia-chicha-morada-brebaje-medicinal-refresco-criollo-noticia-776149>.
11. El Comercio, PE, 2014. Mercado de bebidas sin alcohol se expandirá 6% en el 2014 (en línea). Lima. PE. Consultado el 06 jul. 2014. Disponible en: <http://elcomercio.pe/economia/negocios/mercado-bebidas-sin-alcohol-se-expandira-6-2014-noticia-1703337>.
12. ESCALANTE, E. 2006. Análisis y mejoramiento de la Calidad. Editorial Limusa S.A. México.458p.
13. FUNDACIÓN LABEIN. 1998. La Integración de la Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad en la Gestión Empresarial. España.
14. García, J.L. 1999. Calidad Alimentaria: Riesgos y Controles en la agroindustria. Mundi-Prensa. Madrid. España. P.316.
15. Gestión, PE. 2014. Economía peruana crecerá 5.7% anual hasta 2022, estima Ernest & Young (en línea). Lima. PE. Consultado 30 may. 2014. Disponible en: <http://gestion.pe/economia/economia-peruana-crecera-57-anual-hasta-2022-estima-ey-2092594>.
16. GestioPolis, CO. 2001. Cuál es la importancia de la implementación de la cadena de valor de Porter en una empresa industrial, ventajas y desventajas de este tipo de

análisis (en línea). Bogotá. CO. Consultado 30 may. 2014. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/nosotros/que-es-gestiopolis.htm>.

17. GUTIÉRREZ, M. 1995. Administrar para la calidad. Conceptos administrativos del control total de calidad. Editorial Limusa S.A. México. 297 p.
18. Hyginov, C. 2000. Elaboración de vinos: Introducción al HACCP y al control de los Defectos. Acribia, S.A. Zaragoza – España. P.99.
19. ICCE (Centro de Formación Técnica Autónomo - CL). 2013. Curso de Capacitación en Sistema Integrado de Gestión en la Industria de Alimentos, consultado el 10 de Mayo de 2013. Disponible en: <http://www.educaedu-chile.com/capacitacion-en-sistema-integrado-de-gestion-en-la-industria-de-alimentos-ciclo-superior-de-formacion-11544.html>.
20. IMECCA (Instituto Mexicano de Control de la Calidad). 1994. Encuesta de Estimación de Costos de Calidad. México D.F. - México.
21. ISO (International Organization for Standardization - CH). ISO 14001:2004. Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos.
22. ISO (International Organization for Standardization - CH). ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad: Fundamentos y Vocabulario. 32 p.
23. ISO (International Organization for Standardization - CH). ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
24. ISO (International Organization for Standardization - CH). ISO 9004:2009. Directrices para la Mejora del Desempeño.

25. ITDG (Intermediate Technology Development Group - UK). 1998. Procesamiento de Frutas y Verduras. Segunda Edición. Lima – Perú. 78 p.
26. Mortimore, S. y C. Wallace. 2001. HACCP: Enfoque Práctico. Acribia, S.A. Zaragoza – España. P.427.
27. PORTER, M. 2008. Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. Harvard Business Review. América Latina. 15 p.
28. SANTOS, M.; SANZO, M.; GARCÍA, N. y TRESPALACIOS, J. 2009. Procesos de aprendizaje en las pyme industriales españolas: efectos en la innovación, calidad de la oferta y resultados empresariales. Innovar nº 19. 54 p.
29. SOSA, D. (2006) Administración por Calidad: un modelo de calidad total para las empresas. Editorial Limusa S.A. México. 244 p.
30. SUMMERS, D. (2006) Administración de la Calidad. Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana S.A. México. 424p.
31. Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). Valores de UIT (en línea). Lima, PE. Consultado 21 may. 2014. Disponible en <http://www.sunat.gob.pe/indicestisas/uit.html>.
32. TOR (2001) “Sistema Integrado de Gestión Ambiental – Salud y Seguridad Ocupacional”, consultado el 10 de Mayo de 2013. Disponible en: [www.monografias.com/trabajos12/sisteint/sisteint.shtml](http://www.monografias.com/trabajos12/sisteint/sisteint.shtml).
33. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ingeniería. Localización y distribución industrial (en línea). Ciudad de Guatemala. GT. Consultado 21 may. 2014. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos3/localind/localind.shtml#ixzz3168pAs7U>.
34. VILAR, J. (1997). Cómo implementar y Gestionar la Calidad Total. Ed. Fundación CONFEMETAL. Madrid. 183 p.

## **X. ANEXOS**

A continuación se presentan los anexos del presente trabajo de investigación, estos han sido mencionados a lo largo del desarrollo de la investigación.

## Anexo 1: Cuestionario al Personal Operario

Marcar con un círculo o un aspa la alternativa que Ud. Considere.

- I. ¿Recibe Ud. Capacitación referente a temas de Calidad?
- |            |                 |
|------------|-----------------|
| 1. Nunca   | 3. Casi Siempre |
| 2. A veces | 4. Siempre      |
- II. ¿Realiza Ud. Algún tipo de control con los insumos?
- |            |                 |
|------------|-----------------|
| 1. Nunca   | 3. Casi Siempre |
| 2. A veces | 4. Siempre      |
- III. ¿Cumple rigurosamente con los procedimientos de producción?
- |            |                 |
|------------|-----------------|
| 1. Nunca   | 3. Casi Siempre |
| 2. A veces | 4. Siempre      |
- IV. ¿Identifica Ud. Si el producto terminado cumple con las especificaciones?
- |            |                 |
|------------|-----------------|
| 1. Nunca   | 3. Casi Siempre |
| 2. A veces | 4. Siempre      |
- V. ¿La empresa le otorga los Equipos de Protección Personal (EPP's) periódicamente?
- |            |                 |
|------------|-----------------|
| 1. Nunca   | 3. Casi Siempre |
| 2. A veces | 4. Siempre      |
- VI. ¿Es Ud. Consciente del uso de los Equipos de Protección Personal (EPP's) en la planta?
- |            |                 |
|------------|-----------------|
| 1. Nunca   | 3. Casi Siempre |
| 2. A veces | 4. Siempre      |
- VII. ¿Ha experimentado sensaciones como fatiga, estrés, ansiedad y lesiones en su centro de labores?
- |            |                 |
|------------|-----------------|
| 1. Nunca   | 3. Casi Siempre |
| 2. A veces | 4. Siempre      |

... Continuación

VIII. ¿Aplica Ud. Algún procedimiento en caso de emergencia por accidente o incidente?

- |            |                 |
|------------|-----------------|
| 1. Nunca   | 3. Casi Siempre |
| 2. A veces | 4. Siempre      |

IX. ¿Es Ud. Consciente del impacto ambiental por el mal manejo de los residuos en la producción?

- |            |                 |
|------------|-----------------|
| 1. Nunca   | 3. Casi Siempre |
| 2. A veces | 4. Siempre      |

X. ¿Aplica Ud. Algún procedimiento en caso de emergencia por riesgo ambiental?

- |            |                 |
|------------|-----------------|
| 1. Nunca   | 3. Casi Siempre |
| 2. A veces | 4. Siempre      |

XI. ¿Se plantean periódicamente mejoras ambientales en su centro de labores?

- |            |                 |
|------------|-----------------|
| 1. Nunca   | 3. Casi Siempre |
| 2. A veces | 4. Siempre      |

XII. ¿Cree Ud. Que la empresa es responsable ambiental?

1. Nunca
2. A veces
3. Casi Siempre
4. Siempre

## Anexo 2: Lista de verificación de la norma ISO 9001:2008

REQ.	REQUISITOS	VALORACION					TOTAL
		1	2	3	4	5	
4	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD						
4.1	Requisitos Generales						
	¿Se encuentran identificados los procesos del sistema?		2				4
	¿Se identifican y controlan los procesos subcontratados externamente?		2				
4.2	Requisitos de la Documentación						
4.2.1	Generalidades						
	¿Existe un documento de política de calidad?	1					4
	¿Existe un documento de objetivos de calidad?	1					
	¿Existe un manual de calidad?	1					
	Existen procedimientos documentados exigidos por la norma y necesarios para el desarrollo del sistema?	1					
4.2.2	Manual de la Calidad						
	¿El manual incluye el alcance del sistema de gestión de la calidad?	1					4
	¿El manual incluye las exclusiones del apartado 7 y su justificación?	1					
	¿El manual incluye o cita a todos los procedimientos documentados?	1					
	¿El manual de calidad incluye la interacción de los procesos?	1					
4.2.3	Control de los Documentos						
	¿Existe un procedimiento documentado para el control de documentos?	1					15
	¿Existe una metodología documentada adecuada para la aprobación de documentos?	1					
	¿Los documentos revisados cumplen con esta metodología de aprobación?	1					
	¿Existe una metodología documentada para la revisión y actualización de documentos?	1					
	¿Los documentos revisados cumplen con esta metodología de revisión y actualización?	1					



... Continuación

	REQUISITOS	VALORACION					TOTAL
		1	2	3	4	5	
REQ.	¿Existe una metodología documentada adecuada para la identificación de los cambios de los documentos y el estado de la versión vigente?	1					
	¿Los documentos revisados cumplen con esta metodología de identificación de cambios y estado de revisión?	1					
	¿Existe una metodología documentada adecuada para la distribución de los documentos que los haga disponibles en los puestos de trabajo?	1					
	¿Los documentos revisados cumplen con esta metodología de distribución de documentos?	1					
	¿Los documentos son legibles e identificables?	1					
	¿Se han identificado documentos de origen externo y se controlan y distribuyen adecuadamente?		2				
	¿Existe una metodología adecuada para evitar el uso de documentos obsoletos?	1					
	¿Los documentos obsoletos han sido tratados según la metodología definida?	1					
	¿Los listados de documentos existentes se encuentran correctamente actualizados?	1					
4.2.4	Control de los Registros						
	¿Existe un procedimiento documentado para el control de los registros?	1					6
	¿Existe una metodología para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de los registros?	1					
	¿Los registros revisados cumplen con esta metodología?	1					
	¿El procedimiento describe la conservación y protección de registros en formato digital?	1					
	¿Se realizan copias de seguridad de los registros informáticos?		2				

... Continuación

5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN						
5.1	Compromiso de la Dirección						
	¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes y los requisitos legales?			3			10
	¿La alta dirección establece la política de la calidad?	1					
	¿Asegura el establecimiento de objetivos de la calidad?		2				
REQ.	¿La alta dirección realiza las revisiones por la dirección?	1					
	¿Asegura la disponibilidad de recursos?			3			
5.2	Enfoque al Cliente						
	¿Se está realizando la determinación de los requisitos del cliente? Ver apartado 7.2.1			3			6
	¿Se está analizando la satisfacción del cliente? Ver apartado 8.2.1			3			
5.3	Política de la Calidad						
	¿La política de la calidad es coherente con la realidad de la organización?	1					5
	¿Incluye un compromiso de mejora continua y de cumplir con los requisitos?	1					
	¿Los objetivos de la calidad están de acuerdo a las directrices de la política?	1					
	¿La comunicación de la política es adecuada y se evidencia que es entendida por el personal de la organización?	1					
	¿Se encuentra documentada la metodología para la revisión de la política y se evidencia esta revisión?	1					
5.4	Planificación						
5.4.1	Objetivos de la Calidad						
	¿Los objetivos de la calidad están de acuerdo a las directrices de la política?	1					

... Continuación

	¿Los objetivos se han fijado en funciones y niveles adecuados que ofrezcan mejora continua de la organización?	1					7
	¿Los objetivos son medibles y están asociados a un indicador?	1					
	¿Los objetivos se encuentran desarrollados en planes de actividades para su cumplimiento?	1					
	¿Se encuentran definidos los recursos, las fechas previstas y responsabilidades para las actividades del plan de objetivos?	1					
	¿Los objetivos evidencian mejora continua respecto a valores de periodos anteriores?	1					
	¿Las actividades de los objetivos y el seguimiento de los mismos se están realizando según lo planificado?	1					
5.4.2	Planificación del S.G.C.						
	¿Se encuentran planificados los procesos del sistema de gestión de la calidad?	1					2
	¿Se encuentran planificados los objetivos del sistema de gestión de la calidad?	1					
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación						
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad						
	¿Se encuentran definidos los cargos o funciones de la organización en organigrama y fichas de puesto?		2				5
	¿Se encuentran documentadas las responsabilidades de cada puesto de trabajo referidas al sistema de gestión de la calidad?	1					
	¿Se encuentran comunicadas las responsabilidades a cada uno de los empleados de la organización?		2				
5.5.2	Representante de la Dirección						
	¿Se encuentra documentada la asignación de representante de la dirección a algún cargo o puesto de la organización?	1					

... Continuación

	¿Dentro de las responsabilidades del puesto de trabajo de representante de la dirección se incluye el aseguramiento del establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos del sistema?	1					7
	¿Dentro de las responsabilidades del puesto de trabajo de representante de la dirección se incluye la de informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y de las necesidades de mejora?		2				
	¿Dentro de las responsabilidades del puesto de trabajo de representante de la dirección se incluye la de asegurarse de la promoción de la toma de conciencia de los requisitos del cliente?		2				
	¿Existen evidencias documentadas del cumplimiento de las responsabilidades?	1					
5.5.3	Comunicación Interna						
	¿Se encuentra evidencia de procesos de comunicación eficaces para el correcto desempeño de los procesos?	1					1
5.6	Revisión por la Dirección						
5.6.1	Generalidades						
	¿Se encuentran definida la frecuencia de realización de las revisiones del sistema por la dirección?	1					3
	¿Se incluye en el registro de informe de revisión el análisis de oportunidades de mejora, la necesidad de cambios en el sistema y el análisis de la política y los objetivos de la calidad?	1					
	¿Se identifican y mantienen los registros de la revisión por la dirección?	1					
5.6.2	Información para la Revisión						
	¿El informe de revisión contiene los resultados de las auditorías internas?	1					
	¿El informe de revisión contiene los resultados de satisfacción del cliente y sus reclamaciones?	1					

... Continuación

	¿El informe de revisión contiene el análisis de indicadores de desempeño de cada uno de los procesos?	1						7
	¿El informe de revisión contiene el estado de las acciones correctivas y preventivas?	1						
	¿El informe de revisión contiene el análisis de las acciones resultantes de revisiones anteriores?	1						
	¿El informe de revisión contiene la necesidad de cambios que afecten al sistema de gestión de la calidad?	1						
	¿El informe de revisión contiene las recomendaciones para la mejora?	1						
5.6.3	Resultados de la Revisión							
	¿El informe de revisión contiene las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	1						3
	¿El informe de revisión contiene las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del producto?	1						
	¿El informe de revisión define los recursos necesarios para el desarrollo de estas acciones?	1						
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS							
6.1	Provisión de Recursos							
	¿Dispone la organización de los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción del cliente?				4			4
6.2	Recursos Humanos							
6.2.1	Generalidades							
	¿Es el personal competente para la realización de sus trabajos?				4			4
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación							
	¿Se encuentra definida la competencia necesaria para cada puesto de trabajo teniendo en cuenta la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?				4			13

... Continuación

	¿Existe un plan de formación o de logro de competencias?		2				
	¿Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas?	1					
	¿Existen registros de plan de formación, competencia necesaria de cada puesto, ficha de empleado y actos o certificados de formación, o similares?			3			
	¿Existe evidencia documentada del cumplimiento de los requisitos de competencia para cada empleado de la organización?			3			
6.3	Infraestructura						
	¿Es encuentra identificada la infraestructura necesaria y existente para la realización de los procesos?				4		11
	¿Existen planes o rutinas de mantenimiento preventivo para cada uno de los equipos?			3			
	¿Existen registros de las acciones de mantenimiento correctivo y preventivo realizadas?			3			
	¿Existe una metodología definida para la realización de estas tareas de mantenimiento?	1					
6.4	Ambiente de Trabajo						
	Si existen condiciones específicas de trabajo, ¿Se encuentran definidas tales condiciones?				4		8
	¿Existe evidencias del mantenimiento de estas condiciones específicas de trabajo?				4		
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO						
7.1	Planificación de la Realización del Producto						
	¿Dispone la organización de una planificación de procesos de producción teniendo en cuenta los requisitos del cliente?				4		4
7.2	Procesos Relacionados con el Cliente						
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto						
	¿Se encuentran documentados los requisitos del cliente, incluyendo condiciones de entrega y posteriores?			3			12

... Continuación

	¿Se han definido requisitos no especificados por el cliente pero propios del producto o servicio?				4		
	¿Se han definido los requisitos legales o reglamentarios del producto?			3			
	¿Existe una metodología definida para la determinación de estos requisitos?	1					
	¿Se cumple con los requisitos específicos de la metodología?	1					
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto						
	¿Se encuentra descrita la metodología, momento y responsabilidades para la revisión de los requisitos del cliente?	1					4
	¿Se cumple con los requisitos específicos de la metodología?	1					
	¿Existe evidencia de la revisión de los requisitos?	1					
	¿Existe una metodología definida para el tratamiento de modificaciones de ofertas y contratos?	1					
7.2.3	Comunicación con el cliente						
	¿Existe metodología eficaz para la comunicación con el cliente?	1					3
	¿Se registran los resultados de satisfacción del cliente y sus quejas?		2				
7.3	Diseño y Desarrollo						
7.4	Compras						
7.4.1	Proceso de Compras						
	¿Se encuentran definidos por escrito los productos y los requisitos solicitados a los proveedores?			3			6
	¿Existe una selección de proveedores y se encuentran definidos los criterios de selección?	1					
	¿Existe una evaluación de proveedores y sus criterios de evaluación?	1					
	¿Existen registros de las evidencias de cumplimiento de los criterios de selección, evaluación y reevaluación?	1					

... Continuación

7.4.2	Información de las Compras					
	¿Existe una metodología adecuada para la realización de los pedidos de compra?		2			4
	¿Los pedidos de compra contienen información sobre todos los requisitos deseados?	1				
	¿Se cumple la metodología definida para los requisitos de compra?	1				
7.4.3	Verificación de los productos comprados					
	¿Existe definida una metodología adecuada para inspección de los productos comprados?			3		6
	¿Están definidas las responsabilidades para la inspección de los productos comprados?		2			
	¿Existen registros de las inspecciones conformes a la metodología definida?	1				
7.5	Producción y Prestación del Servicio					
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio					
	¿Existe una metodología adecuada definida para la producción o prestación del servicio?			3		15
	¿Existen registros cumplimentados conforme a lo definida en la metodología de producción?		2			
	Si existen instrucciones de trabajo ¿Se encuentran disponibles en los puestos de uso y están actualizadas?	1				
	¿Se realizan las inspecciones adecuadas durante el proceso de producción y prestación del servicio?			3		
	¿Se utilizan los medios y los equipos adecuados?			3		
	¿El personal es competente para la realización de los trabajos?			3		
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio					
	Si existen procesos para validar, ¿se han definido los requisitos para esta validación?	1				2
	¿Existen registros de la validación de los procesos?	1				



... Continuación

7.5.3	Identificación y Trazabilidad						
	¿Se encuentra identificado el producto a lo largo de todo el proceso productivo?			3			6
	Si es necesaria la trazabilidad del producto, ¿Se evidencia la misma?			3			
7.5.4	Propiedad del Cliente						
	¿Existe una metodología adecuada definida para la comunicación de los daños ocurridos en los productos del cliente?	1					3
	¿Existen registros de estas comunicaciones?	1					
	Si es de aplicación, ¿se cumple la ley de protección de datos con los datos de los clientes?	1					
7.5.5	Preservación del Producto						
	¿Existe definida una metodología adecuada para la preservación del producto?			3			9
	¿Se evidencia el correcto cumplimiento de esta metodología?			3			
	Si fuese necesario, ¿Está definido el embalaje del producto?			3			
7.6	Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición						
	¿Se encuentran identificados todos los equipos de seguimiento y de medición?			3			14
	¿Existen definidas unas rutinas adecuadas de verificación o calibración de los mismos?			3			
	¿Existen registros de las verificaciones o calibraciones realizadas?			3			
	¿Los equipos se encuentran correctamente identificados con su estado de verificación o calibración?			3			
	¿Se confirma la capacidad de los programas informáticos cuando participen en actividades de seguimiento y medición?		2				

... Continuación

8	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA						
8.1	Generalidades						
	¿Existen definidos procesos realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora?			3			6
	¿Se están empleando técnicas estadísticas?			3			
8.2	Seguimiento y Medición						
8.2.1	Satisfacción del Cliente						
	¿Existe definida una metodología adecuada para el análisis de la satisfacción del cliente?	1					3
	¿Existen registros conformes a la metodología definida?	1					
	¿Se emprenden acciones a partir del análisis de satisfacción?	1					
8.2.2	Auditoría Interna						
	¿Se encuentra definida la frecuencia y planificación de las auditorías?	1					7
	¿La auditoría interna comprende todos los procesos del sistema de gestión de la calidad y la norma ISO 9001?	1					
	¿Son objetivos e imparciales los auditores internos?	1					
	¿Se encuentran definidos y se cumplen los requisitos que deben cumplir los auditores internos para la realización de las auditorías internas?	1					
	¿Existe un procedimiento documentado para las auditorías internas?	1					
	¿Existen registros de las auditorías internas?	1					
	¿El responsable de área toma las decisiones sobre las correcciones a realizar después de la auditoría?	1					
8.2.3	Seguimiento y Medición de los procesos						
	¿Existen indicadores adecuados para cada uno de los procesos del sistema de gestión de la calidad?	1					3
	¿Está definida la responsabilidad y la frecuencia para la realización del seguimiento de los indicadores?	1					
	¿Se emprenden acciones a partir del análisis de indicadores?	1					

... Continuación

8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto					
	¿Se encuentran definidas las pautas de inspección final del producto?			3		6
	¿Existen registros de estas inspecciones finales?			3		
8.3	Control del Producto No Conforme					
	¿Existe un procedimiento documentado para el control del producto no conforme y el tratamiento de las no conformidades?	1				7
	¿Existen registros conformes a la metodología definida?	1				
	¿Se toman acciones para la solución de las no conformidades?		2			
	¿El producto no conforme es segregado o identificado para evitar su uso?			3		
8.4	Análisis de Datos					
	¿Existe evidencia del análisis de datos del sistema?	1				2
	¿Se emprenden acciones a partir de este análisis?	1				
8.5	Mejora					
8.5.1	Mejora Continua					
	¿Existe evidencia de acciones emprendidas para la mejora continua?			3		3
8.5.2	Acción Correctiva					
	¿Existe procedimiento documentado para las acciones correctivas?	1				6
	¿Existen registros conformes a este procedimiento?	1				
	¿Existe análisis de causas?		2			
	¿Se verifica el cierre y la eficacia de las acciones?		2			
8.5.3	Acción Preventiva					
	¿Existe procedimiento documentado para las acciones preventivas?	1				6
	¿Existen registros conformes a este procedimiento?	1				
	¿Existe análisis de causas?		2			
	¿Se verifica el cierre y la eficacia de las acciones?		2			

### Anexo 3: Lista de Verificación de La Norma ISO 14001:2004

REQ.	REQUISITOS	VALORACION					TOTAL
		1	2	3	4	5	
4	Requisitos del Sistema de Gestión Ambiental						
4.1	Requisitos Generales						
	La organización, ¿ha establecido, puesto en práctica y mantenido un sistema de gestión ambiental con todos los requisitos de esta lista de verificación?	1					2
	¿Ha definido cómo los cumplirá?	1					
4.2	Política ambiental						
	¿Ha definido la alta dirección de la organización una política ambiental?	1					11
	La política ambiental, ¿es apropiada y considera: la naturaleza, escala e impactos ambientales de las actividades, productos y servicios de la Organización?	1					
	¿Incluye la política ambiental el compromiso de la mejora continua?	1					
	¿Incluye el compromiso de prevención de la contaminación?	1					
	¿Incluye el compromiso de cumplir con la legislación y reglamentos ambientales aplicables?	1					
	¿Incluye el compromiso de cumplir con otros requisitos suscritos por la organización?	1					
	¿Proporciona el marco para establecer y revisar los objetivos y metas ambientales?	1					
	¿Está documentada la política ambiental?	1					
	¿Está puesta en práctica?	1					
	¿Se mantiene y comunica a todos los trabajadores de la organización?	1					
	¿Está disponible para el público?	1					
4.3	Planificación						
4.3.1	Aspectos ambientales						

... Continuación

	¿Ha establecido la organización los procedimientos para identificar los aspectos ambientales a fin de identificar cuáles tienen o pueden tener impactos significativos en el medio ambiente?	1						3
	¿Se han considerado estos aspectos en el establecimiento de los objetivos ambientales?	1						
	¿Mantiene y actualiza dicha información?							
4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos							
	¿Mantiene la organización un procedimiento para identificar y tener acceso a los requisitos legales y otros suscritos por ésta?	1						2
	¿Se mantiene y actualiza este procedimiento?	1						
4.3.3	Objetivos y metas							
	Para el establecimiento de objetivos y metas, ¿se ha considerado cada una de las funciones y niveles de la organización?	1						8
	¿Se han considerado los requisitos legales y otras normas de importancia?	1						
	¿Se han considerado los aspectos ambientales significativos?	1						
	¿Se han considerado las opciones tecnológicas?	1						
	¿Los requerimientos financieros, operacionales y comerciales?	1						
	¿Los puntos de vista de las partes involucradas?	1						
	Los objetivos y metas, ¿son consistentes con la política ambiental?	1						
	¿Son consistentes con el compromiso de prevenir la contaminación?	1						
4.3.4	Programa(s) de gestión ambiental							
	¿Cuenta la organización con un programa de gestión ambiental necesario para alcanzar los objetivos y metas ambientales?	1						4
	¿Incluye una asignación de responsabilidad por función y nivel de importancia de la organización?	1						

... Continuación

	¿Incluye los medios y establece los tiempos para alcanzar los objetivos y metas?	1					
	¿Se aplica el programa a nuevos desarrollos, nuevas actividades, modificaciones, productos y servicios?	1					
4.4	Implementación y operación						
4.4.1	Estructura y responsabilidades						
	La organización, ¿ha definido, documentado y comunicado las funciones, responsabilidades y autoridades?	1					5
	¿Han sido proporcionados los recursos necesarios?	1					
	¿Cuenta el personal con las habilidades, tecnología y recursos financieros?	1					
	La alta dirección, ¿ha designado uno o más representantes de gerencia con funciones, responsabilidades y autoridad para establecer, poner en práctica y mantener el sistema de gestión ambiental?	1					
	Estos representantes, ¿reportan a la alta dirección sobre el desempeño del sistema para su revisión y como referencia para la mejora continua?	1					
4.4.2	Capacitación, sensibilización y competencia profesional						
	¿Se han identificado las necesidades de capacitación?			3			11
	El personal apropiado, ¿ha recibido esa capacitación?			3			
	El personal cuyas tareas pueden tener impacto ambiental significativo, ¿tiene la capacidad o ha recibido la capacitación necesaria? ¿Cuenta con los registros correspondientes?		2				
	Están definidos, establecidos y mantenidos los procedimientos para que los trabajadores estén conscientes:						
	¿De la importancia del sistema de gestión ambiental?	1					
	¿De los impactos ambientales significativos relacionados con sus actividades de trabajo?	1					
	¿De alcanzar la conformidad con la política ambiental? ¿De las consecuencias de alejarse de ella?	1					

... Continuación

4.4.3	Comunicación					
	¿Existen los procedimientos para asegurar que las informaciones pertinentes lleguen a los trabajadores correspondientes en la organización, independiente de su nivel o funciones?	1				4
	¿Están documentadas las comunicaciones con el personal involucrado?	1				
	La organización ¿ha establecido y mantiene procedimientos para recibir, documentar y responder a comunicaciones de partes interesadas externas a ella?	1				
	¿Se han considerado los medios para comunicar la información al exterior?	1				
4.4.4	Documentación del sistema de gestión ambiental					
	La organización ¿establece y mantiene información en medios apropiados para describir los componentes del sistema de gestión y su relación entre ellos? ¿Sus alcances? ¿La política, objetivos y metas? ¿Los registros?	1				2
	La información ¿proporciona orientación sobre la documentación relacionada?	1				
4.4.5	Control de la documentación					
	¿La organización establece y mantiene procedimientos para el control de todos los documentos y datos requeridos por esta lista de verificación?	1				9
	Este control asegura que los documentos y datos:					
	¿Puedan ser localizados?	1				
	¿Ser analizados periódicamente y revisados cada vez que sea necesario?	1				
	¿Estén disponibles en todos los locales con operaciones esenciales para el funcionamiento del sistema de gestión?	1				
	¿Sean removidos oportunamente cuando se trata de documentos y datos obsoletos?	1				

... Continuación

	¿Sean adecuadamente archivados según propósitos legales o preservar su conocimiento?	1					
	La documentación ¿es legible, con fechas incluyendo las de revisión, e identificable con facilidad, conservada y archivada por un periodo determinado?	1					
	¿Existen procedimientos y responsabilidades establecidas y mantenidas para crear y modificar documentos pertinentes?	1					
	¿Están identificados los documentos útiles de origen externo y controlada su distribución?	1					
4.4.6	Control de las Operaciones						
	¿Ha distinguido la organización las operaciones y actividades relacionadas con los aspectos ambientales significativos ya identificados en concordancia con su política, objetivos y metas?	1					
	Respecto a tales operaciones y actividades, la organización:						
	¿Ha establecido y mantiene procedimientos documentados?	1					
	¿Ha estipulado criterios operacionales en los procedimientos?	1					
	¿Ha establecido y mantiene procedimientos relativos a situaciones que pueden conducir a desviaciones de la política ambiental y a los objetivos y metas?	1					6
	¿Ha establecido y mantiene procedimientos relativos a los aspectos ambientales significativos de bienes, equipos y servicios comunicándolos a los proveedores y contratados?	1					
	¿Ha establecido y mantiene procedimientos para el diseño de las áreas de trabajo, de los procesos, de las instalaciones, de los equipamientos, incluyendo sus adaptaciones a las capacidades humanas?	1					
4.4.7	Planes de contingencia y capacidad de respuesta ante emergencias						



... Continuación

	La organización, ¿establece y mantiene procedimientos para identificar el potencial y atender accidentes y situaciones de emergencia?	1					4	
	¿Tales procedimientos se refieren a la prevención y mitigación de impactos ambientales asociados con cualquier accidente o situación de emergencia?	1						
	La organización ¿analiza los procedimientos de preparación y atención de emergencias especialmente después de la ocurrencia de incidentes y situaciones de emergencia?	1						
	La organización ¿ensaya periódicamente tales procedimientos?	1						
4.5	Control y acción correctiva							
4.5.1	Monitoreo y medición							
	La organización ¿establece y mantiene procedimientos para monitorear y medir periódicamente las operaciones y actividades que pueden tener impacto significativo en el medio ambiente?	1					6	
	Tales procedimientos aseguran:							
	¿Monitoreo y medición con información de registro para rastrear el grado de cumplimiento de los objetivos y metas de la gestión ambiental?	1						
	¿Registros de datos y resultados del monitoreo y medición?	1						
	Si la organización utiliza equipos para este monitoreo y medición, ¿establece y mantiene procedimientos de calibración y mantenimiento?	1						
	¿Se registran las actividades de calibración y mantenimiento así como los resultados?	1						
	¿Estable y mantiene la organización un procedimiento para evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación y reglamentos ambientales relevantes?	1						

... Continuación

4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal					
	¿Establece, mantiene y aplica la organización los procedimientos necesarios para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales que le corresponden?	1				4
	¿Sostiene los registros con los resultados de las evaluaciones?	1				
	Al suscribir nuevos compromisos, ¿cuenta la organización con los procedimientos adicionales que fuesen necesarios?	1				
	¿Mantiene registros sobre tales evaluaciones?	1				
4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva					
	Establece y mantiene la organización procedimientos para definir autoridad y responsabilidad para:					7
	¿El manejo e investigación de no conformidades?	1				
	¿Tomar medidas para reducir las consecuencias de no conformidades?	1				
	¿Iniciar y concluir acciones correctivas y preventivas?	1				
	¿Verificar y confirmar la efectividad de las acciones correctivas y preventivas?	1				
	Tales procedimientos ¿han sido analizados previamente a su implementación?	1				
	Las medidas correctivas o preventivas para eliminar la causa de no conformidad, real o potencial, ¿son adecuadas a la magnitud de los problemas?	1				
	La organización ¿ha documentado los cambios de los procedimientos como consecuencia de las acciones correctivas y preventivas?	1				
4.5.4	Registros					
	La organización ¿establece y mantiene procedimientos para identificar, mantener y disponer de los registros de gestión ambiental, así como los resultados de las auditorías y de los análisis críticos?	1				

... Continuación

	Tales registros de gestión ambiental:							
	¿Son legibles e identificables?	1						
	¿Permiten su seguimiento hacia las actividades involucradas?	1						
	¿Son archivados y mantenidos para su pronta recuperación y adecuada protección de daños, deterioro o pérdida?	1					6	
	¿Se establecen y registran los periodos de conservación?	1						
	¿Son mantenidos de acuerdo a lo necesario para el sistema de gestión?	1						
4.5.5	Auditoria del sistema de gestión ambiental							
	La organización, ¿establece y mantiene un programa y procedimiento para auditorias periódicas del sistema de gestión ambiental?	1					9	
	Tal programa y procedimientos deben permitir determinar que el sistema de gestión:							
	¿Esté o no conforme con las disposiciones planificadas?	1						
	¿Ha sido o no debidamente implementado y mantenido?	1						
	¿Es o no efectivo en relación con la política y los objetivos?	1						
	Igualmente, este programa y procedimientos permiten:							
	¿Analizar los resultados de auditorías anteriores?	1						
	¿Proporcionar a la alta dirección los resultados de las auditorias?	1						
	El programa ¿se elabora de acuerdo con las evaluaciones de impactos y auditorias anteriores?	1						
	Los procedimientos ¿fijan los alcances, la frecuencia, y las metodologías de las auditorias, así como las responsabilidades y requisitos de conducción e informes?	1						

... Continuación

	Las auditorias ¿son conducidas por personal ajeno a las actividades que están siendo evaluadas?	1					
4.6	Revisión por la Dirección						
	La alta dirección:						7
	¿Revisa periódicamente el sistema de gestión ambiental para asegurar que es apropiado y efectivo?	1					
	¿Cuenta con información debidamente recolectada para desarrollar la evaluación?	1					
	Toma en cuenta:						
	¿Los resultados de las auditorias y evaluaciones?	1					
	¿La opinión o quejas de las partes externas interesadas?	1					
	¿El grado de cumplimiento de políticas, objetivos y metas, acciones correctivas y preventivas?	1					
	¿Los cambios según distintas circunstancias?	1					
	De acuerdo a las revisiones ¿Evalúa la necesidad de cambios en la política ambiental, según los resultados de la auditoria del sistema de gestión ambiental?	1					

**Anexo 4: Lista de Verificación de la Norma ISO 18001:2007**

REQ.	REQUISITOS	VALORACION					TOTAL
		1	2	3	4	5	
4	Requisitos del Sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional						
4.1	Requisitos Generales						
	La organización, ¿ha establecido, puesto en práctica y mantenido un sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional con todos los requisitos de esta lista de verificación?	1					1
4.2	Política de gestión de la seguridad y salud ocupacional						
	¿Ha definido la alta dirección de la organización una política de gestión de la seguridad y salud ocupacional estableciendo los objetivos globales y el compromiso de mejorar el desempeño de ésta?	1					12
	La política de gestión de la seguridad y salud ocupacional, ¿es apropiada y considera la naturaleza, escala e impactos de la seguridad y salud ocupacionales de las actividades, productos y servicios de la organización?	1					
	¿Incluye la política de gestión de la seguridad y salud ocupacional el compromiso de la mejora continua?	1					
	¿Incluye el compromiso de prevención para la seguridad y salud ocupacional?	1					
	¿Incluye el compromiso de cumplir con la legislación y reglamentos de gestión de la seguridad y salud ocupacionales aplicables?	1					
	¿Incluye el compromiso de cumplir con otros requisitos suscritos por la organización?	1					
	¿Proporciona el marco para establecer y revisar los objetivos de la seguridad y salud ocupacionales?	1					
	¿Está documentada la política de gestión de la seguridad y salud ocupacional?	1					
	¿Está puesta en práctica?	1					
	¿Se mantiene y comunica a todos los trabajadores de la organización?	1					

... Continuación

	¿Está disponible para las partes interesadas y el público en general?	1					
	¿Se analiza periódicamente para que permanezca pertinente y apropiada para la organización?	1					
4.3	Planificación						
4.3.1	Planificación para la identificación de peligros y evaluación y control de los riesgos						
	¿Ha establecido la organización los procedimientos para identificar los peligros y evaluar los riesgos e implementar las medidas de control necesarias? ¿Comprenden estos procedimientos: (i) todas las actividades, (ii) todo el personal, (iii) todas las instalaciones?	1					4
	¿Se han considerado estos aspectos en el establecimiento de los objetivos de la seguridad y salud ocupacionales?	1					
	¿Se documenta, mantiene y actualiza dicha información?	1					
	¿La metodología sobre identificación de peligros y evaluación de riesgos: (i) se define como preventiva en sus alcances, (ii) se clasifican los riesgos identificando los que deben ser eliminados o controlados, (iii) ser consistente con la experiencia operacional, (iv) proporciona los requisitos de la instalación, entrenamiento y controles operacionales, (v) permitir el monitoreo de las acciones requeridas?	1					
4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos						
	¿Mantiene la organización un procedimiento para identificar y tener acceso a los requisitos legales y otros suscritos por ésta?	1					3
	¿Se mantiene y actualiza este procedimiento?	1					
	¿Comunica estos requerimientos a los trabajadores y demás partes interesadas?	1					
4.3.3	Objetivos						

... Continuación

	Para el establecimiento de objetivos, ¿se ha considerado cada una de las funciones y niveles de la organización?	1					8
	¿Se han considerado los requisitos legales y otras normas de importancia?	1					
	¿Se han considerado los peligros y riesgos?	1					
	¿Se han considerado las opciones tecnológicas?	1					
	¿Los requerimientos financieros, operacionales y de negocios?	1					
	¿Los puntos de vista de las partes involucradas?	1					
	Los objetivos y metas, ¿son consistentes con la política de gestión de la seguridad y salud ocupacional?	1					
	¿Son consistentes con el compromiso de la mejora continua?	1					
4.3.4	Programa de gestión de la seguridad y salud ocupacional						
	¿Cuenta la organización con un programa de gestión de la seguridad y salud ocupacional para alcanzar sus objetivos?	1					5
	¿Incluye una asignación de responsabilidad por función y nivel de importancia de la organización?	1					
	¿Incluye los medios y establece los tiempos para alcanzar los objetivos?	1					
	¿Es analizado periódicamente en forma crítica?	1					
	¿Se aplica el programa a nuevos desarrollos, nuevas actividades, modificaciones, productos y servicios o en las condiciones operacionales de la organización?	1					
4.4	Implementación y operación						
4.4.1	Estructura y responsabilidades						
	La organización, ¿ha definido, documentado y comunicado las funciones, responsabilidades y autoridades?	1					5
	¿Han sido proporcionados los recursos necesarios?	1					
	¿Cuenta el personal con las habilidades, tecnología y recursos financieros?	1					

... Continuación

	La alta dirección, ¿ha designado uno o más representantes de gerencia con funciones, responsabilidades y autoridad para establecer, poner en práctica y mantener el sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional?	1					
	Estos representantes, ¿reportan a la alta dirección sobre el desempeño del sistema para su revisión y como referencia para la mejora continua?	1					
4.4.2	Entrenamiento, conocimiento y competencia						
	¿Se han identificado las necesidades de capacitación?			3			11
	El personal apropiado, ¿ha recibido esa capacitación?			3			
	El personal cuyas tareas pueden tener impacto en la seguridad y salud ocupacional, ¿tiene la capacidad o ha recibido la capacitación necesaria?			3			
	Están definidos, establecidos y mantenidos los procedimientos para que los trabajadores estén conscientes:						
	¿De la importancia del sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional?	1					
	¿De alcanzar la conformidad con la política y procedimientos de la seguridad y salud ocupacional?	1					
4.4.3	Consulta y Comunicación						
	¿Existen los procedimientos para asegurar que las informaciones pertinentes lleguen a los trabajadores correspondientes en la organización?	1					5
	¿Están documentadas las comunicaciones con el personal involucrado?	1					
	Los trabajadores:						
	¿Están involucrados en el análisis de las políticas y procedimientos para la gestión de riesgos?	1					
	¿Son consultados sobre cualquier cambio en relación con la salud y seguridad?	1					
	¿Están representados en asuntos de salud y seguridad?	1					



... Continuación

4.4.4	Documentación					
	La organización ¿establece y mantiene información en medios apropiados para describir los componentes del sistema de gestión y su relación entre ellos?	1				2
	La información ¿proporciona orientación sobre la documentación relacionada?	1				
4.4.5	Control de documentos y datos					
	¿La organización establece y mantiene procedimientos para el control de todos los documentos y datos requeridos por esta lista de verificación?	1				6
	Este control asegura que los documentos y datos:					
	¿Puedan ser localizados?	1				
	¿Ser analizados periódicamente y revisados cada vez que sea necesario?	1				
	¿Estén disponibles en todos los locales con operaciones esenciales para el funcionamiento del sistema de gestión?	1				
	¿Sean removidos oportunamente cuando se trata de documentos y datos obsoletos?	1				
	¿Sean adecuadamente archivados según propósitos legales o preservar su conocimiento?	1				
4.4.6	Control de las Operaciones					
	¿Ha distinguido la organización las operaciones y actividades relacionadas con los riesgos identificados?			3		
	Respecto a tales operaciones y actividades, la organización:					
	¿Ha establecido y mantiene procedimientos documentados?		2			
	¿Ha estipulado criterios operacionales en los procedimientos?	1				
	¿Ha establecido y mantiene procedimientos relativos a los riesgos en bienes, equipos y servicios comunicándolos a los proveedores y contratados?	1				
	¿Ha establecido y mantiene procedimientos para el diseño de las áreas de trabajo, de los procesos, de las instalaciones, de los equipamientos, incluyendo sus adaptaciones a las capacidades humanas?	1				

... Continuación

4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias						
	La organización, ¿establece y mantiene planes y procedimientos para atender incidentes y situaciones de emergencia?	1				3	
	La organización ¿analiza los planes y procedimientos de preparación y atención de emergencia especialmente después de la ocurrencia de incidentes y situaciones de emergencia?	1					
	La organización ¿ensaya periódicamente tales procedimientos?	1					
4.5	Verificación y acción correctiva						
4.5.1	Monitoreo y medición del desempeño						
	La organización ¿establece y mantiene procedimientos para monitorear y medir periódicamente el desempeño de la seguridad y salud ocupacional?	1				8	
	Tales procedimientos aseguran:						
	¿Mediciones cuantitativas y cualitativas apropiadas?	1					
	¿Monitoreo del grado de cumplimiento de los objetivos de la seguridad y salud ocupacional?	1					
	¿Medidas que monitoreen la conformidad con los programas de gestión de la seguridad y salud ocupacional?	1					
	¿Medidas que monitoreen accidentes, enfermedades, incidentes y otras deficiencias en el desempeño de la seguridad y salud ocupacional?	1					
	¿Registros de datos y resultados del monitoreo y medición?	1					
	Si la organización utiliza equipos para este monitoreo y medición, ¿establece y mantiene procedimientos de calibración y mantenimiento?	1					
	¿Se registran las actividades de calibración y mantenimiento así como los resultados?	1					

... Continuación

4.5.2	Accidentes, incidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas						
	Establece y mantiene la organización procedimientos para definir autoridad y responsabilidad para:					7	
	¿El manejo e investigación de accidentes, incidentes, no conformidades?	1					
	¿Tomar medidas para reducir las consecuencias de accidentes, incidentes, no conformidades?	1					
	¿Iniciar y concluir acciones correctivas y preventivas?	1					
	¿Verificar y confirmar la efectividad de las acciones correctivas y preventivas?	1					
	Tales procedimientos ¿han sido analizados previamente a su implementación?	1					
	Las medidas correctivas o preventivas ¿son adecuadas a la magnitud de los problemas?	1					
	La organización ¿ha documentado los cambios de los procedimientos como consecuencia de las acciones correctivas y preventivas?	1					
4.5.3	Registros y gestión de registros						
	La organización ¿establece y mantiene procedimientos para identificar, mantener y disponer de los registros de seguridad y salud ocupacional, así como los resultados de las auditorías y de los análisis críticos?	1					5
	Tales registros de seguridad y salud ocupacional:						
	¿Son legibles e identificables?	1					
	¿Permiten su seguimiento hacia las actividades involucradas?	1					
	¿Son archivados y mantenidos para su pronta recuperación y adecuada protección?	1					
	¿Son mantenidos de acuerdo a lo necesario para el sistema de gestión?	1					
4.5.4	Auditoría						
	La organización, ¿establece y mantiene un programa y procedimiento para auditorías periódicas del sistema de gestión de la salud y seguridad ocupacional?	1					



### Anexo 5: Cuestionario de Estimación de Costes de Calidad

<b>EN RELACIÓN AL PRODUCTO</b>		
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO</b>	<b>PUNTAJE</b>
1	Nuestros productos considerados como estándares de comparación.	
2	No hemos estado perdiendo participación en el mercado.	
3	Nuestros periodos de garantía son tan largos como los competidores.	
4	Nuestros productos duran muy por encima de periodos de garantía.	
5	Nunca hemos tenido un problema importante de retirada de productos o problemas de garantía.	
6	Nunca han hecho una reclamación importante por daños y perjuicios.	
7	Utilizamos información de reclamos para mejorar nuestros productos.	
8	Productos no se usan en aplicaciones aeroespaciales o militares.	
9	Nuestros productos no se usan en aplicaciones médicas.	
10	Nuestros productos no se usan como dispositivos de seguridad.	
11	Las fallas de nuestros productos no crean riesgos personales.	
12	No vendemos nuestros productos con descuentos por mala calidad.	
13	Nuestros productos no requieren etiquetas de precaución.	
14	En el diseño de nuestros productos utilizamos procedimientos.	
15	Hacemos revisiones formales del diseño antes de lanzar diseños.	
16	Antes de fabricación de un nuevo producto, creamos prototipos y los ensayamos a fondo.	
17	Hacemos estudios de fiabilidad de productos.	
<b>SUB-TOTAL EN RELACION AL PRODUCTO</b>		

... Continuación

<b>EN RELACIÓN A LAS POLÍTICAS</b>		
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO</b>	<b>PUNTAJE</b>
1	La empresa tiene política de calidad escrita y aprobada por dirección.	
2	La política de calidad ha sido comunicada a todo el personal.	
3	La política de calidad se difunde entre los nuevos empleados.	
4	Consideramos la calidad tan importante como precio o fecha de entrega.	
5	Utilizamos herramientas técnicas para la solución de problemas.	
6	Consideramos que la solución de un problema es más importante que buscar culpables.	
7	El departamento de calidad depende de la alta dirección.	
8	Tenemos un sistema para premiar las sugerencias del personal.	
9	Tenemos un buen clima laboral.	
10	La organización tiene un número mínimo de niveles de mando.	
<b>SUB-TOTAL EN RELACION A LAS POLÍTICAS</b>		

... Continuación

<b>EN RELACIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO</b>	<b>PUNTAJE</b>
1	Tenemos procedimientos escritos de calidad.	
2	Nuestro personal recibe algún tipo de formación de calidad.	
3	Seleccionamos formalmente nuestros proveedores.	
4	Controlamos la calidad de suministros del proveedor.	
5	Colaboramos y apoyamos a nuestros proveedores.	
6	Existe un programa de calibración de instrumentos y equipos.	
7	Tenemos un sistema formal de acción correctiva.	
8	Utilizamos información sobre medidas correctoras para prevenir futuros problemas.	
9	Hacemos mantenimiento preventivo a nuestros equipos.	
10	Hacemos estudios de capacidad de procesos.	
11	Aplicamos el control estadístico de procesos.	
12	El nuevo personal es previamente adiestrado.	
13	Nuestro personal puede demostrar su habilidad.	
14	Tenemos instrucciones y procedimientos de trabajos escritos.	
15	Nuestras instalaciones muestran adecuada conservación.	
16	Nunca han incurrido accidentes significativos en las instalaciones.	
<b>SUB-TOTAL EN RELACION A LOS PROCEDIMIENTOS</b>		

... Continuación

<b>EN RELACIÓN A LOS COSTOS</b>		
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO</b>	<b>PUNTAJE</b>
1	Sabemos el dinero que gastamos en desechos.	
2	Sabemos el dinero que gastamos en retrocesos.	
3	Cuantificamos nuestras horas en reproceso.	
4	Sabemos el dinero que gastamos en transporte urgente por retrasos.	
5	Cuantificamos y llevamos registros de los costos por garantías.	
6	Tenemos información sobre nuestros costos totales de calidad.	
7	Traspasamos fácilmente a nuestros clientes nuestros sobrecostos.	
8	Los desechos o re-procesos no nos han forzado a aumentar nuestros precios.	
9	Los costos de garantías no nos han forzado a aumentar nuestro precio de ventas.	
10	Los costos de los seguros de responsabilidad civil no nos han forzado a aumentar nuestro precio de venta.	
11	Nuestra empresa tiene sistemáticamente beneficios.	
12	Nuestros beneficios se consideran excelentes en nuestro sector.	
<b>SUB-TOTAL EN RELACION A LOS COSTOS</b>		



**Anexo 6: Manual de Organización y Funciones– MOF**

**CENTRAL DE ALIMENTOS  
PERU S.A.C.**



**MANUAL DE  
ORGANIZACIÓN Y  
FUNCIONES**

## INTRODUCCIÓN

El análisis de los puestos de trabajo es un proceso objetivo, en la medida en que no tiene en consideración a la persona que ocupa el puesto de trabajo, sino al puesto en sí.

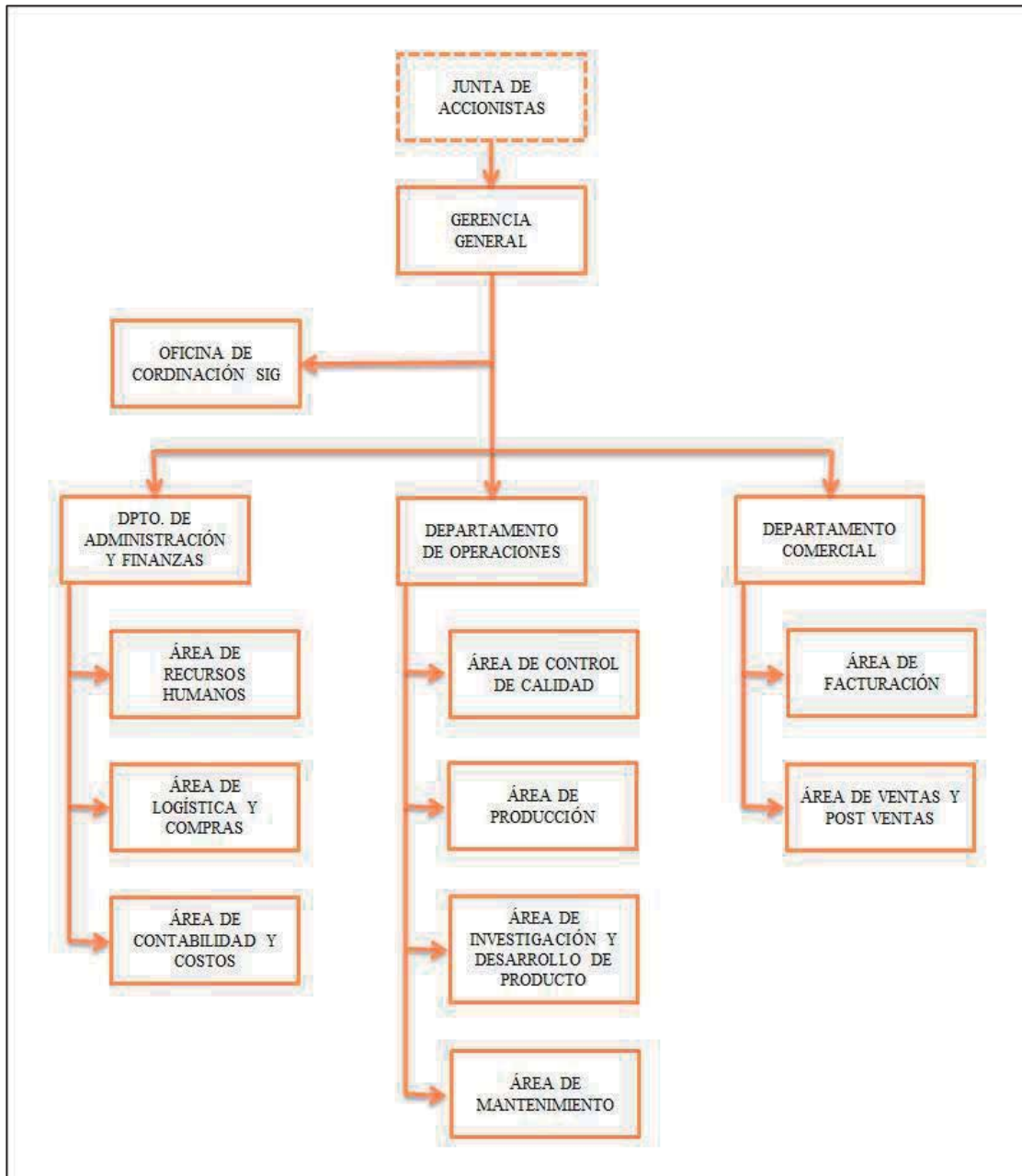
El puesto de trabajo determina en gran medida el rol que las personas juegan en las organizaciones. Esto hace que se espere un determinado comportamiento en un individuo por el simple hecho de ocupar un determinado puesto de trabajo.

El buen funcionamiento de una empresa, no depende tanto de que todos los empleados tengan asignadas claramente sus funciones, sino, más bien, de las actitudes de los trabajadores ante el trabajo, es decir, depende de la motivación que tenga para realizar sus actividades dentro de la organización.

La información sobre los diversos puestos debe emplearse en la descripción de puestos, para las especificaciones de una vacante y para establecer los niveles de desempeño necesarios para una función determinada.

El análisis del puesto permite también fijar los niveles de desempeño del puesto, con ello se consigue ofrecer a los empleados pautas objetivas que deben intentar alcanzar y permitir a los supervisores un instrumento imparcial de medición de resultados.

## Organigrama de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.



FUENTE: Elaboración propia

## **GERENCIA GENERAL**

**Nombre del Puesto: GERENTE GENERAL**

### **FUNCION BASICA:**

El ocupante del cargo deberá planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos, proyectos, programas y acciones financieras encaminadas a la obtención de resultados positivos para la empresa.

### **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Deberá tomar decisiones financieras y efectuar el análisis, planeación, toma de decisiones sobre inversiones y financiamiento a corto y largo plazo, realizará el análisis de los pronósticos financieros, preparará los planes y presupuestos financieros de la empresa.
- Efectúa el análisis y la planeación financiera.
- Toma decisiones de inversión y financiamiento.
- Administra la política de crédito de la empresa, por medio de los informes que se le presenten las diferentes jefaturas.
- Responsable de la administración de cartera de inversión.
- Maneja evaluaciones de rendimiento financiero.
- Negocia presupuestos operativos.
- Elabora propuestas financieras para determinar incrementos o decrementos en producción.

### **PERFIL DEL PUESTO:**

- Título Profesional en Finanzas o carreras afines.
- Cursos especializados en inversiones y planeación financiera.
- Experiencia de 3 años en el desempeño de cargos de dirección superior en el área.

### **COMPETENCIAS:**

- Espíritu crítico.
- Alta capacidad de análisis y síntesis.

- Fluidez verbal.
- Capacidad de prevenir y
- Adaptarse a varias situaciones.

**SUPERVISION:**

Realizada por la Junta de Accionistas de la organización.

**OFICINA DE COORDINACIÓN SIG**

**Nombre del Puesto: COORDINADOR del SIG**

**FUNCION BASICA:**

Responsable de administrar la implementación de los sistemas de gestión en la empresa, basados en las normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, a fin de lograr la mejora continua de los procesos de la organización.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Proponer el Plan y la Política del Sistema Integrado de Gestión, así como el presupuesto del área para el corto, mediano y largo plazo de la empresa, así como realizar su ejecución, supervisión, control y evaluación.
- Implementar los sistemas de gestión. Velar por el mantenimiento y mejora de sistemas de gestión ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 recientemente implementados o pendientes de certificar.
- Apoyar y asesorar en la elaboración de los manuales que exige el sistema de gestión. Velar por el cumplimiento de los procedimientos y registros del Sistema Integrado de Gestión. Dirección de contenido y diseño de los boletines SIG que se emiten trimestralmente en la organización.
- Administración del sistema documentario de los sistemas implementados.
- Colaborar en el diseño del Plan de Auditorías Internas y vela por el cumplimiento del mismo. Realizar el seguimiento y cierre de las acciones correctivas y/o preventivas. Formar parte del Equipo auditor en las Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión.
- Supervisar y programar las inspecciones de calidad, seguridad y medio ambiente de acuerdo al Sistema Integrado de Gestión establecido en la empresa.

- Mantener informado al Representante de la Dirección (Gerente) acerca del estado de los procesos pertenecientes al Sistema Integrado de Gestión.
- Proporcionar datos estadísticos para la medición del desempeño del Sistema Integrado de Gestión.
- Mantenimiento y seguimiento de indicadores de gestión.
- Inducción y evaluación del personal ingresante con respecto a su alineación con los sistemas de gestión implementados. Capacitar permanentemente al personal en lo referente a los principios de los sistemas implementados.

**PERFIL DEL PUESTO:**

- Formación Básica: Titulado en Ingeniería Industrial, Ingeniería Ambiental, afines.
- Especialización Complementaria: Sistemas Integrado de Gestión (ISO 9001, 14001 Y OHSAS 18001).
- Conocimientos en: HACCP, BPM, Indicadores de Gestión. Técnicas de Auditoría, Legislación Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Experiencia de 2 años en implementación de sistemas de gestión.
- MS – Office a nivel Intermedio.

**COMPETENCIAS:**

- Orientación a resultados
- Análisis
- Organización
- Planificación.
- Liderazgo.

**COORDINACION:**

Coordina con todas las áreas.

**SUPERVISION:**

Supervisa a Jefes y/o encargados de todas las áreas de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

## **DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**Nombre del Puesto: ADMINISTRADOR DE PLANTA**

### **FUNCION BASICA:**

Coordinar el suministro oportuno de los recursos necesarios para garantizar el normal desarrollo de los procesos de producción y mantenimiento y el cumplimiento de lo establecido.

Controlar el manejo y uso racional de los recursos, identificando causas potenciales de generación de desperdicios y daños para acometer acciones preventivas.

### **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Supervisar las labores del personal del área a su cargo (Encargado de Logística y Compras, Encargado de Recursos Humanos y Encargado de Contabilidad y Costos).
- Mantener vigentes las Licencias y Permisos, garantizando la oportuna identificación, renovación u obtención de los mismos ante las entidades reguladoras del sector. Gestionar trámites con entidades externas.
- Gestionar la oportuna comunicación y recuperación del gasto, por los siniestros ocurridos a los activos o patrimonio de la empresa.
- Manejo de presupuestos, procesos, control de costos e indicadores.
- Coordinar con el Coordinador del SIG, cualquier mejora o actividad administrativa relevante.
- Planificar, ejecutar y controlar los planes, programas y proyectos.
- Conocer, promover y ejecutar la Política de Gestión Integral.
- Aplicar y cumplir lo establecido en el Sistema de Gestión Integral (calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional) en el desarrollo de sus actividades laborales.
- Controlar y verificar el cumplimiento de normas, especificaciones y procedimientos para garantizar los requerimientos de nuestros clientes.
- Dirigir y controlar las actividades de los procesos de la planta, la disponibilidad y utilización de los recursos necesarios para el cumplimiento de los programas de producción.



- Detectar las fallas técnicas reales o potenciales que se puedan presentar en el desarrollo de la producción; informando oportunamente su ocurrencia para acometer acciones que aseguren el cumplimiento de parámetros de proceso y los requisitos del sistema de gestión integral.

**PERFIL DEL PUESTO:**

- Mínimo, contar con 3 años de experiencia laboral comprobada, como Administrador.
- Título universitario en Ingeniería Industrial, Administración, afines.
- Manejo de herramientas MS Office a nivel Intermedio.
- Experiencia con diferentes grupos ocupacionales (operarios, ingenieros, administrativos).
- Conocimiento del sistema de Gestión Integral. Conocimiento en Sistemas de Calidad, Sistemas de Gestión Ambiental y Sistemas de Seguridad e Higiene Industrial (ISO 9001, ISO14001, OHSAS 18001, HACCP, BPM, BPH, entre otros).

**COMPETENCIAS:**

- Liderazgo y Capacidad de análisis
- Planificación y Organización.
- Capacidad de análisis.
- Dirección de Personas.
- Control de Procedimientos.
- Negociación y Relaciones. Excelente relaciones interpersonales.
- Comunicación Efectiva.

**COORDINACION:**

Coordina con el Gerente y Coordinador del SIG; así como también, con el Jefe de Operaciones y Jefe Comercial.

**SUPERVISION:**

Supervisa a Encargado de Recursos Humanos, Encargado de Logística y Compras, Encargado de Contabilidad y Costos

## **ÁREA DE RECURSOS HUMANOS**

**Nombre del Puesto: ENCARGADO DE RECURSOS HUMANOS**

### **FUNCION BASICA:**

Responsable de la administración de los Recursos Humanos de la organización, buscando procesos eficientes y eficaces para el mejoramiento continuo.

### **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Elaboración de planillas de pago (empleados y obreros).
- Calculo de AFP, Renta de 5ta categoría, Vacaciones, Subsidios, liquidaciones BBSS, declaración de impuesto PDT 601.
- Elaboración y gestión de contratos de trabajo del personal. Interceder por la buena marcha en contratos laborales entre empleados y empresa.
- Elaboración del Plan de Capacitación Anual. Proyectar y coordinar programas de capacitación y entrenamiento para los empleados.
- Dirigir el sistema de carrera administrativa en la organización.
- Mantener un clima laboral adecuado, velando por el bienestar de las relaciones empleado - empresa.

### **PERFIL DEL PUESTO:**

- Titulado o Bachiller en Administración o Psicología.
- Conocimiento de trámites del personal: EsSalud, Ministerio de Trabajo, Legislación laboral actualizada, manejo de T-Registro y Planillas, control de asistencia, AFP Net, PDT 601.
- Experiencia no menor a 1 año en el puesto.
- Manejo de MS Office a nivel intermedio.

### **COMPETENCIAS:**

- Alta capacidad de relacionarse con los diversos niveles de la empresa,
- Líder participativo.
- Alto grado de responsabilidad y trabajo en equipo.

**COORDINACION:**

Coordina con Administrador de Planta y Jefe de Operaciones

**SUPERVISION:**

Realizada por el Administrador de Planta.

**ÁREA DE LOGÍSTICA Y COMPRAS****Nombre del Puesto: ENCARGADO DE LOGÍSTICA Y COMPRAS****FUNCION BASICA:**

Responsable de la gestión de compras, negociación, comercialización y logística. Planifica, organiza y coordina las actividades relacionadas con el área de compras, la adquisición de mercancías y artículos diversos para la compañía.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Desarrollar políticas y procedimientos de adquisición y controlar el presupuesto del departamento.
- Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de compras de una empresa.
- Valorar los requerimientos de la empresa y desarrollar especificaciones de equipos, materiales y suministros para ser comprados.
- Registrar y actualizar en el sistema los lotes de productos nuevos (precio, costo, referencia, proveedor, etc.).
- Buscar constantemente nuevas y rentables fuentes de abastecimiento. Programar visitas con los proveedores. Definir, clasificar y evaluar a los distintos proveedores.
- Negociar con proveedores plazos, descuentos, beneficios, devoluciones y condiciones de créditos, etc. Comunicar devoluciones a proveedores.
- Mantener excelentes relaciones comerciales con proveedores, con fin de obtener colaboración y servicio.
- Comprar mercadería de acuerdo a las líneas de precio sugerido, precio, calidad y necesidades de los clientes.
- Solicitar y revisar cotizaciones. Elaborar órdenes de compra.

**PERFIL DEL PUESTO:**

- Bachiller de Administración, Ingeniería Industrial, Contabilidad y afines.
- Experiencia mínima de 1 año en áreas de comercialización, ventas, compras, consumo intensivo.
- Conocimientos de sistemas de administración de Inventarios.
- Conocimientos avanzados del ambiente Windows y de herramientas como Word, Excel, Power Point, Project Manager y Access.

**COMPETENCIAS:**

- Responsable.
- Proactivo.
- Altamente.
- Creativo.
- Dinámico.
- Buen manejo de sus relaciones personales.
- Alta capacidad de negociación.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Alta capacidad de negociación.

**COORDINACION:**

Estrecha y de suma importancia y relevancia las relaciones que mantienen con los proveedores y colaboradores de la empresa.

**SUPERVISION:**

- Recibe supervisión directa por parte del Administrador de Planta.
- Recibe supervisión indirecta por parte del Coordinador SIG y Gerente.

**ÁREA DE CONTABILIDAD Y COSTOS**

**Nombre del Puesto: ENCARGADO DE CONTABILIDAD Y COSTOS**

**FUNCION BASICA:**

- Elaborar los estados financieros, balance general, estado de ganancias y pérdidas. Revisar los reportes de cuentas por pagar así como sus conciliaciones.
- Elaborar y determinación de la declaración de los impuestos. Coordinar la ejecución y cumplimiento de obligaciones municipales (Impuesto predial).

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Revisar el correcto registro de las provisiones de ingresos y gastos en que incurre la empresa.
- Analizar y conciliar las cuentas de los estados financieros. Informar al Administrador de Planta sobre los documentos que deben ser detraídos y tengan retención.
- Controlar las operaciones de los comprobantes de pago, verificando que se cumplan los tiempos con la finalidad de lograr la optimización del proceso.
- Emitir los comprobantes de pago de manera óptima y en los tiempos establecidos con la finalidad de emitir los registros de ventas.
- Conciliar las cuentas con los clientes cuando las órdenes y/o guías no coinciden, con la finalidad de lograr el orden de las mismas.

**PERFIL DEL PUESTO:**

- Formación superior: Profesional Técnico de Contabilidad o Administración.
- Con experiencia de 02 años en el cargo.
- Conocimientos en finanzas, Facturación, Operaciones bancarias, etc.
- Dominio de MS Office a nivel avanzado

**COMPETENCIAS:**

- Capacidad para solucionar problemas.
- Liderazgo, trabajo en equipo.

**COORDINACION:**

Coordina con el Administrador de Planta y el Jefe Comercial.

**SUPERVISION:**

Supervisado por Administrador de Planta

**DEPARTAMENTO DE OPERACIONES****Nombre del Puesto: JEFE DE OPERACIONES****FUNCION BASICA:**

Responsable del planeamiento, organización, dirección y administración de las operaciones dentro de la Planta de Producción, coordinando y reportando al Gerente, para de esta manera asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas de la Empresa.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Dirigir el plan de producción para atender el volumen de producción proyectado, cumpliendo con los indicadores mediante estrategias de acción y llegando a las metas establecidas.
- Planificar, ordenar y supervisar las actividades de producción con el fin de obtener la mejora continua.
- Controlar los costos de operaciones de acuerdo a los presupuestos aprobado en gerencia.
- Planificar los requerimientos de materias primas, envases, materiales, repuestos y equipos; así como el personal necesario para el adecuado desarrollo productivo.
- Elaborará informes y reportes que demuestren resultados de la operación, y mantener el control de la labor desarrollada y de las personas a cargo (encargados, técnicos y operarios).
- Coordinar y elaborar conjuntamente con el Administrador de Planta el Programa de Producción, según los requerimientos del Departamento Comercial.

**PERFIL DEL PUESTO:**

- Titulado en Ing. en Industrias Alimentarias, Ing. Industrial o afines.
- Diplomados o Especialización en Agronegocios.
- Experiencia de 2 a más como Jefe de Producción,
- Deberá contar con dominio de sistemas de gestión de calidad, y (HACCP).

- Sólido manejo de Ms. Office.

#### **COMPETENCIAS:**

- Capacidad analítica para resolver conflictos.
- Adaptación a situaciones cambiantes
- Capacidad de comunicación a todo nivel y liderazgo.

#### **COORDINACION:**

Coordina con Administrador de Planta, Jefe Comercial y Gerente de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

#### **SUPERVISION:**

Supervisa a: Encargado de Control de Calidad, Supervisor de Producción, Encargado de Investigación y Desarrollo y Encargado de Mantenimiento.

#### **ÁREA DE CONTROL DE CALIDAD**

**Nombre del Puesto: ENCARGADO DE CONTROL DE CALIDAD**

#### **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Participar en la disminución de los niveles de riesgo, así como la prevención de la contaminación en la elaboración del producto.
- Cumplir con lo establecido en la Política Integrada y en la documentación buscando la constante mejora dentro del ámbito de sus responsabilidades.
- Establecer en colaboración con el Supervisor de Producción, los controles a seguir durante los procesos de fabricación, y garantizar el cumplimiento de los mismos.
- Trabajar conjuntamente con las demás áreas implicadas, la validación de los procesos de fabricación, de maquinaria, de limpieza y de los métodos analíticos.
- Asegurar el desarrollo y cumplimiento de la normativa sobre las Buenas Prácticas de Manufactura.
- Capacitar en forma constante al personal de la organización en temas referentes a Aseguramiento de Calidad.
- Garantizar que los procesos y productos cumplan las normas legales y técnicas de

calidad exigidas por las autoridades competentes que permitan comercializar productos de calidad.

- Subsanan observaciones y no conformidades de auditoría detectadas en el proceso de producción.
- Llevar el control de los procedimientos estandarizados de producción.

**PERFIL DEL PUESTO:**

- Bachiller en Administración, Ingeniería Industrial o afines.
- Con experiencia en Gestión de la Calidad.
- Experiencia de 1 a 2 años en funciones similares.
- Manejo de MS Office a Nivel Avanzado.

**COMPETENCIAS:**

- Compromiso con los resultados
- Proactividad, trabajo en equipo
- Planificación y organización

**COORDINACIÓN:**

Coordina con Supervisor de Producción y Coordinador de SIG.

**ÁREA DE PRODUCCIÓN**

**Nombre del Puesto: ENCARGADO DE PRODUCCIÓN**

**FUNCION BASICA:**

Dirigir y controlar las actividades de los procesos de la Planta de Producción, la disponibilidad y utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de los programas de producción.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Gestionar y liderar la realización de la producción, garantizando el cumplimiento de los estándares de seguridad, calidad, riesgos, costos, cumplimiento y respeto ambiental de acuerdo a legislación vigente.



Verificar que durante el proceso productivo se cumplan con las medidas de control orientadas a la prevención de la contaminación del producto.

- Supervisar el adecuado registro de la producción, evaluando los parámetros productivos correspondientes.
- Verificar el buen estado y stock de la materia prima. Analizar los costos de mano de obra. Verificar el estado de higiene de la planta al inicio de la producción.
- Verificar el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura (BPM) y normas HACCP del personal a cargo.
- Control de procesos, tiempos, flujos. Controlar y analizar las mermas.

**PERFIL DEL PUESTO:**

- Bachiller en Industrias Alimentarias, Ingeniería Agroindustrial, Ingeniería Industrial o a fines.
- Experiencia mínima de un año en planta agroindustrial.
- Conocimiento de BPM, HACCP.

**COMPETENCIAS:**

- Capacidad analítica para resolver conflictos.
- Adaptación a situaciones cambiantes
- Orientación a los resultados.

**COORDINACION:**

Coordina con el Jefe de Operaciones, el Encargado de Control de Calidad, Encargado de Mantenimiento y con el Encargado de Logística.

**SUPERVISION:**

Supervisa a los operarios de producción.

## **ÁREA DE PRODUCCIÓN**

**Nombre del Puesto: OPERARIO**

### **FUNCION BASICA:**

Responsable del trabajo manual en el procesamiento del concentrado de fruta, elaborar los productos en cumplir con lo Dirigir y controlar las actividades de los procesos de la Planta, la disponibilidad y utilización de recursos necesarios para el cumplimiento de los programas de producción.

### **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Colaborar en el movimiento y/o embalaje de materiales y productos en las líneas asignadas según el programa de producción establecido.
- Cumplir los requerimientos del Sistema de Gestión de la Planta.
- Racionalizar el uso de los recursos y equipos a su disposición.
- Apoyar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Ejecutar las labores y ordenamiento en el área de producción y almacén.
- Cumplir con el correcto uso de los EPP's.
- Lavar y desinfectar los insumos.

### **PERFIL DEL PUESTO**

- Secundaria Completa.
- Disponibilidad de trabajar 12 horas al día.
- Experiencia como operario de producción en empresas de alimentos (No indispensable).

### **COMPETENCIAS**

- Habilidad manual
- Resistencia física
- Responsable
- Dinámico

- Proactivo
- Capacidad para trabajar en equipo

**COORDINACION:**

Coordina con el Supervisor de Producción.

**ÁREA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCCIÓN**

**Nombre del Puesto: ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS**

**FUNCION BASICA:**

Dirigir y coordinar las actividades relacionadas con el análisis, desarrollo y evaluación de nuevos productos, así como la mejora y actualización de los existentes.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Analizar, evaluar e investigar las mejoras en productos existentes y nuevos productos.
- Diseñar, planificar e implementar los diferentes proyectos de creación o modificación de productos.
- Supervisar la elaboración de memorias y documentación necesaria para aquellos productos que requieran aprobación de organismos oficiales.
- Ensayos e Investigación.
- Desarrollo de productos.

**PERFIL DEL PUESTO:**

- Titulación universitaria Superior, preferiblemente Ingeniería, Ciencias Químicas, Física, Farmacia.
- Estudios de especialización en la tecnología de productos.
- Conocimientos del proceso de fabricación, metodologías de investigación y diseño experimental; nuevos avances científicos y desarrollos tecnológicos en su campo.

**COMPETENCIAS:**

- Iniciativa
- Interés por la innovación
- Facilidad para la obtención y análisis de información.
- Pensamiento creativo
- Orientación al cliente interno/externo

**COORDINACIÓN:**

Coordina con Jefe de Operaciones, Supervisor de Producción y Coordinador de SIG.

**ÁREA DE MANTENIMIENTO****Nombre del Puesto: ENCARGADO DE MANTENIMIENTO****FUNCION BASICA:**

Controlar sistemáticamente la aplicación del programa de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo de los equipos de la planta de producción de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S,A,C., velando por el cumplimiento de los estándares de calidad, y garantizando la disponibilidad de los equipos que intervienen en los procesos, como apoyo a la producción eficiente y continua.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Velar por el mejoramiento continuo de los procesos de mantenimiento de equipos industriales, con el fin de brindar apoyo a la cantidad y calidad de la producción y a la rentabilidad del negocio.
- Apoyar y promover el cumplimiento de los estándares de calidad determinados para la producción, con el propósito de lograr la satisfacción de los clientes internos.

Brindar apoyo en la elaboración del plan de mantenimiento anual de los equipos industriales de la planta de producción, contribuyendo en el establecimiento de los indicadores de cumplimiento, cuya evaluación permitirá el control y la toma de medidas correctivas.

- Evaluar permanentemente los indicadores de gestión de fallas (número, frecuencia, severidad, tiempo medio, paradas, reparaciones, costo de mantenimiento, entre otros), con el fin de tomar las medidas de acción oportunas para el cumplimiento del programa de mantenimiento establecido.
- Controlar el oportuno aprovisionamiento de las partes y repuestos requeridos en la bodega a su cargo, para la atención de las necesidades de mantenimiento de los equipos industriales.
- Renovar y Mantener la Habitabilidad de la Planta (SS.HH, Vestuarios, Cocina, Comedor, Salas de Capacitaciones o Reuniones, Oficinas). Velar de manera permanente por la limpieza y orden de las instalaciones a su cargo, tales como, el taller, la bodega y el área de oficinas.
- Participar en el buen desarrollo y cumplimiento del programa de calibración y patronamiento de equipos e instrumentos de medición, para garantizar la disponibilidad y confiabilidad de los mismos, durante el uso.

**PERFIL DEL PUESTO:**

- Técnico Mecánico Egresado Senati.
- Mínimo contar con 1 a 2 años de experiencia laboral comprobada.
- Tener conocimiento y experiencia en empresas y maquinaria del rubro de alimentos.

**COMPETENCIAS:**

- Iniciativa
- Cooperación
- Efectividad
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad

**COORDINACIÓN:**

Coordina con todos los Jefes y/o Encargados de todas las áreas de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

## **DEPARTAMENTO COMERCIAL**

### **Nombre del Puesto: JEFE COMERCIAL**

#### **FUNCION BASICA:**

Responsable del Departamento Comercial, realiza el control de la gestión de los vendedores, se encarga de la formación del personal del departamento, elabora informes cuantitativos y cualitativos con respecto a las ventas.

#### **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Determinación de las cuotas de venta, de los miembros del equipo.
- Motivación individualizada de los integrantes del equipo.
- Gestión de impagados, en última instancia es su responsabilidad.
- Tratamiento de reclamaciones con respecto a ventas - clientes

#### **PERFIL DEL PUESTO:**

- Título Ingeniero en Marketing o carreras afines.
- Experiencia de 2 años en cargos similares.
- Cursos de especialización en ventas de intangibles.

#### **COMPETENCIAS:**

- Don de mando y liderazgo participativo
- Fluidez verbal
- Espíritu crítico y creador

#### **COORDINACIÓN:**

Coordina con el Administrador y con Gerencia

#### **SUPERVISION:**

Supervisa al Encargado de Ventas y Servicio de Post-Venta, y al Encargado de Facturación.

## **ÁREA DE FACTURACIÓN**

**Nombre del Puesto: ENCARGADO DE FACTURACIÓN**

### **FUNCION BASICA:**

Realiza pagos de facturas entregadas por el Departamento de Contabilidad, en los días establecidos para ello

### **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Emitir facturas y cobrar las mismas
- Ingresos de órdenes de cobro al sistema contable
- Realizar pagos de facturas
- Revisar que se encuentren correctamente emitidas las facturas
- Manejo de caja chica y cuadro de caja chica.
- Contacto telefónico con clientes y proveedores, para el pago y cobro de facturas respectivamente

### **PERFIL DEL PUESTO:**

- Instrucción en Contabilidad.
- Contar con 1 año de experiencia en cargos similares.

### **COMPETENCIAS:**

- Personalidad atrayente y cortés
- Carácter muy discreto y responsable
- Fluidez verbal,
- Capacidad de síntesis y análisis
- Alta capacidad de interrelaciones personales

### **COORDINACIÓN:**

Coordina con el Jefe Comercial y con el Encargado de ventas

## **ÁREA DE VENTAS Y SERVICIO POST VENTAS**

**Nombre del Puesto: ENCARGADO DE VENTAS Y SERVICIO POST-VENTAS**

### **FUNCION BASICA:**

Responsable del asesoramiento al cliente, utilizando los medios y las técnicas a su alcance para conseguir que este cliente adquiera el producto y servicio ofrecido.

### **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Prospección y captación de otros clientes.
- Argumentación y cierre de ventas suficiente para cumplir con las cuotas asignadas.
- Elaboración de informes cuantitativos que recogen su actividad y resultados.
- Elaboración de informes cualitativos que recogen los movimientos de la competencia, las vicisitudes del mercado y el grado de aceptación de los productos.
- Concertación de visitas.
- Demostraciones y pruebas.
- Preparación de ofertas y presupuestos.
- Atender correctamente las incidencias que se produzcan con respecto al producto.

### **PERFIL DEL PUESTO:**

- Estudiante de marketing o carrera a afines
- Experiencia mínima de 2 años

### **COMPETENCIAS:**

- Personalidad atrayente, fluidez verbal.
- Alta capacidad para relaciones interpersonales.

### **COORDINACIÓN:**

Coordina con el Jefe Comercial



**Anexo 7: Manual de Sistemas Integrados de Gestión basado en las normas ISO  
9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.**

**CENTRAL DE ALIMENTOS  
PERU S.A.C.**



**MANUAL DE SISTEMAS  
INTEGRADOS DE GESTIÓN  
BASADO EN LAS NORMAS ISO  
9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS  
18001:2007**

## **TABLA DE CONTENIDO**

### **CAPÍTULO 1.- PRÓLOGO**

- 1.1 Presentación de la Empresa
- 1.2 Propósito del Manual de Sistemas Integrados de Gestión
- 1.3 Alcance del Manual de Sistemas Integrados de Gestión
- 1.4 Declaraciones de Compromiso
- 1.5 Revisiones

### **CAPÍTULO 2.- REFERENCIAS NORMATIVAS**

- 2.1 Referencias Normativas

### **CAPÍTULO 3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

- 3.1 Términos y definiciones

### **CAPÍTULO 4.- SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

- 4.1 Requisitos generales
- 4.2 Requisitos de la documentación

### **CAPÍTULO 5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

- 5.1 Compromiso de la Dirección
- 5.2 Enfoque al Cliente
- 5.3 Política del Sistema Integrado de Gestión
- 5.4 Planificación
- 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
- 5.6 Revisión de la Dirección

### **CAPÍTULO 6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

- 6.1 Provisión de recursos

- 6.2 Recursos humanos
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambiente de trabajo

## **CAPÍTULO 7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

- 7.1 Planificación de la realización del producto
- 7.2 Procesos relacionados con los clientes
- 7.3 Diseño y desarrollo
- 7.4 Compras
- 7.5 Realización del Producto
- 7.6 Control de equipos de seguimiento y medición
- 7.7 Respuesta ante emergencia

## **CAPÍTULO 8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

- 8.1 Generalidades
- 8.2 Seguimiento y medición
- 8.3 Control de los productos e insumos no conformes
- 8.4 Análisis de datos
- 8.5 Mejora

## **CAPÍTULO 1.- PRÓLOGO**

### **1.1 Presentación de la Empresa**

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. es una empresa peruana que se dedica a la producción y comercialización de productos pre-procesados (concentrados naturales de pulpa de fruta), atiende a empresas del sector alimentos como restaurantes, concesionarios y fastfoods de Lima Metropolitana.

La empresa nace en mayo del 2011 con miras a convertirse en líder nacional por medio de la calidad de sus productos. En julio del 2012 inicia operaciones atendiendo a Sodexo y suma clientes como: Bombos, Don Belisario, Norky's, Papa John's, Comertesa y Telepizza.

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C., cuenta con una línea de producción eficiente conducida por un staff de profesionales comprometidos con los objetivos de la empresa.

### **1.2 Propósito del Manual del Sistema Integrado de Gestión.**

El presente Manual, describe el Sistema Integrado de Gestión de la empresa CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. que responde a los requisitos establecidos en las Normas Internacionales: ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental, OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud ocupacional.

### **1.3 Alcance del Sistema Integrado de Gestión.**

Nuestro Sistema Integrado de Gestión incluye los procesos desde la adquisición de los insumos hasta la distribución de los productos al cliente.

## **1.4 Declaraciones de compromiso**

### **MISIÓN:**

“Somos una empresa eficiente e innovadora gracias a la tecnología moderna con la que contamos, integrada por personas comprometidas que producen y comercializan alimentos pre-procesados y de consumo masivo de calidad garantizada a nivel local para el mercado que brinda servicios de alimentación”.

### **VISIÓN:**

“Nuestra visión es ser una empresa líder en expansión que ofrece productos pre-procesados y de consumo masivo de alta calidad a nivel nacional para servir a nuestros clientes de establecimientos de comidas rápidas, restaurantes, hoteles y catering”.

## **1.5 Revisiones**

El Coordinador SIG es el responsable de mantener actualizado el contenido del presente manual. Las revisiones serán realizadas de acuerdo al procedimiento PRO-SIG-001 de Control de Documentos.

## **CAPÍTULO 2.- REFERENCIAS NORMATIVAS**

### **2.1 Referencias Normativas**

Para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. se han tomado como referencia los siguientes documentos:

- Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario
- Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- Norma ISO 14001:2004 Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos
- ISO 18001:2007 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

## CAPÍTULO 3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### 3.1 Definiciones

Los términos y definiciones corresponden a las Normas:

- ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- ISO 14001:2004 Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos
- OHSAS 18001:2007 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional – Requisitos.

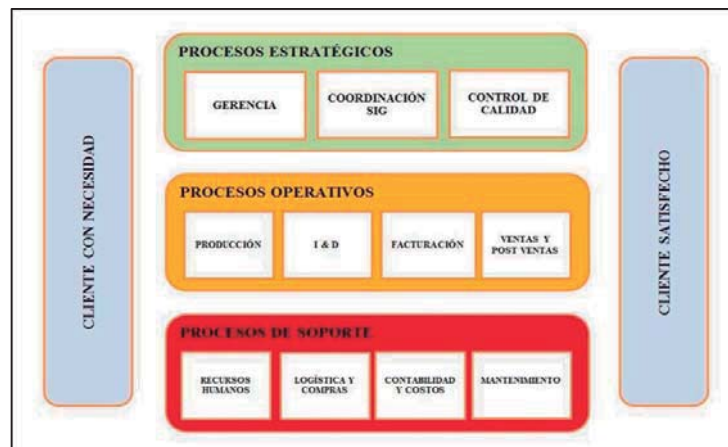
## CAPÍTULO 4.- SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

### 4.1 Requisitos generales

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. gestiona los procesos de su Sistema Integrado de Gestión conforme a las Normas Internacionales:

- ISO 9001:2008
- ISO 14001:2004
- OHSAS 18001:2007

## MACROPROCESO DE LA EMPRESA CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.



## **4.2 Requisitos de la documentación**

### **4.2.1 Generalidades**

La documentación del Sistema Integrado de Gestión de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. está conformada por:



### **4.2.2 Manual del Sistema Integrado de Gestión**

Este Manual incluye el alcance de nuestro sistema integrado de gestión, la identificación de los procesos y su interacción, los procedimientos documentados requeridos por las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

### **4.2.3. Control de los Documentos**

Los documentos requeridos por el Sistema Integrado de Gestión son controlados de acuerdo al procedimiento PRO-SIG-001 Control de Documentos.

### **4.2.4 Control de Registros**

Los registros necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema Integrado de Gestión son mantenidos en condiciones que permitan su legibilidad y su fácil identificación y recuperación; procedimiento PRO-SIG-002 Control de Registros.



## **CAPÍTULO 5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **5.1 Compromiso de la dirección**

La Gerencia General mantiene un compromiso con el desarrollo, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, comunicando continuamente al personal de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C., la importancia de cumplir con los requisitos del cliente, las leyes aplicables a las actividades de la empresa, para ello, ha establecido, implementado, comunicado y mantenido la Política y los Objetivos globales del Sistema Integrado de Gestión con el propósito de lograr la sinergia de capacidades, esfuerzos y actitudes del personal de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C., para la satisfacción de sus clientes, de sus accionistas, de sus colaboradores y la responsabilidad con el medio ambiente.

Este compromiso también es evidenciado llevando a cabo revisiones periódicas del Sistema Integrado de Gestión y asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para su implementación, mantenimiento y mejora continua.

### **5.2 Enfoque al Cliente**

La Gerencia se asegura que los contratos sean revisados en las instancias pertinentes con la finalidad de definir y documentar adecuadamente los requisitos de los clientes, asegurando así su cumplimiento, y aumentando la satisfacción de los clientes.

### **5.3 Política del sistema integrado de gestión**

“En CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. apoyamos y sostenemos el crecimiento de nuestra empresa comprometidos en:

- Exceder las expectativas de nuestros clientes y consumidores ofreciéndoles productos saludables e innovadores, adoptando los más exigentes estándares de calidad.
- Prevenir la contaminación ambiental, asegurar el uso adecuado de recursos, promover el comportamiento seguro para evitar que nuestros colaboradores sufran

lesiones o daños a su salud en nuestras instalaciones y a eliminar los daños materiales en general”

Esta política es documentada y difundida a todas las partes interesadas de la organización y está a disposición del público a través de la página web de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

## **5.4 Planificación**

### **5.4.1 Objetivos, metas y programas**

#### OBJETIVOS GLOBALES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- Incrementar nuestra participación en el mercado local abasteciendo de concentrados de pulpa de fruta a las cadenas de alimentos rápidos como restaurantes, hoteles y fastfoods.
- Satisfacer plenamente las necesidades de nuestros clientes directos e indirectos.
- Asegurar la confiabilidad y seguridad de nuestras operaciones.
- Optimizar la gestión técnica, logística y administrativa.
- Identificar continuamente los peligros, evaluar sus riesgos e implementar medidas de control para evitar riesgos de contaminación ambiental y para minimizar la exposición de nuestros colaboradores a incidentes y/o accidentes.

La Gerencia y el staff de profesionales, establecen los objetivos globales del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y se aseguran que dichos objetivos se desplieguen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización, incluyendo aquellos necesarios para satisfacer los requisitos del producto. Los objetivos del SIG son consistentes con la política del SIG.

Cuando se planifiquen e implementen cambios al SIG, la responsabilidad de mantenerlo recae en el Coordinador SIG.

## **5.4.2 Planificación del Sistema Integrado de Gestión**

La Gerencia y el staff de profesionales aseguran que en la planificación del Sistema Integrado de Gestión, se identifiquen y determinen los recursos necesarios, y se definan los responsables con la finalidad de lograr los objetivos establecidos.

## **5.4.3 Identificación de peligros y evaluación de riesgos**

La gerencia general se asegura de controlar los peligros y riesgos relacionados con sus operaciones según el procedimiento PRO-SIG-003 Identificación de peligros y evaluación del riesgo, dentro del marco de seguridad necesario.

## **5.4.4 Identificación de requisitos legales y otros que la organización suscriba**

La identificación de requisitos legales y otros que la organización suscriba se realiza según el procedimiento PRO-SIG-004 Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos.

## **5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación**

### **5.5.1 Funciones, responsabilidad y autoridad**

Las responsabilidades, autoridades y funciones están definidas en el Manual de Organización y Funciones (MOF) de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

### **5.5.2 Representante de la Dirección**

La Gerencia ha designado al Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión al Coordinador SIG, el cual depende directamente de la Gerencia, quien independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión.

- Informar a Gerencia y Accionistas del funcionamiento del sistema, incluyendo las necesidades para la mejora continua.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.

La responsabilidad del Coordinador SIG incluye las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema integrado de Gestión.

### **5.5.3 Comunicación interna, externa, consulta y participación**

La Gerencia y el staff de profesionales, a través del Informe de Misión, encuestas y de otros medios de comunicación establecidos con el cliente, reciben información acerca de los productos solicitados y toman las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los requisitos pactados con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente quedará registrada en el formato FOR-SIG-001 (Satisfacción del Cliente).

La comunicación externa es gestionada por CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C, empezando por la recepción, documentación y dando respuesta a las comunicaciones de las partes interesadas externas.

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. Mediante el Coordinador SIG establece un comité de seguridad y salud ocupacional para el proceso de participación y consulta entre los trabajadores y empleadores.

Adicionalmente cuando existan peligros que afecten la salud, la seguridad de los trabajadores y el ambiente la organización efectúa la consulta correspondiente y toma las acciones necesarias para controlar los riesgos que pudieran afectar.

### **5.6 Revisión de la Dirección**

La Gerencia y Jefes de cada departamento revisan por lo menos una vez al año el Sistema Integrado de Gestión para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la

necesidad de efectuar cambios en el sistema, incluyendo la Política del Sistema Integrado de Gestión y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

Ver procedimiento PRO-SIG-005 Revisión por la Dirección.

## **CAPÍTULO 6.- GESTION DE LOS RECURSOS**

### **6.1 Provisión de Recursos**

En CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C., la determinación de los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, se realiza durante las reuniones que se manifiestan entre los jefes de cada departamento de la organización juntamente con el Coordinador SIG con el propósito de prever su oportuna provisión.

### **6.2 Recursos Humanos**

#### **6.2.1 Asignación de personal**

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. ha establecido un procedimiento para la selección y evaluación del personal cuyas actividades afecten la conformidad de los productos, seguridad del servicio que presta y los cuidados ambientales; y tiene implementado los perfiles de puesto que contienen los requisitos mínimos que debe cumplir el personal asignado a una función.

#### **6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación**

El Área de Recursos Humanos, conserva los registros correspondientes de educación, formación, habilidades y experiencia en los legajos personales de los integrantes de cada área. Se han establecido procedimientos para una correcta gestión de los recursos humanos, PRO-SIG-006 Reclutamiento y Selección de Personal y PRO-SIG-007 Capacitación del Personal.

### **6.3 Infraestructura**

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para elaborar los productos y lograr la calidad ofrecida, asegurando la salud y seguridad de sus colaboradores como también asegurar la seguridad ambiental, para tal fin cuenta con:

Una planta de 1100 m<sup>2</sup>, el cual está distribuido de la siguiente manera:

- Primer nivel: Departamento de Producción, Departamento Comercial, Almacén de materia prima, Almacén de insumos y aditivos, Almacén de producto terminado, Área de calderas, Patio de maniobras, Servicios higiénicos.
- Segundo nivel: Oficina de Gerencia, Oficina del Coordinador SIG, Sala de reuniones.
- Tercer nivel: comedor.

La Organización a través de su Jefe de Producción, responsables, y personal a cargo determinarán las necesidades y las trasladarán a la Gerencia y Compras quienes disponen los recursos y la adquisición de los mismos respectivamente.

La Organización se encarga de brindar los equipos (EPP's), herramientas y tecnología de información en general (hardware y software).

### **6.4 Ambiente de Trabajo**

Para lograr la conformidad con respecto a los productos que brinda, CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. ha determinado en las diferentes áreas de trabajo lo siguiente:

- Condiciones ambientales de trabajo, según las exigencias de las actividades que se desarrollan y que permiten la interacción del personal. Las condiciones de los lugares de trabajo incluidas la temperatura, iluminación, orden y limpieza, señalizaciones, etc., son determinadas las función de la seguridad, salud, calidad a través, del Jefe de Producción, encargados y responsables.

- Condiciones de seguridad y salud en el Trabajo definidos en los procedimientos e instrucciones operativas para desarrollar trabajo seguro, tanto en oficina como en planta.
- Adicionalmente se realizan reuniones de confraternidad (Aniversario, campeonatos, etc.) que promueven las interrelaciones personales y actividades de esparcimiento con la finalidad de dar cumplimiento a las políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## **CAPÍTULO 7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

### **7.1 Planificación de la realización del producto**

La planificación de nuestros procesos en la elaboración del producto es consistente con los demás requisitos del Sistema Integrado de Gestión de la organización. Dicha planificación se realiza basándose en los objetivos del SIG, así como en los requisitos del producto, así mismo planificamos mediante la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos. En dicha planificación participan todas las áreas de la organización, con el propósito de planificar con un enfoque multidisciplinario.

### **7.2 Procesos relacionados con los clientes**

#### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto**

La solicitud de un producto por el cliente es recibido por el área de ventas, quienes luego ponen en conocimiento al Departamento Comercial y Gerencia sobre dicha solicitud.

#### **7.2.2 Revisión de los requisitos del producto**

Antes de comprometernos con el cliente para realizar el proceso de producción de nuestros productos, se revisa los requisitos del mismo, con la finalidad de asegurarnos que:

- Se han definido los requisitos del producto.

- Se ha establecido el medio de transporte, si será efectuado por CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C o será efectuado por la misma empresa Cliente.
- Tenemos la capacidad para cumplir los requisitos del producto, de acuerdo a las políticas e intereses de la empresa.

### **7.2.3 Comunicación con los clientes**

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. tiene implementadas disposiciones para la comunicación eficaz con el cliente, a través del Área de venta y Área de post venta. Mediante encuestas, la página web, correo electrónico, teléfonos y otros medios para:

- Proporcionar información de los productos.
- Atender consultas, contratos y modificaciones de los mismos.

## **7.3 Diseño y desarrollo**

### **Procedimiento de Producción PRO-SIG-008**

## **7.4 Compras**

### **7.4.1 Proceso de compras**

A través del Área de Logística y cuando sea aplicable, en coordinación con el Coordinador SIG, se controla el proceso de compra de acuerdo al PRO-SIG-009 Procedimiento de Compra, de tal manera que aseguramos que las adquisiciones realizadas que puedan impactar negativamente en la calidad y la seguridad de nuestros productos, cumplen con los requisitos de compra y producto especificados en el formato FOR-SIG-002 y FOR-SIG-003 respectivamente. Asimismo es importante tener registros de las evaluaciones de los proveedores, ver formato FOR-SIG-004 Evaluación de Proveedores.

### **7.4.2 Información de las compras**

En las órdenes de compra se incluye la información y detalle del producto que se va adquirir registrados el formato FOR-SIG-005 Orden de Compra, así como los requisitos



para la aceptación o calificación del producto, procedimientos, equipos y personal, cuando sea aplicable, o bien, requisitos del Sistema Integrado de Gestión.

Cuando los proveedores o contratistas de bienes o servicios estén relacionados en sus actividades con los peligros y riesgos, aspectos e impactos del sistema integrado de gestión de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C el responsable de la contratación debe precisar entre otros requerimientos los siguientes:

- Requisitos legales aplicables a terceros pero verificados por el contratante.
- Cumplimiento de los requerimientos S&SO para contratistas.
- Identificación de los peligros FOR-SIG-006 Matriz de Identificación de Peligros, aspectos y determinación de los controles según PRO-SIG-003 IPER.

### **7.4.3 Verificación de los Productos comprados**

El Coordinador SIG, realiza las actividades relevantes para la inspección de los insumos y productos adquiridos por el Área de Compras. Los requerimientos del producto están especificados en el formato FOR-SIG-003 Especificaciones del Producto.

## **7.5 Realización del Producto**

### **7.5.1 Control de la operación y Elaboración del producto**

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. tiene como política llevar a cabo sus operaciones bajo condiciones controladas; para ello ha establecido la siguiente secuencia de actividades:

- Se proveerá al personal la información necesaria sobre las características del producto.
- Se proveerá de, imágenes con instrucciones de trabajo. Estas estarán visibles en todas las áreas de trabajo. El Jefe de Área, tendrá la obligación de informar a todo el personal los peligros especificados en el formato FOR-SIG-006 Matriz de Identificación de Peligros.
- También se le informará del uso de equipos apropiados que deben usar. Especialmente en el proceso de producción, la actividad de producción conlleva a

muchos riesgos, por tal motivo la empresa garantizará que el personal use los EPP. Esto estará bajo la supervisión del Jefe de Producción.

- Se implementará un sistema de medición y seguimiento del producto. Para esto se capacitará al personal para que tengan información de cómo se tiene que realizar la producción de concentrados de fruta y de esta forma poder controlar el proceso para garantizar un producto de calidad. Esta capacitación se realizará según el FOR-SIG-008 Programa Anual de Capacitación.

El control está descrito en las matrices Identificación de peligros.

#### **7.5.2. Identificación y trazabilidad**

La empresa identificará a los productos, a los cuales se les hará un seguimiento de acuerdo a los requisitos del producto según el formato FOR-SIG-003 Requisitos del producto. Así mismo se realizará un seguimiento durante todos los procesos de realización del producto.

#### **7.5.3 Propiedad del cliente**

Se ha identificado como propiedad del cliente, a los almacenes de las tiendas donde se lleva y descarga nuestro producto final, listos para ser consumidos. CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. cuidará de estas áreas, y tomará las precauciones debidas para no ocasionar daños al momento de su despacho en estas áreas. Siempre y cuando en el contrato se incluya el servicio de traslado por parte de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

#### **7.5.4 Preservación del producto**

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. cuenta con un ambiente especial dentro de la planta el cual está regulado con la temperatura idónea para preservar mejor el producto.

También asegura el requerimiento de unos anaqueles que irán incorporados en los camiones de transporte, esto con la finalidad de que las cajas que contienen los productos

no se dañen durante el viaje y lleguen en buen estado, para la verificación de esto, un personal de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. será designado para que viaje al lugar de destino y éste de conformidad del estado en que llegaron Los productos.

## **7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición**

La Gerencia y el Coordinador SIG han definido, planificado e implementado las actividades de medición y seguimiento necesarias para asegurar la conformidad del producto y servicio con los requisitos determinados por CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

Se han establecido los procesos para asegurar que el seguimiento y medición se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición establecidos para la elaboración del producto y prestación del servicio, los cuales se encuentran indicados en el Manual General de Operaciones. En el Manual de Control de Calidad de Mantenimiento se ha definido que las balanzas digitales, termómetros, maquina dosificadora y envasadora son los instrumentos de precisión que deben estar controlados y calibrados periódicamente.

En el Manual de control de calidad de Mantenimiento se encuentran listadas las herramientas sujetas a control y calibración periódica y la frecuencia de su calibración.

Cuando sea necesario asegurar la validez de los resultados, los equipos de medición y herramientas de precisión son enviadas a laboratorios aprobados como proveedores, para que efectúen:

- Calibraciones o verificaciones de acuerdo a los programas de calibraciones.
- Ajustes o reajustes según sea necesario.

Cuando no existen patrones trazables para realizar las calibraciones, se mantienen los registros de la base utilizada para la calibración o la verificación.

Todos los instrumentos, herramientas, maquinarias y equipos que están sujetos a calibración, control y mantenimiento periódico son:

- Identificadas con un sticker para poder determinar el estado de calibración.
- Protegidas contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.
- Protegidas contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Los responsables de los procesos deben determinar y listar los equipos críticos que necesitan calibración y mantenimiento. Un instrumento o equipo es clasificado como crítico, cuando el mal funcionamiento de éste puede afectar a las personas o a la eficacia del proceso y/o servicio.

El listado debe indicar el nombre del instrumento y/o equipo, la identificación y ubicación del instrumento y/o equipo, de igual forma se debe llevar un registro de las intervenciones realizadas a cada instrumento y/o equipo en la cual se **describen todas** las características que se consideren relevantes. El responsable del proceso debe verificar que estos registros contengan, en lo posible sin ser limitativo, la siguiente información:

- Nombre del equipo.
- Código del equipo y/o número de serie.
- Descripción del equipo (fabricante, marca, modelo/tipo).
- Descripción de las calibraciones y trabajos realizados al instrumento y/o equipo.

El responsable del proceso debe elaborar un Programa de Calibración y Mantenimiento Preventivos de Instrumentos y Equipos Críticos.

En el registro de intervenciones se describen los trabajos que se han realizado a los instrumentos y/o equipos. Los registros de las actividades de calibración y/o mantenimiento de los instrumentos y/o equipos pueden señalar sin ser limitado la fecha de mantenimiento, las observaciones y el nombre del responsable del mantenimiento, señalando en cada caso si es un mantenimiento preventivo o correctivo.

El Encargado del área debe llevar a cabo la verificación del cumplimiento del Programa de Calibración y Mantenimiento (propio o de los contratistas) y debe comunicar al Encargado del área de mantenimiento sobre el estado de los mismos.

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. a través del Coordinador SIG evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando detecta que el instrumento y/o equipo no está conforme con los requisitos, tomando las acciones apropiadas sobre el instrumento y/o equipo. Mantenemos registros de los resultados de la calibración, mantenimiento y la verificación conforme al Procedimiento Control de Registros PRO-SIG-002.

Anualmente, el Encargado del área de mantenimiento realiza y/o revisa el Programa Anual de Monitoreo en la que se indica la frecuencia y los parámetros que se miden de acuerdo a los riesgos y la satisfacción del cliente.

El encargado del área de mantenimiento analiza los datos resultantes del monitoreo en concordancia con la legislación aplicable y/o con el desempeño establecido por la empresa.

En caso el monitoreo sea realizado por empresas externas, los registros de los informes serán resguardados por el encargado del área de mantenimiento.

## **7.7 Respuesta ante emergencia**

Los procedimientos para prevenir y mitigar emergencias tanto en salud y seguridad ocupacional como también en emergencias ambientales se encuentran referidos en el procedimiento de Preparación y Respuesta ante emergencias PRO– SIG-010.

# **CAPÍTULO 8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

## **8.1 Generalidades**

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

Demostrar la conformidad del producto y servicio, a través de:

- La elaboración de nuestros productos (concentrado de fruta), registrándose los resultados con la aceptación del cliente o de su representante.
- Las comunicaciones personales, telefónicas, vía Internet acerca del desarrollo de las actividades de transporte de los productos a los almacenes de las tiendas (clientes), registrándose los hechos relevantes.
- Asegurar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión, mediante la realización de auditorías e inspecciones PRO-SIG-011 Auditorías internas.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, a través del análisis de los resultados del seguimiento y medición, y la toma de acciones cuando sea aplicable.

## **8.2 Seguimiento y medición**

### **8.2.1 Satisfacción del Cliente**

Una parte fundamental de nuestro Sistema Integrado de Gestión, es el realizar el seguimiento de la información relacionada con la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del producto que nos solicitó. Para ello hemos establecido encuestas para obtener y analizar esa información y darle el tratamiento adecuado, a través de la Gerencial, el Departamento Comercial y Coordinador del SIG.

### **8.2.2 Auditoría interna**

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. tiene implementado el procedimiento de Auditoría interna que contempla los requisitos y responsabilidades para la ejecución de las auditorías internas, con el propósito de asegurar que el Sistema Integrado de Gestión es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las Normas Internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 y con los requisitos de nuestro propio Sistema Integrado de Gestión; así como también verificar que el sistema está implementado y que es eficaz.

Ver procedimiento PRO-SIG-010 Auditorías internas.

### **8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos**

Se han establecido métodos para el seguimiento y medición, cuando sea aplicable, de los resultados de los procesos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión, tales como: análisis de tendencias, diagramas causa efecto, gráficos de barras, etc. A través de dicho seguimiento demostramos la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la eficacia de los procesos: PRO-SIG-012 Productos No Conformes, PRO-SIG-013 Acciones correctivas y preventivas.

Los procesos se miden a través de los objetivos, indicadores y programas de gestión resultados que son comparados con las metas y en caso de no alcanzar los resultados esperados se toman las acciones correctivas y preventivas correspondientes.

### **8.2.4 Seguimiento y medición del producto**

El jefe de producción y el Coordinador SIG se encargan de medir y hacer el seguimiento de las características del producto (disponibilidad, atención oportuna, capacidad de atención, satisfacción del cliente) para verificar que se cumplan los requisitos del mismo. Así mismo el seguimiento se hace comparando el producto brindado con los contratos.

Se conserva la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, indicando en los registros la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto, ver procedimiento PR-SIG-012 Productos No Conformes.

Así mismo se mantienen datos de los monitoreos ambientales y chequeos médicos y otros temas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.

### **8.2.5 Medición del desempeño y monitoreo en seguridad ambiental y seguridad y salud en el trabajo**

El coordinador de SIG se encarga de la actualización de recopilación de datos y la actualización del cuadro de indicadores para la medición del desempeño en la gestión SIG. Así mismo se encarga también del cumplimiento del programa anual de monitoreos.

### **8.2.6 Evaluación del cumplimiento legal**

La evaluación del cumplimiento legal se realiza según el procedimiento PR-SIG-004 Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos.

### **8.3 Control de los productos e insumos no conformes**

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. ha implementado y mantiene un procedimiento para asegurar que los productos e insumos no conformes a lo especificado sean identificados, documentados, evaluados, segregados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencionada. Lo referido se encuentra en el procedimiento PR-SIG-012 Procedimiento Productos No Conformes.

### **8.4 Análisis de datos**

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. determina, recopila y analiza los datos apropiados para garantizar y demostrar la idoneidad y eficacia de su SIG, así como para identificar acciones de su mejora continua. Los datos son analizados por el área pertinente, teniendo en cuenta la satisfacción de los clientes, la conformidad con los requisitos del producto, las características y tendencias de los procesos y productos incluyendo acciones preventivas, y finalmente la información proveniente de los proveedores.



## **8.5 Mejora**

### **8.5.1 Mejora continua**

En CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. es obligatorio mejorar continuamente la eficacia del SIG mediante el uso de la política del SIG, los objetivos del SIG, los resultados de las auditorías registradas en el FOR-SIG-009 Informe de Auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas según el procedimiento PRO-SIG-012, PRO-SIG-011 Productos No Conformes, y la revisión por la Dirección según el PRO-SIG-005.

### **8.5.2 Investigación de incidentes**

CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. ha desarrollado un procedimiento en el cual describe la forma en que se va a realizar la investigación de incidentes y accidentes PR-SIG-014.

### **8.5.3 Acción correctiva y/o preventiva**

En CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. se implementan acciones correctivas para eliminar la(s) causa(s) de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva(n) a ocurrir. Asimismo, se implementan acciones preventivas para eliminar la(s) causa(s) de no conformidades potenciales para evitar su ocurrencia. Las acciones correctivas y/o preventivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas o a los problemas potenciales. Para lo cual se ha implementado el siguiente procedimiento PRO-SIG-012 Productos No Conformes, PRO-SIG-013 Acciones correctivas y preventivas.

**Anexo 8: Procedimientos del Manual de Sistemas Integrados de Gestión basado en las  
normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007**

**CENTRAL DE ALIMENTOS  
PERU S.A.C.**



**PROCEDIMIENTOS**




**CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>N° HOJAS</b>	<b>IDIOMA</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
PRO-SIG-001	00	8	Español	

## **PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS**

<b>VER.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>ELA.</b>	<b>REV.</b>	<b>APR.</b>


<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## ÍNDICE

1	OBJETIVO .....	3
2	ALCANCE .....	3
3	DEFINICIONES .....	3
4	PROCEDIMIENTO Y RESPONSABILIDADES .....	3
4.1	Elaboración o Modificación, Revisión y Aprobación .....	3
4.2	Distribución de Documentos .....	4
4.3	Publicación de Documentos .....	5
4.4	Documentos Externos .....	5
4.5	Revisión y Actualización .....	6
4.6	Ubicación de Documentos .....	6
4.7	Identificación del Documento .....	7
5	REGISTROS .....	7
6	ANEXOS .....	7

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## **1. OBJETIVO**

Este Procedimiento tiene como objeto describir el sistema utilizado por la organización, para la identificación, elaboración, emisión, revisión, aprobación, distribución, control y mantenimiento actualizado, de los documentos y los datos propios del Sistema de Gestión, incluyendo los documentos de origen externo.

## **2. ALCANCE**

A toda la documentación involucrada en el Sistema Integrado de Gestión incluyendo los documentos de origen externo.


## **3. DEFINICIONES**

**3.1. Documento:** Información y su medio de soporte, este medio puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón, o una combinación de estos. Son documentos: Políticas, Manuales, Programas, Planes, Procedimientos, Instructivos, Formatos, emails, etc.

## **4. PROCEDIMIENTO Y RESPONSABILIDADES**

### **4.1. Elaboración o Modificación, Revisión y Aprobación**

Cualquier personal de la organización puede identificar la necesidad de elaboración o modificación de un determinado documento que considere necesario. De ser el caso, el personal que ha identificado la necesidad deberá comunicar al personal responsable de la elaboración según el (Cuadro n.º 1).

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

Para elaborar un documento se deberán seguir los lineamientos del instructivo **INS-SIG-001 Elaboración de documentos**; en caso de modificaciones se deberán seguir los lineamientos del instructivo **INS-SIG-002 Modificación de documentos**.

La aprobación de los documentos se realizará en los diferentes niveles de la organización. Los niveles de elaboración, revisión y aprobación establecidos se detallan en el (**Anexo 1**).

La aprobación de la documentación elaborada o modificada se evidencia mediante la firma de quien aprueba, en el formato **FOR-SIG-001 Acta de Aprobación de Documentos**. El Coordinador del SIG deberá asegurar que se realice el registro de la aprobación.


El Coordinador SIG deberá incluir la documentación elaborada en **FOR-SIG-002 Lista Maestra de Documentos Internos**, así como la actualización de las versiones actualizadas.

## **4.2. Distribución de Documentos**

### **a) Copias controladas**

El Coordinador del SIG es el encargado de la distribución de los documentos al personal lo cual se realiza mediante una copia controlada y lo registra en el **FOR-SIG-003 Control de Distribución de Documentos** comprobando antes su correcta codificación, su estado de revisión, su concordancia con normas externas, así como su aprobación por parte de la Gerencia General. Al distribuirse una nueva versión del documento y registrarlo, el usuario deberá devolver la copia de la versión anterior.

La identificación de la copia controlada se deberá identificar mediante el sello **“COPIA CONTROLADA”**. El documento de versión anterior deberá ser eliminado. De

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

ser el caso que se requiera mantener la versión anterior de dicho documento, deberá colocársele el sello “**VERSIÓN OBSOLETA**”.

#### **b) Copias no controladas**

Los usuarios que tienen acceso a los documentos del sistema pueden generar copias impresas, no controladas para ser entregadas para conocimiento o divulgación a quien ellos consideren oportuno entregar y de las cuales no se garantiza su actualización. Se debe colocar el sello que especifique “**COPIA NO CONTROLADA**”. Se deberá registrar esta entrega en **FOR-SIG-003 Control de Distribución de Documentos**.

La documentación que sea distribuida de forma externa, deberá ser autorizada previamente por la Gerencia General quien, de aprobarlo, avalará con su firma y el destinatario **FOR-SIG-003 Control de Distribución de Documentos**.

#### **4.3. Publicación de Documentos**


Aquella documentación del Sistema de Gestión, como procedimientos, instructivos o manuales que deban publicarse en las áreas de trabajo, deberán ser controladas por el Coordinador del SIG, quien se encargará su inclusión en la **FOR-SIG-002 Lista Maestra de Documentos Internos**, y el mismo se encargará de comunicar a los involucrados cuando existan modificaciones en estos documentos.

#### **4.4. Documentos Externos**

Todos los documentos de origen externo serán remitidos al Coordinador del SIG para su registro en el **FOR-SIG-004 Lista Maestra de Documentos Externos**.

El responsable o Jefe del área que emplea los documentos de origen externo es el encargado de asegurarse que los documentos que se emplean sean los vigentes.



	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		Ver.: 00	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

#### **4.5. Revisión y Actualización**

Los documentos del Sistema de Gestión, serán revisados cada vez que sea necesario o con una frecuencia periódica de un año, para asegurar la adecuación óptima de las actividades y procesos de la organización.

Se procederá a colocar en el **FOR-SIG-002 Lista Maestra de Documentos Internos**, la fecha de la última revisión del documento modificado, si es que este resulta ser modificado como producto de su revisión, la revisión se evidenciará mediante el **FOR-SIG-005 Revisión de Documentos Internos** y será comunicada a la Gerencia General.

El **FOR-SIG-002 Lista Maestra de Documentos Internos** deberá ser revisado por el Coordinador del SIG al menos una vez cada 6 meses, para asegurar que se cuente con las versiones actuales de todos los documentos registrados.


La actualización de los documentos externos es llevada a cabo según el procedimiento **PRO-SIG-004 Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y otros Aplicables**.

#### **4.6. Ubicación de Documentos**

Los documentos del Sistema de Gestión en versión electrónica son archivados en la ruta electrónica: D:\Documentación del sistema de gestión\Documentación vigente

Los documentos de versiones anteriores u obsoletas son archivados en la ruta electrónica: D:\Documentación del sistema de gestión\Documentación obsoleta

Se deberá mantener una cantidad máxima de 5 documentos obsoletos.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

**Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG**

#### 4.7. Identificación del Documento

Todos los documentos generados necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado debe ser identificado con el código: **D-A-Y**. (Ver anexo n.º 2).


#### 5. REGISTROS

- FOR-SIG-001 Acta de Aprobación de Documentos
- FOR-SIG-002 Lista Maestra de Documentos Internos
- FOR-SIG-003 Control de Distribución de Documentos
- FOR-SIG-004 Lista Maestra de Documentos Externos
- FOR-SIG-005 Revisión de Documentos Internos

#### 6. ANEXOS

##### Anexo n.º 1: Niveles de Control de la Documentación

DOCUMENTO	ELABORA/ MODIFICA	REVIS/ APRUEBA	EMITE, DISTRIBUYE, CONTROLA Y ARCHIVA
Política de Calidad, Ambiente y Seguridad	Coordinador del SIG	Gerencia	Coordinador del SIG
Procedimientos y Formatos de SIG	Coordinador del SIG	Gerencia	Coordinador del SIG
Instructivos de SIG	Coordinador del SIG / Jefe de Área	Gerencia	Coordinador del SIG
Documentos externos	No aplica	No aplica	Coordinador del SIG

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		Ver.: <b>00</b>	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

### **Anexo 2: Tabla de codificación de documentos**

**D:** Inicial correspondiente al tipo de documento que se está generando.

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
Manuales	MAN
Procedimientos	PRO
Instructivos	INS
Formatos	FOR
Otros documentos	DOC

**A:** Iniciales correspondientes al Sistema de Gestión Integrado.

PROCESOS	CÓDIGO
Sistema Integrado de Gestión	SIG

**Y:** Indica el orden del procedimiento (números correlativos empezando por 001).

Todos los documentos elaborados y aprobados deben ser registrados en el formato **FOR-SIG-002 Lista Maestra de Documentos Internos.**




**CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>N° HOJAS</b>	<b>IDIOMA</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
PRO-SIG-002	00	6	Español	

## **PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS**

<b>VER.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>ELA.</b>	<b>REV.</b>	<b>APR.</b>

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL REGISTROS		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## ÍNDICE

1	OBJETIVO .....	3
2	ALCANCE .....	3
3	DEFINICIONES .....	3
4	PROCEDIMIENTO .....	4
4.1	Control de registros.....	4
4.2	Aspectos relacionados a los registros de Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el trabajo.....	5
4.2.1	Retención .....	5
4.2.2	Accesibilidad .....	6
5	REGISTROS .....	6

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL REGISTROS		Ver.: <b>00</b>	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## 1. OBJETIVO

Definir el sistema de control de los registros, para disponer de evidencias objetivas que permitan demostrar la conformidad con los requisitos especificados para el Sistema Integrado de Gestión de la organización.

## 2. ALCANCE

A todos los registros usados por la organización que forman parte del Sistema Integrado de Gestión.


## 3. DEFINICIONES

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desarrolladas. Los registros pueden desarrollarse en formatos o papel no formateado, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

Estos son importantes porque permiten garantizar la conformidad del Sistema de Gestión. Los registros deben ser fácilmente identificados y de manera única (nombre y/o código únicos), en conformidad con lo que establece el instructivo **INS-SIG-001 Elaboración de Documentos**.

Los registros deben de ser revisados constantemente para verificar que la información que se registra en estos, está actualizada y correctamente detallada.

**Legibilidad:** Que pueda leerse la información contenida en el registro.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL REGISTROS		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

#### **4. PROCEDIMIENTO**

##### **4.1. Control de los registros**

El personal de la organización debe registrar los resultados de sus actividades en los formatos establecidos en cada área de la organización. El llenado de los registros deberá hacerse de manera legible.

De ser el caso que el personal cometa un error en el registro de información, en un formato impreso, se podrá realizar la corrección en el mismo documento, tachando la información errónea con una línea diagonal y escribiendo la información correcta al costado, además de la fecha y firma de quien hizo la corrección.

Los espacios en blanco que queden en los registros impresos, deberán cruzarse con una línea diagonal.


El Coordinador del SIG deberá asegurar que los registros correspondientes al Sistema Integrado de Gestión, sean debidamente llenados y que el registro **FOR-SIG-006 Lista Maestra de Registros** se mantenga actualizado, por cada área de trabajo.

El archivo o almacenamiento de los registros se puede realizar de la siguiente manera:

- Registros en físico (impresos): En archivadores debidamente identificado para este fin.
- Electrónico: En la ruta electrónica destinada para tal fin, y según lo indicado. El formato a utilizar es **FOR-SIG-006 Lista Maestra de Registros**.

El criterio de almacenamiento puede ser cualquiera de los siguientes:

- a. Alfabéticamente,
- b. Numéricamente,

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL REGISTROS		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

- c. Alfanuméricamente,
- d. Cronológicamente (por fechas),
- e. Por código de documento, o el que la organización estipule e indique en **FOR-SIG-006 Listado Maestra de Registros.**

El Coordinador del SIG deberá verificar que las condiciones de almacenamiento de los formatos en físico sea la adecuada asegurando su protección, recuperación y disponibilidad en cualquier momento. Asimismo deberán verificar que el tiempo de retención y la disposición final de los registros cumpla según se muestra en el formato **FOR-SIG-006 Lista Maestra de Registros.**

## **4.2. Aspectos relacionados a los registros de Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo**

### **4.2.1. Retención**

Con respecto a los registros correspondiente al Sistema de Gestión de la Calidad, al menos una vez al año, el Coordinador del SIG recogerá los registros de las áreas y los trasladará al archivo general. El tiempo de retención es de 3 años, siempre que no se especifique lo contrario en el formato **FOR-SIG-006 Listado Maestra de registros.**

En el caso de los registros relacionados al Sistema de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo, los tiempos de retención son los siguientes:

- Exámenes médicos y enfermedades ocupaciones: 20 años
- Accidentes e incidentes peligrosos: 10 años, posteriores al suceso
- Otros asociados a la gestión de SST: 5 años, posteriores al suceso.



	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL REGISTROS		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

#### **4.2.2. Accesibilidad**

Cualquier trabajador de la organización puede consultar los registros relacionados al Sistema Integrado de Gestión, a excepción de la información relativa a la salud del trabajador, salvo autorización previa de éste.

### **5. REGISTROS**

FOR-SIG-006 Lista Maestra de Registros




CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

CÓDIGO	VERSIÓN	N° HOJAS	IDIOMA	FECHA DE APROBACIÓN
PRO-SIG-003	00	8	Español	

## PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

VER.	DESCRIPCIÓN	FECHA	ELA.	REV.	APR.


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DEL IPER		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## ÍNDICE

1	OBJETIVO .....	3
2	ALCANCE .....	3
3	DEFINICIONES .....	3
4	PROCEDIMIENTO .....	4
4.1	Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos .....	4
4.1.1	Identificación de Peligros .....	4
4.1.2	IP Matriz de Identificación de Peligros .....	4
4.1.3	Evaluación y Control de los Riesgos .....	4
4.1.4	Consecuencia .....	5
4.1.5	Exposición al Riesgo .....	5
4.1.6	Grado de Riesgo .....	6
6	REGISTROS .....	7

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DEL IPER		Ver.: 00	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## 1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento documentado para la continua Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos y la determinación de los controles necesarios para reducirlos.

## 2. ALCANCE

Involucra a todas las actividades realizadas en la empresa CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

## 3. DEFINICIONES


**Peligro:** Fuente, situación o acto con el potencial de daño en términos de lesión o enfermedad; o la combinación de ella.

**Riesgo:** Combinación de la probabilidad de ocurrencia de un evento o exposición peligrosa y la severidad de las lesiones o daños o enfermedad que pueda provocar el evento o la exposición.

**Identificación de peligros:** Proceso de reconocimiento de una situación de peligro existente y definición de sus características.

**Evaluación de Riesgos:** Proceso de evaluación de riesgo derivado de un peligro teniendo en cuenta la adecuación de controles existentes y la toma de decisión si el riesgo es aceptable o no.

**Incidente:** Evento relacionado con el trabajo que dan lugar o tienen el potencial de conducir a lesión, enfermedad (sin importar severidad) o fatalidad.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DEL IPER		Ver.: 00	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

**Accidente:** Es un incidente con lesión o enfermedad. Un casi accidente es un incidente donde no existe lesión o enfermedad.

**IPER:** Identificación de Peligros y evaluación de Riesgos

## **4. PROCEDIMIENTO**

### **4.1 IDENTIFICACION DE PELIGROS, EVALUACION Y CONTROL DE LOS RIESGOS**

#### **4.1.1 Identificación de Peligros**


Cada Jefe o encargado de área en coordinación con el Coordinador del SIG, participarán en la identificación de los peligros que se presentan en las actividades que realizan teniendo en cuenta los siguientes elementos: trabajadores, equipos e instalaciones, materiales, postura de trabajo, actividades rutinarias, ambiente de trabajo. Cada uno de estos peligros se registra en un formato **FOR-SIG-007 Matriz de Identificación de Peligros**.

#### **4.1.2 IP Matriz de Identificación de Peligros.**

Luego de identificar los peligros, el registro correspondiente será remitido al Coordinador del SIG, quien revisará y ordenará su archivo en el control de documentos.

#### **4.1.3 Evaluación y Control de los Riesgos**

El Coordinador del SIG procederá a evaluar los riesgos tomando en cuenta cualquier obligación legal y se establecerán los controles respectivos a los peligros descritos en el **FOR-SIG-007 Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos**. Los criterios de probabilidad y severidad se describen a continuación:

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DEL IPER		Ver.: <b>00</b>	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

#### 4.1.4 Consecuencia:


Para determinar el nivel de las consecuencias previsibles deben considerarse la naturaleza del daño y las partes dañadas del cuerpo, los valores se presentan a continuación.

SEVERIDAD	
<b>LEVE (1)</b>	El personal afectado se reintegra a sus labores el mismo día.
<b>MODERADO (2)</b>	El personal afectado no se reintegra a sus labores el mismo día. Tiene descanso médico como máximo 1 semana.
<b>GRAVE (3)</b>	El personal afectado no se reintegra a sus labores el mismo día. Tiene descanso médico más de 1 semana.
<b>MUY GRAVE (4)</b>	Lesión con incapacidad permanente, muerte.

#### 4.1.5 Exposición al riesgo:

El nivel de exposición, es una medida de la frecuencia con la que se da la exposición al riesgo. Habitualmente vendrá dado por el tiempo de permanencia en áreas de trabajo, tiempo de operaciones o tareas, contacto con insumos, equipos, Este nivel de exposición se presenta a continuación:

PROBABILIDAD	
<b>IMPROBABLE (1)</b>	Al menos 1 vez al año
<b>POCO PROBABLE (2)</b>	Al menos 1 vez al mes
<b>PROBABLE (3)</b>	Al menos 1 vez por semana
<b>MUY PROBABLE (4)</b>	Al menos 1 vez al día

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DEL IPER		Ver.: <b>00</b>	Fecha.:

**Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG**

#### 4.1.6 Grado de Riesgo


El grado de riesgo se determinará de la siguiente manera:

**Grado de Riesgo = Índice de Probabilidad x Índice de Severidad**

El Coordinador del SIG y Jefe de área, se encargarán de comparar el valor de grado de riesgo obtenido con el valor tolerable, y se emite un juicio sobre la tolerabilidad del riesgo en cuestión.

GRADO DE RIESGO	PUNTAJE	INTERPRETACIÓN
<b>Intolerable</b>	Menor o igual a 9	Cuando el riesgo moderado está asociado con consecuencias extremadamente dañinas (mortal o muy graves), se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.
<b>Significativo</b>	Entre 6 y 8	No debe continuar con el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. El problema debe solucionarse en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.
<b>Poco Significativo</b>	Entre 3 y 5	No se necesita mejorar la acción preventiva. Pero se deben considerar soluciones rentables o mejoras que no involucren una inversión económica importante. Para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control, es importante realizar comprobaciones continuas.
<b>Tolerable</b>	Menor o igual a 2	No es necesario adoptar ninguna acción.

Los riesgos intolerables e importantes serán considerados significativos por el Coordinador del SIG con cada Jefe o encargado de área. También serán considerados como tal los

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DEL IPER		Ver.: 00	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

riesgos cuya severidad sea 4, para eliminar o reducir los peligros se sigue el procedimiento **PRO-SIG-013 Acciones Correctivas y Preventivas.**

A medida que los riesgos significativos fueron gestionados y ya no tengan esta calificación, se procederá a gestionar los riesgos de mayor puntuación dentro del programa de gestión. Los restantes no significativos se gestionarán a través de controles operacionales.

La organización se encargará de crear el **Cuadro de los Riesgos Intolerables e Importantes según el FOR-SIG-008** y el **Cuadro de los Riesgos Significativos Importantes en FOR-SIG-009.**

La evaluación y control de riesgos será revisada por lo menos una vez al año considerando todos los procesos y sub - procesos, las actividades rutinarias y no rutinarias.

## **5. REGISTROS:**

FOR-SIG-007 Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.

FOR-SIG-008 Cuadro de los Riesgos Intolerables e Importantes.

FOR-SIG-009 Cuadro de los Riesgos Significativos Importantes.



**SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, OHSAS 18001 - Tabla de Valores**

GRADO DE RIESGO Seguridad y Salud (GR SST)				
SEVERIDAD	PROBABILIDAD			
	IMPROBABLE (1)	Poco Probable (2)	Probable (3)	Muy probable (4)
LEVE (1)	Tolerable	Tolerable	Poco significativo	Poco significativo
MODERADO (2)	Tolerable	Poco significativo	Significativo	Significativo
GRAVE (3)	Poco significativo	Significativo	Intolerable	Intolerable
MUY GRAVE (4)	Poco significativo	Significativo	Intolerable	Intolerable

GRADO DE RIESGO SST	PUNTAJE
Tolerable	Menor o igual a 2
Poco Significativo	Entre 3 y 5
Significativo	Entre 6 y 8
Intolerable	Mayor o igual a 9

**SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, OHSAS 18001 - Definiciones**

SEVERIDAD		PROBABILIDAD	
LEVE (1)	El personal afectado se reintegra a sus labores el mismo día.	IMPROBABLE (1)	Al menos una vez al año.
MODERADO (2)	El personal afectado se reintegra a sus labores el mismo día. Tiene descanso médico como máximo una semana.	POCO PROBABLE (2)	Al menos una vez al mes.
GRAVE (3)	El personal afectado no se reintegra a sus labores el mismo día. Tiene descanso médico más de una semana.	PROBABLE (3)	Al menos una vez por semana.
MUY GRAVE (4)	Lesión con incapacidad permanente, muerte.	MUY PROBABLE (4)	Al menos una vez al día.




**CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>N° HOJAS</b>	<b>IDIOMA</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
PRO-SIG-004	00	4	Español	

## **PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS**

<b>VER.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>ELA.</b>	<b>REV.</b>	<b>APR.</b>


<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	Código:	
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## ÍNDICE

1	OBJETIVO .....	3
2	ALCANCE .....	3
3	PROCEDIMIENTO Y RESPONSABILIDADES .....	3
3.1	Identificación de los requisitos legales y otros requisitos .....	3
3.2	Evaluación del cumplimiento legal.....	4
4	REGISTROS .....	4

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	Código:	
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	Ver.: 00	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## **1. OBJETIVO**

Garantizar mediante, su identificación y evaluación, el cumplimiento de los requisitos legales vigentes para la seguridad ambiental, seguridad y salud del personal de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable para las diferentes áreas, instalaciones y procesos relacionados a las actividades de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

## **3. PROCEDIMIENTO Y RESPONSABILIDADES**


### **3.1. Identificación de los requisitos legales y otros requisitos**

El Coordinador de SIG busca los cambios y las novedades de la legislación aplicable a la seguridad ambiental, seguridad y salud del personal de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. de manera mensual utilizando las páginas web de ministerios, INDECOPI, publicaciones del periódico oficial El Peruano, entre otros.

El Coordinador de SIG analiza los requisitos referentes a los de Seguridad Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo para determinar el grado en que aplican a la organización y las posibles acciones a tomar para lograr su cumplimiento. La información es registrada en el formato **FOR-SIG-010 Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisitos.**

Así mismo, el Coordinador de SIG es responsable de comunicar al personal los requisitos legales y otros requisitos aplicables en función de la responsabilidad y de las actividades que cada personal realiza, referentes a cada tema de su competencia.

La Gerencia General proporciona los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y de los otros requisitos identificados. Cuando un

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	Código:	
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	Ver.: 00	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

requisito legal identificado suponga un cambio importante en el Sistema Integrado de Gestión, el Gerente, asesorado por el Coordinador del SIG, podrá convocar una reunión de revisión del sistema extraordinaria, de la que se levantará el acta correspondiente indicando los acuerdos alcanzados, los plazos y personal responsable de cumplirlos según el procedimiento de **PRO-SIG-005 Revisión por la Dirección**.

### **3.2. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO LEGAL**

El Coordinador del SIG es el encargado de evaluar anualmente el cumplimiento de los requisitos legales o después de detectarse nuevos requisitos legales o después de asumir cualquier otro requisito de aplicación en las actividades de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

Para esta evaluación aplicará técnicas de auditoría tales como entrevistas al personal, revisión de registros generados por las áreas involucradas en el cumplimiento de estos requisitos y la verificación en campo, cuando sea aplicable. Los resultados de dicha evaluación deben ser registrados en el formato **FOR-SIG-010 Matriz de Requisitos Legales y Otros Requisitos**.

Si en el estudio de los requisitos aplicables a la organización se detecta algún incumplimiento legal se procederá a la apertura de un **FOR-SIG-011 Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva** según lo descrito en procedimiento **PRO-SIG-012 Productos No Conformes** y **PRO-SIG-013 Acciones Correctivas y Preventivas**.

### **4. REGISTROS**

FOR-SIG-010 Matriz de Requisitos Legales y Otros requisitos

FOR-SIG-011 Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva




**CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>N° HOJAS</b>	<b>IDIOMA</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
PRO-SIG-005	00	6	Español	

## **PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

<b>VER.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>ELA.</b>	<b>REV.</b>	<b>APR.</b>


<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## ÍNDICE

1	OBJETIVO .....	3
2	ALCANCE .....	3
3	PROCEDIMIENTO Y RESPONSABILIDADES .....	3
3.1	Compromiso de la Dirección.....	3
3.2	Enfoque al cliente .....	3
3.3	Políticas.....	4
3.4	Planificación .....	4
3.5	Revisión por la Dirección.....	5
4	REGISTROS .....	6

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Ver.: 00	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## **1. OBJETO**

Determinar la metodología a seguir para efectuar una revisión del Sistema Integrado de Gestión por parte de la Gerencia General que asegure su idoneidad, eficacia y mejora continua, teniendo siempre presente los requisitos del cliente y los requisitos legales manifestando de esta forma su compromiso.

## **2. ALCANCE**

Aplicable al alcance establecido en el Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001: 2008, Sistema de Gestión Ambiental según la Norma ISO 14001: 2004 y Seguridad y Salud en el Trabajo según OHSAS 18001:2007.

## **3. PROCEDIMIENTO Y RESPONSABILIDADES**

### **3.1. Compromiso de la dirección**


La Gerencia General tiene la más alta responsabilidad del desarrollo, implantación y mejora continua del Sistema de Gestión de la empresa, definida a través de sus políticas y objetivos.

Con objeto de transmitir a todos los miembros de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. la gran importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales, la gerencia establece unos canales de comunicación adecuados, asignando los recursos necesarios para la correcta implantación del Sistema Integrado de gestión, el cual revisa periódicamente para su mejor funcionamiento.

### **3.2. Enfoque al cliente**

El Sistema de gestión ha sido diseñado teniendo presentes los requisitos del cliente, la comunicación con él, la búsqueda de la mejora de la satisfacción de este, para poder alcanzar su total satisfacción.



	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Ver.: 00	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

Para garantizar esta satisfacción, deberá garantizar que se determinan las necesidades y expectativas del cliente y que se comprenden, para así poder cumplirlas.

### **3.3. Políticas**

La política de calidad, la política ambiental y la política de seguridad y salud en el trabajo son coherentes con el propósito de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. y está definida por la Gerencia General, manifestando en ella su compromiso de cumplir con los requisitos y su clara vocación de mejora continua de la eficacia del sistema.


Estas políticas son la base sobre la que se establecen y revisan los objetivos de calidad, ambiente, seguridad y salud.

La Gerencia General se asegura que las políticas sean comunicadas y entendida por todos los integrantes de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. revisándola periódicamente para mantenerla adecuada.

### **3.4. Planificación**

**Planificación del Sistema Integrado de Gestión:** La Gerencia General tiene planificado, guardando evidencia de ello en la Documentación del Sistema, su sistema de gestión de la calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo de modo que asegure tanto el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, Norma ISO 14001:2004 y la Norma OHSAS 18001:2007, así como también el logro de los objetivos propuestos.

Cualquier cambio que se introduce en el sistema es para su mejora, manteniéndose siempre su correcto funcionamiento y la integridad del sistema en el tiempo.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Ver.: 00	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

### 3.5. Revisión por la Dirección


**Elemento de entrada para la revisión:** Para la revisión anual de la Gerencia General se debe tener como elementos de entrada lo siguiente:

- Resultados de auditorías internas o externas realizadas durante el último año.
- Revisión de acuerdos tomados en las anteriores revisiones por la Gerencia General.
- La retroalimentación de los clientes mediante la encuesta para la medición de la Satisfacción de los clientes, reclamos o sugerencias.
- El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio.
- El estado de las acciones preventivas y correctivas.
- Los cambios que puedan afectar al sistema ya sea por nuevos requisitos legales o cambios internos en la organización.
- Revisión de los procedimientos.
- Análisis de los accidentes/incidentes registrados.
- Las recomendaciones para la mejora.

Esta información debe ser preparada por el Coordinador del SIG y los Jefes o encargados de áreas. Cuando no se incluya uno de los siguientes puntos mencionados anteriormente se debe justificar el motivo.

**Periodicidad y participantes:** Las revisiones por la dirección del sistema de gestión de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. tiene la misión de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y mejorar continuamente éste.

Se llevan a cabo en reuniones ordinarias de revisión por la dirección con una frecuencia mínima anual; si bien, a criterio de la Gerencia General pueden realizarse, en

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	<b>PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>		Ver.: <b>00</b>	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

cualquier momento, reuniones extraordinarias de revisión por la dirección con el orden del día que se decida en su momento.

En las reuniones de revisión por la dirección participan obligatoriamente Gerencia General y el Coordinador del SIG, quien actúa como secretario. Se puede así mismo convocar al personal de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. Que la Gerencia estime oportuno.

Cuando se presente durante la Revisión del Sistema la necesidad de abrir una No Conformidad se registrará en el formato **FOR-SIG-013 Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva** según el procedimiento **PRO-SIG-012 Productos No Conformes**.

**Registro de las Revisiones por la Dirección:** El Coordinador del SIG levanta el Acta de Reunión de la Revisión por la Dirección en formato libre, codificándolo posteriormente con el número de orden correlativo ascendente de la reunión, en y el año en que ha tenido lugar.

En el acta se enumeran todos los temas tratados, las decisiones tomadas, la política y los objetivos aprobados, las acciones a emprender para desarrollar las decisiones tomadas, así como los responsables de llevarlas a cabo y los plazos previstos para implantarlas, los recursos asignados, etc.

Gerencia firma el acta aprobándola, siendo el Coordinador del SIG el encargado de repartir copia del acta a todos los asistentes.

#### **4. REGISTROS**

FOR-SIG-011 Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva




**CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>N° HOJAS</b>	<b>IDIOMA</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
PRO-SIG-006	00	4	Español	

## **PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL**

<b>VER.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>ELA.</b>	<b>REV.</b>	<b>APR.</b>


<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN		Ver.: 00	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## ÍNDICE

1	OBJETIVO .....	3
2	ALCANCE .....	3
3	PROCEDIMIENTO .....	3
3.1	Elaboración de los perfiles .....	3
3.2	Difusión de la convocatoria .....	3
3.3	Reclutamiento y verificación de CV´s .....	3
3.4	Desarrollo de Evaluación técnica y psicológica .....	4
3.5	Entrevista .....	4
3.6	Inducción .....	4
4	REGISTROS .....	4

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN		Ver.: <b>00</b>	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## **1. OBJETIVO**

Establecer, documentar y mantener el procedimiento para la selección del personal idóneo al puesto de trabajo.

## **2. ALCANCE**

Se aplica a partir de la Elaboración de los perfiles hasta la inducción del personal.

## **3. PROCEDIMIENTO**

### **3.1 ELABORACIÓN DE LOS PERFILES**


El Administrador de Planta, el Coordinador del SIG y el encargado de Recursos Humanos se encargan de elaborar los perfiles de puesto según la necesidad de las áreas. Mediante el formato **FOR-SIG-036 Perfil de Puesto**.

### **3.2 DIFUSIÓN DE LA CONVOCATORIA**

El encargado de Recursos Humanos tiene el deber de colocar el requerimiento en las bolsas de trabajo de universidades e institutos de forma personal y también colocar la necesidad de personal en la página web de la misma empresa.

### **3.3 RECLUTAMIENTO Y VERIFICACIÓN DE CURRICULUM VITAE**

El encargado de Recursos Humanos constatará vía telefónica con las entidades e instituciones las cuales los postulantes proceden que los datos e información brindada sea la correcta. Eliminando los Curriculum Vitae que declaren lo contrario.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN		Ver.: <b>00</b>	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

### **3.4 DESARROLLO DE EVALUACIÓN TÉCNICA Y PSICOLÓGICA**

El encargado de Recursos Humanos se encargará de coordinar con todas las personas que pasaron el primer filtro de selección (fase curricular) para dar el examen de conocimientos.

Este examen se encuentra en el formato **FOR-SIG-037 Evaluación Técnica y Psicológica**. Dicho examen consta de 1 día. Quienes aprueben serán convocados para la entrevista personal.

### **3.5 ENTREVISTA**

El Coordinador del SIG juntamente con el Administrador de Planta y el encargado de Recursos Humanos serán las personas indicadas para entablar la entrevista con el postulante.

Una vez seleccionado se coordina con el nuevo integrante de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. para que se acerque a la empresa a firmar su contrato, declaraciones juradas y seguros correspondientes.

### **3.6 INDUCCIÓN**

Luego de firmar contrato, la empresa CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C. está en la obligación de dar capacitación, asesoría y proveer de equipos e instrumentos necesarios para que el nuevo personal realice sus funciones.

## **4. REGISTROS**

FOR-SIG-036 Perfil del Puesto

FOR-SIG-037 Evaluación Técnica y Psicológica



**CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**


<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>N° HOJAS</b>	<b>IDIOMA</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
PRO-SIG-007	00	4	Español	

## **PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

<b>VER.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>ELA.</b>	<b>REV.</b>	<b>APR.</b>

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>




	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN		Ver.: 00	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## ÍNDICE

1	OBJETIVO .....	3
2	ALCANCE .....	3
3	PROCEDIMIENTO .....	3
	3.1 Planificar cursos y charlas .....	3
	3.2 Informar al personal involucrado .....	4
	3.3 Registrar la capacitación .....	4
	3.4 Realizar la capacitación .....	4
	3.5 Evaluar al personal .....	4
4	REGISTROS .....	4
5	ANEXOS .....	4

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN		Ver.: <b>00</b>	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## 1. OBJETIVO

Establecer, documentar y mantener el procedimiento para la capacitación del personal.

## 2. ALCANCE

Se aplica a partir del cronograma anual de capacitación hasta la evaluación del personal.


## 3. PROCEDIMIENTO

### 3.1 PLANIFICAR CURSOS Y CHARLAS

La Gerencia General, Jefe de e encargados de área y el Coordinador del SIG planifican cursos y charlas de acuerdo al formato **FOR-SIG-012 Programa Anual de Capacitación.**

Al agendar los cursos y charlas, considerar lo siguiente:

- Tema del curso o charla
- Disponibilidad de personal
- Confirmación de asistencia
- Costo de la capacitación
- Fecha y hora del curso
- Lugar
- Recursos (proyecto, pc's, pizarra, plumón indeleble, sticker para nombres, separatas.etc).

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

### **3.2 INFORMAR AL PERSONAL INVOLUCRADO**

Los Jefes o encargados de Área comunican por correo, teléfono o personalmente al empleado que asista a la capacitación:

- Fecha y hora del curso o charla
- Lugar
- Tema del curso o charla
- Nota: los participantes deben llevar notas de apuntes y lapicero

### **3.3 REGISTRAR LA CAPACITACIÓN**

El Coordinador del SIG controla la asistencia del personal, mediante el formato **FOR-SIG-013 Lista de Asistencia.**

### **3.4 REALIZAR LA CAPACITACIÓN**

El Coordinador del SIG realiza la capacitación de acuerdo a la planificación de los cursos. La Gerencia General y Jefes o encargados de área solicitan los servicios del personal externo a (Entidades públicas o privadas), quienes realizan la capacitación siguiendo las directrices planteadas en la planificación de los cursos y charlas.

### **3.5 EVALUAR AL PERSONAL**

El Coordinador del SIG y personal externo evalúan al personal en el tema tratado, evaluación objetivo (examen opcional).

## **4. REGISTROS**

FOR-SIG-012 Programa Anual de Capacitación

FOR-SIG-013 Lista de Asistencia




**CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>N° HOJAS</b>	<b>IDIOMA</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
PRO-SIG-008	00	7	Español	

## **PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN**

<b>VER.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>ELA.</b>	<b>REV.</b>	<b>APR.</b>


<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN		Ver.: 00	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## ÍNDICE

1	OBJETIVO.....	3
2	ALCANCE .....	3
3	PROCEDIMIENTO.....	3
3.1	Recepción .....	3
3.2	Selección y Pesado .....	3
3.3	Lavado y Desinfección .....	4
3.4	Cocción .....	4
3.5	Estandarización.....	4
3.6	Envasado y Sellado .....	5
3.7	Shock Térmico .....	5
3.8	Secado y Etiquetado .....	5
3.9	Empaquetado .....	6
3.10	Almacenado .....	6
4	REGISTROS .....	7

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN		Ver.: <b>00</b>	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## 1. OBJETIVO

Establecer, documentar y mantener el procedimiento para la elaboración del concentrado de fruta.

## 2. ALCANCE

Se aplica a partir de la recepción de la fruta hasta el almacenado de los productos terminados.

## 3. PROCEDIMIENTO


### 3.1 RECEPCIÓN

El Encargado de Control de Calidad y el Jefe de Producción son los responsables de supervisar el contenido de las jabas en la línea de producción mediante el **FOR-SIG-032 Listado de No Conformidades**, son los operarios de almacén (2) los que se encargan de movilizar de forma manual las jabas desde el almacén de insumos al área de Recepción de la Línea de Producción.

### 3.2 SELECCIÓN Y PESADO

Dos operarios de producción son los encargados de colocar en forma tendida los frutos de la jaba en la Mesa de Acero I para luego empezar a seleccionar de forma manual los frutos de óptimas condiciones de los frutos dañados. Luego estos frutos serán pesados y colocados en las jabas correspondientes.

Esta etapa es supervisada por el Jefe de Producción y/o el Encargado de Calidad, mediante **FOR-SIG-014 Lista de cantidad insumos para la Producción**.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN		Ver.: 00	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

### 3.3 LAVADO Y DESINFECTADO

Las jabas de fruta ya pesadas son trasportadas de forma manual por dos operarios a la zona de lavado y desinfección.

Aquí los frutos son colocados en la Tina de Acero II para ser roseados con agua limpia y quitar el polvo y las impurezas que se encuentran adheridas al fruto.

Esta etapa también es supervisada por el Jefe de Producción y/o el Encargado de Calidad .


### 3.4 COCCIÓN

Esta etapa es realizada por el Jefe de producción con ayuda de un operario de producción. Se realiza de manera cuidadosa para evitar cualquier tipo de incidente. Se registra las cantidades exactas en **FOR-SIG-014 Lista de cantidad insumos para la Producción.**

Esta operación se realiza en la Marmita I, aquí el Jefe de Producción con ayuda del operario de producción mezclan el fruto con agua, azúcar, estabilizadores, ácido y el preservante. Y controlan la temperatura de la Marmita I a 85°C para disolver los ingredientes por un tiempo de 60 minutos, en esta etapa se extraen los aromas, pigmentos y otros compuestos propios del maíz morado.

### 3.5 ESTANDARIZACIÓN

En esta etapa dos operarios de producción se encargan de trasportar cuidadosamente mediante jarras de acero inoxidable el contenido de la Marmita I a la Marmita II, donde el Encargado de Calidad se encargara de pesar y echar todas las cantidades de insumos requeridas para la obtención del concentrado de fruta. En general todos los concentrados de fruta tienen 12.5° Brix y un pH entre 3.5 – 3.8. estos datos se registran en el **FOR-SIG-014 Lista de cantidad insumos para la Producción.**

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN		Ver.: 00	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

### 3.6 ENVASADO Y SELLADO

Dos operarios de producción se encargarán de transportar cuidadosamente el contenido de la Marmita II a la máquina envasadora/selladora por medio de jarras de acero inoxidable. Este proceso es supervisado por el jefe de Producción y/o Encargado de Calidad quienes registran la producción mediante **FOR-SIG-016 Lista de productos en Línea de Producción y Almacén**

Mediante la maquina el concentrado de fruta se envasa y sella en un recipiente hermético (bolsa de polietileno de 1 Lt de capacidad).

### 3.7 SHOCK TÉRMICO


En esta etapa un operario de producción se encarga de la recepción de las bolsas ya selladas por la máquina. Utilizando los guantes de protección el operario sumerge en una la Tina de Acero III cubierta de agua fría durante 3 a 5 minutos las bolsas de concentrado de fruta.

Luego de transcurrido los 3 a 5 minutos el mismo operario sacara las bolsas de concentrado de fruta y colocará estas en las jabas (25 bolsas en cada jaba) de forma ordenada y equilibrada.

### 3.8 SECADO Y ETIQUETADO

Los dos operarios de almacén se encargarán de transportas las jabas que contienen las bolsas de concentrado de fruta de la Zona de Shock Térmico a la Zona de la Mesa de Acero Inoxidable II. En esta Zona, dos operarios de producción se encargarán de tender en la Mesa de Acero Inoxidable II las bolsas de concentrado de fruta, para luego proceder a secarlas manualmente con toallas de felpa.



	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

En el extremo de la Mesa de Acero Inoxidable II un operario de producción se encarga de pegar las etiquetas adhesivas de forma manual, a medida que pega las etiquetas el mismo operario procede a colocar las bolsas de concentrado de fruta etiquetadas en jabas de forma ordenada y equilibrada. Cada jaba contiene 25 bolsas.

Este proceso es supervisado por el Jefe de Producción y/o el Encargado de Calidad.

### **3.9 EMPAQUETADO**

En esta etapa un operario de producción se encarga de colocar de forma manual 10 bolsas de concentrado de fruta en cada caja de cartón corrugado. Luego embala con cinta tape la abertura de la caja y la coloca de forma ordenada en los pallets.


Esta etapa es supervisada por el Jefe de Producción y/o Encargado de calidad.

### **3.10 ALMACENADO**

Cada pallets que contiene las cajas del producto terminado son embalados de la siguiente forma: 6 cajas de base por 10 cajas de alto, haciendo un total de 60 cajas por pallets. Esta operación la realizan los dos operarios de almacén.

Luego con la ayuda de un montacargas operado por un operario de almacén, los pallets son transportados a la zona de Almacén a temperatura ambiente, ubicados en el lugar correctamente señalado.

Esta operación también es supervisada por el Jefe de Producción y/o Encargado de Calidad quienes registran las cantidades obtenidas en el **FOR-SIG-016 Lista de productos en Línea de Producción y Almacén.**

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

El Jefe de Producción y/o Encargado de Calidad deberán registrar los datos de todo el personal que estuvo presente en la línea de producción. Como también especificar la labor puntual de cada personal. Esto mediante el **FOR-SIG-015 Registro y Descripción de Responsables y Asistentes.**

#### **4. REGISTROS**

FOR-SIG-032 Listado de No Conformidades

FOR-SIG-014 Lista de cantidad insumos para la Producción

FOR-SIG-015 Registro y Descripción de Responsables y Asistentes

FOR-SIG-016 Lista de productos en Línea de Producción y Almacén




**CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>N° HOJAS</b>	<b>IDIOMA</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
PRO-SIG-009	00	7	Español	

## **PROCEDIMIENTO DE COMPRAS**

<b>VER.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>ELA.</b>	<b>REV.</b>	<b>APR.</b>


<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## ÍNDICE

1	OBJETIVO.....	3
2	ALCANCE .....	3
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	3
4	RESPONSABLES .....	3
5	REFERENCIAS .....	5
6	PROCEDIMIENTO.....	5
6.1	Pedido de Insumos y Materiales .....	5
6.2	Pedidos Faltantes .....	5
6.3	Pedidos de Equipos y/o Maquinaria .....	6
6.4	Pedidos de Servicios a Terceros .....	7
7	REGISTROS .....	7

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS		Ver.: 00	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## 1. OBJETIVO

Describir el sistema de adquisición de insumos, materiales, maquinarias y equipos en la calidad, cantidad, tiempo, precio y proveedor apropiado.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica durante la compra de insumos, materiales, maquinarias y equipos de cada uno de los procesos.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Orden de compra:** Registro donde se especifica las condiciones acordadas (precio, cantidad, formas de pago) entre el proveedor y “CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.”.

**Pedidos de materiales:** Medio formal de iniciar el proceso de compra, éste documento lo origina el área que requiera la compra de productos.


**Lista de faltantes:** Registro que se genera ante la falta de algún material o insumo necesario para el proceso de producción antes del período de solicitud del próximo pedido.

**Existencias:** Comprende los materiales e insumos que se encuentran en el almacén.

## 4. RESPONSABLES

### Gerencia General:

- Aprueba la orden de compra de insumos, materiales, maquinaria y equipos.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS		Ver.: 00	Fecha:


***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

#### **Encargado de Logística y Compras:**

- Aprueba el pedido de materiales, insumos, maquinarias y equipos.
- Comunica al Administrado de Planta la llegada de insumos y/o materiales.
- Aprueba las cotizaciones
- Emite la orden de compra autorizada y lo envía al proveedor seleccionado para la atención del pedido.
- Lleva el registro correlativo de las órdenes de compra, pedido de materiales y lista de faltantes.
- Recibe la factura por la compra de los productos y revisa que los datos consignados estén correctos (Nombre, RUC, dirección, productos entregados, precio, forma de pago).
- Registra la factura en el “Registro Mensual de Facturas” y la archiva.

#### **Encargado del Área:**

- Solicita los insumos, materiales, maquinarias y equipos requeridos mediante el pedido de materiales.
- Da la conformidad del servicio solicitado al Encargado de Logística y Compras.
- Solicita y selecciona cotizaciones a proveedores aprobados.
- Da la conformidad de los insumos y materiales en la recepción
- Asegura la existencia o disponibilidad de insumos y/o materiales en la recepción.
- Asegura la existencia o disponibilidad de insumos y/o materiales en su área.
- Registra en el inventario de almacén los movimientos (entradas y salidas) de los insumos y/o materiales.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## 5. REFERENCIAS

Especificaciones técnicas y/o bibliografía consultada.

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1. Pedido de insumos y materiales

Todo el personal que labora en la empresa: operarios y administrativos informan sobre la necesidad de insumos y materiales al Administrador de Planta.

#### **El Administrador de Planta:**

- Solicita al Encargado de Logística y Compras semanalmente los insumos y materiales, por medio del **FOR-SIG-014 Pedido de Materiales**
- Ingresar los materiales y/o insumos en el “Inventario de Almacén” luego de su verificación y recepción.


#### **El Encargado de Logística y Compras:**

- Aprueba el **FOR-SIG-014 Pedido de Materiales**
- Archiva el original del **FOR-SIG-014 Pedido de Materiales** y entrega la copia del mismo al Encargado del Área solicitante.
- Emite el **FOR-SIG-015 Orden de compra** al proveedor seleccionado (Aprobado).
- Comunica al Encargado del Área la fecha de llegada de los materiales y/o insumos y le envía la copia del **FOR-SIG-015 Orden de compra**.

### 6.2 Pedidos faltantes

#### **El Encargado del Área:**

- En el caso de que se evidencie la falta de materiales y/o insumos antes de la fecha prevista del pedido de materiales (7 días), solicita los materiales y/o insumos faltante mediante el **FOR-SIG-016 Lista de Faltantes**.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

**El Encargado de Logística y Compras:**

- Aprueba el **FOR-SIG-016 Lista de Faltantes**
- Archiva el original del **FOR-SIG-016 Lista de Faltantes** y entrega la copia del mismo al Encargado del Área.
- Prosigue con el proceso regular de compra.

**6.3 Pedido de equipos y/o maquinaria**

**La Gerencia General:**

- Evalúa el FOR-SIG-017 Pedido de Materiales elaborado por el Encargado del Área y cotización proporcionado por el Encargado de Logística y Compras.
- Aprueba la cotización.


**El Encargado de Área:**

- Solicita el equipo o maquinaria mediante el formato de **Pedido de Materiales FOR-SIG-017** y lo entrega al Encargado de Logística y Compras debidamente llenado, indicando al área a la que pertenecen, el motivo de la solicitud, la fecha así como las especificaciones del equipo o maquinaria.
- Solicita cotizaciones a los proveedores y se las envían al Encargado de Logística y Compras.

**El Encargado de Logística y Compras:**

- Entrega a la Gerencia General el **FOR-SIG-017 Pedido de Materiales** y la cotización para su aprobación.
- Aprobada la cotización el Encargado de Logística y Compras emite el **FOR-SIG-015 Orden de Compra** al proveedor seleccionado.



	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

- El equipo o maquinaria es recepcionado por el Encargado de Logística y Compras, y por el Encargado de Área correspondiente.

#### **6.4 Pedido de Servicios a Terceros**

##### **Encargado de Área:**

- Solicita el servicio requerido mediante el Formato **FOR-SIG-014 Pedido de Materiales** y lo entrega al Encargado de Logística y Compras debidamente llenado, indicando el área a la que pertenecen, el motivo de la solicitud, la fecha, así como las especificaciones del servicio requerido.
- Solicita cotizaciones a los proveedores y se las envía al Encargado de Logística y Compras.
- Es responsable de supervisar el servicio brindado.

##### **Encargado de Logística y Compras:**

- Aprueba el pedido de servicio requerido.
- Aprobada la cotización, el Encargado de Logística y Compras emite la **Orden de Compra** mediante el **FOR-SIG-015** al proveedor del servicio requerido seleccionado.

#### **7. REGISTROS**

FOR-SIG-017 Orden de compra

FOR-SIG-018 Lista de Faltante

FOR-SIG-019 Pedido de Materiales




**CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**

<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>Nº HOJAS</b>	<b>IDIOMA</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
PRO-SIG-010	00	4	ESPAÑOL	

## **PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS**

<b>VER.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>ELA.</b>	<b>REV.</b>	<b>APR.</b>


<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código: <b>GGG-QHSE-PDG-008</b>	
	PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS		Ver.: <b>00</b>	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet***

## ÍNDICE

1	Objetivo.....	3
2	Alcance.....	3
3	Terminos y Definiciones .....	3
4	Procedimiento.....	3
	4.1 Elaboración del listado de aspectos de seguridad ambiental y seguridad y salud ocupacional en situación de emergencia .....	3
	4.2 Elaboración de fichas de emergencia .....	4
	4.3 Implementación de fichas de emergencia .....	4
	4.4 Revisión de la Eficacia de Actuaciones en caso de Emergencia.....	5
5	Registros .....	5

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código: <b>GGG-QHSE-PDG-008</b>	
	PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS		Ver.: <b>00</b>	Fecha.:

*Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet*

## 1. OBJETIVO

Definir las pautas para identificar y responder ante los accidentes potenciales y situaciones de emergencia, así como prevenir y reducir los riesgos y peligros que pudieran derivarse.

## 2. ALCANCE

Es de aplicación en todo el proceso de producción en CENTRAL DE ALIMENTOS PERU S.A.C., desde la llegada de los insumos hasta el traslado de los productos finales (Concentrados de fruta) a su paradero final.

Específicamente es también de aplicación para aquella parte de la actividad que esté subcontratada como es el transporte de los productos a las instalaciones de almacén de nuestros clientes.


## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Accidente o situación de emergencia:** Situación no habitual que afecta a una actividad por causas ajenas a la misma y que tiene un carácter temporal o secuencial marcadamente imprevisible en cuanto a su ocurrencia al no formar parte del desarrollo previsto de la misma.

Dentro de este concepto se incluyen los accidentes.

## 4. PROCEDIMIENTO

### 4.1 ELABORACIÓN DEL LISTADO DE ASPECTOS DE SEGURIDAD AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código: <b>GGG-QHSE-PDG-008</b>	
	PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS		Ver.: <b>00</b>	Fecha.:

*Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet*

La identificación y evaluación de los aspectos de S&SO derivados de emergencias se realiza de acuerdo con el procedimiento del **PRO-SIG-003 Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos** en situaciones de emergencia, coincidiendo con el Listado de Aspectos Ambientales Potenciales identificados.

#### **4.2 ELABORACIÓN DE FICHAS DE EMERGENCIA**

Se elaborará el formato **FOR-SIG-018 Fichas de Acción y prevención de accidentes potenciales y situaciones de emergencia** que cubran todas las situaciones de emergencia o accidentes. En cada una de las fichas se definen las actuaciones que se deben llevar a cabo, y al responsable de las mismas. El responsable de la elaboración de los mismos será el Encargado del área.

#### **4.3 IMPLEMENTACIÓN DE FICHAS DE EMERGENCIA**

Estas Fichas se implantarán con la formación necesaria y los simulacros correspondientes o cualquier otro sistema que demuestre su eficacia.

En el momento en que un suceso haya derivado en Emergencia, se actuará de acuerdo a lo recogido en las Fichas de modo que se actúe sobre las causas de la Emergencia y sobre sus consecuencias. Cualquier persona del Ayuntamiento puede detectar una posible emergencia, comunicándose al Coordinador del SIG o al responsable de su área, quienes tendrán la potestad de activar las actuaciones establecidas en la correspondiente Ficha.

Una vez sofocada la situación de emergencia (total o parcialmente), el Encargado del área y Coordinador del SIG investigarán las causas que han originado la situación de emergencia.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código: <b>GGG-QHSE-PDG-008</b>	
	PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS		Ver.: <b>00</b>	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet***

Dicha investigación se documentará de acuerdo a un informe de situación de Emergencia/Simulacro. Caso de que la causa-origen de la situación de emergencia no hubiese estado considerada en la Ficha, una vez sofocada dicha situación, la consideración de la misma constituirá una ampliación del **FOR-SIG-018 Fichas de Acción y prevención de accidentes potenciales y situaciones de emergencia.**

#### **4.4 REVISIÓN DE LA EFICACIA DE ACTUACIONES EN CASO DE EMERGENCIA**

Anualmente, durante la Revisión del sistema de Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y salud Ocupacional, las fichas serán modificadas oportunamente por el Coordinador del SIG y el responsable o Encargado del Área.

#### **5. REGISTROS**

FOR-SIG-020 Ficha de Acción y Prevención de Accidentes Potenciales y Situacionales de Emergencia.




CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

CÓDIGO	VERSIÓN	N° HOJAS	IDIOMA	FECHA DE APROBACIÓN
PRO-SIG-011	00	9		

## PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

VER.	DESCRIPCIÓN	FECHA	ELA.	REV.	APR.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma


	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA		Ver.:	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## ÍNDICE

1	OBJETIVO.....	3
2	ALCANCE.....	3
3	DEFINICIONES Y/O TÉRMINOS.....	3
4	RESPONSABLES .....	5
5	PROCEDIMIENTO.....	6
	5.1 Programa de Auditorías Internas.....	6
	5.2 Selección de Auditores.....	6
	5.3 Itinerario de la Auditoría Interna .....	7
	5.4 Ejecución de las Auditorías Internas.....	8
	5.5 Informe de Auditorías Internas y seguimiento de las Acciones Correctivas.....	8
	5.6 Evaluación del Desempeño de los Auditores .....	9
6	REGISTROS .....	9



	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA		Ver.:	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades para realizar una evaluación sistemática e independiente con la finalidad de determinar si los resultados referenciales al Sistema de Gestión de Calidad, al Sistema de Gestión Ambiental y al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo cumplen con las disposiciones pre establecidas y han sido implementadas de manera eficaz y son adecuadas para el logro de objetivos de la empresa.

## 2. ALCANCE

Aplicable a todos los procesos incluidos dentro del Sistema Integrado de Gestión.


## 3. DEFINICIONES

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión Ambiental y del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**Evidencia:** Registros, declaraciones de hechos verificables o cualquier otra información relevante para la auditoría.

Nota:

- La evidencia objetiva, que puede ser cualitativa o cuantitativa, es utilizada por el auditor interno (Coordinador del SIG o en su defecto el Encargado de Control de Calidad) para determinar si se cumplen los criterios de auditoría.
- La evidencia de la auditoría está típicamente basada en entrevistas, evaluación de documentos, observación de actividades y sus condiciones,

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA		Ver.:	Fecha:

**Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG**

resultados existentes de grabaciones, u otros medios, dentro del campo de aplicación de la auditoría.

**Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito. Para los efectos de auditorías internas se va tener en consideración la siguiente clasificación:

- No Conformidad Mayor: Ausencia de un requisito de la norma o falla repetitiva en el cumplimiento de un requisito de la norma o de un requisito de otro criterio de auditoría. También puede ser producto de un incumplimiento de un requisito legal.
- No Conformidad Menor: Falla puntual o aislado contra algún requisito establecido por la organización.


**Observación:** Se puede considerar en los siguientes casos:

- Cuando la evidencia no es clara y/o precisa.
- La evidencia es muy escasa.
- La falta o incumplimiento ha sido ocasional.
- Puede darse una potencial No Conformidad.

**Hallazgo de Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

**Oportunidad de mejora:** Recomendaciones que realiza el auditor interno para mejorar el Sistema de Gestión, a partir de las cuales se deben generar planes de acción.

**Auditor Interno:** Persona que es seleccionada para realizar una auditoría interna.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA		Ver.:	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

#### 4. RESPONSABLES

**Gerente General:** Responsable del cumplimiento del presente procedimiento. Revisa y aprueba el Programa Anual de Auditorías Internas, el Plan de Auditorías Internas, el informe de Auditoría Interna, el informe sobre el desempeño de los auditores internos y la Lista de los Auditores Internos.


**Encargado del Proceso:** Se encarga de revisar el Plan de Auditoría Interna para confirmar y/o indicar cambios en la participación y/o en las fechas de auditoría (con al menos 05 días útiles de anticipación). Estar presente en la auditoría y dar las facilidades para desarrollar la misma. De ser factible estar presente en las reuniones de apertura y cierre de auditorías. Luego de haber evaluado las observaciones indicadas en el Informe de Auditoría Interna. Evaluará al equipo auditor.

**Equipo Auditor:** Son responsables de revisar el Plan de Auditoría Interna para confirmar y/o indicar cambios en la participación y/o en las fechas de auditoría (con al menos 05 días útiles de anticipación). Desarrollar la auditoría. Solicitar los documentos necesarios para realizar la revisión documentaria previa a la ejecución de la auditoría interna. Ejecutar la auditoría interna.

**Auditor Líder Principal:** Revisa el Plan de Auditoría interna, revisa y aprueba el informe de auditoría interna

**Auditor Líder:** Responsable de guiar al equipo auditor, dirige las reuniones de apertura y cierre de auditorías internas. Elabora (plazo: 3 días útiles) Informe de Auditoría Interna y las SAC “Solicitud de Acción Correctiva” que se generan al detectar las No Conformidades.

**Coordinador del SIG:** Responsable de elaborar el Programa Anual de Auditorías Internas, el Plan de Auditorías Internas, el informe sobre el desempeño de los auditores internos y la Lista de Auditores Internos. Comunica el Programa Anual de

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA		Ver.:	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

Auditorías Internas, el Plan de Auditorías Internas y el Informe de Auditoría Interna. Mantiene el archivo de los Informes de Auditoría Interna. Envía a los Encargados de Procesos el formato de Evaluación de Auditores Internos y su recopilado.

## **5. PROCEDIMIENTO**

### **5.1 PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS**

El Coordinador del SIG, revisa y/o modifica el **FOR-SIG-019 Programa Anual de Auditorias**, el cual será revisado y aprobado por Gerencia.

Dicho programa deberá recoger la realización de al menos una auditoria al año a cada uno de las áreas de CENTRAL DE ALIMENTOS PERU S.A.C. y a todo el Sistema de Gestión. Es obligatorio auditar a los procesos que tengan pendiente la verificación de la efectividad de alguna acción correctiva o preventiva.


El Coordinador del SIG, difunde el **FOR-SIG-019 Programa Anual de Auditorias** para conocimiento de todo el personal de la organización.

En el **FOR-SIG-020 Programa de Auditorías** se dejará constancia, no sólo de la previsión de auditorías (aparecerá indicada con una “P” de “prevista”) sino también del cumplimiento de las mismas (aparecerá indicada con una “R” de “realizada”).

### **5.2 SELECCIÓN DE AUDITORES**

El Gerente y Coordinador del SIG designan a los auditores internos, mínimo 2 personas. Estas personas deberán poseer:

- Conocimiento sobre el sentido de la auditoria.
- Conocimiento específico de CENTRAL DE ALIMENTOS PERU S.A.C.
- Conocimiento en la aplicación e interpretación de la Norma ISO 9001, Norma ISO

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA		Ver.:	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

14001 y OHSAS 18001 vigente.

- Ser independiente del área auditada.
- Tener formación, bien por experiencia (al menos 2 auditorías) o bien por asistencia a eventos de formación sobre el desarrollo de técnicas de auditoría (mínimo 16 horas).

En caso de que la empresa solicite los servicios de personas ajenas a la empresa, el Representante de la Dirección solicitará su Currículum Vitae o documentación acreditativa como evidencia. El currículum o documentación acreditativa se archivará junto con la documentación referente a la auditoría realizada.

### **5.3 ITINERARIO DE LA AUDITORIA INTERNA**

El Gerente General coordina con los auditados el itinerario de la auditoria. Los auditores llenan el formato **FOR-SIG-021 Plan de Auditoria del SIG** considerando las siguientes actividades:

- **Reunión de Apertura o de Pre auditoría:** Se hace de conocimiento a la organización la metodología a utilizarse en la auditoría, alcances, clasificación de hallazgos, y demás información que sea de utilidad para el desarrollo de la auditoria.
- **Reunión de Enlace:** Reuniones entre el equipo auditor para intercambiar información en beneficio de la auditoria.(Se lleva a cabo siempre y cuando haya más de un auditor)
- **Reunión de cierre:** Se hace de conocimiento a la organización de los resultados, en términos generales, de la auditoría.

Los auditores internos pueden utilizar el formato **FOR-SIG-022 Lista de Verificación** como guía para realizar la auditoría.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA		Ver.:	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

Los auditores internos comunican el itinerario de auditoría a los involucrados.

## **5.4 EJECUCIÓN DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS**

La ejecución de la auditoría se desarrolla verificando el cumplimiento de lo establecido en el **FOR-SIG-021 Plan de Auditoría del SIG**, de manera que se asegure que los distintos departamentos cumplen con lo establecido en el Sistema de Gestión y que éste es eficaz para alcanzar los objetivos establecidos.

En las auditorías se deberá revisar:


- Políticas, normas, procedimientos, sistemas y prácticas de trabajo.
- Revisión de registros
- Infraestructura y ambiente de trabajo
- Calidad de conocimiento del personal sobre el tema que se le está auditando.

En caso de encontrar un hallazgo, el auditor lo comunica de inmediato al auditado. Los auditores realizan la auditoría a través de entrevistas, examinando documentos y observando actividades y situaciones en las áreas afectadas.

## **5.5 INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS Y SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS**

Finalizada la auditoría, los auditores elaboran el **FOR-SIG-023 Informe de Auditoría Interna** a partir de todos los hallazgos detectados, redactando las conclusiones, observaciones y desviaciones encontradas.

Si el auditor o auditores son personas que no pertenecen a la organización, se considerará el modelo de informe que éstos presenten.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA		Ver.:	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

En la reunión de cierre, se entrega el **FOR-SIG-023 Informe de Auditoría Interna** al Gerente General, entregando copia de dicho informe a las áreas implicadas.

Por cada desviación que requiera la aplicación de una acción correctiva, el Coordinador del SIG llena el formato **FOR-SIG-011 Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva**, procediendo de acuerdo con lo establecido en el procedimiento **PRO-SIG-013 Acciones Correctivas y Preventivas**.

En caso de encontrar oportunidades de mejora, se realizará un **Plan de Acción** documentado en el formato **FOR-SIG-024**.

El Gerente General verifica la eficacia de la acción correctiva, firma el registro dejando constancia del cierre de la misma, dando por finalizada la auditoría correspondiente. Quedando el análisis y evaluación de los resultados de las auditorías en el **Acta de Revisión por la Dirección** con formato **FOR-SIG-025**.

## **5.6 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS AUDITORES**

Finalizada la Auditoría Interna, el Gerente General debe evaluar el desempeño de los auditores internos y/o en entrenamiento mediante el formato **FOR-SIG-026 Evaluación de Auditores Internos**.

### **6. REGISTROS:**

FOR-SIG-011 Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva

FOR-SIG-021 Programa Anual de Auditorías

FOR-SIG-022 Programa de Auditorias

FOR-SIG-023 Plan de Auditoria del SIG

FOR-SIG-024 Lista de Verificación

FOR-SIG-025 Informe de Auditoría Interna

FOR-SIG-026 Plan de Acción

FOR-SIG-027 Acta de Revisión por la Dirección

FOR-SIG-028 Evaluación de Auditores Internos



CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.


CÓDIGO	VERSIÓN	N° HOJAS	IDIOMA	FECHA DE APROBACIÓN
PRO-SIG-012	00	8	Español	

## PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORMES

VER.	DESCRIPCIÓN	FECHA	ELA.	REV.	APR.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma




	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORMES		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## ÍNDICE

1	OBJETIVO .....	3
2	ALCANCE .....	3
3	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....	3
4	PROCEDIMIENTO .....	4
	4.1 Identificación de Producto No Conforme .....	4
	4.2 Liberar producto .....	6
	4.3 Separar Producto No Conforme .....	7
	4.4 Realizar Evaluación de Incidencias .....	7
	4.5 Seguir PRO-SIG-013 .....	7
5	REGISTROS .....	7

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORMES		Ver.: 00	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## 1. OBJETIVO


Describir el método seguido en CENTRAL DE ALIMENTOS PERU S.A.C. para la gestión de No Conformidades. Realizar el seguimiento de todas las actividades, en el ámbito de la Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo.

## 2. ALCANCE

Se aplica a todas las actividades, desde la compra de insumos hasta la venta del producto final, en relación con la detección de no conformidades en el Sistema de Gestión o en el desarrollo de sus actividades. En él está implicado todo el personal.

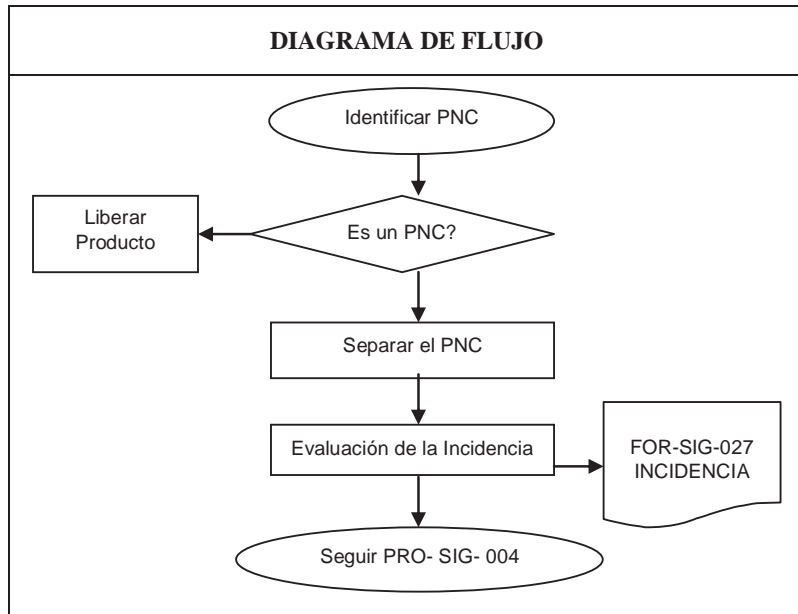
## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **No Conformidades (NC):** Incumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.
- **Mejora Continua:** Acción recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva (SACP):** Formato donde se registra la No Conformidad detectada, las acciones a tomar y se hace el reporte de la verificación de las acciones tomadas.
- **Incidencia:** Incumplimiento del sistema de gestión de la calidad que puede ser considerado o no como una No Conformidad.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORMES		Ver.: 00	Fecha:

**Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG**

#### 4. PROCEDIMIENTO




##### 4.1. IDENTIFICACION DEL PRODUCTO NO CONFORME

Todo el personal que trabaja en los procesos de producción de la planta, así mismo en el proceso de Logística y compras, debe comunicar al jefe y/o encargado del área si es que identifica algún PNC. Cada Jefe y/o encargado del área considera un PNC aquello que no cumpla con las especificaciones solicitadas, de acuerdo a los formatos:

- **Formato FOR-SGI-028 Especificación de Compra**
- **Formato FOR-SGI-029 Especificación del Producto**

Así mismo también puede ser considerado un producto no conforme en los siguientes casos:

- Materiales, componentes y embalajes detectados como No Conformes en la recepción de productos comprados.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORMES		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***


- Servicios subcontratados detectados como No Conformes en la recepción o en proceso de los mismos.
- Productos detectados como No Conformes por los clientes tales como: quejas y reclamaciones de clientes.
- Incumplimiento de un requisito legal ya sea de Calidad, Ambiental o Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Desviación de los procedimientos del Sistema Integrado de Calidad, Ambiental o Seguridad y Salud en el Trabajo.

La detección de incidencias en los procesos desarrollados en CENTRAL DE ALIMENTOS PERU S.A.C. podrá ser cumplida por cualquier integrante (personal) de cualquier área y deberán ser comunicadas al Gerente General o al Coordinador del SIG, siendo estos, los únicos con autoridad para registrar la incidencia en el formato **FOR-SIG-027 Incidencias**.

#### **4.1.1. No Conformidades Detectadas por Compras**

Cuando durante la inspección de un pedido realizado o servicio subcontratado se verifique que éste no es conforme (no es correcto), no llega en condiciones aceptables o no se encuentra dentro del plazo (tiempo) establecido, la persona que lo detecto debe informar inmediatamente ya sea verbal o por correo al Jefe y/o Encargado del Área y al Coordinar del SIG para que registren la incidencia en **FOR-SIG-030 Evaluación del Proveedor** y en el **FOR-SIG-027 Incidencias**.

Si el proveedor incide en la entrega inadecuada del producto solicitado en más de 3 oportunidades, el Coordinador del SIG se encargará de abrir una No Conformidad con el Formato **FOR-SIG-11 Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva**. El producto no conforme no es aceptado por CENTRAL DE ALIMENTOS PERU S.AC. Debiendo ser devuelto inmediatamente u optar por otra opción, a criterio del Coordinador del SIG.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORMES		Ver.: 00	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

Todas las incidencias, de todo tipo, quedarán registradas en el **FOR-SIG-030 Evaluación del Proveedor**, debiendo ser analizadas en la fase Revisión por la Dirección.

#### **4.1.2. No Conformidades Detectadas por los Clientes**

No conformidades detectadas a través de las encuestas de Satisfacción del Cliente recibidas, serán motivo de estudio por la Gerencia. La detección de no conformidades puede darse también a través de la comunicación directa de quejas o reclamaciones por parte de los clientes, registrados en el formato **FOR-SIG-031 Encuesta de Satisfacción del Cliente**; éstos casos según la gravedad y el criterio del Coordinador del SIG serán registrados en el formato **FOR-SIG-011 Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva** como No Conformidades.


#### **4.1.3. No Conformidades Relativas al Sistema de Gestión**

Las No Conformidades pueden ser detectadas por cualquier personal de CENTRAL DE ALIMENTOS PERU S.A.C. Durante la aplicación del Sistema siendo registradas por el Gerente o el Coordinador del SIG en el formato **FOR-SG-027 Incidencias** para su posterior análisis y apertura del formato de **FOR-SIG-11 Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva**, cuando corresponda.

En caso se detecten No Conformidades durante la auditoría interna, estas deberán aparecer registradas en el **FOR-SIG-023 Informe de Auditoría Interna**, reflejándose su solución en el **FOR-SIG-11 Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva**.

#### **4.2. LIBERAR PRODUCTO**

El producto que cumpla con las especificaciones solicitadas de acuerdo a los formatos **FOR-SIG -029 Especificación del producto y Formato FOR-SIG-028 Especificación de Compra**, se liberan para su posterior uso.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORMES		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

#### **4.3. SEPARAR PRODUCTO NO CONFORME**

El Jefe y/o Encargado del Área ordena separar el producto del lugar donde se encuentra. El producto se colocará a una zona destinada al producto no conforme. Cada posible producto no conforme será identificado con una etiqueta roja para evitar su uso y son registrados en el formato **FOR-SIG-027 Incidencias**.

#### **4.4. EVALUACIÓN DE LA INCIDENCIA**

En forma mensual se reunirá el Gerente con el Coordinar del SIG, para revisar y tomar acciones frente a las incidencias registradas a lo largo del mes. Las incidencias consideradas graves o leves, pero recurrentes, según criterio del Gerente General y el Coordinador del SIG, serán consideradas como No Conformidades del sistema y se abrirá un registro en el formato **FOR-SIG-11 Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva**.

El Coordinador del SIG mantiene el registro según el formato **FOR-SIG-032 Listado de No Conformidades**.

#### **4.5. SEGUIR PRO-SIG-013**

Si el incidente es considerado Producto No Conforme, el Jefe y/o Encargado del área procede conforme el procedimiento **PRO-SIG-013 Acciones Correctivas y Preventivas**. Cada actividad será supervisada por el Coordinador del SIG.


### **5. REGISTROS**

FOR-SIG-011 Solicitud de Acción Correctiva y Preventiva

FOR-SIG-013 Lista de Asistencia

FOR-SIG-023 Informe de Auditoría Interna

FOR-SIG-027 Incidencia

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>		Ver.: <b>00</b>	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

FOR-SIG-028 Especificación de Compra

FOR-SIG-029 Especificación del Producto

FOR-SIG-030 Evaluación del Proveedor

FOR-SIG-031 Encuesta de Satisfacción del Cliente

FOR-SIG-032 Listado de No Conformidades



**CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.**


<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>Nº HOJAS</b>	<b>IDIOMA</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
PRO-SIG-013	00	6	Español	

# **PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS**

<b>VER.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>ELA.</b>	<b>REV.</b>	<b>APR.</b>

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>	<b>Nombre y firma</b>




	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS</b>		Ver.:	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Encargo del SIG***

## ÍNDICE

1	OBJETIVO .....	3
2	ALCANCE .....	3
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	3
4	REFERENCIAS.....	4
5	RESPONSABLES.....	4
6	PROCEDIMIENTO .....	4
	6.1 Detección de No Conformidades (N/C) o Potenciales No Conformidades (PNC).....	4
	6.2 Registro de N/C o PNC.....	5
	6.3 Identificación y Análisis de las Causas de la N/C o PNC.....	5
	6.4 Implementación de las Acciones Correctivas o Preventivas.....	6
	6.5 Cierre de una NO Conformidad (NC) o Potencial No Conformidad (PNC).....	6
7	REGISTROS .....	6

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS		Ver.:	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Encargo del SIG***

### 1. OBJETIVO


Establecer el procedimiento que defina el tratamiento a seguir para implementar acciones correctivas y preventivas, a fin de eliminar las causas de las No Conformidades o Potenciales No conformidades encontradas dentro del Sistema Integrado de Gestión de “CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.” y prevenir su ocurrencia.

### 2. ALCANCE

Se aplica a las No conformidades o Potenciales No conformidades detectadas en los procesos de “CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.”.

### 3. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva (AC):** Acción tomada para eliminar las causas de una No conformidad, defecto o cualquier otra situación indeseable ya existente, para evitar su repetición.
- **Acción Preventiva (AP):** Acción tomada para eliminar las causas de Potenciales No conformidades, defectos o cualquier otra situación indeseable, con el fin de evitar que se produzca.
- **Solicitud de Acción Correctiva (SAC):** Formato en el que se registra la No conformidad detectada, las acciones a tomar y el reporte de la ejecución y verificación de las acciones tomadas, hasta el cierre o levantamiento de la misma.
- **Solicitud de Acción Preventiva (SAP):** Formato similar al anterior, pero aplicable a las Potenciales No Conformidades detectadas.
- **No Conformidad (N/C):** Incumplimiento de la Norma, Política y/o documentos del Sistema Integrado de Gestión.
- **Potencial No conformidad:** Potencial incumplimiento de la Norma, Política y/o documentos del Sistema Integrado de Gestión.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS</b>		Ver.:	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Encargo del SIG***

#### 4. REFERENCIAS

- **PRO-SIG-012** Control del Producto No Conforme

#### 5. RESPONSABLES

- **Personal de la Empresa**

Reporta una No Conformidad (N/C) y/o una Potencial No Conformidad (PNC) cuando la detecte, detallando el hallazgo encontrado.

- **Auditor Interno o Externo**

Reporta una No conformidad (NC) y/o una Potencial No Conformidad (PNC). Realiza el seguimiento y la verificación de las acciones planteadas en coordinación con el Coordinador del SIG.

- **Jefatura de Área**

Investiga las causas de la no conformidad y da solución a la misma.

Vela por la correcta implementación de las SACs y SAPs.

Registra la NC o PNC.

- **Coordinador del SIG**


Informa al Gerente General sobre el estado de las acciones correctivas y preventivas cuando este lo solicite.

#### 6. PROCEDIMIENTO

##### 6.1 Detección de No Conformidades (N/C) o Potenciales No Conformidades (PNC)

La detección de una N/C o PNC, puede generarse como resultados de:

- Hallazgos del personal durante la elaboración de los productos.
- Reclamos de los clientes.
- Ejecución de auditorías internas y externas.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS</b>		Ver.:	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Encargo del SIG***


- La Revisión Gerencial del Sistema Integrado de Gestión.
- Productos No Conformes identificados durante inspecciones.

## 6.2 Registro de N/C o PNC

- Detectada una N/C o PNC, la jefatura de Área la registra en el formato **“Solicitud de Acción Correctivas y Preventivas” FOR-SIG-033** según corresponda.

## 6.3 Identificación y Análisis de las Causas de la N/C o PNC

- El jefe de área recopila información relacionada con la N/C, o con la PNC, utilizando todas las fuentes de información a su alcance.
- En el caso que la N/C o PNC afecte sólo un área, la jefatura del área afectada designa al responsable de investigar las causas. Dependiendo del alcance de la N/C o PNC, si hay varias áreas afectadas, el representante de la dirección, forma el equipo, designando un responsable.
- La jefatura del Área involucrada registra las causas, establece las acciones y los plazos en el que debe dar solución a la NO Conformidad o Potencial No Conformidad en los formatos **“Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas” FO-SIG-033** según corresponda.
- Si la N/C es sobre un producto cuya solución puede ser inmediata, se procede a resolverla según procedimiento “Control del producto No Conforme” PR-SIG-012 si la acción inmediata no fue definitiva, la jefatura del área procede a investigar la causa y propone la solución en el formato **“Solicitud de Acciones correctivas y Acciones preventivas” FO-SIG-033**, según lo establecido en este procedimiento.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS</b>		Ver.:	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Encargo del SIG***

#### **6.4 Implementación de las Acciones Correctivas o Preventivas**

La jefatura de área, coordina con el personal afectado para que procedan a ejecutar las AC o AP, si se requiere provee de los recursos necesarios, verifica su cumplimiento y lo registra en los formatos **“Solicitud de Acciones correctiva y Acciones Preventivas” FO-SIG-033** según corresponda.

#### **6.5 Cierre de una NO Conformidad (NC) o Potencial No Conformidad (PNC)**

El auditor que detectó la no conformidad (o el auditor designado por el auditor líder en caso de ausencia) verifica la eficacia de la solución en coordinación con el coordinador del SIG quien lleva el control del seguimiento en **“Estado de Acciones Correctivas y Preventivas” FO-SIG-034** cuando el Gerente General lo solicite, el coordinador del SIG, informa sobre el estado de las AC o AP. En caso de que la no conformidad lo detecte cualquier integrante de la empresa, el Auditor líder designa al auditor interno que se encargara de la verificación de la eficacia de la solución de la No Conformidad.

### **7. REGISTROS**

FO-SIG-033 Solicitud de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

FO-SIG-034 Estado de Acciones Correctivas y Preventivas




CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.

CÓDIGO	VERSIÓN	N° HOJAS	IDIOMA	FECHA DE APROBACIÓN
PRO-SIG-014	00	9	Español	

## PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE ENFERMEDADES, ACCIDENTES E INCIDENTES

VER.	DESCRIPCIÓN	FECHA	ELA.	REV.	APR.


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	Código:	
	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DEACCIDENTES, E INCIDENTES	Ver.: 00	Fecha:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## ÍNDICE

1	OBJETIVO .....	3
2	ALCANCE .....	3
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	3
4	PROCEDIMIENTO Y RESPONSABILIDADES.....	5
	4.1 Comunicación del Incidente/ Accidente y Reporte Preliminar .....	5
	4.2 Investigación del Incidente/ Accidente .....	6
	4.3 Comunicación de los Resultados de la Investigación .....	7
	4.4 Seguimiento y Cierre de la Investigación .....	7
	4.5 Investigación de Enfermedades, Accidentes e Incidente con daños materiales..	7
	4.6 Investigación de Enfermedades Ocupacionales .....	8
	4.7 Registro de las Estadística de Seguridad y Salud .....	8
5	REGISTROS .....	9

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	Código:	
	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DEACCIDENTES, E INCIDENTES	Ver.: 00	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

## 1. OBJETIVO

Describir el método para la investigación de enfermedades, accidentes e incidentes ocupacionales, y se establece el método para hacer el seguimiento de las medidas correctivas establecidas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las enfermedades, accidentes y/o incidentes que se detecten en las actividades diarias de CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.


## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Enfermedad profesional u ocupacional:** Es una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo relacionadas al trabajo.

**Accidente de trabajo:** Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, y aun fuera del lugar y horas de trabajo. Según su gravedad, los accidentes de trabajo con lesiones personales pueden ser:

- **Accidente leve:** Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, que genera en el accidentado un descanso breve con retorno máximo al día siguiente a sus labores habituales.
- **Accidente incapacitante:** Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, da lugar a descanso, ausencia justificada al trabajo y tratamiento. Para fines estadísticos, no se tomará en cuenta el día de ocurrido el accidente. Según el grado de incapacidad los accidentes de trabajo pueden ser:



	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DEACCIDENTES, E INCIDENTES		Ver.: 00	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***


- **Total temporal:** Cuando la lesión genera en el accidente la imposibilidad de utilizar su organismo; se otorgará tratamiento médico hasta su plena recuperación.
- **Parcial Permanente:** Cuando la lesión genera la pérdida parcial de un miembro u órgano o de las funciones del mismo.
- **Total permanente:** Cuando la lesión genera la pérdida anatómica o funcional total de un miembro u órgano; o de las funciones del mismo. Se considera a partir de la pérdida del dedo meñique.

**Incidente:** Suceso ocurrido en el curso de trabajo o en relación con el trabajo, en el que la persona afectada o sufre lesiones corporales, o en el que éstas sólo requieren cuidados de primeros auxilios.

**Investigación de Accidentes e Incidentes:** Proceso de identificación de los factores, elementos, circunstancias y puntos críticos que concurren para causar los accidentes e incidentes. La finalidad de la investigación es revelar la red de causalidad y de ese modo permite a la dirección del empleador tomar las acciones correctivas y prevenir la recurrencia de los mismos.

**Causas de los Accidentes:** Son uno o varios eventos relacionados que concurren para generar un accidente. Se dividen en:

- **Falta de control:** Son fallas, ausencias o debilidades administrativas en la conducción del empleador o servicio y en la fiscalización de las medidas de protección de la seguridad y salud en el trabajo.
- **Causas Básicas:** Referidas a factores personales y factores de trabajo:
  - **Factores personales:** Referidos a limitaciones en experiencias, fobias y tensiones presentes en el trabajo.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DEACCIDENTES, E INCIDENTES		Ver.: 00	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

- **Factores del trabajo:** Referidos al trabajo, las condiciones y medio ambiente de trabajo: organización, métodos, ritmos, turnos de trabajo, maquinaria, equipos, materiales, dispositivos de seguridad, sistemas de mantenimiento, ambiente, procedimientos, comunicación, entre otros.
- **Causas inmediatas:** Son aquellas debidas a los actos y condiciones subestándares.
  - **Condiciones subestándares:** Es toda condición en el entorno del trabajo que puede causar un accidente.
  - **Actos subestándares:** Es toda acción o práctica incorrecta ejecutada por el trabajador que puede causar un accidente.


#### **4. PROCEDIMIENTO Y RESPONSABILIDADES**

##### **4.1. Comunicación del Incidente/Accidente y Reporte Preliminar**

En el momento en que se produce un incidente/accidente con daños personales, el propio afectado, si le es posible, y en caso contrario un compañero, comunicará inmediatamente el suceso al Jefe y/o encargado inmediato, Coordinador del SIG, sea mediante comunicación directa o mediante algún otro medio de comunicación.

El Jefe y/o encargado del área, como también el Coordinador del SIG informado del incidente deberá dirigirse al lugar y tomar las acciones adecuadas para asegurar el área y controlar la situación. Así como, facilitar el traslado de los heridos para recibir atención médica especializada según lo estipulado en el procedimiento **PRO-SIG-010 Preparación y Respuesta ante Emergencias**.

Controlada la situación, el Jefe y/o encargado del área, como también puede ser el Coordinador del SIG, preserva la escena del incidente para retener la información que pueda contribuir a la investigación y registra los datos y las circunstancias en que ocurrió

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DEACCIDENTES, E INCIDENTES		Ver.: 00	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

el incidente, incluyendo fotografías, manifestación inicial a los involucrados y testigos y el llenando del formato **FOR-SIG-035 Reporte Preliminar de Investigación**.

#### **4.2. Investigación del Incidente/Accidente**


Para la investigación de incidentes/accidentes, el Coordinador del SIG convocará según la severidad de las consecuencias al equipo que estará encargado de la investigación. Para el levantamiento de la información se utiliza el método “diagrama de Causa – Efecto”.

En los procesos de investigación en general se siguen los siguientes pasos:

- Planificación de la investigación, determinando las fuentes de información, tiempos y acciones a realizar.
- Recolección de evidencias que ayuden a establecer las causas básicas del incidente (ubicación de equipos, personal, marcas de terreno, condiciones climáticas o visibilidad en la zona). Asimismo, se organizan entrevistas individuales a las personas involucradas o testigos.
- Analizar los datos, establecer una secuencia lógica de cómo ocurrieron los hechos.
- Análisis de Causa: establecer las causas básicas que dieron lugar a las causas inmediatas, investigar el por qué se originaron la causas de incidente/accidente, descubriendo las razones de fondo, fallas en la gestión de riesgos o que debemos corregir para evitar que estas mismas causas puedan originar otro incidente.

Si nadie del equipo de investigación se opone, se puede utilizar otros métodos para el análisis de causas de los incidentes/accidentes. Como el método de los 5 porqués, árbol de causas, etc.

Para cada causa básica se establece por lo menos una acción correctiva o preventiva orientada a reducir la posibilidad que éstas mismas vuelvan a originar accidentes o no conformidades en el futuro.

	<b>CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.</b>	Código:	
	<b>PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DEACCIDENTES, E INCIDENTES</b>	Ver.: <b>00</b>	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

Toda la información recopilada durante el proceso de investigación deberá ser registrada en el formato **FOR-SIG-036 Informe Final de Investigación**, para el seguimiento de las acciones establecidas.

Quando se trate de accidentes o incidentes peligrosos se deben registrar en el portal electrónico del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el Sistema Informático de Accidentes de Trabajo, Incidentes Peligros y Enfermedades Ocupacionales.

#### **4.3. Comunicación de los resultados de la Investigación**

El Equipo de investigación designado emite dicho reporte con los datos preliminares registrado en el formato **FOR-SIG-036 Informe Final de Investigación** dirigido al Coordinador del SIG y a Gerencia que deberán revisarlo para consignar sus comentarios, recomendar modificaciones o aprobarlo definitivamente.


#### **4.4. Seguimiento y Cierre de la Investigación**

El cumplimiento de las acciones será monitoreado mensualmente en cada área para mantener el control de su avance.

La finalización de cada acción es registrada en el mismo reporte por el responsable del área quien implementará y comunicará al Coordinador del SIG y a la Gerencia General. La investigación se considerará cerrada cuando se registre en el informe final la finalización de todas las acciones comprometidas en el mismo.

#### **4.5. Investigación de Accidentes e Incidentes con Daños Materiales**

En caso de que se produzca un incidente o accidente con daños materiales, la persona que lo detecte deberá comunicarlo inmediatamente al encargado de mantenimiento y/o Coordinador del SIG, este se asegurará de la seguridad de la zona, y, en caso necesario,

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DEACCIDENTES, E INCIDENTES		Ver.: 00	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

organizará las labores de limpieza y/o reparación. Si se requiere, activa los procedimientos en caso de emergencia estipulado en el **PRO-SIG-010 Preparación y Respuesta ante Emergencias** del área.

La investigación debe proceder según lo establecido en el presente procedimiento. Se prestará especial atención al apartado de costos ocasionados por el suceso, realizando una tasación aproximada.

#### **4.6. Investigación de Enfermedades Ocupacionales**


Cuando se diagnostique a algún miembro del personal una enfermedad ocupacional, el Centro médico que atendió y evaluó al trabajador informará mediante “Certificado de Aptitud” al Coordinador del SIG, quien inmediatamente debe informar a Gerencia de la enfermedad diagnosticada.

La investigación del mismo debe proceder según lo establecido en el presente procedimiento. El informe que emite el Centro médico debe ser archivado por 5 años tal como lo indica el tiempo de retención en el registro **FOR-SIG-004 Lista Maestra de Documentos Externos**.

#### **4.7. Registro de las Estadísticas de Seguridad y Salud**

Trimestralmente, el Coordinador de SIG elabora un **Informe de Estadísticas de Seguridad y Salud** con la ayuda del formato **FOR-SIG-037 Registro de Enfermedades, Accidentes e Incidentes**. Para ello elaborará cuadros estadísticos indicando principalmente:

- Número de accidentes, incidentes y enfermedades ocurridos a lo largo del año.
- Notificaciones según forma del accidente / incidente.
- Notificaciones según agente causante.

	CENTRAL DE ALIMENTOS PERÚ S.A.C.	Código:	
	<b>PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DEACCIDENTES, E INCIDENTES</b>	Ver.: <b>00</b>	Fecha.:

***Antes de usar este documento, sírvase verificar su vigencia en Intranet o consultar con el Coordinador del SIG***

Dicho **Informe de estadísticas de seguridad y salud** será entregado a Gerencia General, para su respectiva evaluación y acciones correctivas a tomar.

## **5. REGISTROS**

FOR-SIG-004 Lista Maestra de Documentos Externos.

FOR-SIG-035 Reporte Preliminar de Investigación.

FOR-SIG-036 Informe Final de Investigación

FOR-SIG-037 Registro de Enfermedades, Accidentes e Incidentes