|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Objetivo del Proceso** | | Gestionar el desarrollo, formulación o reformulación de nuevos productos, la planificación y el control de los cambios en sus materias primas y especificaciones técnicas asociadas a materiales, insumos, empaque y embalaje, al igual que la formulación del producto y del proceso de elaboración, para garantizar que sean excelentes, exitosos e inocuos, teniendo en cuenta la prevención de la contaminación, y la seguridad en el manejo y uso del producto, incluidos los alérgenos.  Contribuir con los nuevos desarrollos en la satisfacción, fidelidad y recordación de nuestros clientes, y en el éxito sostenible de Industrias DELMOR, en línea con las estrategias corporativas y de marketing. |
| **Líder del Proceso** | | TECNOLOGO OFICIAL. |
| **Alcance** | | El proceso inicia con la definición y directrices para el Enfoque Estratégico de Marketing para el Desarrollo de Productos, que genera la solicitud de reformulación y/o formulación de nuevos productos, incluyendo las siguientes actividades:   * Elaboración del programa mensual en el que se integran y ordenan las actividades del mes, para proceder a cumplirlas tomando en cuenta todos los requisitos legales y normas, donde se destacan: **a)** Ley No. 693 de 2009: Ley de Soberanía y Seguridad Alimentaria y Nutricional, **b)** Norma Técnica Obligatoria Nicaragüense NTON 03 103-16: Carne y Productos Cárnicos. Embutidos Cárnicos. Características Y Especificaciones, **c)** Reglamento Técnico Centroamericano RTCA 67.04.54:10 Alimentos y Bebidas Procesadas. Aditivos Alimentarios. * Desarrollo del ciclo de diseño y desarrollo o mejora de cada producto, considerando las fases establecidas en la Ruta de Programación Detallada de cada Ciclo. * Solicitud de producto nuevo y/o reformulado, considerando la definición formal y revisión de los Datos de Entrada o Requisitos de Diseño Específicos, aplicables al producto objeto de desarrollo. * Proceso de Creación y/o Revisión de Fórmulas. (Requisitos NTON, RTCA, Ley 693 de 2009, y demás requisitos específicos, incluyendo la Generación de la Lista de Inventario y Costo.) * Gestión de Pruebas y acciones para el Desarrollo del Proceso (Implementación de fórmulas, Programa de producción para preparación de materias primas, Validación de pesaje y estado de materias primas en general, Determinación de controles de proceso y producto en línea: control de temperatura pasta y horno y refrigeración para mantener la estandarización. * Realización de las acciones de Verificación, Validación y Revisión de los Datos de Salida conforme a los Datos de Entrada, que generan la Aprobación de la Formulación o la Reformulación. * Gestión Técnica de especificaciones para el Empacado y Codificado del producto. * Control de inventario semanal en producto terminado * Gestión del Panel de degustación y otros mecanismos de validación y realimentación. * Gestión de transferencia y orientación a los procesos E 02 Planificación y Gestión Integral, y a los Procesos Operacionales O 01 Mercadeo y Ventas, O 03 Logística de Abastecimiento, O 04 Planeación y Desarrollo de la Producción, y O 05 Logística de Distribución.   El proceso finaliza con el lanzamiento del producto nuevo o mejorado y el respectivo control de cambios. |
| **Tabla de Retención Documental** | | Registro de retención documental investigación y desarrollo.  Control de cambios investigación y desarrollo. |
| **Riesgos y Oportunidades** | | Matriz de gestión de riesgos investigación y desarrollo.  [ID Matriz de Gestión de Riesgo investigación y desarrollo.xlsx](file:///C:\08%20FSSC%20DELMOR+\Revisiones%202023\ID%20Matriz%20de%20Gestion%20de%20Riesgo%20investigacion%20y%20desarrollo..xlsx) |
| **Planes de Acción** | | Plan de acción investigación y desarrollo.  [Programa](file:///C:\08%20FSSC%20DELMOR+\Revisiones%202023\PLAN%20DE%20ACCION%20INVESTIGACION%20Y%20DESARROLLO2021.xlsx) mensual de investigación y desarrollo. |
| **Recursos** | **Humanos** | **Grupo de Apoyo:** Asistente de Investigación y desarrollo.  **Apoyo Operativo:**  Gestión estratégica corporativa, Gestión de Mercadeo y Ventas, Gestión Financiera, Logística de abastecimiento, Investigación y Desarrollo de Nuevos productos, planeación y desarrollo de la producción, Miembros del Panel de Degustación, Planificación y gestión integral y Recursos Humanos. |
| **Tecnológicos** | Paquete office, Portal SGI, Sistema de Costos, Sistema de Compras y Comunicación vía correo y WhatsApp. Información de Ferias, Congresos, Revistas Especializadas, Redes sociales y Proveedores Internacionales. |
| **Infraestructura** | Oficina de investigación y desarrollo de nuevos productos, planta de producción, cuartos fríos materia prima y producto terminado. Panel de Degustación y proyecto Planta Piloto. |
| **Financieros** | Presupuesto de nómina, estructura de costos. |
| **Seguimiento y Control** | **Indicadores y Programas Clave del proceso** | [**PPR-19 DESARROLLO DE PRODUCTOS.docx**](file:///C:\08%20FSSC%20DELMOR+\Revisiones%202023\PPR-19%20DESARROLLO%20DE%20PRODUCTOS.docx)  **TABLERO DE INDICADORES**  **Relacionado a planta.**   * Hoja preoperacional. * Hoja operacional. * Hoja desarrollo. * Buenas prácticas de manufactura. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ENTRADAS** | | | **ACTIVIDADES** | | **SALIDAS** | |
| **PROVEEDOR**  **INTERNO/EXTERNO** | **INSUMOS** | | **SERVICIOS / PRODUCTOS** | **CLIENTE**  **INTERNO / EXTERNO** |
| **PLANEAR** | | | | | | |
| **INTERNOS**  Gestión estratégica corporativa,  Logística de Abastecimiento, Gestión de Mercadeo y Ventas,  Gestión financiera,  Panel de degustación.  **EXTERNOS**  Proveedor de materias primas cárnicas y no cárnicas,  Clientes.  ENTES REGULADORES  IPSA, MINSA, entre otros. | Directrices Estratégicas de Mercadeo y Ventas para el Desarrollo de Productos.  Documento interno de solicitud,  Correos electrónicos, con las especificaciones y/o modificaciones del producto nuevo o reformulación.  Estructura de costos  Lista de inventarios (MP)  . Panel de degustación.  (Ley 693 de 2009, NTON 03 103-16, RTCA 67.04.54:10). | | | P0. Teniendo en cuenta las solicitudes de mercadeo y ventas y la Gerencia General, los aportes de proveedores y del proceso O 03, y las iniciativas en curso propias del Equipo de Investigación y Desarrollo; se realiza el Programa Mensual de Nuevos Desarrollos y/o Mejoras de Productos, donde se indican las actividades claves previstas:   * Material de empaque y nuevas materias primas. * Nuevas presentaciones. * Revisión técnica de nuevos diseños gráficos o imágenes * Actividades para el desarrollo de nuevos productos. * Validaciones (materias primas similares).   Normalmente, este programa tiene un nivel de cumplimiento de ejecución de las actividades no menor al 90%. | Programa mensual nuevos y/o mejoras de productos,  Plan de desarrollo de producto. | **Internos**  Gestión estratégica corporativa,  Logística de Abastecimiento, Planeación y desarrollo de la producción.  Otros procesos directamente ligados a los desarrollos.  **Externos**  Ninguno |
| **P1.** Teniendo en cuenta las solicitudes, la prefactibilidad que realice Mercadeo y Venta y Gerencia General, y los requisitos ligados a la Ruta del Proceso de Desarrollo, se establece para cada caso, el **Plan para el Desarrollo del Producto** a mejorar o a diseñar, que incluye:   * Nombre del producto, Solicitante y Tipo de Proceso. * Cantidad de producto a procesar. * Personal involucrado. * Equipos necesarios. * Fecha de diligenciamiento y fechas previstas. * Ingredientes cárnicos y no cárnicos. * Objetivo de la acción de Desarrollo. * Segmentación de mercado. * Valoración del producto a mejorar. (BENCHMARKING). * Definición de Observaciones, incluyendo según se requiera   Información sobre empaque, embalaje o seguridad.   * La programación de las etapas, * La definición de los datos de entrada, * El ciclo de diseño/desarrollo (Iterativo, ciclo de prueba, ensayo y error). * Actividades de verificación, validación, revisión, y aprobación. * Definición formal de los datos de salida. * Campaña de expectativas y planificación de lanzamiento. * Autorización, lanzamiento y control de cambios.   En caso de ser validaciones se procede a realizar la comparación con productos de línea o de la competencia. Quien toma la iniciativa del desarrollo, o quien lo solicita, suministra los datos de precios y fichas técnicas de los insumos objeto de validación  **P2.** Se planifican y actualizan las disposiciones generales del proceso (Caracterización, planes, procedimientos).  **P3.** Se formulan los objetivos, metas e indicadores del proceso. |
| **HACER** | | | | | | |
| **Internos:**  Logística de abastecimiento, Planeación y desarrollo de la producción, Planificación y gestión integral, Gestión de Mercadeo y ventas.  **Externos:**  Proveedores (Tecnólogos de Alimentos).  ENTES REGULADORES  IPSA, MINSA, entre otros. | Lista de proveedores,  Fichas técnicas de proveedores, programa de existencias en inventario,  Analizar los insumos proporcionados por mercadeo y ventas.  Plan de desarrollo de productos.  Leyes obligatorias de cumplimiento del producto  (Ley 693 de 2009, NTON 03 103-16, RTCA 67.04.54:10). | **H1.** Inicio. Al recibir las solicitudes se procede a realizar las actividades según el orden del Programa Mensual de Nuevos Desarrollos, con excepciones de productos que por naturaleza de solicitud sea de prioridad, teniendo en cuenta además las etapas del Ciclo, indicadas en el Plan para el Desarrollo de Cada Producto. | | | Solicitudes de compras,  Requisa de materia prima y de empaque, Hoja de proceso,  Fórmulas de nuevos productos o reformulados, Código de producción,  Actualización de costo de formula, Inventario de pruebas, Muestras para degustación, validación de materia prima. | INTERNOS  Planeación y desarrollo de la producción, gestión de mercadeo y venta, logística de distribución, Panel de degustación.  EXTERNOS  NINGUNO |
| **H2.** Documentación formal de los Datos de Entrada ligados a cada Plan de Desarrollo.  **H3.** Revisión de los Datos de Entrada por parte del Líder del Proceso, como autoridad técnica.  **H4.** Revisión y Aprobación de insumos para los desarrollos programados. Esto incluye la verificación y comparación relacionada con la validación de nuevas materias primas.  H5. Realización de la Factibilidad Económica. Corresponde a otra componente de la validación general, y le compete al Equipo de Investigación, con el apoyo de los responsables de los procesos O 01 Mercadeo y Ventas, O 03 Logística de Suministro, y O 05 Logística de Distribución, según se requiera. | | |
| **H6.** Desarrollo del Ciclo de formulación o reformulación de productos. Se realiza de manera iterativa, considerando el proceso al que será sometido. Incluye, según sea el caso acciones de revisión, verificación y validación, para confirmar el cumplimiento de los requisitos de entrada asociados a:  **i.** La maquinaria, infraestructura y condiciones de la planta;  **ii.** Las materias primas o materiales de empaque, embalaje y etiquetado, tomando en cuenta las recomendaciones de uso de proveedores;  **iii.** Los parámetros de cumplimiento legal y de seguridad alimentaria, especificando el contenido de alérgenos y las especificaciones de etiquetado, que se incluyen en la ficha técnica de materias primas. | | |
| **H7.** Gestión de Pruebas y Acciones para la Planificación y el Desarrollo del Proceso. Corresponde a la fase de pruebas, industrialización y definición de disposiciones particulares de calidad y gestión integral que incluyen:  **i.** La implementación de fórmulas;  **ii**. Las consideraciones técnicas del desarrollo en cuanto a Planeación, Programación de Producción y Preparación de Materias Primas;  **iii.** La Validación de pesaje y estado de materias primas en general;  **iv** La determinación de controles de proceso y producto en línea para mantener la estandarización: Control de pesos, Control en Elaboración, Cocción, Atemperado y Refrigeración (Parametrización de las Temperaturas de pasta, horno, cámara, y refrigeración, incluyendo temperatura de producto y humedad relativa);  **v.** La Parametrización del Proceso de Embutido (preparación de material de embutición, definición del tamaño de la unidad, tipo de material de empaque).  **vi.** Especificaciones de Rebanado y Cortado (definición de grosor de loncha y presentación)  **vii.** Especificación y Controles para el Sellado al Vacío (material, presentación), y para la Codificación, Etiquetado, Empaquetado, Embalaje y Entrega al Cuarto de Producto Terminado.  **viii.** Gestión Técnica de especificaciones para el Control de Inventario Semanal en Producto Terminado. | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **VERIFICAR** | | | | |
| Internos  Planeación y desarrollo de la producción,  Gestión de mercadeo y ventas,  Planificación y gestión integral.  Externos.  Entes reguladores.  IPSA, MINSA. | Registro de lote  Degustación interna  O del producto nuevo o reformulado  INDICADORES DE PROCESO-NO CONFORMIDADES-MATRIZ DE RIEGO | **V1.** Gestión del Panel de degustación y otros mecanismos de validación y realimentación. Incluye la definición de especificaciones técnicas y operativas de infraestructura y operación del Panel, al igual que su administración y el manejo de otras modalidades de validación:  **V.1.1** En primera instancia, se procede a realizar la prueba organoléptica del producto para que este pueda pasar a degustación por el panel de catadores. | Formatos de paneles de degustación internas.  Resultados de paneles de degustación  Ficha técnica del producto nuevo y/o reformulado.  Procedimiento de elaboración.  Validación del producto.  Registro sanitario.  Orden de primera producción a nivel industrial | Todos los procesos |
| **V.1.2** Ya elaborado y verificado el producto nuevo o reformulado, se procede a realizar la Degustación con el Panel de Catadores seleccionados, que llenan el formato de degustación de prueba hedónica de 5 puntos. (Se prepara el producto según su naturaleza, acompañado únicamente con agua. Los participantes no pueden compartir comentarios en vos alta hasta terminar la sesión de degustación). |
| Cumplimiento de las Características organolépticas Necesarias en cuanto a Sabor, Olor, Color y Textura.  **V2**. Una vez realizado el ensayo se realiza la Verificación del panel.    **V3.** Se dan las instrucciones y se realiza el monitoreo sobre la realización de los Análisis Microbiológicos Requeridos y Sobre la Gestión de los Trámites Necesarios para obtener los Registros Sanitarios ante las autoridades competentes (MINSA), de manera previa al inicio en la comercialización del producto |
|  |  | **V4.** Se realiza realimentación SMAE (Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación) sobre el desempeño del proceso y sus indicadores, el cumplimiento de los requisitos y de los compromisos ante los grupos de interés y los desafíos relacionados con el desarrollo exitoso del portafolio, el posicionamiento de marcas y productos considerando:  **i.** Auditoría Externa de los Entes de Control, los Clientes y el Ente Certificador;  **ii** Auditoría Interna y de Control Interno;  **iii.** Supervisión directa del personal con responsabilidades claves en el proceso y Rendición de Cuentas por el desempeño del producto ante la Gerencia de Mercadeo y Ventas, la Presidencia y el Equipo del SGI;  **iv.** Desempeño del proceso y de las líneas del Portafolio Delmor, con respecto a las metas y los desafíos trazados.  **v.** Niveles de satisfacción, fidelización y recompra de los Clientes y los Usuarios y resultado de encuestas y análisis de parámetros competitivos Benchmarking. (Mercadeo y Ventas).  **vi.** Desempeño QHSE FS+ del proceso en términos de incidentes, no conformidades, mejora, reducción de la vulnerabilidad de los riesgos, e interacción con los procesos proveedor y los procesos cliente. |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTUAR** | | | | | | |
| Internos  Gestión estratégica corporativa  Panelista interno  Gestión de Mercadeo y venta  Planificación y gestión integral  Planeación y Desarrollo para la Producción.  Externos  Panelista cliente  Minsa, IPSA. | Resultados de paneles de degustación,  Resultados de análisis del producto,  Registro sanitario, | **A1.** Aprobación de la Formulación y Despliegue a las Partes Involucradas. Si se obtiene una puntuación de la escala hedónica superior al 80%, la formula del producto es aprobada por la Gestión estratégica corporativa, y se comparte la formula a las partes involucradas al proceso.  **Nota:**  Si el producto no cumple con la puntuación hedónica estipulada del 80% se reinicia el Ciclo de Diseño. | Registro de control de cambios.  Actualización de la documentación de los procesos.  Formulación de acciones correctivas, preventivas o de mejora.  Informe del Sistema de Gestión  Formato de participación o entrenamiento. | Interno  Gestión estratégica corporativa,  Planeación y gestión integral, planeación y desarrollo para la producción, Logística de abastecimiento. |
| **A2.** Inicio de la Producción. Una vez aprobada la formulación, se inicia la planeación y producción del producto, con acompañamiento y orientación del proceso O 02 Investigación y Desarrollo, en producciones industriales en las que participa personal de Elaboración, Empaque y Enlatado  **A3.** Gestión de Control de Cambios. Se realiza el despliegue de los cambios generados en función del desempeño, la realimentación y la innovación, considerando aspectos técnicos de verificación, revisión, validación y aprobación en el ámbito QHSE FS+, y aspectos asociados a la gestión documental, de control sanitario y de codificación en el sistema. |
| **A4.** Gestión asociada al Manejo y Respuesta ante Incidentes, No Conformidades, Recall y Requerimientos de las Partes. Desde este proceso se participa en la gestión para el tratamiento de incidentes QHSE FS+, tanto del proceso, como de los productos objeto de desarrollo. Esto incluye también la respuesta y el manejo de no conformes y de productos sospechosos generados en los desarrollos o en la operación, donde la participación puede estar asociada a la orientación y formulación de alternativas de acción. |
| **P4.** Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (Teniendo en cuenta Riesgos y Oportunidades)**.** Aplica tanto en casos relacionados con hallazgos del proceso, como en la orientación para la formulación de acciones y la toma de decisiones ante no conformidades ligadas al portafolio de productos y a los hallazgos relacionados con no conformidades y oportunidades. Incluye la participación o el Liderazgo en Proyectos directamente ligados al rol misional del proceso. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DOCUMENTOS** **DE APOYO** | **EVIDENCIAS** | |
| **MANUALES**   * [**MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA .docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\SISTEMA%20HACCP\MANUAL%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS%20DE%20MANUFACTURA%20.docx) * [**MANUAL POES .docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\SISTEMA%20HACCP\MANUAL%20POES%20.docx)   **PROGRAMAS PRERREQUISITOS**   * [**7.PPR-07-05 Limpieza y Desinfeccion.docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\1.PROGRAMAS%20PRERREQUISITOS\7.PPR-07-05%20%20Limpieza%20y%20Desinfeccion.docx) * [**9. PPR-09-05 Higiene del personal e instalaciones para los empleados.docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\1.PROGRAMAS%20PRERREQUISITOS\9.%20PPR-09-05%20Higiene%20del%20personal%20e%20instalaciones%20para%20los%20empleados..docx) * [**11. PPR-11-03 Retirada y recuperación del producto en el mercado.docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\1.PROGRAMAS%20PRERREQUISITOS\11.%20PPR-11-03%20Retirada%20y%20recuperacion%20del%20producto%20en%20el%20mercado.docx) * [**12.PPR-12-06 Almacenamiento.docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\1.PROGRAMAS%20PRERREQUISITOS\12.PPR-12-06%20Almacenamiento.docx) * [**14.PPR-14-05 Defensa de los alimentos biovigilancia y bioterrorismo.docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\1.PROGRAMAS%20PRERREQUISITOS\14.PPR-14-05%20Defensa%20de%20los%20alimentos%20biovigilancia%20y%20bioterrorismo.docx) * [**15.PPR15-02 Etiquetado de productos.docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\1.PROGRAMAS%20PRERREQUISITOS\15.PPR-15-02%20Etiquetado%20de%20productos.docx) * **1**[**6.PPR-16-03 Mitigación del fraude alimentario.docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\1.PROGRAMAS%20PRERREQUISITOS\16.PPR-16-03%20Mitigacion%20del%20fraude%20alimentario.docx) * [**17-PPR-17 USO DEL LOGO.docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\1.PROGRAMAS%20PRERREQUISITOS\17-PPR-17%20USO%20DEL%20LOGO.docx)   **PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS**   * [**1.PR-01-05 Procedimiento de información documentada.docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\3.PROCEDIMIENTOS%20DOCUMENTADOS\1.PR-01-05%20procedimiento%20de%20informacion%20documentada.docx) * [**2. PR-03-03 Gestión de productos no conforme y reclamaciones.docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\3.PROCEDIMIENTOS%20DOCUMENTADOS\3.%20PR-03-03%20Gestion%20de%20productos%20no%20conforme%20y%20reclamaciones.docx) * [3. **PR-04-07 Preparación y Respuesta ante Emergencia.docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\3.PROCEDIMIENTOS%20DOCUMENTADOS\4%20PR-04-07Preparacion%20y%20Respuesta%20ante%20Emergencia.docx) * [4**.PR-05-03 Gestión de acciones correctivas .docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\3.PROCEDIMIENTOS%20DOCUMENTADOS\3.PR-05-03%20Gestion%20de%20acciones%20correctivas2.docx) * [**5.PR-06-04 Auditorias internas.docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\3.PROCEDIMIENTOS%20DOCUMENTADOS\6.PR-06-04%20AUDITORIAS%20INTERNAS.docx) * [**7.PR-09-04 Trazabilidad.docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\3.PROCEDIMIENTOS%20DOCUMENTADOS\9.PR-09-04%20TRAZABILIDAD.docx) * [**8.PR-14-01 Procedimiento de control de sellos y firmas.docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\3.PROCEDIMIENTOS%20DOCUMENTADOS\14.PR-14-01%20Procedimiento%20de%20control%20de%20sellos%20y%20firmas.docx) | * **Solicitud de nuevo producto** * **Plan de desarrollo de productos** * **Formula** * **Procedimiento** * **Panel de degustación** * **Registro de control de cambios**   **Formatos de Programas Prerrequisitos**  **Gestión de los materiales comprados**   * [**Lista de proveedores críticos y alternos en situaciones de emergencia.xls**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\2.FORMATOS%20PRERREQUSITOS%202018\Lista%20de%20proveedores%20criticos%20y%20alternos%20en%20situaciones%20de%20emergencia.xls) **(O 03 Logística de abastecimiento).**   **Limpieza y Desinfección**   * [**1.PPR-07-01-05 Monitoreo Pre y Post operacional N.º 1.docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\2.FORMATOS%20PRERREQUSITOS%202018\1.PPR-07-01-05%20Monitoreo%20Pre%20y%20Post%20operacional%20Nº%201.docx) * [**2.PPR-07-02-05 Monitoreo pre y post operacional 2.docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\2.FORMATOS%20PRERREQUSITOS%202018\2.PPR-07-02-05%20Monitoreo%20pre%20y%20post%20operacional#2.docx) * [**Reglamento Seguridad Interno Delmor SA 6 oct 2020.docx**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\2.FORMATOS%20PRERREQUSITOS%202018\Reglamento%20Seguridad%20Interno%20Delmor%20SA%206%20oct%202020.docx)   **Gestión de productos no conformes y reclamaciones**   * [**Informe de No Conformidades.doc**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\4.FORMATOS%20PROCEDIMIENTOS%20DOCUMENTADOS\2.%20Informe%20de%20No%20Conformidades.doc) * [**Informe de Reclamación DELMOR.doc**](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Roaming\Microsoft\Word\DOCUMENTOS,%20PROCEDIMIENTOS%20Y%20REGISTROS%20INOCUIDAD\4.FORMATOS%20PROCEDIMIENTOS%20DOCUMENTADOS\1.Informe%20de%20Reclamación%20DELMOR.doc) |

| **DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISTOS Legales y Reglamentarios** |
| --- |
| Para este proceso aplican de manera indirecta la totalidad de los requisitos legales y reglamentarios técnicos y operacionales de la empresa en el ámbito QHSE, en la medida en que su alcance Comprende el Ciclo PHVA de las actividades de Planificación, Operación, Realimentación y Mejora del Sistema de Gestión Integral aplicables a la totalidad de procesos y líneas de productos y servicios de DELMOR.  Adicionalmente le aplican las reglamentaciones aplicables al Portafolio de productos Delmor y a los procesos de desarrollo, registro sanitario, producción y gestión del producto, expedidas por entes reguladores nacionales, tales como IPSA, MINSA, MARENA, MITRAB, ENACAL, ANA, etc. |

| **REQUISITOS DE NORMAS** **QHSE FS+ APLICABLES AL PROCESO** |
| --- |
| [Matriz de Procesos vs Requisitos QHSE FS+, .xlsx](file:///C:\Users\ASISTENTE%20ID\AppData\Roaming\Microsoft\Word\Matriz%20de%20Procesos%20vs%20Requisitos%20QHSE%20FS+,%20.xlsx) |

| **DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE** SGI QHSE FS+, | |
| --- | --- |
| **REQUISITO** | **DESCRIPCIÓN** |
| **4.1 Comprensión de la organización y de su contexto** | Investigación y desarrollo retroalimenta de manera directa a la organización aportando información que contempla los fatores internos y externos que son claves para que la organización cumpla con las expectativas anuales tomando en cuenta todos los requisitos aplicados de los sistemas QHSE FS+.  La comprensión del contexto se ve enriquecida con el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios y con el análisis de los requisitos y la reglamentación aplicable, que se constituye en información de entrada para el desarrollo de los productos y del Portafolio Delmor.  Se realiza una selección de las partes internas y externas que alimentan el proceso para poder determinar su importancia e impacto al proceso exigiendo como requisito el cumplimiento. Estas actividades se realizan en conjunto con los procesos O 03 Logística de abastecimiento, O 01 Gestión de mercadeo y ventas y O 04 Planeación y desarrollo de la producción, con el apoyo adicional de E 02 Planeación y Gestión Integral, en lo relacionado con las componentes HSE y FS del SGI. (Ver la Matriz de Análisis de las Partes Interesadas). |
| **4.2 Compresión de las Necesidades y expectativa de las partes interesadas** |
| **4.4 El SGI y sus procesos** | El Proceso O 02 contribuye en el enfoque de procesos y en la dinámica del SGI a partir de la gestión de creación, implementación, cumplimiento de las disposiciones planificadas y mantenimiento de la caracterización del proceso y la documentación que lo soporta.  Desde el Ciclo PHVA del proceso se garantiza la planificación, operación, realimentación y supervisión SMAE sobre el desempeño del proceso, considerando sus indicadores y el cumplimiento de los objetivos, la Programación Mensual y el Plan de Desarrollo de cada nuevo producto o de un cambio que lo requiera, considerando adicionalmente la gestión de riesgos QHSE FS+ y el control de cambios. |
| **5.1 Liderazgo y compromiso** | El líder y los responsables del Proceso O 02 Investigación y Desarrollo están comprometidos a cumplir los requisitos y disposiciones establecidos desde el sistema QHSE FS+, como instrumento de apoyo para lograr los propósitos estratégicos corporativos, a partir de su aporte en la innovación y la mejora de los productos del portafolio y los procesos asociados. Para este efecto la planificación se enfoca en el alto rendimiento y la efectividad de los procesos de abastecimiento, elaboración y distribución de los productos, fundamentados en el desarrollo y actualización de sus competencias, considerando las tendencias del mercado y nuevas tecnologías en alimentos. |
| **5.2 Política SGI** | El Equipo de Investigación y Desarrollo recibe inducciones periódicas y refuerzos en cuanto a la política integral, los principios que la fundamentan y el enfoque del SGI. La aplicación de la Política SGI se refleja en las acciones que desarrollan el compromiso de Investigación y Desarrollo, controlando los riesgos y vulnerabilidades del proceso cumpliendo de esta manera con los requisitos de QHSE FS+ que se enfoca en la Calidad e Inocuidad de los productos cumpliendo con los requisitos legales, para atender las expectativas y satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios de Industrias Delmor. |
| **5.4 Consulta y participación de los trabajadores 45001:2018** | El Equipo de Investigación y desarrollo considera dentro de la aplicación de la Componente HSE de Seguridad y Salud en el Trabajo SST, la participación en las capacitaciones impartidas por Planeación y Gestión Integral, en las que se les explica a los trabajadores el funcionamiento de las normas y manuales de cumplimiento en Industrias Delmor, como el Código de ética, Reglamento interno de la empresa y utilizando los equipos de protección suministrados para el desarrollo de las funciones. Ver los siguientes documentos: Procedimiento de información consulta y participación; Reglamento Interno de CMHST 2017; Procedimiento y métodos de puestos de trabajo, Licencia de Higiene y Seguridad, Protocolo COVID 2021, Informe del Clima, Encuesta de SST y Charlas de inducción Delmor. |
| **6.1.1** **Generalidades de riesgo y oportunidades** | Se determinan los riesgos y oportunidades del proceso aplicando planes de desarrollo para la mitigación de los riesgos y aprovechamiento de oportunidades de mejora como base de desarrollo INTEGRAL QHSE FS+. |
| **6.1.2 Peligros y Riesgos QHSE FS+** | Se construye y mantiene actualizada la matriz de riesgos del Proceso O 02 investigación y desarrollo para medir las vulnerabilidades del proceso, tomar acciones correctivas, reducir la vulnerabilidad y desempeñar una mejor seguridad en la gestión del proceso. |
| **6.1.3 Requisitos legales y otros Requisitos** | Desde el Proceso O 02 de Investigación y desarrollo se investigan los requisitos legales y reglamentarios aplicables y se cumple con las normas establecidas por la institución. Ver la Matriz de Requisitos Legales, Los PPR y PPRO, al igual que los Manuales, instructivos y documentación sobre el uso de equipo de protección en el área de trabajo. De esta manera cumplir con los requisitos legales aplicados a la Seguridad del trabajador capacitándose y participando en las brigadas de prevención y/o emergencias. |
| **6.1.4 Planificación de acciones** | La Gestión de Riesgos y Oportunidades se agencia desde el proceso O 02 conforme a lo establecido en: **i.** Procedimiento para determinar los AAS y Riesgos SST, Identificación, Evaluación de AAS y Riesgos SST, **ii.** Matriz de Evaluación de Riesgos, Matriz de Riesgos del Contexto y Matriz de riesgos vs Ambiente y Contexto, **iii**. Determinación de Requisitos Legales, Procedimiento y Matriz Inventario de Requisitos Legales y Otros. De otra parte, desde el Desarrollo de cada producto o modificación, se tienen en cuenta los PPR, PPRO y el Plan HACCP en materia de inocuidad. |
| **6.2.1 Objetivos SGI QHSE FS+** | Investigación y desarrollo cumple con los objetivos de QHSE FS+ Realizando las actividades establecidas en la caracterización de proceso respetando las normas y reglamentos de la institución utilizando el equipo de protección Establecido por SST Cumpliendo con BPM, BPP, tomando conciencia de la seguridad de los alimentos capacitándonos para mejorar de manera continua y cumpliendo con los indicadores que son alimentados por las actividades que se elaboran midiéndolos con el SMAE. De esta manera se aporta también en el logro de los propósitos estratégicos asociados a innovación, efectividad y ventaja competitiva. |
| **6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos** | La planeación estratégica tiene como elemento fundamental de apoyo los planes, proyectos y desarrollos de nuevos productos, para la innovación y la ventaja competitiva. Adicionalmente, se planteamos las actividades directamente relacionadas con la mejora en cuanto a los indicadores críticos de desempeño del proceso, en términos de desarrollos exitosos, volúmenes de ventas, fidelización, rendimientos y efectividad en los desarrollos. |
| **6.3 Planificación de los Cambios** | Se realiza un análisis de las mejoras a realizar en productos o validación de materias primas validando costos y calidad de los productos los mismos que son ensayados y validados por las partes interesadas luego de ser aprobado se procede a realizar el registro en Formato de control de cambios y son informados a los demás procesos. |
| **7.4.1 Generalidades** | Desde este proceso se aplican las disposiciones corporativas de la Matriz de Comunicaciones Externas e Internas, que incluye los grupos de interés, el público objetivo, y los medios a emplear. Se incluye la descripción de diferentes elementos de la Gestión de Comunicaciones Internas y Externas. Por otra parte, se consideran y aplican los flujos de información señalados en el Ciclo PHVA descrito en la presente Caracterización del Proceso **O 02**, garantizando que la información sea recibida y comprendida por el personal, considerando las condiciones de confidencialidad, discrecionalidad y protección de los datos personales, y seguridad de la información durante las operaciones asociadas al Desarrollo de Productos  Se mantiene comunicación con todos los procesos que integran la Red de Procesos, vía telefónica, correos electrónicos, WhatsApp, comunicación escrita y verbal en reuniones operativas. Desde este proceso se mantiene comunicación con todas áreas para el manejo de la información de acción y operacional, usando los recursos de radio comunicaciones, electrónicas, vías telefónicas y correos, como las reuniones de planificación tanto formal como informal, con un alto nivel de coordinación y oportuno para la eficiencia en las operaciones. Investigación y desarrollo comunica los cambios y mejoras de insumos, validaciones, procesos y procedimientos a las partes interesadas. |
| **7.4.2 Comunicación interna** | Desde este proceso se aplican las disposiciones corporativas de la Matriz de Comunicaciones Externas e Internas, que incluye los grupos de interés, el público objetivo, y los medios a emplear. Se incluye la descripción de diferentes elementos de la Gestión de Comunicaciones Internas y Externas. Por otra parte, se consideran y aplican los flujos de información señalados en el Ciclo PHVA descrito en la presente Caracterización del Proceso **O 02**, garantizando que la información sea recibida y comprendida por el personal, considerando las condiciones de confidencialidad, discrecionalidad y protección de los datos personales, y seguridad de la información durante las operaciones asociadas al Desarrollo de Productos  Se mantiene comunicación con todos los procesos que integran la Red de Procesos, vía telefónica, correos electrónicos, WhatsApp, comunicación escrita y verbal en reuniones operativas. Desde este proceso se mantiene comunicación con todas áreas para el manejo de la información de acción y operacional, usando los recursos de radio comunicaciones, electrónicas, vías telefónicas y correos, como las reuniones de planificación tanto formal como informal, con un alto nivel de coordinación y oportuno para la eficiencia en las operaciones. Investigación y desarrollo comunica los cambios y mejoras de insumos, validaciones, procesos y procedimientos a las partes interesadas.  En este proceso se cumplen las disposiciones establecidas desde E 02 Planeación y Gestión Integral, y A 03 Gestión TIC, en cuanto a la gestión de información documentada en medios físicos y electrónicos, incluyendo aplicaciones TIC. Investigación y desarrollo documenta la información requerida por el Sistema QHSE FS+ actualiza y comunica los cambios realizados en el proceso al SIG cumpliendo con los registros PPR e Indicadores del proceso.  En la elaboración de las disposiciones ligadas al proceso **O 02** se tienen en cuenta los Reglamentos y circulares basadas en las leyes y directrices para la organización de las actividades propias y de carácter general. Se aplican las disposiciones definidas desde el proceso E 02 para la creación, actualización y control de la información documentada, aplicando los formatos para evaluar las necesidades de actualización o la creación de documentación más completa para el ejercicio de control preciso de las actividades operacionales. Se siguen los pasos para la elaboración, revisión, aprobación, divulgación y control de cambios de la caracterización y demás documentos del proceso, y se utilizan los formatos, medios y archivos en el Sistema para este efecto. |
| **7.4.3 Comunicación Externa** |
| **7.5.1 Generalidades** |
| **7.5.2 Creación y Actualización** | En este proceso se cumplen las disposiciones establecidas desde E 02 Planeación y Gestión Integral, y A 03 Gestión TIC, en cuanto a la gestión de información documentada en medios físicos y electrónicos, incluyendo aplicaciones TIC. Investigación y desarrollo documenta la información requerida por el Sistema QHSE FS+ actualiza y comunica los cambios realizados en el proceso al SIG cumpliendo con los registros PPR e Indicadores del proceso.  En la elaboración de las disposiciones ligadas al proceso **O 02** se tienen en cuenta los Reglamentos y circulares basadas en las leyes y directrices para la organización de las actividades propias y de carácter general. Se aplican las disposiciones definidas desde el proceso E 02 para la creación, actualización y control de la información documentada, aplicando los formatos para evaluar las necesidades de actualización o la creación de documentación más completa para el ejercicio de control preciso de las actividades operacionales. Se siguen los pasos para la elaboración, revisión, aprobación, divulgación y control de cambios de la caracterización y demás documentos del proceso, y se utilizan los formatos, medios y archivos en el Sistema para este efecto.  Desde este proceso se aplican las siguientes disposiciones para aportar en el control operacional que asegura que el proceso **O 02** se opere y gestione bajo condiciones controladas:   1. Se planifican y ejecutan las disposiciones y los criterios para la operación del proceso, conforme a lo establecido en el desarrollo del flujo PHVA y en las actividades descritas en la caracterización del proceso **O 02.** 2. Se implementan medidas de evaluación y calificación de las competencias del personal de Investigación y Desarrollo. 3. Se realiza un seguimiento y monitoreo sobre el cumplimiento de las funciones por parte del personal de Investigación y Desarrollo y del personal que contribuye en la Gestión QHSE FS+. 4. Se aplican las buenas prácticas y los controles establecidos en los procedimientos, PPR y disposiciones de O 02, y se mantiene la información documentada que demuestra la planificación y la operación bajo control.   Con el apoyo de los procesos E 02, O 03 y A 01, se participa en el control sobre las actividades tercerizadas y subcontratadas, que hacen parte del proceso O 02. Se establece un plan de control que nace de las actividades del programa mensual donde se establece toda la información de modificaciones cambios y registros para tener un control del proceso. |
| **7.5.3 Control de la Información Documentada** |
| **8.1 Planificación y Control operacional** |
| **8.2 PPR** | Desde la operación de este proceso, y en cada nuevo desarrollo, se vela por el cumplimiento de los requisitos establecidos de sistema HACCP, BPM, BPP, SSOP y SST también se toman en cuenta los procesos para el cumplimiento de la gestión ambiental. |
| **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.** | Como se indica en el Ciclo PHVA de la presente caracterización, desde el Equipo de Investigación y Desarrollo se lidera la Planificación para cada cambio o nuevo desarrollo (Ver el Programa de desarrollo que es alimenta de las solicitudes de desarrollo y/o validaciones de materia prima), se determinan y revisan los datos de entrada, y se desarrolla el Ciclo de Diseño y Desarrollo de Cada Producto o Cambio, con lo que se generan los Datos de Salida, posteriormente a las Verificaciones, Revisiones y Validaciones que se puedan requerir, y se realizan ensayos y degustaciones para establecer mejoras y cambios en los productos cumpliendo con los requisitos legales y normas aplicadas al proceso remitiendo los cambios realizados a las partes involucradas. |
| **8.4 Preparación y respuesta ante emergencia** | El proceso de investigación y desarrollo participa en las capacitaciones impartidas por SST en los simulacros y actividades relacionadas a la prevención y aseguramiento ante emergencias, al igual que en la identificación de riesgos en condiciones anormales, escenarios de emergencia, y en la formulación de directrices para el desarrollo de acciones particulares y específicas según sea necesario para nuevos desarrollos, bajo el enfoque de preparación y respuesta ante emergencias. |
| **8.5 Control de Peligros** | DEMOR, Establece, Implementa y Mantiene un Plan de Control de Peligros (PLAN HACCP). Este plan de control de peligros se mantiene como información documentada e incluye:   1. La información acerca de los productos del portafolio y todas las Materias primas, ingredientes y materiales utilizados en el proceso de los embutidos. 2. La información correspondiente al análisis y determinación de los peligros que necesitan ser controlados así mismo a la información correspondiente a la identificación de los peligros de inocuidad para cada tipo de productos, y la determinación de los niveles aceptables vs información, etapas previas y posteriores. 3. La información que soporta la evaluación de los peligros para determinar si su prevención o reducción a niveles aceptables es esencial.   El proceso O 02 participa también aplicando las disposiciones de este Plan que le competan, y trabajando la interacción con los contratistas y proveedores durante el desarrollo. Por otra parte, en casos especiales, el Proceso O 02 define directrices para la gestión de inocuidad que pueden aplicar a desarrollos, ensayos y a las actividades específicas de abastecimiento, producción y distribución, para las referencias de productos que así lo requieran.  Desde el Proceso O 02 se participa activamente en la actualización de los procesos operacionales restantes y en la realización de mejoras para obtener mejores resultados. |
| **8.6 Actualización PPR PPRO y APPCC** | DEMOR, Establece, Implementa y Mantiene un Plan de Control de Peligros (PLAN HACCP). Este plan de control de peligros se mantiene como información documentada e incluye:   1. La información acerca de los productos del portafolio y todas las Materias primas, ingredientes y materiales utilizados en el proceso de los embutidos. 2. La información correspondiente al análisis y determinación de los peligros que necesitan ser controlados así mismo a la información correspondiente a la identificación de los peligros de inocuidad para cada tipo de productos, y la determinación de los niveles aceptables vs información, etapas previas y posteriores. 3. La información que soporta la evaluación de los peligros para determinar si su prevención o reducción a niveles aceptables es esencial.   El proceso O 02 participa también aplicando las disposiciones de este Plan que le competan, y trabajando la interacción con los contratistas y proveedores durante el desarrollo. Por otra parte, en casos especiales, el Proceso O 02 define directrices para la gestión de inocuidad que pueden aplicar a desarrollos, ensayos y a las actividades específicas de abastecimiento, producción y distribución, para las referencias de productos que así lo requieran.  Desde el Proceso O 02 se participa activamente en la actualización de los procesos operacionales restantes y en la realización de mejoras para obtener mejores resultados.  Todas las actividades son controladas con su plan de desarrollo de producto donde se registra la información aplicada y actualizaciones y mejora a los productos validando el cumplimiento con los indicadores establecido en SMAE y QHSE FS+. Por otra parte, desde O 02 se definen requisitos y necesidades de medición, y se aporta en la orientación de criterios asociados a las prioridades en materia de gestión de confirmación metrológica, centrados en las variables críticas de producto y procesos. |
| **8.7 Control de seguimiento y Medición** |
| **9.1.1 Generalidades** | Investigación y desarrollo tiene la tarea de mejorar validar y aprobar materias primas y productos para la satisfacción de los clientes en este punto presentando de manera general Se aplica SMAE en las actividades para evaluar los resultados obtenidos ya que se tiene que analizar que se necesita, dar seguimiento y control, cuando se debe de elaborar como se debe elaborar. |
| **9.1.2Seguimiento, medición, análisis y mejora** | Este proceso participa desde la gestión de SMAE (Seguimiento, medición, análisis y evaluación), en el ámbito específico de O 02 mediante el seguimiento al desempeño general de O 02 con respecto a sus objetivos y metas, para tomar las medidas que correspondan para la mejora continua y a los propósitos fundamentales de la innovación y el desarrollo. Esto incluye el seguimiento detallado al comportamiento y desempeño de los productos diseñados, considerando ensayos y realizando paneles de degustación para analizar los resultados y validar la información, al igual que la gestión y el control sobre cambios y mejoras de productos, procesos, rendimientos de materiales, empaque, embalaje y orientación e información a los clientes y usuarios. |
| **9.3 Revisión por la Dirección** | La función y el proceso de Investigación y Desarrollo de Productos y Procesos desempeña un rol fundamental en la dinámica estratégica de la organización. Por esta razón O 02 aporta en la revisión por la dirección a partir de la información de su SMAE y análisis del desempeño de los productos y las líneas que conforman el portafolio de productos. Esto incluye la efectividad en cuanto a las medidas para reducir la vulnerabilidad QHSE FS+ asociadas a cada nuevo desarrollo. |
| **10.1 No conformidades y acciones correctivas** | DELMOR Establece y Aplica el Procedimiento de “**Gestión de Producto No Conforme y Reclamaciones**, en el que se establecen los procedimientos a seguir para: **1.** La identificación, control, y tratamiento de productos no conformes o afectados por incumplimiento de los límites críticos de los PCC o por pérdida de control de los procesos, **2.** La Manipulación de los productos potencialmente no inocuos, incluyendo la disposición de los productos no conformes y la evaluación para la liberación, **3**. Tomar medidas para controlarlo y corregirlo,  **4**.Determinar las causas de las no conformidades QHSE FS+, **5.** Introducir cambios en el SGI, si fuera necesario.  A nivel transversal de la organización se aplica el Procedimiento de **“Gestión de Acciones Correctivas**” donde se describen las acciones apropiadas para identificar y eliminar la causa de las no conformidades detectadas, para prevenir que vuelvan a ocurrir, y para tener nuevamente bajo control el proceso o el sistema después de encontrar la no conformidad. Se mantienen registros de las acciones correctivas de la naturaleza de las no conformidades y los resultados de cada una de las acciones correctivas.  El proceso **O 02** participa en esta dinámica mediante la aplicación de la Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora ligadas al ámbito de cada desarrollo y su comportamiento en el mercado. |
| **10.2 Mejora Continua** | Investigación y desarrollo determina oportunidades alimentadas por la información que suministra el proceso de Gestión de mercadeo y ventas estas son determinadas para mejorar los productos, responder a las expectativas de las partes y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Por otra parte, con el panel de degustaciones establecido, los sondeos y retroalimentación de vendedores e impulsadoras, se genera información de entrada para formular acciones de mejora o proyectos específicos orientados a la innovación de los procesos y el fortalecimiento de la ventaja competitiva. |
| **10.3 Actualización del SGI.** | Desde el proceso O 02 se contribuye en la actualización del SGI a partir de la actualización del mismo proceso, y la determinación de las brechas que se identifican desde el SMAE sobre el desempeño de cada línea de producto, para determinar los cambios puntuales necesarios registrando los cambios, mejoras, proyectos corporativos y requerimientos específicos para actualizar el SGI. |
|  |  |

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA** | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
| 01 | Octubre 2018 | Primera Revisión |
| 02 | Octubre 2020 | * Se cambio formato de caracterizaciones de proceso del SGI, se utilizará formato en Excel donde contempla todos los requisitos de las normas. |
| 03 | Enero 2023 | * Se revisó la estructura PHVA del proceso y se adicionó el detalle de la descripción del cumplimiento de los requisitos del SGI en sus componentes QHSE FS+ |

|  |
| --- |
| **VERIFICAR** |