



MANUAL DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS

FECHA: 01-11-2018
M-SG-004
REV.5



MANUAL DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS

El presente Manual de Gestión expone la estructura del Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos de la organización, es un documento público, establece como la organización ha dado cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 22000-2005.

Este Manual de Gestión de la Inocuidad menciona con claridad como Venezolana de Frutas, C.A., (VENFRUCA) hace para garantizar la inocuidad de los productos finales permitiendo posicionarla como una empresa con altos estándares en la producción y comercialización de sus productos.

Dirección: Dirección: Carrera 2, Esquina Calle 7, Galpón N° 59-A, Zona Industrial III, Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela. **Página Web:** <http://alkes-corp.com/>; <http://www.venfruta.com>

HISTÓRICO DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN	REV	PR	DP	FO	CAMBIO O MODIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
20-08-2015	Manual de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2005	00	X	X	X	Creación del Manual	N/A
15-09-2016	Manual de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2005	01	X	X	X	Revisión y actualización del manual	N/A
17-10-2016	Manual de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2005	02	X	X	X	Revisión y actualización del manual	N/A
22-11-2016	Manual de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2005	03	X	X	X	Revisión y actualización del manual	N/A
04/04/2018	Manual de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2005	04	X	X	X	Revisión y actualización del manual	N/A
01/11/2018	Manual de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2005	05	x	x	x	Revisión y actualización del manual	N/A
Actualizado Por: Estefania Rivero Cargo: Especialista de sistema de gestión de la inocuidad Fecha: 01/11/2018 Firma:					Revisado y Aprobado Por: Osmary Marquez Cargo: Coord. De Sistema de gestión de la inocuidad Fecha: 01/11/2018 Firma:		
Leyenda:		Rev: Número de Revisiones	PR: Normas y Procedimientos		DP: Descripción de Procesos	FO: Formato	
						F-SG-014 REV.1-2015	

Tabla de Contenido

SECCIÓN 1: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA.....	5
INTRODUCCIÓN	5
RESEÑA HISTÓRICA	7
MISIÓN	9
VISIÓN.....	9
POLITICA INTEGRADA DE GESTIÓN	10
OBJETIVOS DE LA CALIDAD	11
COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN LA ORGANIZACIÓN.....	12
ALCANCE DEL SISTEMA	12
SECCIÓN 2: RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL SISTEMA DE GESTION DE INOCUIDAD	13
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (ORGANIGRAMA DE CORPORATIVO)	14
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (ORGANIGRAMA DE VENFRUCA)	15
NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE POR LA DIRECCIÓN	22
NOMBRAMIENTO DEL LIDER DE INOCUIDAD.....	23
CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE INOCUIDAD	24
SECCIÓN 3: ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD DE ALIMENTOS Y REFERENCIAS DE LOS PROCEDIMIENTOS EN BASE A LA NORMA ISO 22000:2005	27
MAPA GENERAL DE PROCESO	28
CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE SOPORTE	29

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS ESTRATEGICOS	¡Error! Marcador no definido.
CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS	29
MATRIZ DE RESPUESTA A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 22000-2005 APLICABLES A LOS PROCESOS	43
SECCIÓN 4: SOPORTE DE LA INFORMACIÓN	81
DEFINICIONES.....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84

SECCIÓN 1: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

INTRODUCCIÓN

El presente manual hace constar que Venezolana de Frutas, C.A., desarrolló, implementó y formalizó el Sistema de Gestión de la Inocuidad de los alimentos a través de la Norma ISO 22000 en su versión vigente del 2005, con el fin de:

- Garantizar la Inocuidad de los productos elaborados en la línea de procesamiento de frutas bajo proceso de evaporación.
- Asegurar y satisfacer integralmente los requerimientos y expectativas de nuestros clientes y consumidores.
- Documentar las mejores prácticas de negocio de la empresa.
- Mejorar continuamente nuestros procesos, los cuales se reflejan en la calidad de nuestros productos y servicios.

El manual está dividido en cinco secciones que están directamente relacionadas con los requisitos de la Norma ISO 22000-2005:

Sección 1; Información Introductoria: se refiere a la información general a cerca de la Organización, indica datos de interés en cuanto a líneas de negocios, de servicios y productos, además evidencia documentos del sistema de gestión para la inocuidad de los alimentos, tales como: Política integrada de gestión, objetivos de calidad, comunicación interna y externa, lo cual se utiliza internamente para brindar evidencia a las partes interesadas sobre los controles que están implementados para asegurar las operaciones, la calidad del producto que ofrece Venfruca a las empresas de la organización y a los clientes externos. Finalmente, esta sección contempla cual es el alcance del sistema que declara la

empresa para la aplicación de los requisitos de la norma ISO 22000:2005.

Sección 2; Responsabilidades y Autoridades de la Organización y del Sistema de Gestión de Inocuidad: Contempla la Estructura organizacional del Corporativo y de Venfruca. El mismo también incluye los nombramientos de responsabilidades por la Dirección, del Líder de Inocuidad, del Líder y de la conformación del equipo HACCP.

Sección 3; Descripción del producto: Contiene una breve explicación sobre el proceso central de realización de los concentrados, descripción de los procesos, flujograma de la línea de producción y sus respectivas fichas técnicas. Adicionalmente incluye la documentación y los prerrequisitos operativos, así como el Plan HACCP.

Sección 4; Elementos del sistema de gestión de inocuidad de alimentos y referencias de los procedimientos en base a la Norma ISO 22000:2005. En esta sección se describe cada uno de los procesos del sistema de gestión aplicado y sus respectivas interacciones, en donde se evidencia las caracterizaciones de proceso y la matriz de respuesta a los requisitos de la norma ISO 22000:2005.

Sección 5; Soporte de la información: en este se contempla las Definiciones y Referencias Bibliográficas para la implementación del Sistema de Gestión para la Inocuidad de los Alimentos.

RESEÑA HISTÓRICA

Venezolana de Frutas, C.A., (Venfruca), ubicada en Barquisimeto, Edo. Lara, inicia sus operaciones en el año 1987 y es una empresa dedicada principalmente al procesamiento de Naranja para la producción de concentrado industrial. Venfruca, se dedica a producir, comercializar, suministrar pulpas, concentrados de frutas y derivados para la industria de alimentos, así como jugos y néctares de altos estándares de calidad e inocuidad, para la satisfacción de sus clientes.

En el año 2008, el Grupo BTP (actualmente Alkes Corp) adquiere el 50% de las acciones de Venfruca y para el Año 2010 alcanzan el 75% de las acciones y el control total de todas las operaciones, por ende pasa a ser parte de la corporación, la cual gestiona todos los procesos de soporte y dirección estratégica en Valencia, Edo. Carabobo, donde se encuentran las oficinas administrativas de la Corporación Alkes, dejando todos los procesos operativos en la ubicación de la planta, en Barquisimeto Edo. Lara.

Actualmente, Venfruca abastece un alto porcentaje del Mercado Nacional de concentrado de naranja para la industria pasteurizadora, ya que contamos con las siguientes líneas de producción:

1. Línea de procesamiento de Concentrado de frutas (naranja, piña y parchita).
2. Línea de procesamiento de Pulpa de frutas (piña, parchita, guayaba, mango, durazno, guanábana, fresa, mora y tamarindo).
3. Líneas de Envasado, principales productos Nativo y Shake It en sus presentaciones de botella y lata.
4. Servicio de coopaking.

Alkes Corp, es una organización joven y dinámica con un excelente capital humano compuesto por profesionales formados, conocedores del mercado y comprometidos a tener éxito ofreciendo servicio, productos y atención de altísima calidad, hoy en día contamos con más de 350 trabajadores directos en las distintas Unidades de Negocios.

“Nuestra Organización se caracteriza por agregar valor a todo lo que emprende, siendo un negocio de capital nacional, pionero en cuanto a procesos, rentabilidad y calidad de su gente”.

VISIÓN:

Venezolana de frutas, quiere ser reconocida como una empresa líder en el procesamiento de frutas y vegetales de calidad.

MISIÓN:

Somos una empresa dedicada al procesamiento y comercialización de frutas, vegetales y otros derivados de calidad, en el mercado nacional e internacional.

A través de:

- Desarrollo del talento humano.
- Desarrollo de nuestros proveedores agrícolas.
- Sistema de gestión de calidad consolidado.
- Siendo socialmente responsable.
- La eficiencia y efectividad en los procesos productivos.
- Innovación de los procesos.
- Prestación de servicios.

POLITICA INTEGRADA DE GESTIÓN



POLITICA INTEGRADA DE GESTIÓN

En Alkes Corp, S.A. contamos con empresas dedicadas a distintas actividades como son: Procesamiento de frutas para uso industrial, Elaboración de bebidas alcohólicas a base de caña, comercialización y venta de productos a base de frutas, comercialización y venta de productos y servicios para el consumo y uso humano.

Es por ello que nos comprometemos a cumplir con los requisitos de inocuidad, calidad y estándares de seguridad en cumplimiento y concordancia con las normativas legales y reglamentarias vigentes, nacionales e internacionales y los requisitos acordados mutuamente con nuestros clientes, garantizando su satisfacción y una gestión segura como actores dentro de la cadena logística. Además de mejorar continuamente la eficacia del sistema integrado de gestión.

Alkes Corp, S.A. conoce la importancia de la seguridad en sus operaciones, la protección del medio ambiente, prevención de actividades ilícitas y la preservación de la salud de sus colaboradores.

Para ello, contamos con un equipo humano responsable y calificado que se capacita continuamente, orientados a asegurar la calidad de nuestros productos y el servicio al cliente.

Pablo Rangel

Gerente General
Abril, 2017



La Política, es apropiada al propósito de Venezolana de Fruta, C.A., y da cumplimiento a lo establecido con la norma ISO 22000:2005, esta es comunicada a todos los colaboradores, está incluida en el proceso de orientación de los nuevos ingresos y en la capacitación sobre el Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos. Además, Está a la vista en lugares destacados como la recepción, computadoras, carteleras, entre otros.

Adicional a ello, la Gerencia Estratégica examina la Política Integrada de Gestión al menos una vez al año a través de la medición de su entendimiento, por medio del cumplimiento de los objetivos estratégicos, tomando acciones de refuerzo cuando aplica.

OBJETIVOS INHERENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD

La dirección estratégica en conjunto con los líderes de las áreas definen y establecen los objetivos de la organización para cada inicio del periodo fiscal, según la política integrada de gestión y el plan estratégico para el año en cuestión, los mismo son revisados continuamente, con el fin de ver los avances para el cumplimiento de estos y si es necesario realizar algún cambio.

Dichos objetivos son documentados en el formulario F-GE-003 Revisión de Objetivos Estratégicos FY 18-19.

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN LA ORGANIZACIÓN


Para dar a conocer la eficacia del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos, se utilizan diversos canales para garantizar una comunicación eficiente y eficaz con las partes interesadas, ya sean internos o externos de la Organización, algunos de estos medios pueden ser: reuniones de revisión por la dirección, reuniones de indicadores, reuniones operativas, reuniones con clientes, video llamadas, llamadas telefónicas, grupos de WhatsApp, correos electrónicos, carteleras, ayudas visuales, charlas, instructivos de trabajo, asignación de equipos celulares, folletos, entre otros medios de comunicación que la organización considere conveniente.

ALCANCE DEL SISTEMA

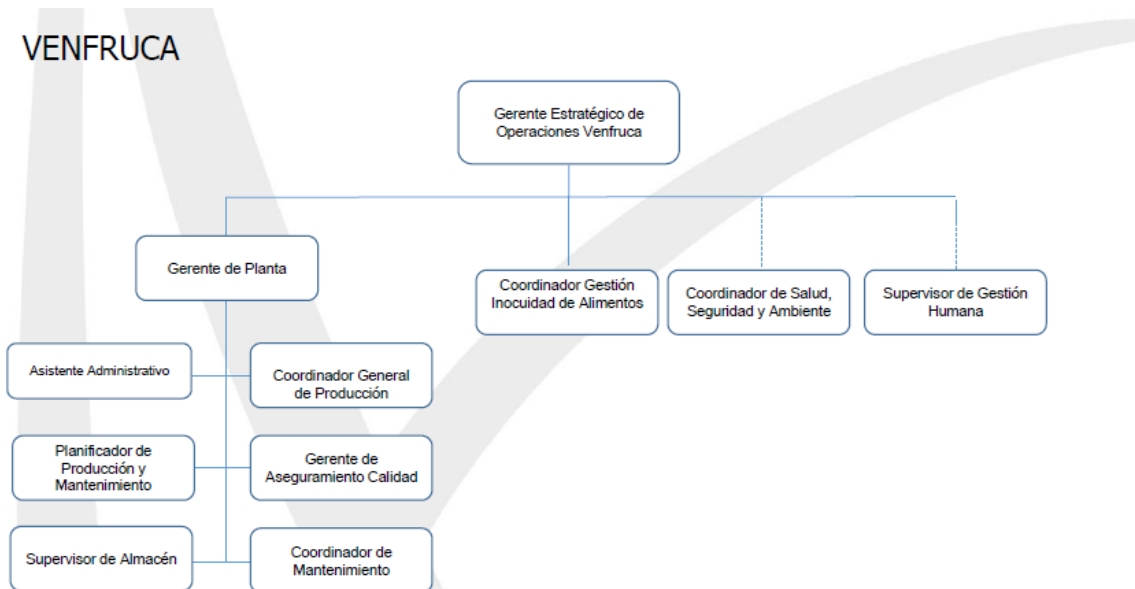
La empresa Venezolana de frutas forma parte de la cadena alimentaria mediante la producción, proceso, distribución, almacenaje y manejo previsto en la fabricación de bebidas; para asegurar que los productos fabricados por la organización no causen efectos adversos en la salud de las personas, demostrar cumplimiento con requerimientos legales, regulatorios y reglamentarios así como aumentar la satisfacción de los clientes se implementa el Sistema de Gestión para la inocuidad de alimentos que declara como alcance el: **“Procesamiento de Frutas para uso Industrial (Concentrados y Pulpas Congelados).”**

Dicho sistema está estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones establecidas en la Norma ISO 22000-2005.

SECCIÓN 2: RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD

 VENFRUCA VENEZOLANA DE FRUTAS C.A. <small>J-08522510-2</small>	MANUAL DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS	FECHA: 04-04-2018 M-SG-004 REV.4-2018
---	---	---

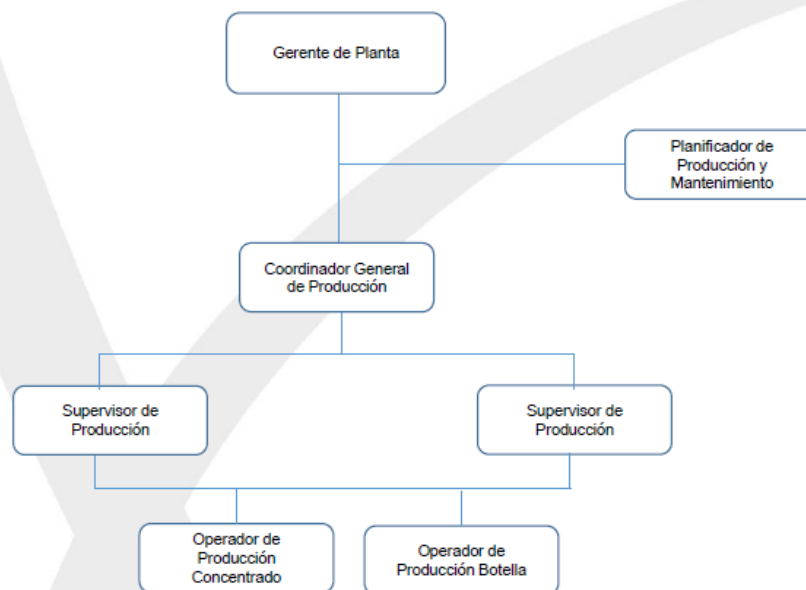
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Elaborado:	Aprobado:	Fecha:
Alba Fernández Gestión Humana	Pablo Rangel Gerencia General	Marzo 2018

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

VENFRUCA

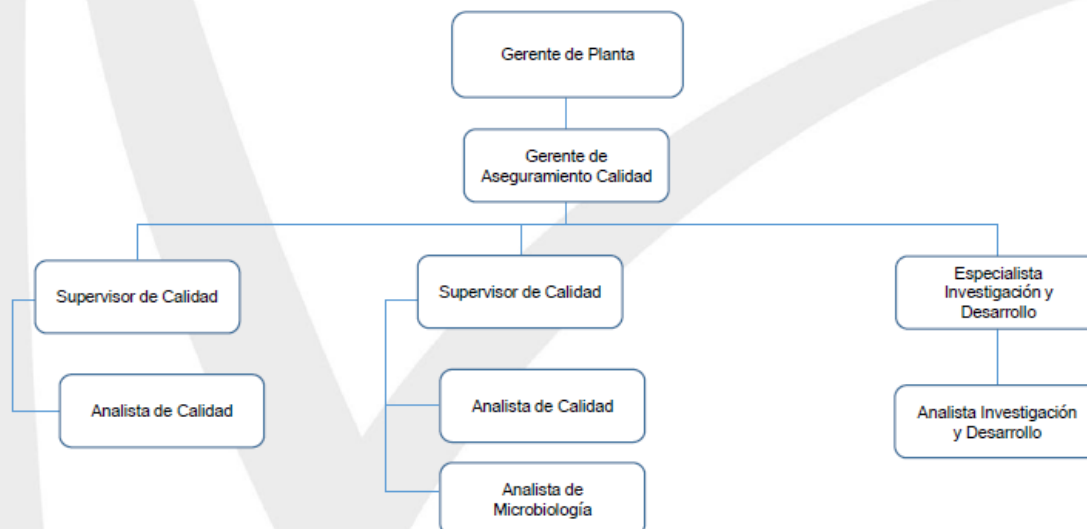


Elaborado:	Aprobado:	Fecha:
Alba Fernández Gestión Humana	Pablo Rangel Gerencia General	Marzo 2018

ALKES CORP S.A.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

VENFRUCA

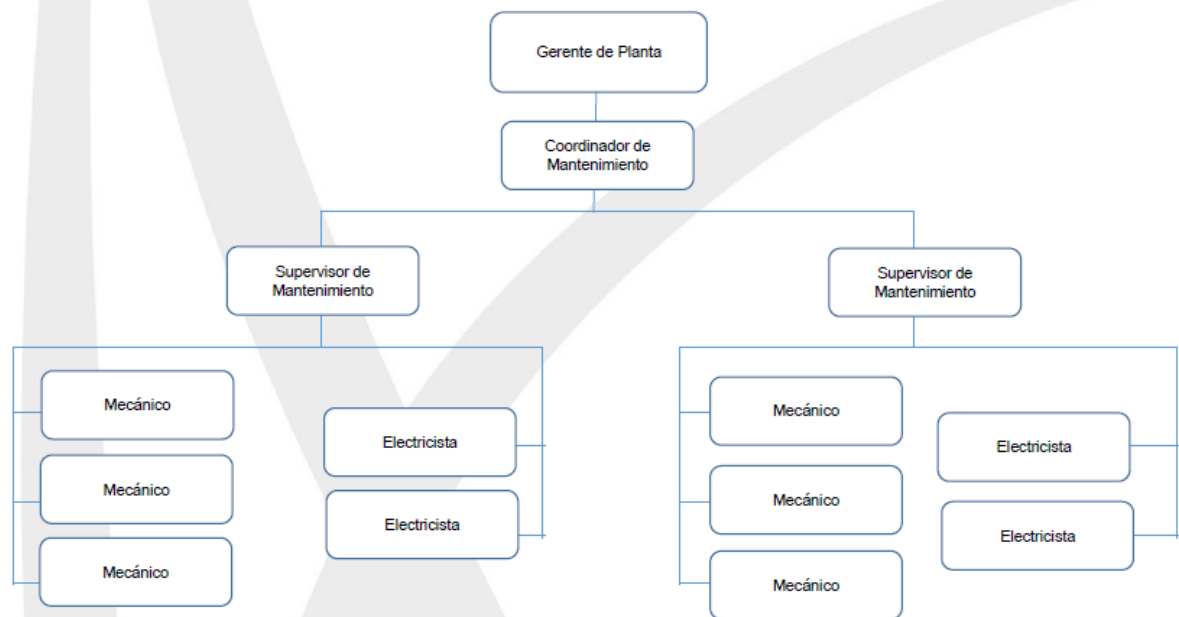


Elaborado:	Aprobado:	Fecha:
Alba Fernández Gestión Humana	Pablo Rangel Gerencia General	Marzo 2018

ALKES CORP S.A.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

VENFRUCA

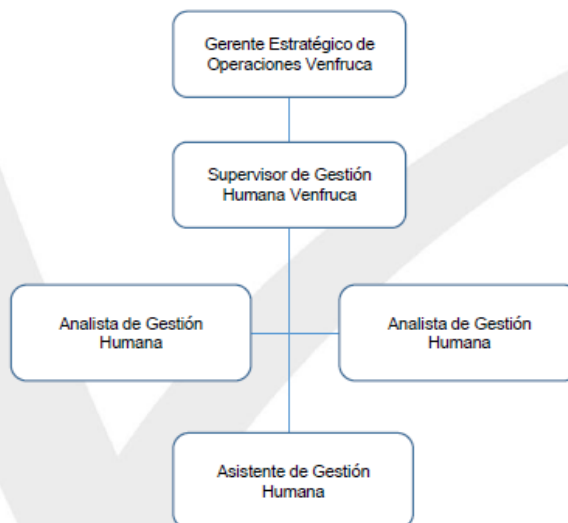


Elaborado:	Aprobado:	Fecha:
Alba Fernández Gestión Humana	Pablo Rangel Gerencia General	Marzo 2018

ALKES CORP S.A.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

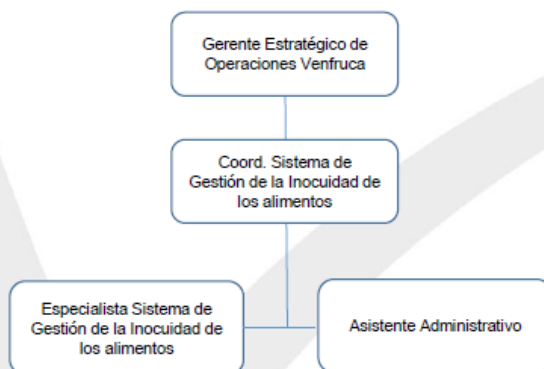
VENFRUCA



Elaborado:	Aprobado:	Fecha:
Alba Fernández Gestión Humana	Pablo Rangel Gerencia General	Marzo 2018

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

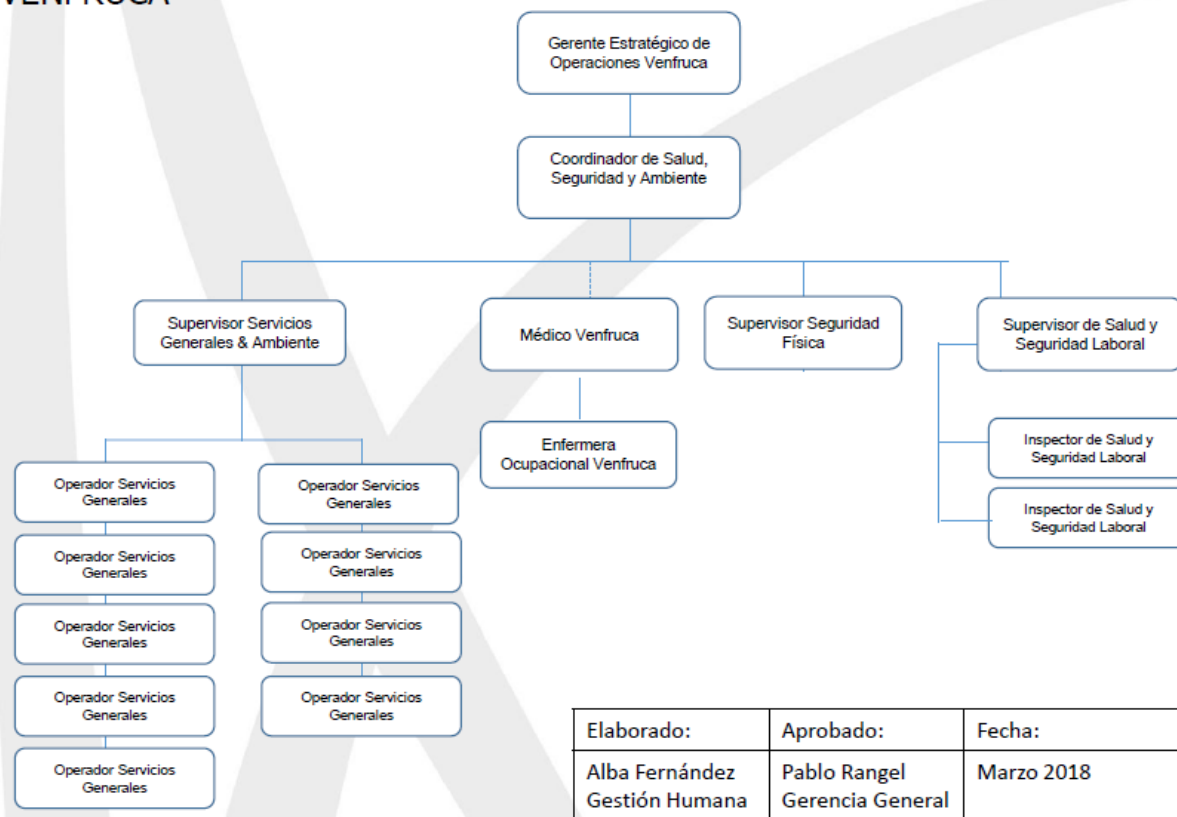
VENFRUCA



Elaborado:	Aprobado:	Fecha:
Alba Fernández Gestión Humana	Pablo Rangel Gerencia General	Marzo 2018

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

VENFRUCA

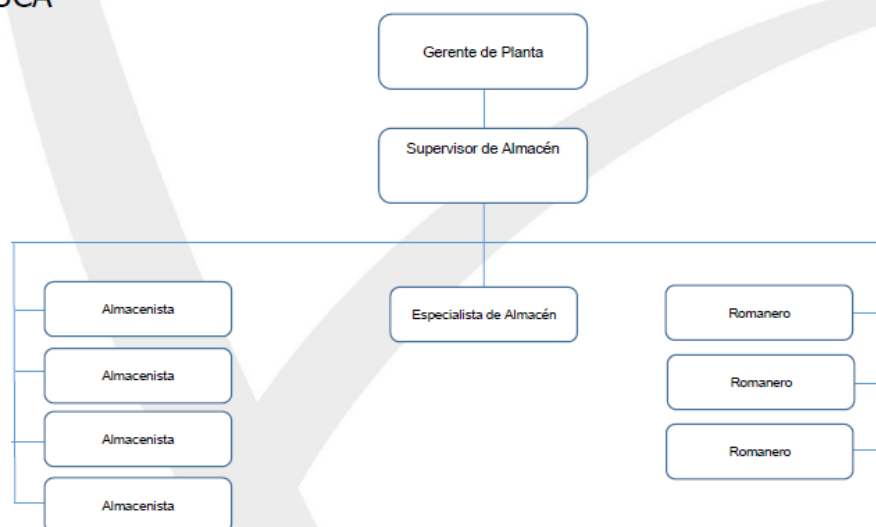


Elaborado:	Aprobado:	Fecha:
Alba Fernández Gestión Humana	Pablo Rangel Gerencia General	Marzo 2018

ALKES CORP S.A.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

VENFRUCA



Elaborado:	Aprobado:	Fecha:
Alba Fernández Gestión Humana	Pablo Rangel Gerencia General	Marzo 2018

ALKES CORP S.A.

NOMBRAMIENTO DEL LIDER DE INOCUIDAD

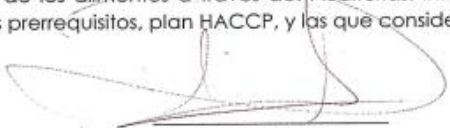


Barquisimeto, 04/10/2017

NOMBRAMIENTO COMO LIDER DE INOCUIDAD

Se informa a todo el personal que Venezolana de Frutas, C.A. en búsqueda de mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos según la norma ISO 22000:2005 ha nombrado como líder del equipo de inocuidad a Osmar Marquez Coordinador de Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos, quien tiene la responsabilidad y autoridad:

- Dirigir el equipo de Inocuidad y organizar su trabajo.
- Asegurar la formación y educación pertinente de los miembros del equipo de inocuidad de los alimentos y de aquellos que considere conveniente según las necesidades y objetivos planteados.
- Asegurar que se establece, implementa, mantiene y actualiza el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.
- Informar a la alta dirección de la organización sobre la eficacia y adecuación del sistema de gestión de inocuidad de alimentos.
- Planificar, ejecutar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos a través de: Auditorías internas, proveedores, programas prerequisites, plan HACCP, y las que considere necesarias.




Daniel Castillo
Gerente de unidad de negocio
VENFRUCA



Osmar Marquez
Coordinador de SGIA

CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE INOCUIDAD (1 DE 3)

		Equipo de Inocuidad				CÓDIGO		F-SG-026
						REVISIÓN		4
						FECHA		14/11/2018
LINEA:		Concentrado y Pulpas de frutas.				FECHA:		14/11/2018
LIDER DE INOCUIDAD								
Nombre	Rol	Responsabilidades	Competencias	Posee conocimiento en temas de inocuidad?	Telefono	Email	Firma	
Osmar Marquez	Coordinador de sistema de gestión de la inocuidad	<ul style="list-style-type: none">- Dirigir el equipo de la inocuidad de los alimentos y organizar su trabajo.- Asegurar la formación y educación pertinente de los miembros del equipo de la inocuidad de los alimentos .- Asegurar que se establece, implementa, mantiene y actualiza el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.- Informar a la alta dirección de la organización sobre la eficacia y adecuación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.	Competencias Corporativas: Adaptabilidad y Flexibilidad: 5 Liderazgo y trabajo en equipo: 5 Orientación al logro: 5 Orientación costo beneficio: 5 Autodesarrollo y desarrollo de otros: 5 Competencias Funcionales: Pensamiento analítico: 5 Trabajo bajo presión: 5 Manejo de equipos : 2	Si	04145666264	omarquez@venfruca.com		
INTEGRANTES								
Nombre	Rol	Responsabilidades	Competencias	Posee conocimiento en temas de inocuidad?	Telefono	Email	Firma	
Tony Laguna	Coordinador de producción	<ul style="list-style-type: none">- Garantizar los metodos de producción.- Ejecutar la verificación de los PCC.- Garantizar que se ejecuten o se cumplan los procedimientos que soportan los programas Prerrequisitos: Idoneidad de los equipos, limpieza y mantenimiento, Medidas de la prev ención de la contaminación cruzada y Reproceso.	Competencias Corporativas: Adaptabilidad y Flexibilidad: 5 Liderazgo y trabajo en equipo: 5 Orientación al logro: 5 Orientación costo beneficio: 5 Autodesarrollo y desarrollo de otros: 5 Competencias Funcionales: Pensamiento analítico: 5 Trabajo bajo presión: 5 Manejo de equipos: 5	Si	04244375970	tlaguna@venfruca.com		
Maria Diaz	Gerente de Aseg. De la Calidad	<ul style="list-style-type: none">- Garantizar que se ejecuten o se cumplan los procedimientos que soportan los programas Prerrequisitos: Servicios - aire, agua y energía, Idoneidad de los equipos, limpieza y mantenimiento, Gestión de los materiales comprados, Medidas de la prevención de la contaminación cruzada, Limpieza y sanitización, Higiene personal e instalaciones de los empleados, Reproceso e Información del producto.- Verificación en línea de los PCC.- Suministra las muestras para validación de los	Competencias Corporativas: Adaptabilidad y Flexibilidad: 5 Liderazgo y trabajo en equipo: 5 Orientación al logro: 5 Orientación costo beneficio: 5 Autodesarrollo y desarrollo de otros: 5 Competencias Funcionales: Pensamiento analítico: 5 Trabajo bajo presión: 5 Manejo de equipos: 2	Si	04244377602	bdiaz@venfruca.com		
Danny Palmera	Coordinador de Seguridad Laboral, Seguridad Física.	<ul style="list-style-type: none">- Garantizar en conjunto con Sistema de Gestión la implementación y seguimiento del procedimiento de Defensa de los alimentos y respuesta a emergencia.- Garantizar que se ejecuten o se cumplan los procedimientos que soportan los programas Prerrequisitos: Servicio de Aire Agua y energía.	Competencias Corporativas: Adaptabilidad y Flexibilidad: 5 Liderazgo y trabajo en equipo: 5 Orientación al logro: 5 Orientación costo beneficio: 5 Autodesarrollo y desarrollo de otros: 5 Competencias Funcionales: Pensamiento analítico: 5 Trabajo bajo presión: 5 Manejo de equipos: 2	Si	04244124855	dpalmera@venfruca.com		

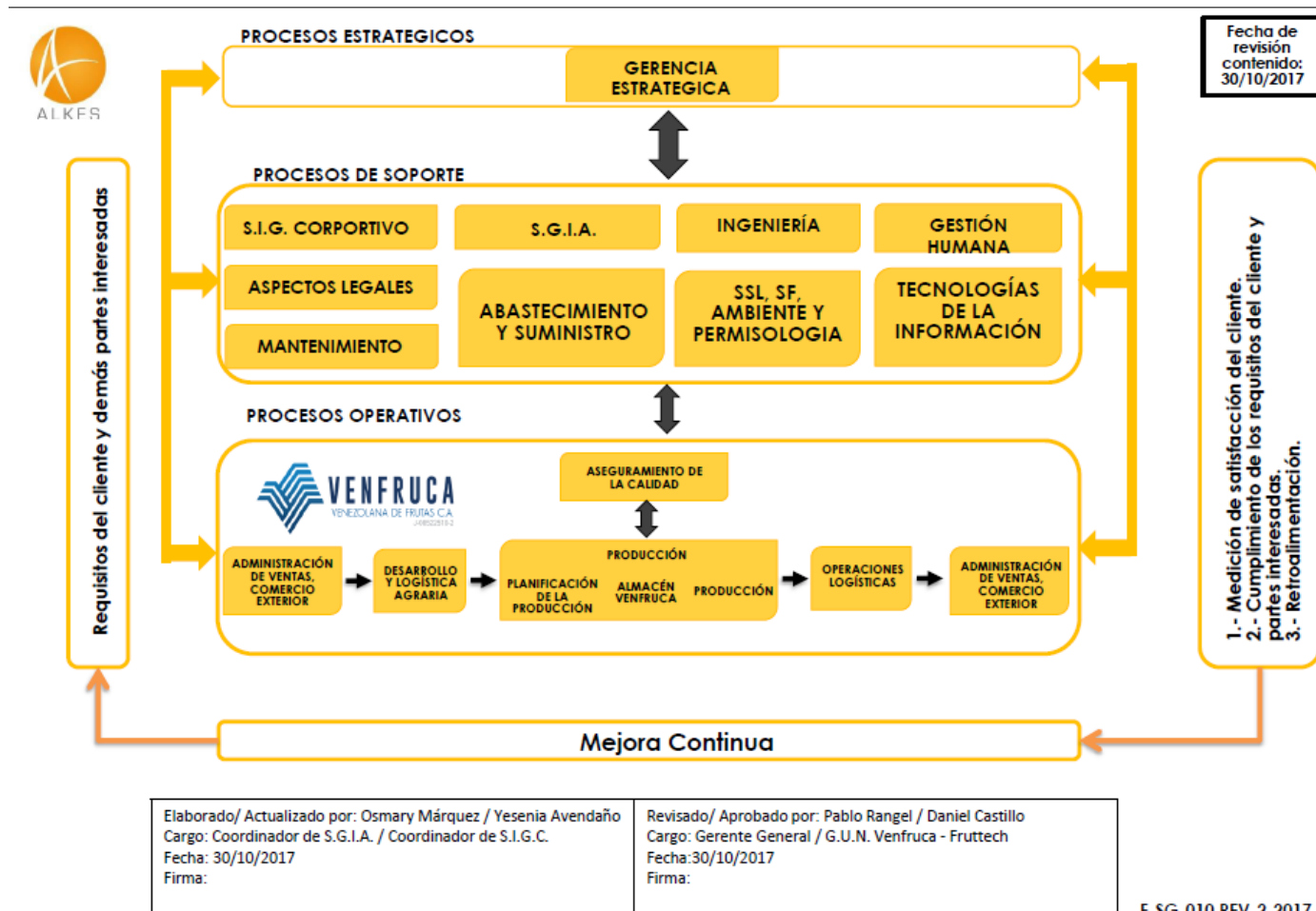
CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE INOCUIDAD (2 DE 3)

Brisleidi Baldayo	Supervisor de Ambiente	<p>- Garantizar que se ejecuten o se cumplan los procedimientos que soportan los programas</p> <p>Prerrequisitos: Limpieza y Sanitización, Control de Plagas, Higiene del personal e instalaciones de los empleados, Eliminación de desechos, Idoneidad de los equipos, Limpieza y Mantenimiento, Servicio de Aire, agua y Energía.</p> <p>- Garantizar en conjunto con Sistema de Gestión la implementación y seguimiento del procedimiento y respuesta a emergencia.</p>	<p>Competencias Corporativas: Adaptabilidad y Flexibilidad: 5 Liderazgo y trabajo en equipo: 5 Orientación al logro: 5 Orientación costo beneficio: 5 Autodesarrollo y desarrollo de otros: 5</p> <p>Competencias Funcionales: Pensamiento analítico: 5 Trabajo bajo presión: 5 Manejo de equipos: 1</p>	SI	04143559020	bhbaldayo@venfruca.com	
Jackelin Rodriguez	Planificador de Produccion y Mantenimiento	<p>- Garantizar que se ejecuten o se cumplan los procedimientos que soportan los programas</p> <p>Prerrequisitos: Idoneidad de los equipos, limpieza y mantenimiento, Servicios - aire, agua y energía, Reproceso.</p>	<p>Competencias Corporativas: Adaptabilidad y Flexibilidad: 5 Liderazgo y trabajo en equipo: 3 Orientación al logro: 5 Orientación costo beneficio: 5 Autodesarrollo y desarrollo de otros: 3</p> <p>Competencias Funcionales: Pensamiento analítico: 3 Trabajo bajo presión: 5 Manejo de equipos: 5</p>	SI	04140472486	jrodriguez@venfruca.com	
Estefania Rivero	Especialista de SGIA	<p>- Capacitar al personal interno y externo (Visitante, contratista) en temas de inocuidad.</p> <p>- Validación del sistema HACCP en conjunto con el líder de inocuidad.</p> <p>- Garantizar que se ejecuten o se cumplan los procedimientos que soportan los programas</p> <p>Prerrequisitos: Defensa de los alimentos.</p> <p>- Llevar las minutas de reunión en conjunto con el líder.</p>	<p>Competencias Corporativas: Adaptabilidad y Flexibilidad: 4 Liderazgo y trabajo en equipo: 4 Orientación al logro: 4 Orientación costo beneficio: 4 Autodesarrollo y desarrollo de otros: 4</p> <p>Competencias Funcionales: Pensamiento analítico: 5 Trabajo bajo presión: 5 Manejo de equipos: 1</p>	SI	04168534016	erivero@venfruca.com	
Josely Rodriguez	Asistente de SGIA	<p>- Capacitar al personal interno y externo (Visitante, contratista) en temas de inocuidad.</p> <p>- Garantizar la implementación y seguimiento del procedimiento y respuesta a emergencia.</p> <p>- Mantener información actualizada del equipo de inocuidad.</p>	<p>Competencias Corporativas: Adaptabilidad y Flexibilidad: 3 Liderazgo y trabajo en equipo: 3 Orientación al logro: 3 Orientación costo beneficio: 3 Autodesarrollo y desarrollo de otros: 3</p> <p>Competencias Funcionales: Pensamiento analítico: 3 Trabajo bajo presión: 3 Manejo de equipos: 1</p>	SI	04268598286	jrodriguez@venfruca.com	
Lilibeth Alvarado	Coord. Logística	<p>- Garantizar que se ejecuten o se cumplan los procedimientos que soportan los programas</p> <p>Prerrequisitos: Almacenamiento, Gestión de los materiales comprados, Idoneidad de los equipos, limpieza y mantenimiento, Servicios - aire, agua y energía.</p>	<p>Competencias Corporativas: Adaptabilidad y Flexibilidad: 5 Liderazgo y trabajo en equipo: 5 Orientación al logro: 5 Orientación costo beneficio: 5 Autodesarrollo y desarrollo de otros: 5</p> <p>Competencias Funcionales: Pensamiento analítico: 5 Trabajo bajo presión: 5 Manejo de equipos: 1</p>	SI	04122409577	lilibeth.alvarado@alkecorp.com	
Jenny Ledezma	Supervisor de Aseg. De la Calidad	<p>- Garantizar que se ejecuten o se cumplan los procedimientos que soportan los programas</p> <p>Prerrequisitos: Servicios - aire, agua y energía, Idoneidad de los equipos, limpieza y mantenimiento, Gestión de los materiales comprados, Medidas de la prevención de la contaminación cruzada, Limpieza y sanitización, Higiene personal e instalaciones de los empleados, Reproceso e Información del producto.</p> <p>- Verificación en línea de los PCC.</p> <p>- Suministra las muestras para validación de los</p>	<p>Competencias Corporativas: Adaptabilidad y Flexibilidad: 4 Liderazgo y trabajo en equipo: 4 Orientación al logro: 4 Orientación costo beneficio: 4 Autodesarrollo y desarrollo de otros: 4</p> <p>Competencias Funcionales: Pensamiento analítico: 4 Trabajo bajo presión: 4 Manejo de equipos: 2</p>	SI	04163532642	jiledezma@venfruca.com	

Yonayzu Simoza	Supervisor de Abastecimiento y Suministros	.-Garantizar que se ejecuten o se cumplan los procedimientos que soportan los programas Prerrequisitos: Gestión de los materiales comprados.	Competencias Corporativas: Adaptabilidad y Flexibilidad: 4 Liderazgo y trabajo en equipo: 4 Orientación al logro: 4 Orientación costo beneficio: 4 Autodesarrollo y desarrollo de otros: 4 Competencias Funcionales: Pensamiento analítico: 4 Trabajo bajo presión: 4 Manejo de equipos: 1	SI	04244436526	yonayzu.simoza@alkescorp.com	
Simon Colomine	Ingeniero de Proyectos	.- Garantizar que se ejecuten o se cumplan los procedimientos que soportan los programas Prerrequisitos: Idoneidad de los equipos, limpieza y mantenimiento	Competencias Corporativas: Adaptabilidad y Flexibilidad: 4 Liderazgo y trabajo en equipo: 4 Orientación al logro: 3 Orientación costo beneficio: 4 Autodesarrollo y desarrollo de otros: 4 Competencias Funcionales: Pensamiento analítico: 4 Trabajo bajo presión: 4 Manejo de equipos: 5	SI	04244339230	simon.colomine@alkescorp.com	
Francisco Alvarado.	Especialista de Trafico y Aduana	.- Garantizar que se ejecuten o se cumplan los procedimientos que soportan los programas Prerrequisitos: (Retiro de productos del mercado).	Competencias Corporativas: Adaptabilidad y Flexibilidad: 4 Liderazgo y trabajo en equipo: 4 Orientación al logro: 3 Orientación costo beneficio: 4 Autodesarrollo y desarrollo de otros: 4 Competencias Funcionales: Pensamiento analítico: 4 Trabajo bajo presión: 4 Manejo de equipos: 1	No (Proceso de formación)	04261525386	falvarado@venfruca.com	
Vanessa Castillo	Analista de Administracion de ventas.	.- Garantizar que se ejecuten o se cumplan los procedimientos que soportan los programas Prerrequisitos: (Retiro de productos del mercado).	Competencias Corporativas: Adaptabilidad y Flexibilidad: 4 Liderazgo y trabajo en equipo: 4 Orientación al logro: 3 Orientación costo beneficio: 4 Autodesarrollo y desarrollo de otros: 4 Competencias Funcionales: Pensamiento analítico: 4 Trabajo bajo presión: 4 Manejo de equipos: 1	SI	04140458643	vanessa.castillo@alkescorp.com	
	Líder de Inocuidad					Gerente de Trafico Internacional y Estrategico Venfruca	

**SECCIÓN 3: ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD DE ALIMENTOS
Y REFERENCIAS DE LOS PROCEDIMIENTOS EN BASE A LA NORMA ISO 22000:2005**

MAPA GENERAL DE PROCESO



CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ESTRATEGICOS VENFRUCA

Gerencia Estratégica



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

 Código: F-SG-006
 Rev.: 007
 Página: 1 de 1

Fecha de Elaboración o Actualización:	20-12-2017	Proceso:	Gerencia Estratégica	Dueño del Proceso:	Gerente Estratégico	Tipo de Proceso:	Estratégico
Sub-proceso:	Gerencia Estratégica	Colaboradores: Gerente General, Gerente de Unidad de Negocio.					
Propósito y Alcance:	Establecer objetivos y metas de la organización y los lineamientos para la ejecución de las actividades necesarias para lograrlos. Aplica a todas las empresas del grupo desde el reconocimiento del contexto de la organización hasta la revisión de resultados						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1-2-3.- Todos los procesos y unidades de negocio	1.- Resultados de la gestión anterior 2.- Información de cambios y nuevas tendencias internas y externas	- Diagnosticar el contexto interno y externo de la organización con base en el informe de resultados de la gestión anterior, información sobre la situación financiera, recomendaciones para la mejora, informes de cambios y nuevas tendencias, informe anterior de revisión por la dirección - Establecer objetivos y metas del proceso - Presupuestar gastos - Diseñar Indicadores de Gestión - Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades Actuar (A) - Solicitar y aprobar análisis de causa y planes de acción ante desviaciones de las metas o ante la gestión inapropiada de riesgos del proceso - Aprobar nuevos recursos o reportar ahorros - Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso - Indicar ajuste a las metas según resultados obtenidos - Tomar decisiones basadas en evidencias para refuerzo, ajustes o cambios de dirección estratégica - Consolidar información para una nueva planificación	- Actualizar el plan estratégico (FOOA, Objetivos Estratégicos) - Aprobar y ejecutar gastos - Implementar decisiones estratégicas - Hacer la revisión por la dirección - Representar a la organización ante entes externos - Brindar acompañamiento para asuntos estratégicos - Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades - Calcular y actualizar indicadores	1.- Plan estratégico 2.- Recursos 3.- Resultados del ejercicio	1-2.- Todos los procesos 3.- Accionistas
4-5-6-7.- SIG	3.- Recomendaciones para la mejora				
8.- Finanzas y Contraloría	4.- Informe de revisión por la dirección anterior				
9.- Comité de Innovación	5.- Cronograma de revisión por la dirección				
	6.- No conformidades, Matriz de Riesgos				
	7.- No conformidades, Matriz de Riesgos				
	8.- Información sobre situación financiera				
	9.- Propuesta de nueva marca o mejora a las existentes				

Recursos Necesarios	Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
- Oficina con mobiliario	Plan Estratégico Alkes Plan Estratégico Venfruca Plan Estratégico IEC Plan Estratégico Frutech Plan Estratégico TIR F-GE-001 Acta de revisión por la gerencia estratégica F-GE-002 Programa de revisión por la gerencia estratégica F-GE-003 Revisión de objetivos estratégicos F-SG-007 Seguimiento y medición de los procesos o Formulario libre que cumple con lo requerido por la norma	Indicadores de Gestión - Identificación de Riesgos		
- Papelería e insumos de oficina				
- Equipo tecnológico y de comunicación				
- Profesionales con competencias en gerencia y liderazgo				
- Vehículos				
- Recursos económicos				

 Elaborado por: Jesús David Pinto
 Cargo: Especialista de SIG
 Firma:

 Revisado por: Yessenia Aventura
 Cargo: Coordinadora de SIG
 Firma:

 Aprobado por: Pablo Rangel
 Cargo: Gerente Estratégico
 Firma:

Gerencia Estratégica: Sub. Proceso asignación de recursos



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

 Código: F-SG-006
 Rev: 007
 Página: 1 de 1

Fecha de Elaboración o Actualización:	01-11-2018	Proceso:	Gerencia Estratégica	Dueño del Proceso:	Gerencia General	Tipo de Proceso:	Estratégico
Sub-proceso:	Asignación de recursos	Colaboradores del Proceso:	Gerente Financiero, Gerente de Unidad de Negocio, Gerentes de departamentos, Coord. de Impuestos, Coord. de Cuentas por Pagar, Contralor, Coord. de Gestión Financiera				
Propósito y Alcance: Establecer la asignación de recursos según su disponibilidad para cumplir los compromisos adquiridos por las organizaciones del grupo Alkes Corp							

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
		Actuar (A)	Verificar (V)		
1- Crédito y Cobranza. 2- Cuentas por Pagar, Impuestos, Abastecimiento y Suministros, demas dueños de procesos solicitantes. 3- Gerencia Estratégica. 4- SIG.	1- Monto de la Cobranza total durante el periodo a planificar. 2- Total de desembolsos por compromisos adquiridos. 3- Plan Estratégico. 4- No conformidades, Matriz de Riesgos.	1- Planificación de la asignación de recursos (reunión de flujo de caja). 2- Establecer objetivos y metas del proceso 3- Diseñar Indicadores de Gestión 4- Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades 1- Se establecen planes de acción si existen desviaciones, se identifican no conformidades, riesgos y oportunidades o se incumple la planificación de los pagos. 2- Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso. 3- Identificar y proponer mejoras al proceso. 4- Consolidar información para una nueva planificación	1- Determinar el monto de la cobranza total del periodo a planificar. 2- Determinar la promesa total, siendo la diferencia entre la cobranza y los ingresos disponibles. 3- Determinar los desembolsos (por conceptos de nómina, impuestos, seguros, servicios varios, compra de materias primas, material de empaques, insumos y consumibles). 4- Establecer la planificación de las prioridades de pagos entre los asistentes (pagos aprobados, pendiente por ingreso de cobranzas y pagos pendientes por ejecutarse). 5- Aprobar la disposición de los recursos. 6- Ejecutar los pagos según la planificación de flujo de caja. 1- Seguimiento a la ejecución de pagos y verificar cumplimiento de la planificación de pagos. 2- Verificar y analizar Indicadores del proceso 3- Verificar efectividad de las acciones de gestión de riesgos, oportunidades y no conformidades 4- Comunicar resultados	1- Planificación de pagos (archivo de flujo de caja).	1- Tesorería.
Recursos Necesarios		Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
.- Oficina equipada con mobiliarios. .- Equipo tecnológico y de comunicación. .- Conexión a Internet.		.- Planificación de pagos (archivo de flujo de caja). .- Identificación de Riesgos		N/A	N/A

Elaborado por: Betsy Ramos

Cargo: Analista de SIG

Firma:

Revisado por: Anthony Albarracín

Cargo: Supervisor de SIG

Firma:

 Aprobado por: Daniel Castillo / Pablo Rangel
 Cargo: Gerente de Unidad de Negocio Venfruca - Fruttech / Gerente General
 Firma:

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS SOPORTE VENFRUCA

Sistema integrado de gestión corporativo: Auditoría y Gestión de la Conformidad del Sistema de Gestión



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

 Código: F-SG-006
 Rev.: 007
 Página: 1 de 1

Fecha de Elaboración o Actualización:	10-09-2018	Proceso:	Sistema Integrado de Gestión	Dueño del Proceso:	Supervisor de Sistema Integrado de Gestión	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Auditoría y Gestión de la Conformidad del Sistema de Gestión	Colaboradores del Proceso:	Especialista de SIG, Analista de SIG, Coord. SGIA, Analista de SGIA, Asistente de SGIA, Supervisor de SIG, Auditor, Gte Corp. SSL Ambiente y SIG.				
Propósito y Alcance:	Verificar la eficacia del sistema de gestión garantizando su continuidad para aumentar el nivel de satisfacción del cliente y partes interesadas. Aplica a todas las empresas del grupo desde la planificación de auditorías hasta el cierre de hallazgos						
Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes		
		Planificar (P)	Hacer (H)				
		- Programar auditorías - Planificar logística de auditoría (interna o externa) - Presupuestar gastos - Establecer objetivos y metas del proceso - Diseñar Indicadores de Gestión - Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades	- Elaborar plan de auditoría interna (Seleccionar auditores, elaborar agenda) - Comunicar el plan de auditoría a los involucrados - Dirigir reunión de apertura explicando los aspectos relevantes de la auditoría - Ejecutar auditoría de los procesos de acuerdo al plan (recolectar y documentar hallazgos, brindar información preliminar al auditado) - Elaborar informe de auditoría - Dirigir reunión de cierre y comunicar los hallazgos - Ejecutar el presupuesto - Gestionar logística de auditorías internas o externas (hospedaje, alimentación, traslados, etc.) - Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades - Calcular y actualizar indicadores				
		Actuar (A)	Verificar (V)				
		- Elaborar plan de acción para abordar hallazgos de auditoría, en caso de derivaciones en el proceso de auditoría y gestión inapropiada de riesgos del proceso - Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso - Solicitar nuevos recursos o reportar ahorros - Identificar y proponer mejoras al proceso. - Consolidar información para una próxima planificación	- Verificar cumplimiento del programa y los planes de acción. - Evaluar la actuación de los auditores. - Verificar el uso del presupuesto. - Verificar y analizar indicadores del proceso - Verificar efectividad de las acciones de gestión de riesgos, oportunidades y no conformidades - Comunicar resultados				
Recursos Necesarios		Información Documentada Relacionada			Indicadores Claves	Frecuencia de Medición	
- Auditores formados según criterios de la auditoría. - Oficina y mobiliario. - Computadora desktop y laptop, teléfono fijo y celular. - Medio de transporte - Papelería e insumos de oficina - Recursos económicos		F-SG-003 Cuantitativo a Informe de Auditoría de Sistema de gestión de la Inocuidad F-SG-004 Notas de Auditor F-SG-005 Reporte de NC y seguimiento de AC, AP y AM F-SG-008 Calificación de Auditores Internos de S.I.G F-SG-009 Evaluación de Auditores Internos de S.I.G F-SG-011 EVALUACIÓN E INFORME DE AUDITORIA DOCUMENTAL F-SG-013 Minuta de Reunión F-SG-024 LISTADO DE ASISTENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN F-SG-054 Ficha para cierre de No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoras			% Cumplimiento del Programa de Auditoría	Mensual	

 Elaborado por: Rosane Rivas
 Cargo: Analista de SIG
 Firma:

 Revisado por: Anthony Albarracín
 Cargo: Supervisor de SIG
 Firma:

 Aprobado por: José Ferreira
 Cargo: Gerente Corp. SSL, Ambiente y SIG
 Firma:

Sistema integrado de gestión corporativo: Control de la información documentada



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

 Código: F-SG-006
 Rev.: 007
 Página: 1 de 1

Fecha de Elaboración o Actualización:	10-08-2018	Proceso:	Sistema Integrado de Gestión	Dueño del Proceso:	Supervisor SIG	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Control de Información Documentada	Colaboradores Especialista de SIG, Analista de SIG, Coord. SGIA, Analista de SGIA, Asistente de SGIA, Gte Corp SSL Ambiente y SIG del Proceso:					
Propósito y Alcance:	Garantizar la creación, actualización y control de información documentada requerida por la organización que evidencien el cumplimiento con sus requisitos y den soporte al sistema de gestión. Aplica a todas las empresas del grupo desde la identificación de la necesidad de un documento hasta su desincorporación.						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Usuario o dueño de proceso	1.- Solicitud con versión preliminar de la información documentada	<ul style="list-style-type: none"> Planificar el proceso de elaboración/actualización de la información documentada Establecer objetivos y metas del proceso Diseñar indicadores de Gestión Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer requisitos y criterios para creación, actualización y control de la información documentada. Publicar/desincorporar la información documentada Actualizar el listado maestro de documentos Sugerir cambios a la propuesta de documento (Si Aplica) Notificar al usuario la creación/actualización/desincorporación de la información documentada Archivar respaldos de la creación/actualización/desincorporación de la información documentada Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades Calcular y actualizar indicadores 	1.- Información documentada controlada.	1.- Todos los procesos
2.- SIG (Auditoría y Gestión de la Conformidad del SG)	2.- No conformidades, Matriz de Riesgos	Actuar (A) <ul style="list-style-type: none"> Analizar causas y elaborar plan de acción en caso de identificar no conformidades, riesgos y oportunidades. Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso. Identificar y proponer mejoras al proceso. Consolidar información para una nueva planificación 	Verificar (V) <ul style="list-style-type: none"> Verificar que la versión preliminar de la información documentada a crear/actualizar cumpla con los lineamientos establecidos. Validar con los usuarios la utilización de información documentada pertinente Verificar y analizar indicadores del proceso Verificar efectividad de las acciones de gestión de riesgos, oportunidades y no conformidades Comunicar resultados 	2.- Información documentada desincorporada	2.- Archivo

Recursos Necesarios	Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
<ul style="list-style-type: none"> Audidores formados según criterios de la auditoría. Oficina y mobiliario. Computadora desktop y laptop, teléfono fijo y celular Medio de transporte Papelería e insumos de oficina Recursos económicos 	P-SG-002 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS. P-SG-003 EVALUACIÓN Y PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS. P-AI-004 GESTIÓN DE RIESGOS IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES P-SG-006 Caracterización de Procesos	F-SG-014 Histórico de Cambios F-SG-015 Descripción de Procesos F-SG-016 Listado Maestro de Documentos F-SG-017 Códigos de los procedimientos por departamentos F-SG-018 Solicitud de actualización, creación o desincorporación de documentos y formularios F-SG-019 Solicitud de resguardo/retiro de información inactiva F-SG-038 Inventario de documentos inactivos. F-SG-039 Consulta o retiro de documentos inactivos Venfruca Identificación de Riesgos	N/A	N/A

 Elaborado por: Rosana Rivas
 Cargo: Analista de SIG
 Firma:

 Revisado por: Anthony Albarracín
 Cargo: Supervisor de SIG
 Firma:

 Aprobado por: José Ferreira
 Cargo: Gerente Corp. SSL, Ambiente y SIG
 Firma:

Sistema de gestión de la inocuidad



CARACTERIZACION DE PROCESOS

Código: F-SG-006
Rev.: 007
Página: 1 de 2

Fecha de Elaboración o Actualización:	18/09/2018	Proceso:	Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos	Dueño del Proceso:	Coordinador de SGIA	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos	Colaboradores del Proceso:	Coordinador de SGIA, Especialista de SGIA, Asistente administrativo de SGIA				
Propósito y Alcance:	Asegurar la implementación y mantenimiento del SGIA. Aplica a Venfruca en todos los procesos estratégicos, operativos y de soporte.						
Proveedor	Entrada Requeridas	Planificar (P)	Actividades	Hacer (H)	Salidas Previstas	Clientes	
3-3 Gerencia Estratégica 4- Todas las áreas de la organización.	1- Política Integral de Gestión. 2- Objetivos estratégicos. 3- Directrices, normas y lineamientos en materia de SGIA. 4- Necesidades de actualización e implementación en el sistema de gestión.	1- Planificación del sistema HACCP, Programas prerrequisitos y Programas prerrequisitos operativos. 2- Planificar el proceso de elaboración/actualización de la información documentada 3- Planificar auditorías y logística de auditoría (interna y de clientes) 4- Establecer objetivos y metas	1.1- Reuniones con el equipo de inocuidad. 1.2- Gestionar análisis de determinación de peligros biológicos en laboratorio externo. 2.1- Establecer requisitos y criterios para creación, actualización y control de la información documentada. 2.2- Publicar/desincorporar la información documentada 2.3- Actualizar el listado maestro de documentos 2.4- Sugerir cambios a la propuesta de documento (SI Aplica) 2.5- Notificar al usuario la creación / actualización / desincorporación de la información documentada 2.6- Archivar respaldos de la creación / actualización / desincorporación de la información documentada. 3.1- Elaborar plan de auditoría HACCP/Prerrequisitos. 3.2- Comunicar el plan de auditoría a los involucrados HACCP/Prerrequisitos/clientes. 3.3- Dirigir reunión de apertura explicando los aspectos relevantes de la auditoría 3.4- Ejecutar auditoría de los procesos de acuerdo al plan (recoger y documentar hallazgos, brindar información preliminar al auditado) 3.5- Elaborar Informe de auditoría 3.6- Dirigir reunión de cierre y comunicar los hallazgos 3.7- Implementar acciones de oportunidades de mejora y seguimiento para el abordaje de no conformidades. 4- Ejecutar plan de trabajo para el logro de objetivos y cumplimiento de metas		1- SGIA Implementado y mantenido 2- Proceso documentado, estandarizado y controlado.	1- Todos los procesos internos	
		Actuar (A)	Verificar (V)				
		1.1- Establecer planes de acción en caso de desviaciones y/o Actualizar el plan HACCP. 1.2- Analizar causas y elaborar plan de acción en caso de identificar no conformidades y oportunidades de mejora. 3.1- Elaborar plan de acción para abordar hallazgos de auditoría, en caso de desviaciones en el proceso de auditoría. 3.2- Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso 3.3- Identificar y proponer mejoras al proceso. 4- Elaborar plan de acción en caso de desviaciones y proponer mejoras para el cumplimiento de metas.	1.1- % Conformidad de inocuidad de líneas de concentrado. 1.2- %Conformidad de PPHO Concentrados. 2.1- Verificar que la versión preliminar de la información documentada a crear/actualizar cumple con los lineamientos establecidos. 2.2- Validar con los usuarios la utilización de información documentada pertinente 3.1- Verificar cumplimiento del programa de auditoría. 3.2- Verificar conformidad con los requisitos de clientes, normas y criterios de auditorías. 4- Mide y comunica el estado de los indicadores y objetivos				



CARACTERIZACION DE PROCESOS

Código: F-SG-006
Rev.: 007
Página: 2 de 2

Recursos Necesarios	Información Documentada Relacionada	Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
<ul style="list-style-type: none"> Oficina con mobiliario Papelaría e insumos de oficina. Equipo tecnológico y de comunicación Profesional con competencia en inocuidad y experiencia en la industria de alimentos y bebidas, gestión de la calidad y afines. Recursos económicos 	<p>MANUAL: M-SG-004 MANUAL DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD VENFRUCA ISO 22000-2005 M-SG-006 MANUAL HACCP LINEA DE CONCENTRADO.</p> <p>PROCEDIMIENTOS: P-SG-001 ADMINISTRACIÓN S.G. P-SG-002 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS P-SG-003 GESTIÓN DE AUDITORIA P-SG-004 IMPLEMENTACIÓN DEL HACCP P-SG-005 USO Y PUBLICACIÓN EN INTRANET P-SG-007 DEFENSA ALIMENTARIA P-SG-008 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIA P-SG-009 CONTROL DE CAMBIOS QUE AFECTEN LA INOCUIDAD DEL PRODUCTO</p> <p>INDICADORES: PO-SG-001 POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN</p> <p>INSTRUMENTOS: I-SG-001 ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS I-SG-002 ELABORACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS I-SG-003 TÉCNICAS ESTADÍSTICAS PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS I-SG-004 Adición de Responsables en el Diagrama de Procesos I-SG-005 Actualización de Archivos en el diagrama I-SG-006 Adición de Texto en el Diagrama I-SG-007 Generación de archivos HTML I-SG-008 Evaluación de riesgo</p> <p>Planos: PL-SG-001 PLAN HACCP LINEA DE CONCENTRADO PL-SG-002 PLAN DE DEFENSA ALIMENTARIA FOOD DEFENSE</p>	<p>% Conformidad de Inocuidad de Líneas de Concentrados</p> <p>% Conformidad de PPHO Líneas de Concentrados</p> <p>% De cumplimiento del programa de auditorías de sistema de gestión.</p>	<p>Mensual</p> <p>Mensual</p> <p>Mensual</p>

Ingeniería



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-SG-006

Rev.: 007

Página: 1 de 1

Fecha de Elaboración o Actualización:	14-12-2017	Proceso:	Ingeniería	Dueño del Proceso:	Gerente de Ingeniería	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Proyectos	Colaboradores del Proceso:	Supervisor de Proyectos, Ingeniero de Proyectos, Analista Administrativo				
Propósito y Alcance: Elaborar proyectos y hacer seguimiento a su ejecución. Aplica a todas las áreas y procesos internos y externos, desde la solicitud de proyectos hasta la culminación de la fase prevista (entrega de documentos del proyecto o ejecución)							

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Gerente de Unidad de Negocio	1.- Solicitud y requisitos de proyectos	- Planificar fases de estudio e investigación de aspectos conceptuales	- Diseñar, calcular y evaluar factibilidad del proyecto	1.- Proyectos realizados a nivel de diseño y cálculo.	1-2.- Todos los procesos internos y externos solicitantes.
2.- Gerencia Estratégica	2.- Plan estratégico	- Planificar procura de materiales e insumos y contratistas si aplica.	- Ejecutar actividades planificadas con personal propio o contratista	2.- Adecuación y/o mejoras de procesos o infraestructura.	3.- Abastecimiento y Suministro
3.- SIG	3.- No conformidades, Matriz de Riesgos	- Establecer objetivos y metas del proceso	- Gestionar cotizaciones y solicitar la compra de materiales e insumos	3.- Solicitudes de compra	
		- Presupuestar gastos	- Ejecutar presupuesto		
		- Diseñar indicadores de Gestión	- Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades		
		- Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades	- Calcular y actualizar indicadores		
		Actuar (A)	Verificar (V)		
		- Elaborar plan de acción en caso de identificar no conformidades, riesgos y oportunidades.	- Verificar factibilidad del proyecto		
		- Elaborar nueva propuesta	- Verificar cumplimiento del cronograma de actividades		
		- Ajustar de presupuesto, solicitar nuevos recursos o reportar ahorro	- Verificar rendimiento de los recursos		
		- Brindar retroalimentación a los involucrados en el proyecto, tanto clientes como ejecutantes propios o contratistas	- Verificar el uso del presupuesto		
		- Identificar y proponer mejoras al proceso.	- Verificar y analizar indicadores del proceso		
		- Consolidar información para una nueva planificación	- Verificar efectividad de las acciones de gestión de riesgos, oportunidades y no conformidades		
			- Comunicar resultados		

Recursos Necesarios	Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
- Oficina con mobiliario	F-PY-001 GESTION DE PROYECTOS	F-PY-010 NOTIFICACION DE FECHA DE TERMINACION	% de cumplimiento de seguimiento y control de proyecto	Mensual
- Papelería e insumos de oficina	F-PY-001 CARTA DE PROYECTOS	F-PY-011 CUADRO DEMOSTRATIVO DE CIERRE	% proyectos entregados	Semestral
- Equipo tecnológico y de comunicación	F-PY-002 PROYECTO	F-PY-012 INFORME DE AJUSTE DE PRESUPUESTO	% de asesoría realizadas	Trimestral
- Equipos y maquinaria requeridas en ingeniería y construcción	F-PY-003 REGISTRO DE ACTIVIDADES	F-PY-013 FINIQUITO DEL PROYECTO		
- Profesionales en ingeniería, Arquitectura y gestión de proyectos	F-PY-004 SOLICITUD DE INGENIERIA	F-PY-014 INFORME TECNICO		
- Recursos económicos	F-PY-005 ACTA DE INICIO DEL PROYECTO	F-PY-015 CONFORMIDAD DE EJECUCION		
	F-PY-006 SOLICITUD DE ACEPTACION DEFINITIVA	F-PY-016 CONFORMIDAD DE DISEÑO Y/O ASESORIA		
	F-PY-007 SOLICITUD DE PAGO DE VALUACION	F-PY-017 CARATULA DE EVALUACION		
	F-PY-008 SOLICITUD DE PARALIZACION	F-PY-018 PLANILLA DE MEDICION		
	F-PY-009 SOLICITUD DE REANUDACION	- Identificación de Peligros		

 Elaborado por: Jesús David Pinto
 Cargo: Especialista de SIG
 Firma:

 Revisado por: Yessenia Avendaño
 Cargo: Coordinadora de SIG
 Firma:

 Aprobado por: Reinaldo Rodríguez
 Cargo: Gerente de Ingeniería y Proyectos
 Firma:

Gestión Humana



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-SG-006

Rev.: 007

Página: 1 de 1

Fecha de Elaboración o Actualización:	13/12/2017	Proceso:	Gestión Humana VENFRUCA	Dueño del Proceso:	Supervisor de Gestión Humana	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Gestión de la Formación	Colaboradores del Proceso:	Sup. de Gestión Humana Venfruca, Analista de GH Venfruca, Asistente Gestión Humana Venfruca				

Propósito y Alcance: Asegurar las competencias necesarias de los colaboradores de la organización y la toma de conciencia de la pertinencia e importancia de sus actividades individuales para contribuir con la inocuidad de los alimentos. Aplica a todos los colaboradores desde la detección de la necesidad de formación hasta la verificación de la eficacia de las acciones de formación tomadas.

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
1.-2.- Dueños de procesos 3.- Comité Directivo 4.- Entidades Didácticas o Facilitadores Internos 5.- Gerencia Estratégica 6.- SGIA	1.- Necesidades de formación del área solicitante 2.- Plan de Desarrollo Individual (PDI) 3.- Presupuesto anual de formación 4.- Facilitadores Internos y externos 5.- Plan Estratégico 6.- No conformidades	Planificar (P)	Hacer (H)	1.- Colaboradores con las competencias requeridas.	1.- Todos los Procesos de la organización
		1.- Planificar la detección de necesidades de adiestramiento en conjunto con los dueños de proceso. 2.- Plan anual de desarrollo individual de los colaboradores(PDI). 3.- Planificar la logística de la formación (notificación, invitación, insumos, salos, recursos) 4.- Programa la evaluación de eficacia de la formación impartida a cada colaborador. 5.- Presupuestar gastos de formación 6.- Establecer objetivos y metas.	1.1.- Inicia el proceso de detección de necesidades de adiestramiento de los colaboradores, a través de los perfiles de cargo, y/o solicita la aplicación del formulario de detección a los líderes de área. 2.1.- Establecer contacto con entidades didácticas y facilitadores externos o internos y coordinar fechas. 3.1.- Comunicar a líderes y participantes fecha, hora, lugar y tema de formación. 3.2.- Implementar las actividades planificadas del (PDI). 3.3.- Emite certificado de participación y/o listado de asistencia. 4.1.- Entrega el formato de Evaluación de Impacto al líder. 4.2.- Recauda las Evaluaciones levantadas por los líderes. 5.- Ejecutar el presupuesto de gastos 6.- Ejecuta plan de trabajo para el logro de objetivos y cumplimiento de metas.		
		Actuar (A)	Verificar (V)		
		1.- Actualizar el (PDI) 2.- Consolidar información para una nueva planificación, activación de búsqueda de nuevos facilitadores y entes didácticos. 3.- Solicitar nuevos recursos 4.- Levantar planes de acción conjuntamente con el líder del área referente a las mejoras sugeridas durante el proceso para el buen funcionamiento del área, puesto de trabajo u otros aspectos de la empresa y/o Cambios o ajustes requeridos en los entrenamientos y capacitaciones. 5.- Revisión y ajuste de presupuesto 6.- Elaborar plan de acción en caso de desviaciones y proponer mejoras para el cumplimiento de metas	1.- Verifica las brechas existente entre el perfil real vs perfil ideal y/o la necesidad de formación solicitada por líder de área. 2.- Indicador de cumplimiento del (PDI) 3.1.- Verifica el acondicionamiento del salón, recursos audiovisuales y materiales a utilizarse en el desarrollo del evento o actividad de capacitación. 4.- Verificar junto a los dueños de proceso, la eficacia de la formación 5.- Seguimiento de asignación de recursos 6.- Mide y comunica el estado de los Indicadores y objetivos.		

Recursos Necesarios	Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
<ul style="list-style-type: none"> - Salón equipado con mobiliario adecuado - Papelería e Insumos de oficina - Equipo tecnológico y de comunicación - Profesionales con competencias en gestión Humana - Recursos económicos 	Procedimiento: P-GH-003 DESARROLLO TALENTO PERSONAL Planes: Plan de desarrollo individual (PDI)	Formulario: - F-GH-010 Evaluación de Impacto - F-GH-011 Listado de asistencia - F-GH-015 Descripción y Perfil de Compet. del Cargo - F-GH-019 Detección de necesidades de adiestramiento - F-GH-020 EVALUACION DE DESEMPEÑO PERSONAL BASE. - F-GH-021 EVALUACION PERSONAL SUPERVISOR, ANALISTAS.	% de cumplimiento del plan de desarrollo individual (PDI) % de avances de elaboración del programa de responsabilidad social empresarial (RSE) % Cumplimiento de Solvencias % Cumplimiento con Conapdis. Meta: 3% de la nómina total	Anual Anual Mensual Semestral

Elaborado por: Estefanía Rivas
Cargo: Especialista de SGIA
Firma:

Revisado por: Camary Marquez
Cargo: Coordinadora de SGIA
Firma:

Aprobado por: Gladys Yustiz
Cargo: Sup. de Gestión Humana Venfruca
Firma:

Aspectos Legales



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

 Código: F-SG-006
 Rev.: 007
 Página: 1 de 1

Fecha de Elaboración o Actualización:	02-10-2018	Proceso:	Asuntos Legales	Dueño del Proceso:	Coordinadora de Asuntos Legales	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Asuntos Legales	Colaboradores del Proceso:	Abogado Junior, Abogado Senior, Asistente de Asuntos Legales				
Propósito y Alcance:	Garantizar la operatividad lícita de la organización. Aplica a todas las empresas y productos del grupo desde que surge la necesidad de tramitar un documento legal nuevo o renovado hasta que se obtiene.						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Dueño de proceso solicitante 2.- Procesos responsables o custodios de documentos regulatorios 3.- Marco legal vigente 4.- Gerencia Estratégica 5.- SIG	1.- Solicitud de renovación o nuevo documento y especificaciones 2.- Recaudos necesarios para el trámite o renovación del documento solicitado 3.- Ente regulatorio 4.- Plan Estratégico 5.- No Conformidades, Matriz de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Planificar gestión de renovación o emisión de nuevo documento, incluyendo visitas a los organismos o entes encargados Presupuestar gastos Establecer objetivos y metas del proceso Diseñar Indicadores de Gestión Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar/Actualizar la Matriz Legal Identificar requisitos de documento Armar expedientes a consignar Solicitar el pago de aranceles Gestionar renovación o emisión del documento requeridos Ejecutar el presupuesto Comunicar al dueño del proceso, estatus del documento vinculado a su proceso Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades Calcular y actualizar indicadores 	1.- Documentación legal tramitada (Contratos, Poderes, Actas, etc.)	1.- Procesos solicitantes
		Actuar (A)	Verificar (V)		
		<ul style="list-style-type: none"> Analizar causas y elaborar plan de acción en caso de identificar no conformidades, riesgos y oportunidades. Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso Solicitar nuevos recursos o reportar ahorros. Identificar y proponer mejoras al proceso. Consolidar información para una nueva planificación 	<ul style="list-style-type: none"> Hacer seguimiento a la ejecución de plan de renovación o emisión de nuevo documento Verificar la vigencia del marco legal Verificar el uso de presupuesto Verificar y analizar indicadores del proceso Verificar efectividad de las acciones de gestión de riesgos, oportunidades y no conformidades Comunicar resultados de indicadores y estatus de los procesos de renovación o trámite 		
Recursos Necesarios		Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
<ul style="list-style-type: none"> Oficina y mobiliario. Computadora desktop y laptop, teléfono fijo y celular Medio de transporte Papelaría e insumos de oficina Recursos económicos Profesionales en Ciencias Jurídicas, y colaboradores con experiencia en el área y gestión de documentos legales 		<ul style="list-style-type: none"> P-AL-001 Custodia, organización y tramitación de documentos legales F-AL-001 Control de Documentos Legales de la Organización F-AL-003 Control del Marco Legal y Regulatorio Aplicable a las Empresas del Grupo Alkes Corp. F-AL-004 Control de Entrega de Documentos Legales de la Organización 		Cumplimiento del programa de vigencia de la documentación legal de la organización	Mensual
				Control de Trámites de la Organización	Mensual
				% de incidencias gestionadas por el externo	Trimestral

 Elaborado por: Carolina Ramos
 Cargo: Analista de SIG
 Firma:

 Revisado por: Eriel Ramos
 Cargo: Coord. de Asuntos Legales
 Firma:

 Aprobado por: Anthony Alberacín
 Cargo: Supervisor de SIG
 Firma:

Mantenimiento



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-SG-006

Rev: 007

Página: 1 de 2

Fecha de Elaboración o Actualización:	09/01/2018	Proceso:	Mantenimiento	Dueño del Proceso:	Coordinador de Mantenimiento	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Mantenimiento	Colaboradores del Proceso:	Supervisor de Mantenimiento, Técnico Electricista, Técnico Mecánico				
Propósito y Alcance:	Garantizar la operación continua y en óptimas condiciones de los equipos periféricos, productivo de Venezolana de frutas C.A. desde la detección de la necesidad hasta la corrección o prevención de la falla.						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar [P]	Hacer [H]		
1.- Todos los procesos solicitantes 2.- Proveedores de servicios de mantenimiento 3.- Ingeniería (Corporativo) 4.- Gerencia Estratégica	1.- Solicitud de Mantenimiento 2.- Material o Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos 2.- Informe diagnóstico de necesidades de mantenimiento 3.- Estudios y Cálculo de soluciones 4.- Objetivos estratégicos	1.- Planificar mantenimiento preventivo y de atención a solicitudes de mantenimiento 2.- Programar el plan de calibración de equipos 3.- Programar mantenimiento correctivo de acuerdo a las fallas detectadas 4.- Establecer objetivos y metas. 6.- Presupuestar recursos necesarios	1.1.- Consulta y solicita el material requerido 1.2.- Asigna tecnico de mantenimiento 1.3.- Ejecuta el trabajo requerido de acuerdo a la hoja de trabajo 2.1.- Elabora requisición de Servicio y/o Compra de Materiales 2.2.- Supervisa la calibración de los equipo de medición y ensayo 3.1.- Consulta y solicita el material requerido 3.2.- Asigna tecnico de mantenimiento 3.3.- Ejecuta el trabajo requerido de acuerdo a la hoja de trabajo 4.- Ejecuta plan de trabajo para el logro de objetivos y cumplimiento de metas. 5.- Ejecutar presupuesto	1.- Equipos periféricos y productivos en buenas condiciones	1.- Todos los procesos
		Actuar [A]	Verificar [V]		
		1.1.- Comunicar desviaciones a partes interesadas internas y externas 1.2.- Elaborar plan de acciones correctivas 2.1.- Actualizar los planes de calibración de acuerdo al informe generado por el proveedor. 2.2.- Genera plan de acciones Correctivas y Preventivas para equipos de medición y ensayo 3.1.- Comunicar desviaciones a partes interesadas internas y externas 3.2.- Elaborar plan de acciones correctivas 4.- Elaborar plan de acción en caso de desviaciones y proponer mejoras para el cumplimiento de metas 5.- Revisión y ajuste de presupuesto	1.- Inspecciona, verifica y aprueba el trabajo de mantenimiento realizado. 2.- Verifica el resultado del trabajo realizado y funcionamiento de los equipos de medición y ensayo 3.- Verifica la conformidad del trabajo realizado 4.- Mide y comunica el estado de los indicadores y objetivos. 5.- Seguimiento de asignación de recursos		



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-SG-006

Rev: 007

Página: 2 de 2

Recursos Necesarios	Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
- Oficina con mobiliario - Papelería e insumos de oficina - Equipo tecnológico y de comunicación - Maquinarias y herramientas. - Profesionales en Mantenimiento, y colaboradores con experiencia en el área y gestión de mantenimiento y electricidad. - Recursos económicos	PROCEDIMIENTOS:	FORMULARIOS	Disponibilidad promedio de la línea de Concentrado	Mensual
	P-MT-001 GESTION DE MANTENIMIENTO	F-MT-001 Reporte semanal de mantenimiento		
	P-MT-002 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO	F-MT-002 Reporte diario de mantenimiento		
		F-MT-003 Solicitud de mantenimiento		
	INSTRUCTIVOS:	F-MT-004 Programación semanal de mantenimiento	% de Cumplimiento de la planificación para reducir las paradas de los equipos de refrigeración	Anual
	I-MT-001 RETROLAVADO DE FILTROS PARA EL TRATAMIENTO DE AGUA	F-MT-005 Reporte y seguimiento de acciones Correctivas y Preventivas para equipos de medición y ensayo		
		Informes técnicos		
	DIAGRAMAS:	F-MT-006 Control diario del compresor copeland	% DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE LINEA DE CONCENTRADO	Anual
	DI-MT-001 RUTA DE TUBERIAS DE AGUA	F-MT-007 Retrolavado de filtros para el tratamiento de agua		
		F-MT-008 Control de nivel de agua en tanques		
	DI-MT-009 RUTA CANALIZACIONES	F-MT-009 Control trimestral del compresor copeland		
	ELECTRICAS LINEA DE PULPA-CONCENTRADO	F-MT-010 Control anual del compresor copeland		
	DI-MT-010 RUTA DEL VAPOR CONCENTRADO	F-MT-011 Control de funcionamiento de comp. de aire		
	DI-MT-011 RUTA DE TUBERIA DE AGUA CONCENTRADO	F-MT-012 Control de funcionamiento de caldera	% DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CALIBRACION Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE LABORATORIO	Anual
	DI-MT-012 RUTA DEL AIRE COMPRIMIDO CONCENTRADO	F-MT-013 Control de funcionamiento de la planta electrica		
		F-MT-017 Hoja de trabajo		
	PLANES:	F-MT-018 Bitacora de mantenimiento correctivo a equipos		
	PL-MT-001 PLAN ANUAL DE CALIBRACIÓN DE BALANZAS		% DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CALIBRACION Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE MEDICION DE LINEA DE CONCENTRADO	Anual
	PL-MT-002 PLAN ANUAL DE CALIBRACIÓN, VERIFICACION Y AJUSTE BALANZAS			
	PL-MT-003 PLAN ANUAL DE CALIBRACION EQUIPO DE LABORATORIO			
	PL-MT-004 PLAN ANUAL DE CALIBRACION Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE MEDICION DE LINEA DE CONCENTRADOS			
	PL-MT-006 PLAN ANUAL DE CALIBRACION Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE MEDICION DE SERVICIOS INDUSTRIALES			
	PL-MT-009 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE AIRES ACONDICIONADOS			
	PL-MT-010 PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO LINEA DE CONCENTRADO			
	PL-MT-011 PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE TANQUES DE AGUA			
	PL-MT-012 PLAN ANUAL DE MANT SERVICIOS INDUSTRIALES			

Abastecimiento y suministro



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-SG-006

Rev.: 007

Página: 1 de 1

Fecha de Elaboración o Actualización:	29/11/2018	Proceso:	Abastecimiento y Suministro	Dueño del Proceso:	Gerente Estratégico de A&S	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Abastecimiento y Suministro	Colaboradores Gerente Estratégico de A&S, Coord. de Compras, Supervisor de Compras Corporativas, Supervisor de Compras Retail, Especialista de Compras, Analista de Compras, Auxiliar de Compras, Personal de Logística, Personal de Aseguramiento de la Calidad.					
Propósito y Alcance:	Garantizar el suministro de bienes, servicios cumpliendo con los estándares de calidad, precios para satisfacer las necesidades de los clientes internos. Aplica desde la requisición de compras hasta la recepción del mismo.						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Proceso Solicitante 2.- Gerencia estratégica de compras 3-4.- Proveedor 5.- Gerencia Estratégica 6.- SIG	1.- Requisición aprobada y cuando aplica, especificaciones técnicas del bien o servicio 2.- Resultados del análisis de flujo de caja 3.- Cotizaciones, presupuestos 4.- Facturas 5.- Plan Estratégico 6.- No Conformidades, Matriz de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer objetivos y metas del proceso en el periodo fiscal - Diseñar Indicadores de Gestión - Planificar el proceso de compras - Planificar visitas a proveedores - Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar/Actualizar Maestro de Proveedores - Ejecutar visitas comerciales con proveedores y seleccionar proveedor (Crítico/No Crítico) - Solicitar cotizaciones - Elaborar cuadro comparativo cuando aplique. - Emitir orden de compra previa aprobación y enviar al proveedor - Notificar en reunión de flujo de caja - Recibir facturas y órdenes de entrega - Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades - Calcular y actualizar indicadores 	1.- Bienes o servicios 2.- Orden de Compra 3.- Facturas recibidas	1.- Procesos Solicitante 2.- Proveedor (Crítico/No Crítico) 3.- Cuentas por Pagar
		Actuar (A)	Verificar (V)		
		<ul style="list-style-type: none"> - Analizar causas y elaborar plan de acción en caso de identificar no conformidades, riesgos y oportunidades. - Contactar proveedores para corregir desviaciones en el proceso y establecer acciones posteriores a la evaluación (si aplican) - Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso. - Identificar y proponer mejoras al proceso. - Consolidar información para una nueva planificación 	<ul style="list-style-type: none"> - Hacer seguimiento a la recepción por operaciones logísticas y unidades solicitantes - Evaluar proveedores - Verificar y analizar indicadores del proceso - Verificar efectividad de las acciones de gestión de riesgos, oportunidades y no conformidades - Comunicar resultados 		

Recursos Necesarios	Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
<ul style="list-style-type: none"> - Oficina y mobiliario. - Computadora desktop y laptop, teléfono fijo y celular - Medio de transporte - Papelería e insumos de oficina - Recursos económicos - Profesionales con conocimiento y experiencia en gestión de compras y abastecimiento 	P-AS-001 Realización de Compra de Bienes y Servicios P-AS-002 Selección de Proveedores P-AS-003 Visita, Evaluación y reevaluación de Proveedores F-AS-001 Requisición Interna F-AS-002 Comparativo de Proveedores F-AS-003 Registro de Proveedores F-AS-007 Plan Anual de Visita a Proveedores Críticos F-AS-008 Evaluación de Seguridad y Calidad de Servicio de Proveedor	F-AS-010 Maestro de Proveedor F-AS-013 Matriz de Frecuencia de Visita a proveedor F-AS-014 Finiquito de Servicio F-AS-015 Entrega de muestra F-AS-016 Tipo y alcance de control de proveedores Orden de Compra Productiva y No Productiva (digital) Requisiciones Internas (digital) - Identificación de Riesgos	Efectividad del programa de visitas a proveedores Tiempo medio de compras	Trimestral Mensual

MANUAL DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS

FECHA: 01-11-2018
M-SG-004
REV.5

SSL, SF y Ambiente



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-SG-006
Rev: 007
Página: 1 de 2

Fecha de Elaboración o Actualización:	11/01/2018	Proceso:	Seguridad, Salud y Ambiente	Dueño del Proceso:	Coordinador de seguridad, salud y ambiente	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Seguridad Laboral	Colaboradores del Proceso:	Supervisor de Seguridad Laboral, Inspector de Seguridad Laboral.				
Propósito y Alcance: Asegurar la disponibilidad de los colaboradores, controlando las condiciones del ambiente de trabajo para prevenir accidentes y enfermedades laborales. Aplica a todas las áreas y a todos los procesos del corporativodesde la contratación del colaborador hasta el fin de la relación laboral							

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Cientes
1.- Comité de Seguridad y Salud Laboral 2.- Entes regulatorios 3.- Gestión Humana 4.- Salud Laboral (Servicio Médico) 5.- Proveedor 6.- Gerencia Estratégica	1.- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo 2.- Requisitos legales en materia de Seguridad Laboral 3.- Descripción de Cargo y litado actualizado de personal 4.- Resultados y recomendaciones de evaluaciones ambiente de trabajo 5.- resultados de estudios de ambiente de trabajo 6.- Plan Estratégico	Planificar [P] 1.- Planificar la gestión de la elaboración, implementación y actualización del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (PSST). 2.- Planificar las inspecciones y evaluaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo 3.- Programar el plan de educación e información teórica y práctica en materia de seguridad y salud en el trabajo a los colaboradores 4.- Planificar los procedimientos y acciones a tomar en caso de las posibles emergencia y contingencia que se presenten. 5.- Planificar las evaluaciones médicas preventivas, pre y post vacaciones, ingresos, egresos y certificados de salud. 6.- Planificar la gestión del programa recreativo laboral 7.- Planificar la gestión de la dotación de uniformes y equipos de protección personal (EPP) 8.- Preparación y formación de la Brigada de Emergencia. 9.- Establecer objetivos y metas. 10.- Presupuestar recursos necesarios	Hacer [H] 1.1- Ejecutar acciones de gestión de riesgos del proceso 1.2.- Asesorar y colaborar con la actualización del Comité de Seguridad y Salud Laboral 1.3.- Ejecutar acciones planeadas en el PSST 2.1.- Gestionar evaluaciones de ruido, estrés térmico, iluminación, ergonomía. 2.2.- Ejecutar recomendaciones pertinentes de informes de evaluaciones de seguridad y salud en el trabajo 3.- Ejecutar programa de charlas y formación. 4.- Desarrollar acciones y medidas en caso de emergencias y contingencia definidas en el plan. 5.1.- Realiza orden de chequeos preventivos, pre empleo, egresos y pre y post vacaciones, y gestiona con servicio medico externo los mismos. 5.2.- Gestionar renovación de certificados de salud de los colaboradores 6.1.- Elaborar programa recreativo laboral (PRL) 6.2.- Realiza entrega del PRL al instituto nacional de capacitación y recreación de los trabajadores (INCRET) 6.3.- Ejecuta las actividades planificadas PRL y solicitar certificación de cumplimiento de las actividades ante el INCRET. 7.1.- Solicitar cotización con proveedores de EPP y uniformes requeridos 7.2.- Solicita los EPP y uniformes en almacén 7.3.- Dotación de uniformes y EPP al personal 8.1.- Ejecutar plan de formación de la brigada de emergencia 8.2.- Declarar e investigar accidentes en caso de ocurrencia 9.- Ejecuta plan de trabajo para el logro de objetivos y cumplimiento de metas. 10.- Ejecutar presupuesto	1.1- Resultados de Inspección de entes regulatorios (PSASEL) 1.2.- Verifica si los cambios afectan el programa PSST y evalúa posibles actualizaciones 2.1.- Verificar Indicador de % Cumplimiento de Inspección a Planta. 2.2.- Verificar Indicador de % Condiciones Inseguras e Insalubres corregidas. 2.3.- Verificar Indicador de % Cumplimiento de charla de seguridad laboral. 4.- Verificar efectividad de la gestión de riesgos del proceso a través de simulacros 5.1.- Evaluar resultados de estudios y exámenes médicos 5.2.- Evaluación de puestos de trabajo 5.3.- Verificar estatus de certificados de salud de los colaboradores 6.1.- Verifica aprobación del PRL 6.2.- Seguimiento de las actividades planificadas 7.2.- Verificar los registros de control de entrega de EPP y uniformes del personal 7.3.- Verifica el stock del almacén 8.1.- Verificar el cumplimiento de las formaciones de la brigada de emergencia 9.- Mide y comunica el estado de los indicadores y objetivos. 10.- Seguimiento de asignación de recursos	1.2.- Todos los procesos 3.- Todos los colaboradores
		Actuar [A] 1.- Elaborar plan de acción en caso de eventos, ordenamientos legales, gestión inapropiada de riesgos 2.- Elaborar plan de acción en caso de desviaciones y proponer mejoras para el cumplimiento de metas 3.- Elaborar plan de acción en caso de desviaciones y proponer mejoras para el cumplimiento de metas 4.- Elaborar plan de acción en caso de desviaciones y proponer mejoras para el cumplimiento de metas 5.1.- Desarrollar propuesta de evaluaciones de puesto de trabajo. 5.2.- Renovación de certificados de salud laboral y planes de acción ante el incumplimiento 6.- Solicitar autorización para el cambio de fechas o de locaciones, luego de aprobarse el Cronograma de Actividades ante el INCRET. 7.- Levantar planes de acción en caso de desviaciones 8.- Revisión y Ajuste del programa de formación 9.- Elaborar plan de acción en caso de desviaciones y proponer mejoras para el cumplimiento de metas 10.- Revisión y ajuste de presupuesto	Verificar [V] 1.1.- Resultados de Inspección de entes regulatorios (PSASEL) 1.2.- Verifica si los cambios afectan el programa PSST y evalúa posibles actualizaciones 2.1.- Verificar Indicador de % Cumplimiento de Inspección a Planta. 2.2.- Verificar Indicador de % Condiciones Inseguras e Insalubres corregidas. 2.3.- Verificar Indicador de % Cumplimiento de charla de seguridad laboral. 4.- Verificar efectividad de la gestión de riesgos del proceso a través de simulacros 5.1.- Evaluar resultados de estudios y exámenes médicos 5.2.- Evaluación de puestos de trabajo 5.3.- Verificar estatus de certificados de salud de los colaboradores 6.1.- Verifica aprobación del PRL 6.2.- Seguimiento de las actividades planificadas 7.2.- Verificar los registros de control de entrega de EPP y uniformes del personal 7.3.- Verifica el stock del almacén 8.1.- Verificar el cumplimiento de las formaciones de la brigada de emergencia 9.- Mide y comunica el estado de los indicadores y objetivos. 10.- Seguimiento de asignación de recursos		



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-SG-006
Rev: 007
Página: 2 de 2

Recursos Necesarios	Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
- Oficina con mobiliario - Papelería e insumos de oficina - Equipo tecnológico y de comunicación - Colaboradores con competencia en seguridad laboral - Equipos de respuesta a emergencias	PROCEDIMIENTOS: P-SL-001 GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL P-SL-002 PROCEDIMIENTO EDUCACIÓN E INFORMACIÓN EN SSL POLÍTICAS: PO-SL-002 POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SEÑALABO: F-SL-001 CONTROL DE ENTREGA DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL F-SL-002 NOTIFICACIÓN DE NORMAS PARA EL PORTE Y USO CORRECTO DEL CARNET DE IDENTIFICACION Y UNIFORME F-SL-003 ANÁLISIS DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO (A.S.T.) F-SL-004 NOTIFICACIÓN DE NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL F-SL-005 NOTIFICACIÓN GENERAL DE RIESGOS EN EL TRABAJO F-SL-006 ENTREGA DE CARNET DE ACCESO F-SL-007 ITINERARIO DIARIO PARA ASISTIR AL TRABAJO "RUTAGRAMA" F-SL-008 DESARROLLO Y EVALUACIÓN F-SL-009 INSPECCIÓN DE EXTINTORES F-SL-010 EVALUACIÓN BARCOS Y VESTUARIOS F-SL-011 EVALUACIÓN DE BOTQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS F-SL-012 EVALUACIÓN DE COMEDOR F-SL-013 EVALUACIÓN DE CONDUCTA EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL F-SL-014 INSPECCIÓN DE ORDEN Y LIMPIEZA EN ÁREAS Y TALLERES F-SL-015 INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTE DE TRABAJO F-SL-016 PERIODO DE TRABAJO ESPECIAL F-SL-017 INSPECCIÓN DE MONTACARGAS F-SL-018 INSPECCIÓN DE SEÑALES Y DEMARCACIONES DE SEGURIDAD F-SL-019 INSPECCIÓN LAMPARAS DE EMERGENCIA F-SL-020 INSPECCIONES DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL EN EL TRABAJO. F-SL-021 INSPECCIÓN DE UNIDADES DE TRANSPORTE	Índice de Accidentabilidad % Condiciones Inseguras e Insalubres corregidas. % Cumplimiento de Inspección a Planta. % Cumplimiento de charla de seguridad laboral.	Mensual Mensual Mensual Mensual

SSL, SF y Ambiente



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-SG-006
Rev: 007
Página: 1 de 1

Fecha de Elaboración o Actualización:	09/01/2018	Proceso:	Seguridad, Salud y ambiente	Dueño del Proceso:	Coordinador de Seguridad, salud y ambiente	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Ambiente y Servicios Generales	Colaboradores del Proceso:	Sup. de Ambiente y Servicios Generales, Operadores de servicios generales				
Propósito y Alcance:	Gestionar la operación lida de la organización en materia ambiental y promover la cultura de desarrollo sostenible en las operaciones, así como garantizar las condiciones óptimas de la infraestructura. Aplica a Venfruca desde la identificación de un aspecto ambiental hasta su control y desde la identificación del requisito legal hasta su cumplimiento así como desde la identificación de la necesidad de un trabajo de asno o mantenimiento menor hasta su ejecución						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1- Ente gubernamental	1- Requisito legal	1- Planificar los intervalos de actualización y ejecución de la permitología y aspectos ambientales 2- Establecer plan de orden y limpieza de estructuras 3- Programar las actividades de MIP con proveedores 4- Establecer objetivos y metas. 5- Presupuestar recursos necesarios	1- Gestionar, reunir los recaudos y presentarlos a los ente para el cumplimiento de requisitos legales. 2- Ejecutar acciones de orden, limpieza y saneamiento y solicitar materiales a almacén 3- Gestionar y supervisar la ejecución de actividades de MIP 4- Ejecutar plan de trabajo para el logro de objetivos y cumplimiento de metas. 5- Ejecutar presupuesto	1- Infraestructura limpia y en condiciones apropiadas	1-2-3- Todos los procesos
2-4- Abastecimiento y Suministro	2- Insumos y consumibles	Nota: MIP (Manejo Integrado de Plagas)		2- Requisito ambiental gestionado	
3- Todos los procesos	3- Solicitud de servicios	Actuar (A)		3- Aspecto ambiental controlado	
5- Gestión	4- Contrato de servicios	Verificar (V)			
	5- Objetivos	1- Elaborar plan de acción en caso de desviaciones 2- Registra acciones de orden y limpieza y solicita a mantenimiento o proyecto, reparaciones mayores 3- Elabora plan de acciones correctivas y de mejoras, y realiza seguimiento de solicitudes de insumos 4- Elaborar plan de acción en caso de desviaciones y proponer mejoras para el cumplimiento de metas 5- Revisión y ajuste de presupuesto	1- Verificar el estado de cumplimiento de los requisitos y tramites. 2- Verificar el cumplimiento del plan de limpieza e insumos recibidos por almacén 3- Validar cumplimiento y efectividad del plan de MIP 4- Mide y comunica el estado de los indicadores y objetivos. 5- Seguimiento de asignación de recursos		
Recursos Necesarios		Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
<ul style="list-style-type: none"> Oficina con mobiliario Papelaría e Insumos de oficina Equipo tecnológico y de comunicación Personal con competencia o experiencia en gestión de servicios generales y ambiente Recursos económicos Herramientas de aseo y limpieza 		Procedimientos: P-AM-001 TRÁMITE Y OBTENCIÓN DEL PERMISO PARA USO Y ALMACENAMIENTO DE SUSTANCIAS CONTROLADAS BAJO RÉGIMEN LEGAL N°7 ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ARMAS Y EXPLOSIVOS DADE. P-AM-002 TRÁMITE PERMISO RESQUIMC P-AM-003 LAVADO DE FILTROS AGUA POTABLE P-AM-004 MANEJO INTEGRAL DE PLAGAS, MIP, VENFRUCA P-AM-005 ORDEN Y LIMPIEZA AMBIENTE P-AM-006 MANEJO DE DESECHOS PELIGROSOS POR PARTE DE CONTRATISTAS EXTERNOS P-AM-007 MANEJO DE DESECHOS NO PELIGROSOS, RECLABLES O A VERTEDERO P-AM-008 MANEJO DE DESECHOS NO PELIGROSOS POR PARTE DE CONTRATISTAS EXTERNOS P-AM-009 MANEJO DE DESECHO DE FRUTA-CONCHA P-AM-010 MANEJO DE RESIDUOS O DESECHOS PELIGROSOS P-AM-011 MANEJO DE EMISIONES ATMOSFERICAS P-AM-012 MANEJO DE EFUEENTES INDUSTRIALES P-AM-013 CONTROL DE DERRAMES DE QUIMICOS EN EL LABORATORIO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD P-AM-014 ALMACENAMIENTO Y USO DE QUIMICOS PELIGROSOS EN PLANTA P-AM-015 AGUA DE INSUMO Planes: PL-AM-001 PLAN DE LIMPIEZA DE INFRAESTRUCTURA Políticas: PO-AM-001 POLITICA DE GESTIÓN AMBIENTAL		Cantidad de residuos no peligrosos generados, desecho organico linea de concentrado.	Mensual
				Cantidad de residuos no peligrosos generados, desecho organico linea de envasado	Mensual
				Cantidad de residuos o desechos peligrosos, aceites y material impregnado. Generados Vs Retirados	Anual

Tecnología de la información



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

 Código: F-SG-006
 Rev.: 007
 Página: 1 de 1

Fecha de Elaboración o Actualización: 21/11/2018		Proceso: Tecnología de la información		Dueño del Proceso: Gerente Corporativo de TI		Tipo de Proceso: Soporte	
Sub-proceso: Redes y Soporte Técnico		Colaboradores: Coordinador de Infraestructura TI, Analista de Soporte, Analista de Redes / Especialista de Redes, Analista Programador, Supervisor de Soporte del Proceso:					
Propósito y Alcance: Gestionar proyectos de software. Aplica a todos los procesos internos y externos que requieren automatización, desde que se valida la factibilidad del proyecto hasta que se implementa							
Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades				Salidas Previstas	Clientes
1.- Cliente interno o externo	1.- Solicitud de necesidades del cliente y especificaciones	Planificar (P) <ul style="list-style-type: none">- Planificar el proceso de soporte técnico- Planificar mantenimiento preventivo de equipos de planta y usuarios- Presupuestar gastos- Establecer objetivos y metas del proceso- Diseñar indicadores de Gestión- Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades	Hacer (H) <ul style="list-style-type: none">- Revisión y evaluación de solicitudes recibidas- Validar las especificaciones de la solicitud con el cliente- Ejecutar acciones para dar respuesta a las solicitudes- Elaborar solicitudes de compras de equipos tecnológicos- Asignar equipos y divulgar la política de sistemas- Instalar hardware y software- Brindar formación sobre uso de equipos y software- Ejecutar cronograma de mantenimiento preventivo- Ejecutar acciones de control de la información- Ejecutar acciones de gestión de riesgos del proceso- Ejecutar el presupuesto- Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades- Calcular y actualizar indicadores			1.- Solución a problemas de soporte	1.- Todos los procesos
2.- Gestión Humana	2.- Estimación de variación de la nómina					2.- Solicitud de Proyecto de mejora de Software	2.- Gestión de Proyectos de Software
3.- Gerencia Estratégica	3.- Plan Estratégico					3.- Abastecimiento y Suministro	3.- Solicitudes de compras de equipos tecnológicos
4.- SIG	4.- No conformidades, Matriz de Riesgos	Actuar (A) <ul style="list-style-type: none">- Ejecutar solución inmediata en caso de falla menor o elaborar plan de acción en caso de fallas mayores o al identificar no conformidades, riesgos y oportunidades.- Emitir recordatorio en caso de retrasos en la gestión de compras y comunicar al solicitante- Solicitar nuevos recursos o reportar ahorros- Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso- Identificar y proponer mejoras al proceso.- Consolidar información para una nueva planificación	Verificar (V) <ul style="list-style-type: none">- Verificación de avances en solución de solicitudes y actividades- Hacer seguimiento a las solicitudes de compras realizadas- Revisar el funcionamiento de redes, equipos, software- Verificar los procesos de respaldo y recuperación de datos- Verificar y analizar indicadores del proceso- Verificar el uso del presupuesto- Verificar efectividad de las acciones de gestión de riesgos, oportunidades y no conformidades- Comunicar resultados				
Recursos Necesarios		Información Documentada Relacionada				Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
- Colaboradores con competencias en gestión de proyectos de software con base en la PMI		P-TI-001 Política de uso de software, correo, internet, redes, compensación de daños y confidencialidad de la información.				% de Cierre de Solicitudes de soporte	Mensual
- Equipo tecnológico y de comunicación		P-TI-004 Salidas de Equipos Tecnológicos Acta de entrega de equipos computacionales.					
- Oficina equipada con mobiliario		P-TI-005 Acta de respaldo de información y/o correo electrónico					
		P-TI-006 Bitácora de cambios de equipos					
		- Solicitudes de soporte Registradas en el sistemas					
		- Identificación de Riesgos					

 Elaborado por: Betsy Ramos
 Cargo: Analista SIG
 Firma:

 Revisado por: Anthony Albarracín
 Cargo: Supervisor de SIG
 Firma:

 Aprobado por: Víctor Núñez
 Cargo: Gerente Corporativo de TI
 Firma:

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE OPERATIVOS VENFRUCA

Administración de Ventas



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

 Código: F-SG-006
 Rev.: 007
 Página: 1 de 1

Fecha de Elaboración o Actualización:	15-11-2018	Proceso:	Ventas	Dueño del Proceso:	Gerente de Ventas	Tipo de Proceso:	Operativo
Sub-proceso:	Administración de Ventas	Colaboradores del Proceso:	Gerente de Tráfico Internacional Estratégico Venfruca, Gerente de Unidad de Negocio, Coordinador de Adm. de Ventas, Supervisor de Adm. de Ventas, Analista de Adm. de Ventas y Asistente de Adm. de Ventas.				
Propósito y Alcance:	Validar el cumplimiento del ciclo comercial. Aplica a las ventas corporativas Venfruca C.A., Industrias El Caimán S.A. y Frutech S.A., desde la recepción de un pedido hasta la confirmación de su entrega						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Clientes externos 2.- Fuerza de Ventas 3.- GUN 4.- Costos y Presupuesto 5.- Proveedor de Investigación de mercado 6.- Operaciones Logística 7.- Gerencia Estratégica 8.- SIG	1.- Requerimientos, Quejas y Reclamos del Cliente 2.- Documentación del cliente 3.- Forecast de ventas 4.- Costo de los productos 5.- Información sobre análisis del mercado 6.- Nivel de inventario 7.- Plan Estratégico 8.- No Conformidades, Matriz de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Planificación del proceso de administración de ventas Planificación de la medición de la satisfacción del cliente Establecimiento de objetivos y metas del proceso en el periodo fiscal Diseño de Indicadores de Gestión Planificación de la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades 	<ul style="list-style-type: none"> Registrar clientes en el sistema Registrar y comunicar pedidos Estudiar información: (quejas y reclamos de clientes, comportamiento de ventas, precios del mercado propios y competencia, costos de los productos, presencia de los productos en el mercado) Elaborar lista de precios Coordinar la ejecución de encuestas de satisfacción del cliente Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades Calcular y actualizar indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> Datos analizados sobre requerimientos y nivel de satisfacción de los clientes Información sobre productos. Gestión de los requerimientos, quejas y reclamos 	<ul style="list-style-type: none"> Operaciones Logísticas, Ventas Clientes externos
		Actuar (A)	Verificar (V)		
		<ul style="list-style-type: none"> Analizar causas y elaborar plan de acción en caso de identificar no conformidades, riesgos y oportunidades Elaborar plan de acción en caso de quejas, reclamos Proponer planes de efectividad Proponer ajuste de precios de acuerdo al mercado Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso Identificar y proponer mejoras al proceso Consolidar información para una nueva planificación 	<ul style="list-style-type: none"> Verificar y analizar indicadores del proceso Verificar efectividad de las acciones de gestión de riesgos, oportunidades y no conformidades Comunicar resultados 		

Recursos Necesarios	Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
<ul style="list-style-type: none"> Oficina y mobiliario Computadora desktop y laptop, teléfono fijo y celular Medio de transporte Papelería e insumos de oficina Recursos económicos Profesionales con conocimiento y experiencia en ventas, gestión comercial, administración o afín. 	<ul style="list-style-type: none"> P-DV-001: Creación de Clientes P-DV-002: Modificación de Clientes P-DV-003: Desactivación de Clientes P-DV-004: Gestión de Quejas y Reclamos de Clientes P-DV-005: Evaluar Satisfacción del Cliente P-DV-006: Retiro de Productos del Mercado P-DV-007: Devoluciones de Productos P-DV-008 Administración de Ventas Identificación de Riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> F-DV-001 Ficha de Registro de Clientes F-DV-002 Gestión de quejas y reclamos F-DV-003 Listado Maestro de Clientes 	Satisfacción del cliente Quejas y Reclamos	Semestral Mensual

 Elaborado por: Betsy Ramos
 Cargo: Analista de SIG
 Firma:

 Revisado por: Anthony Albarracín
 Cargo: Supervisor de SIG
 Firma:

 Aprobado por: Karolis Laguna
 Cargo: Gte de Tráfico Internacional
 Estratégico Venfruca
 Firma:

Exportación



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-SG-006
Rev.: 007
Página: 1 de 1

Fecha de Elaboración o Actualización:	14-11-2018	Proceso:	Comercio Exterior	Dueño del Proceso:	Gerente de Unidad de Negocio Comercio Exterior	Tipo de Proceso:	Operativo
Sub-proceso:	Exportación	Colaboradores:	Gerente de Unidad de Negocio Comercio Exterior, Gerente de Tráfico Internacional y Estratégico Venfruca, Coordinador Comercio Exterior, Especialista Tráfico y Aduana, Analista de del Proceso: Comercio Exterior.				
Propósito y Alcance:	Colocar los productos del portafolio en el mercado internacional para obtener liquidez. Aplica a todos los productos del portafolio desde la negociación con el cliente en el exterior hasta la conformación de la recepción						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Cliente internacional	1.- Orden de compra o contrato internacional	<ul style="list-style-type: none"> Planificar las visitas a clientes actuales y potenciales en el exterior Planificar el proceso de exportación Planificar transporte nacional a puerto y transporte internacional Planificar los operativos de verificación de envasado y reconocimiento de la mercancía Planificar Itinerario de producción según el plan de salida de los buques Establecer objetivos y metas del proceso Diseñar Indicadores de Gestión Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades 	<ul style="list-style-type: none"> Investigar los mercados internacionales actuales y potenciales Actualizar cartera de clientes internacionales Implementar logística de acompañamiento de las autoridades en el proceso de producción y almacenamiento Gestionar documentación de aduana Gestionar el transporte de mercancía (nacional e internacional) Consignar documentos a la línea naviera Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades Calcular y actualizar indicadores 	1.- Productos del portafolio colocados en el exterior	1.- Cliente internacional
2.- Gerencia Estratégica	2.- Plan Estratégico			2.- Documentos de exportación	2.- Puertos, Naviera, Cliente, Bancos, Autoridades
3.- SIG	3.- No conformidades, Matriz de Riesgos	Actuar (A) <ul style="list-style-type: none"> Analizar causas y elaborar plan de acción en caso de identificar no conformidades, riesgos y oportunidades. Comunicar al puerto y proveedores de transporte posibles errores y solicitar correctivos Gestionar actividades de corrección de documentos Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso. Identificar y proponer mejoras al proceso. Consolidar información para una nueva planificación 	Verificar (V) <ul style="list-style-type: none"> Hacer seguimiento a la recepción en el puerto y del despacho Verificar recepción en puerto de destino y en el cliente Verificar y analizar indicadores del proceso Verificar efectividad de las acciones de gestión de riesgos, oportunidades y no conformidades Comunicar resultados 		
Recursos Necesarios		Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
<ul style="list-style-type: none"> Oficina con mobiliario Papetería e insumos de oficina Equipo tecnológico y de comunicación Vehículos y medios de transporte Colaboradores con competencias en gestión de comercio internacional y gestión de aduanas 		<ul style="list-style-type: none"> P-CE-001 Procedimiento de Comercio Exterior P-CE-002 Evaluación de Satisfacción al Cliente P-CE-003 Gestión de quejas y reclamos internacional P-CE-004 Devolución del producto P-CE-005 Retirada del producto del mercado internacional P-CE-001 Complaints and Claims P-CE-002 Customer Satisfaction Survey P-CE-003 Matriz de Permisología - Comercio Exterior Identificación de Riesgos 		<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del Plan de Exportación Indicador de Encuesta de Satisfacción al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Anual Semestral

Elaborado por: Betsy Ramos
Cargo: Analista de SIG
Firma:

Revisado por: Anthony Albarracín
Cargo: Supervisor de SIG
Firma:

Aprobado por: María Moreno
Cargo: Coord de Comercio Exterior
Firma:

Desarrollo y logística agraria



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-SG-006
Rev.: 007
Página: 1 de 1

Fecha de Elaboración o Actualización:	26/01/2018	Proceso:	Desarrollo y Logística Agrícola	Dueño del Proceso:	Gerente de Desarrollo y Logística Agrícola	Tipo de Proceso:	Operativo
Sub-proceso:	N/A	Colaboradores del Proceso:	Ing. Agrónomo de Campo.				
Propósito y Alcance:	Velar por el cumplimiento de la planificación de frutas de Venezolana de Frutas C.A. partiendo de una buena gestión de proveedores a través de inspección continua y seguimiento en campo y formación de proveedores para garantizar calidad y cantidad de frutas procesadas en planta.						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Sistema de Gestión. 2.- Producción 3.- Gerencia Estratégica	1.1.- Política Integral de Gestión y Objetivos. 1.2.- Hallazgos de auditorías. 1.3.- Recomendaciones para la mejora. 2.1.- Solicitud de planificación de recepción de frutas. 3.1.- Lineamientos para la activación de búsquedas de nuevas frutas y proyecto.	1. Captación y selección de proveedores de frutas. 2. Análisis Prelo de Frutas 3. Cumplimiento y Evaluación de Proveedores	1. Creación de listado de Proveedores, visita, selección y solicitud de creación de proveedores. 2. Toma de muestra y evaluación previa en campo. 3. Realizar la Evaluación de Calidad y cantidad de producto del Proveedor	1.- Suministro oportuno de la frutas.	1.- Producción 2.- Gerencia Estratégica 3.- Aseguramiento de la calidad 4.- Gerencia de Planta
		Actuar (A) <ul style="list-style-type: none"> Se coloca en proceso de negociación y de ser positivo en el futuro aníme. Notificación al proveedor de rechazo o aceptación. Se hace la recepción en planta o en su efecto se modifica la programación de aníme. 	Verificar (V) <ul style="list-style-type: none"> Verificar en el sistema la creación del proveedor. Análisis completo en laboratorio. Cumplimiento al programa de aplicación de diagnóstico en campo 		
Recursos Necesarios		Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
<ul style="list-style-type: none"> Oficina con mobiliario Papetería e insumos de oficina Equipo tecnológico y de comunicación Colaboradores con competencia en agronomía 		PROCEDIMIENTOS: P-DA-001 GESTION DE DESARROLLO Y LOGISTICA AGRARIA FORMULARIOS: P-DA-001 Inspección Técnica con evaluación agronomica P-DA-002 Expediente de Productor P-DA-004 Programación de Anímes P-DA-006 Reporte de Asistencia Técnica		% Cumplimiento al programa de aplicación de diagnóstico en campo	Mensual

MANUAL DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS

FECHA: 01-11-2018
M-SG-004
REV.5

Planificación



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-SG-006
Rev.: 007

Página: 1 de 1

Fecha de Elaboración o Actualización:		09/01/2018	Proceso:	Planificación	Dueño del Proceso:	Planificador	Tipo de Proceso:	Operativo
Sub-proceso:	Mantenimiento y Producción	Colaboradores: Supervisor de Mantenimiento, Coord. General de producción						
Propósito y Alcance:	Garantizar la gestión efectiva para ejecutar de forma oportuna las actividades asociadas a mantenimiento y producción.							

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Cientes
1.- Mantenimiento 2.- Desarrollo y logística agraria 3.- Proveedores de servicios de mantenimiento	1.- Planes de Mantenimiento y calibración de equipos de medición y ensayo. 2.- Proyección de molienda anual 3.- Material o Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos	Planificar (P) 1.- Planificar las actividades de mantenimiento preventivo. 2.- Planificar las actividades de mantenimiento correctivo 3.- Programar la calibración de los equipos de medición y ensayo. 4.- Planificar la producción mensual de concentrado y pulpa	Hacer (H) 1.1.- Genera y notifica la programación semanal de mantenimiento. 1.2.- Gestiona el mantenimiento con externo, en caso que aplique. 1.3.- Reporta lo planificado vs lo realizado en el plan de mantenimiento correspondiente. 1.4.-Hacer seguimiento al plan de mantenimiento de tanques de agua e Informa al supervisor sobre la llegada de la empresa contratada. 2.- Recibir las solicitudes de mantenimiento correctivo e incluir en la programación semanal de mantenimiento y entregar al Supervisor de mantenimiento. 3.- Revisa y hace seguimiento a los planes de calibración. 4.1.- Enviar la planificación mensual a los líderes de área 4.2.- Hacer los consumos de los materiales y cierra orden de producción. 4.3.- Comunicar el control de la producción con la cantidad de producto envasado y la cantidad de fruta molida el y rendimiento obtenido.	1.- Planificación para el mantenimiento de equipos de planta, de proceso y de medición en óptimas condiciones. 2.- Planificación de la producción	1.- Todos los procesos
		Actuar (A) 1.- Generar plan acciones necesarias para el cumplimiento de los planes de mantenimiento en caso de alguna desviación. 2.1.- Solicitar ajuste presupuesto y planificación 2.2.- Criticar con contratistas en caso de que aplique 3.- Actualiza los planes de acuerdo a los resultados emitido por el proveedor. 3.1 Levanta planes de acción en caso de desviación. 4.- Modifica la planificación Mensual y realiza la Planificación semanal	Verificar (V) 1.- Verifica el cumplimiento de las actividades programadas 2.- Verifica solicitudes de mantenimiento correctivo 3.- Verifica la emisión de los reportes de la calibración de los equipos de medición y ensayo. 4.1.- Verifica la cantidad de kilogramos de frutas por proveedor que deben arribar en la semana. 4.2.- Verificar que se cumplan los despachos de Almacén logístico según lo planificado		
Recursos Necesarios		Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
- Oficina con mobiliario - Papelería e insumos de oficina - Equipo tecnológico y de comunicación - Maquinarias y herramientas. - Profesional y colaboradores con el perfil requerido en la descripciones de cargo. - Recursos económicos		PROCEDIMIENTOS: P-PF-001 GESTION DE PLANIFICACIÓN DE PRODUCCIÓN Y MANTENIMIENTO. PLANES: PL-MT-001 PLAN ANUAL DE CALIBRACIÓN DE BALANZAS PL-MT-002 PLAN ANUAL DE CALIBRACIÓN, VERIFICACION Y AJUSTE BALANZAS PL-MT-003 PLAN ANUAL DE CALIBRACION EQUIPO DE LABORATORIO PL-MT-004 PLAN ANUAL DE CALIBRACION Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE MEDICION DE LINEA DE CONCENTRADOS PL-MT-006 PLAN ANUAL DE CALIBRACION Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE MEDICION DE SERVICIOS INDUSTRIALES PL-MT-009 PLAN ANUAL DE MANT AIREAS ACOND PL-MT-010 PLAN DE MAN PREV LIN CONC PL-MT-011 PLAN ANUAL DE MANT TANQUE S DE AGUA PL-MT-012 PLAN ANUAL DE MANT SERVICIOS INDUSTRIALES		FORMULARIOS F-MT-001 Reporte semanal de mantenimiento F-MT-002 Reporte diario de mantenimiento F-MT-004 Programación semanal de mantenimiento F-MT-005 Reporte y seguimiento de acciones Correctivas y Preventivas para equipos de medición y ensayo Informes técnicos F-PH-001 REQUERIMIENTO DE MATERIALES. F-PH-002 PLAN DE PRODUCCIÓN MENSUAL LINEA DE ENVASADO . F-PH-003 PLAN DE PRODUCCION DE ENVASADO SEMANAL. F-PH-004 PLANIFICACION DE PRODUCC MENSUAL. F-PH-005 PLANIFICACION DE PRODUCCION SEMANAL DE CONCENTRADO Y PULPA.	

Operaciones Logísticas



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-SG-006
Rev: 007
Página: 1 de 2

Fecha de Elaboración o Actualización:	15-11-2018	Proceso:	Logística	Dueño del Proceso:	Gerente de Abastecimiento, Suministros y Logística	Tipo de Proceso:	Operativo
Sub-proceso:	Logística	Colaboradores Gerente de Abastecimiento, Suministros y Logística, Supervisor de Logística, Coord. De Logística, Analista de Logística, Almacenista del Proceso: III, Especialista de Almacén, Personal de SIG, Personal de Auditoría Interna.					
Propósito y Alcance:	Gestionar el manejo de materiales con la mejor relación costo-beneficio posible. Aplica a FRUTTECH, VENFRUCA y IEC desde la notificación de la compra hasta la recepción conforme por parte del cliente final						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Producción	1.- Planificación de producción	<ul style="list-style-type: none">Planificación inventarioPlanificación despacho al cliente (Envueltamiento)Identificar, evaluar y establecer acciones de gestión de riesgosEstablecer objetivos y metasDiseñar indicadores de gestión	<ul style="list-style-type: none">Recibir, chequear y registrar mercancíaPreparar el pedido.Facturar pedidos.Solicitar transporte y despachar pedidoRecibir mercancía devueltaArchivar registrosRealizar movimiento o facturación de la mercancía devueltaEjecutar acciones de gestión de riesgos del procesoUsar la bitácora de despachoRealizar conteos cíclicos	1.- Producto Terminado, material de empaque, material prima con su documentación respectiva	1.- Cliente interno y externo.
2.- Abastecimiento y Suministro	2.- Orden de Compra				
3.- Administración de Ventas	3.- Pedido (Orden de Venta/Liquidación de pedido)			2.- Materiales, equipos, insumos con su documentación respectiva	
4.- Almacenes del corporativo	4.- Control de ingreso y salida de materiales				
5.- Operador del Transporte	5.- Documentación sobre vehículo y conductor.				
6.- Gerencia Estratégica	6.- Plan Estratégico				
7.- Sistema Integrado de Gestión	7.- No conformidades y matriz de riesgo.				
		Actuar (A)	Verificar (V)		
		<ul style="list-style-type: none">Elaborar plan de acción en caso de desviaciones, gestión inapropiada de riesgos del procesoBrindar retroalimentación a los involucrados en el procesoSolicitar a Seguridad Física la intervención en caso de alguna diferencia (según aplique)Generar notas de crédito, registrar devoluciones y asignar motivoSuspender despacho o recepción de mercancía en caso de no conformidad en los documentos u operaciones.Despachar y recibir mercancía en caso de conformidad documental y operativaConsolidar información para una próxima planificación	<ul style="list-style-type: none">Verificar la exactitud del inventarioVerificar la conformidad de carga para validar estatus del transporte, conductor y cargaVerificar el estado de la mercancía recibidaCalcular y actualizar indicadores del procesoVerificar efectividad de la gestión de riesgos del procesoComunicar resultados		

Recursos Necesarios	Información Documentada Relacionada	Indicadores Claves	Frecuencia de Medición	
<ul style="list-style-type: none">Almacén.Personal con competencias en almacenamiento y logística.Adiestramiento técnico - Práctico al personal logístico sobre BPA.Medios físicos para el almacenamiento de los productos y materiales.Equipos y maquinarias de transporte interno.Montacargas, Transpalet, elevadores, entre otros)Oficina equipada con mobiliarios.Equipo tecnológico y de comunicación.Conexión a Internet.Vehículos de Carga Pesada.Equipos de Respuesta en Salud.	<ul style="list-style-type: none">FUG-001 Preparación de PickingFUG-002 Chequeo de PickingFUG-003 Operaciones de DespachoFUG-004 Evaluación de Satisfacción/ Manejo de Quejas y Reclamos de Clientes InternosFUG-005 Gestión de DevolucionesFUG-006 Registro de mercancía no conformeFUG-007 Recepción y Registro de MercancíaFUG-008 Acuerdos entre AlmacenesFUG-009 Devolución al ProveedorFUG-010 Identificación y Retiro de Personal No AutorizadoFUG-011 Inspección de Remolques Furgones Contenedores y CamiónesFUG-012 Uso, Control y Resguardo de Precintos de SeguridadFUG-013 Conteo Cíclico	<ul style="list-style-type: none">FUG-001 Movimientos de Productos a Nivel EstadoFUG-002 Inspección de Remolque Furgón Contenedor y CamiónFUG-003 Registros de Precintos de SeguridadFUG-004 Reclamos de ProductosFUG-005 Hoja de Conteo CíclicoFUG-007 Control de Ingreso/ Salida de Movimientos de MaterialesFUG-009 Control de Temperatura de Cajas Almacén 84FUG-010 Hoja de Conteo de Producto TerminadoFUG-012 Minuta de ReuniónFUG-013 Check List diario de Equipos de RefrigeraciónFUG-014 Control de Medición de Temperatura (Temperatura controlada) Almacén VenfrucaFUG-015 Inspección Pre-uso de MontacargasFUG-016 Plan de Mantenimiento Preventivo de las CajasFUG-018 Conformidad de carga y descarga	<ul style="list-style-type: none">% OTF% de Exactitud de inventario% Clientes Satisfechos%Costos de fletes	<ul style="list-style-type: none">MensualMensualSemestralMensual

Fecha de Elaboración o Actualización:	15-11-2018	Proceso:	Logística	Dueño del Proceso:	Gerente de Abastecimiento, Suministros y Logística	Tipo de Proceso:	Operativo
Sub-proceso:	Logística	Colaboradores Gerente de Abastecimiento, Suministros y Logísticas, Supervisor de Logística, Coord. De Logística, Analista de Logística, Almacenista del Proceso: III, Especialista de Almacén, Personal de SIG, Personal de Auditoría Interna.					
Propósito y Alcance:	Gestionar el manejo de materiales con la mejor relación costo-beneficio posible. Aplica a FRUTTECH, VENFRUCA y IEC desde la notificación de la compra hasta la recepción conforme por parte del cliente final						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Producción	1.- Planificación de producción	<ul style="list-style-type: none"> Planificación inventario Planificación despacho al cliente (Envueltamiento) Identificar, evaluar y establecer acciones de gestión de riesgos Establecer objetivos y metas Diseñar indicadores de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Recibir, chequear y registrar mercancía Preparar el pedido. Facturar pedidos. Solicitar transporte y despachar pedido Recibir mercancía devuelta Archivar registros Realizar movimiento o facturación de la mercancía devuelta Ejecutar acciones de gestión de riesgos del proceso Usar la bitácora de despacho Realizar conteos cíclicos 	1.- Producto Terminado, material de empaque, material prima con su documentación respectiva	1.- Cliente interno y externo.
2.- Abastecimiento y Suministro	2.- Orden de Compra				
3.- Administración de Ventas	3.- Pedido (Orden de Venta/Liquidación de pedido)				
4.- Almacenes del corporativo	4.- Control de ingreso y salida de materiales				
5.- Operador del Transporte	5.- Documentación sobre vehículo y conductor.				
6.- Gerencia Estratégica	6.- Plan Estratégico				
7.- Sistema Integrado de Gestión	7.- No conformidades y matriz de riesgo.				
		Actuar (A)	Verificar (V)		
		<ul style="list-style-type: none"> Elaborar plan de acción en caso de desviaciones, gestión inapropiada de riesgos del proceso Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso Solicitar a Seguridad Física la intervención en caso de alguna diferencia (según aplique) Generar notas de crédito, registrar devoluciones y asignar motivo Suspender despacho o recepción de mercancía en caso de no conformidad en los documentos u operaciones. Despachar y recibir mercancía en caso de conformidad documental y operativa Consolidar información para una próxima planificación 	<ul style="list-style-type: none"> Verificar la exactitud del inventario Verificar la conformidad de carga para validar estatus del transporte, conductor y carga Verificar el estado de la mercancía recibida Calcular y actualizar indicadores del proceso Verificar efectividad de la gestión de riesgos del proceso Comunicar resultados 		
Recursos Necesarios		Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
<ul style="list-style-type: none"> Equipos de Protección Personal. 		<ul style="list-style-type: none"> FUG-014 Solicitudes de Materiales en Inventario Venfruca FUG-015 Devoluciones Venfruca FUG-016 Criterios para Autorización de Entrada y Salida de Transportes FUG-002 Control de temperaturas en cajas FUG-004 INSTRUCTIVO PARA USO DE SISTEMA SUNAGRO FUG-005 Instructivo para la Elaboración e Impresión de Factura FUG-006 INSTRUCTIVO PARA REALIZAR EL MOVIMIENTO DE MERCANCIA ENTRE ALMACENES EN EL SISTEMA FUG-007 Devoluciones de Productos a nivel de sistemas FUG-009 Control de Mantenimiento de Montacargas FUG-010 PLAN DE EMERGENCIA POR FALLAS EN CAVAS DE REFRIGERACION. FUG-011 Pesaje de Ingrediente FUG-012 Registro de temperatura y humedad en almacén. 			

Producción



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-SG-006
Rev: 007
Página: 1 de 1

Fecha de Elaboración o Actualización:	09/01/2018	Proceso:	Producción	Dueño del Proceso:	Coordinador General de Producción	Tipo de Proceso:	Operativo
Sub-proceso:	Línea de concentrado.	Colaboradores del Proceso:	Supervisor de Producción, Operadores de Producción 1, 2 y 3				
Propósito y Alcance:	Transformar la materia prima y el material de empaque en producto terminado. Aplica a la Línea de Concentrado desde la planificación de la producción, transformación de la materia prima hasta la consignación del producto terminado al almacén.						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
3-3.- Almacén 4.- Mantentimiento 5.- Planificador 6.- Aseguramiento de la calidad 7.- Gerencia	1.- Materia Prima 2.- Material de Empaque 3.- Materiales de envoltaje 4.- Equipos productivos 5.- Planificación de la producción 6.- Validación de calidad (Reporte diario de higiene y saneamiento) 7.- Objetivos de producción	1.- Programar los Planes de limpieza 2.- Planifica los recursos requeridos y capacidades de la línea 3.- Establecer objetivos y metas. 4.- Presupuestar recursos necesarios	1.1.- Solicitar materiales 1.2.- Ejecutar limpieza de acuerdo al plan de limpieza 2.1.- Crear orden de producción 2.2.- Recibir materia prima, y materiales. 2.3.- Ejecutar plan de producción 3.- Ejecuta plan de trabajo para el logro de objetivos y cumplimiento de metas. 4.- Ejecutar presupuesto	1.- Producto terminado 2.- Desechos no peligrosos	1.- Almacén 2.- Almacén, Ambiente
		Actuar (A)	Verificar (V)		
		1.- Repetir limpieza evaluar eficacia de la misma 2.1.- Devolver materiales en Insumos 2.2.- Levantar Plan de acciones correctivas, preventivas y de mejoras 2.3.- Reprocesos de producto 2.4.- Evaluar Indicadores y proponer mejoras a las metas 3.- Elaborar plan de acción en caso de desviaciones y proponer mejoras para el cumplimiento de metas 4.- Revisión y ajuste de presupuesto	1.1.- Indicadores de conformidad higiénica de la línea 2.1.- Verificar variables de control 2.2.- Monitorear controles de PCC1 y PCC2. 2.3.- Verificar el cumplimiento del plan de producción 2.4.- Realizar inventario de materiales en Insumos 3.- Mide y comunica el estado de los indicadores y objetivos. 4.- Seguimiento de asignación de recursos		

Recursos Necesarios	Diagrama de Flujo	Información Documental Relacionada	Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
<ul style="list-style-type: none"> Oficina con mobiliario Colaboradores con el perfil establecido en las descripciones de cargo. TPP (Equipo de protección personal) Papelera e Insumos de oficina Insumos de limpieza Equipo tecnológico y de comunicación Internet Sistema administrativo Adempiere Servicios (Vapor, Agua, Electricidad) 	<p>DIAGRAMA DE FLUJO:</p> <p>24-PS-001 FLUJOGRAMA PROCESO DE CONCENTRADO DE FRUTAS PARA USO INDUSTRIAL</p> <p>25-PS-004 FLUJOGRAMA PROCESO DE PULPA DE PARCHITA PARA USO INDUSTRIAL (EVAPORADOR)</p> <p>PROCEDIMIENTOS:</p> <p>27-PS-002 ELABORACIÓN DE CONCENTRADO Y PULPA DE PARCHITA</p> <p>INSTRUCTIVOS:</p> <p>28-PS-001 DESCARGA DE FRUTAS</p> <p>28-PS-002 OPERACIÓN DE EXTRACTORES Y MOLIENDA DE FRUTAS</p> <p>28-PS-003 OPERACIÓN DEL EVAPORADOR</p> <p>28-PS-004 OPERACIÓN DE ENVASADO Y TAPADO DE CONCENTRADO</p> <p>RIQAS TÉCNICAS:</p> <p>27-PS-001 Proceso Del Concentrado de Naranja</p> <p>27-PS-002 Proceso Del Concentrado de Piña 58 Brix</p> <p>27-PS-003 Proceso Del Concentrado de Piña 40 Brix</p> <p>27-PS-004 Proceso Del Concentrado de Limón</p> <p>27-PS-005 Proceso Del Concentrado de Parchita</p> <p>27-PS-010 Proceso de pulpa de parchita (por el evaporador)</p> <p>PLANES DE LIMPIEZA:</p> <p>24-PS-001 PLAN DE LIMPIEZA LÍNEA DE CONCENTRADO (ARSA DE RECEPCIÓN)</p> <p>24-PS-002 PLAN DE LIMPIEZA LÍNEA DE CONCENTRADO (ARSA DE EXTRACTORES)</p> <p>24-PS-003 PLAN DE LIMPIEZA LÍNEA DE CONCENTRADO (ARSA DE EVAPORACIÓN)</p> <p>24-PS-004 PLAN DE LIMPIEZA LÍNEA DE CONCENTRADO (ARSA DE ENVASADO)</p>	<p>FORMULARIOS:</p> <p>F-PS-006 DESCARGA DE FRUTAS</p> <p>F-PS-007 CONTROL DE EXTRACCIÓN DE JUGO</p> <p>F-PS-008 CONTROL DEL EVAPORADOR</p> <p>F-PS-009 REGISTROS DE SALDO DE ENVASADO PARA CONCENTRADO Y PULPA</p> <p>F-PS-010 CONTROL DE VARIABLES OPERACIONALES</p> <p>F-PS-011 PLAN DE ACCIÓN VARIABLES CRÍTICAS OPERACIONALES</p> <p>F-PS-012 REPORTE DIARIO LÍNEA DE CONCENTRADO</p> <p>F-PS-013 CONTROL DE BINES Y LAVADORA</p>	<p>Cumplir con la producción de 340 Tn. De concentrado de frutas para exportación durante FT 18.</p>	Anual

***MATRIZ DE RESPUESTA A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 22000-2005
APLICABLES A LOS PROCESOS***

Nº	¿CÓMO CUMPLE EL REQUISITO?	¿QUIÉN LO CUMPLE?	PROCEDIMIENTO Y/O INSTRUCTIVO	REGISTROS
4	Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos			
4.1	Requisitos Generales			
	<p>Venezolana de Frutas C.A ha implementado, documentado y mantiene un Sistema de Gestión de la inocuidad de los alimentos (SGIA), el cual se fundamenta en el aumento de la satisfacción del cliente, la disminución de los riesgos, el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 22000:2005, los legales y reglamentarios aplicables, en el que se identifican:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad de la dirección. - Gestión de recursos. - Planificación y realización de producto inocuos. - Validación, verificación y mejora del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos. - Medición, análisis y mejora. <p>Venezolana de Frutas C.A, ha definido métodos de control para asegurar la eficaz ejecución de los procesos, tales como procedimientos y formatos, entre otros. En el mapa de procesos Venezolana de Frutas C.A determina los procesos necesarios para el SGIA implementado y la secuencia y la interacción de los mismos en las caracterizaciones de procesos.</p>	Todas las áreas	<p>P-SG-001 Administración de los Sistemas de Gestión.</p> <p>I-SG-001 Elaboración de Mapa de Procesos.</p> <p>I-SG-002 Elaboración de la Caracterización de Procesos.</p> <p>I-SG-003 Técnicas y estadísticas para el análisis de los datos.</p> <p>P-AS-002 Selección de Proveedores.</p> <p>P-AS-003 Visita y Evaluación a Proveedores Críticos.</p>	<p>F-SG-002 Plan de Auditoria Interna de S.I.G.</p> <p>F-SG-003 Cuestionario e Informe de Auditoria de Sistema de gestión de la inocuidad</p> <p>F-SG-004 Notas de auditor</p> <p>F-SG-005 Reporte y seguimiento de acciones correctivas y preventivas.</p> <p>F-SG-006 Caracterización Procesos (Plantilla).</p> <p>F-SG-007 Tabla de seguimiento de indicadores.</p> <p>F-SG-010 Mapa de Procesos.</p> <p>F-AS-010 MAESTRO DE PROVEEDOR</p> <p>F-AS-003 Registro de Proveedor</p> <p>F-AS-007 Plan Anual de Visita a Proveedores Críticos</p> <p>F-AS-008 Evaluación de</p>

	<p>Venezolana de Frutas C.A asegura la definición de los controles sobre los procesos contratados externamente que pueden afectar la calidad de nuestros productos o servicios a través de una evaluación de seguridad y selecciones de proveedores, adicional a ello realizan visitas planificadas de seguimiento según la criticidad de proveedores.</p> <p>Para garantizar la disponibilidad de los recursos y establecimiento del control de riesgo necesarios para el desarrollo de cada operación, se hace el seguimiento de los procesos mediante una reunión operativa con los dueños de proceso, donde se evalúa la identificación y valoración de los riesgos para cada proceso, los resultados de auditorías, los resultados de indicadores de gestión, los resultados de la revisión gerencial, los reportes de no conformidades, entre otros.</p>			Seguridad y Calidad servicio de Proveedor. F-AS-013 Matriz de Frecuencia de Visitas a Proveedores.
4.2	Requisitos de la Documentación			
4.2.1	Generalidades			
	<p>Venezolana de Frutas C.A, ha documentado un Sistema de Gestión de la inocuidad de los alimentos (SGIA), el cual está formado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política y Objetivos. - Manual de Gestión, describe los objetivos, alcance y requisitos legales y reglamentarios del sistema. - Procedimientos documentados y Registros requeridos por la Norma ISO 22000-2005. - Manual de Instrucciones de Trabajo que describen los requisitos específicos 	Gerencia Estratégica/ Sistema de gestión de la inocuidad	P-SG-001 Administración de los Sistemas de Gestión. P-SG-002 Control de documentos y registros P-SG-004 Implementación del HACCP I-SG-001 Elaboración de Mapa de Procesos. I-SG-002	F-SG-014 Histórico de Cambios. F-SG-015 Descripción de Procesos. F-SG-016 Listado maestro de Documentos. F-SG-005 Reporte y seguimiento de acciones correctivas y preventivas. F-SG-006 Caracterización de Procesos (Plantilla).

	<p>a fin de cumplir con la inocuidad de los alimentos durante toda la cadena alimentaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentos que brindan evidencia del cumplimiento de los requisitos establecidos y de la efectividad del sistema. - Y demás documentos necesarios para lograr la efectividad del sistema de inocuidad de alimentos en las diferentes etapas del proceso (diagrama de flujo, mapa de proceso, POES, procedimientos específicos, documentos específicos, etc.) <p>Dicha documentación, registros y documentos se mantienen en varios medios y formatos de información tales como papel, archivos electrónicos, entre otros.</p> <p>Todos los documentos del SG son controlados a través del procedimiento P-SG-002 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.</p>		<p>Elaboración de la Caracterización de Procesos.</p> <p>I-SG-003 Técnicas y estadísticas para el análisis de los datos.</p> <p>M-SG-004 Manual de gestión de la inocuidad de los alimentos Venezolana de Frutas C.A ISO 22000-2005</p>	<p>F-SG-010 Mapa de Proceso.</p> <p>F-SG-007 Seguimiento y medición de los procesos.</p> <p>F-SG-017 Códigos de los procedimientos por departamentos</p> <p>F-SG-019 Solicitud de resguardo / retiro de información inactiva</p> <p>F-SG-012 Cuadro de Mando Integral</p> <p>PO-SG-003 Política Integrada de Gestión (VENFRUCA)</p>
4.2.2	Control de los Documentos			
	<p>Venezolana de Frutas C.A identifica y controla los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la inocuidad de los alimentos (SGIA) de acuerdo a los o procedimientos que permiten el desarrollo de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Emisión revisión, aprobación, actualización y distribución de los documentos. 	<p>Sistema de gestión de la inocuidad</p>	<p>P-SG-001 Administración de los Sistemas de Gestión.</p> <p>P-SG-002 Control de documentos y registros</p>	<p>F-SG-014 Histórico de Cambios.</p> <p>F-SG-015 Descripción de Procesos.</p> <p>F-SG-016 Listado maestro de Documentos.</p>

	<p>b. Disponibilidad de las versiones pertinentes en los diferentes puntos de uso, a través de su distribución a las áreas involucradas.</p> <p>c. Identificación y/o retiro (según sea el caso), de los documentos obsoletos a fin de prevenir el uso no intencionado de los mismos.</p> <p>d. Identificación y control del uso de documentos de origen externo, a través del uso de una Lista de Control.</p> <p>e. Aseguramiento de la legibilidad e identificación de los cambios y estado actual de los documentos a través de un Histórico de Modificaciones.</p>			<p>F-SG-017 Códigos de los procedimientos por departamentos</p> <p>F-SG-018 Solicitud de cambio de documento y formato</p> <p>F-SG-019 Solicitud de resguardo / retiro de información inactiva</p>
4.2.3	Control de Registros			
	<p>Venezolana de Frutas C.A, tiene como propósito asegurar que los registros son establecidos y mantenidos de manera clara y que permitan proporcionar evidencia objetiva de la conformidad del Sistema de Gestión de la inocuidad de los alimentos (SGIA)</p> <p>Este procedimiento permite establecer un control para que los registros sean legibles, fácilmente identificables y recuperables, por medio de un control de almacenamiento y un listado maestro de registros cuyo código es F-SG-023 para la identificación, mantenimiento, tiempo de retención y disposición de ellos.</p>	<p>Sistema de gestión de la inocuidad / Todas las áreas</p>	<p>P-SG-002</p> <p>Control de documentos y registros</p>	<p>F-SG-016 Listado maestro de Documentos.</p> <p>F-SG-023 Listado de Maestro de Registros</p>
5	Responsabilidad de la Dirección			

5.1	Compromiso de La Dirección			
5.2	Política de la Inocuidad de los Alimentos			
	<p>La Gerencia Estratégica ha definido una Política Integrada de Gestión (Calidad y Seguridad) adecuada al propósito de la organización. Esta Política incluye entre otros aspectos el compromiso de cumplir con los requisitos, gestionar los riesgos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión; proporcionando un marco de referencia adecuado para establecer y revisar los Objetivos de Calidad y Seguridad. Respecto a la comunicación, entendimiento y publicación de la Política Integrada de Gestión y los otros elementos de la Cultura Organizacional, Venezolana de Frutas C.A, hace uso de: comités, reuniones generales, carteleros, charlas y folletos. Además para asegurarse que la Política es revisada para su continua adecuación se realizan reuniones con la gerencia estratégica con una frecuencia de un año.</p>	Gerencia Estratégica / Sistema de gestión de la inocuidad.	P-SG-001 Administración de los Sistemas de Gestión.	PO-SG-003 Política Integrada de Gestión (VENFRUCA)
5.3	Planificación del Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos			
	<p>Para materializar la política integrada de gestión de Venezolana de Frutas C.A, la Gerencia Estratégica ha establecido objetivos para que la calidad y seguridad se establezcan en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización, verificando que sean medibles y coherentes con la Política Integrada de Gestión, asegurando y manteniendo el control de los cambios y seguimiento de la implementación de estos objetivos mediante reuniones.</p>	Gerencia Estratégica / Sistema de gestión de la inocuidad	P-SG-001 Administración de los Sistemas de Gestión. P-GE-001 Revisión por la Gerencia Estratégica	F-GE-001 Acta de revisión por la gerencia estratégica. F-GE-002 Programa de revisión por la Gerencia Estratégica F-GE-003 Seguimiento al plan estratégico F-SG-014 Histórico de Cambios F-GH-015

				Descripción y perfil de Competencias del Cargo PO-SG-003 Política Integrada de Gestión (VENFRUCA)
5.4	Responsabilidad y Autoridad			
	<p>Venezolana de Frutas C.A ha definido las responsabilidades, funciones para cada cargo a través de los perfiles de cargo; los cuales son conocidos y aceptados por el personal, al igual que los perfiles de cargo del personal que afectan la seguridad de la organización y la calidad del producto o servicio.</p> <p>Además, la Gerencia Estratégica también ha definido un Organigrama funcional, cuyo objetivo es dar a conocer la autoridad que corresponde a cada cargo.</p>	Gerencia Estratégica / Gestión Humana	P-GH-001 Captación, selección y contratación de personal P-GE-001 Revisión por la Gerencia Estratégica	F-GH-015 Descripción y perfil de competencias del cargo Estructura organizativa
5.5	Líder del Equipo de la Inocuidad de los Alimentos			
	<p>El líder del equipo de la inocuidad de los alimentos de Venezolana de Frutas C.A, a parte de las otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dirigir el equipo de la inocuidad de los alimentos y organizar su trabajo - Asegurar la formación y educación pertinente de los miembros del equipo de la inocuidad de los alimentos. - Asegurar que se establece, 	Gerencia Estratégica / Sistema de Gestión de la Inocuidad de los alimentos	P-SG-004 Implementación del HACCP	F-SG-026 Equipo de inocuidad

	<p>implementa, mantiene y actualiza el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informar a la alta dirección de la organización sobre la eficacia y adecuación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos. La responsabilidad del líder del equipo de la inocuidad de los alimentos puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos referentes al sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos. 			
5.6	Comunicación			
5.6.1	Comunicación Externa			
	<p>Los procesos de comunicación de Venezolana de Frutas C.A, están orientados a cumplir con los objetivos de la organización. Tiene implementado disposiciones eficaces para comunicarse con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proveedores y contratistas. - Clientes o consumidores, en particular con relación a la información sobre el producto (incluyendo las instrucciones relativas al uso previsto, requisitos específicos de almacenamiento y, cuando sea apropiado, caducidad), las consultas, los contratos o la atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas. 	Todos los procesos	<p>P-AS-003 Visita, Evaluación y Reevaluaciones de Proveedores.</p> <p>P-DV-004 Gestión de quejas y reclamos</p> <p>P-DV-006 Retirada de productos de mercado</p>	<p>F-AS-003 Registro de Proveedores</p> <p>F-AS-007 Plan Anual de Visita a Proveedores Críticos.</p> <p>F-AS-008 Evaluación de Seguridad y Calidad de Servicio de Proveedor</p> <p>F-AS-013 Matriz de Frecuencia de Visitas a Proveedores</p> <p>F-AS-010 Maestro de proveedores</p> <p>F-DV-002 Gestión de quejas y reclamos</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Autoridades legales y reglamentarias. - Otras organizaciones que afectan o serán afectadas por, la eficacia o la actualización del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos. Se proporciona información sobre los aspectos relativos a la inocuidad de los alimentos. Se mantiene los registros de las comunicaciones. El personal designado tiene definida la responsabilidad y autoridad para comunicar externamente cualquier información concerniente a la inocuidad de los alimentos. La información obtenida a través de comunicación externa se incluye como elemento de entrada para la actualización del sistema y es revisada por la dirección. Los principales medios de comunicación utilizados con externos son: Página Web, Correos electrónicos, Memorandos, Teléfonos fijos y/o Celulares. 			
5.6.2	Comunicación Interna			
	<p>Los procesos de comunicación de Venezolana de Frutas C.A, están orientados a cumplir con los objetivos de la organización, y a establecer, implementar y mantener pautas eficaces para la comunicación con el personal sobre cuestiones que afecten la inocuidad de los alimentos, manteniendo la eficacia del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos. La organización se asegura de que se informa</p>	Todas las áreas		<ul style="list-style-type: none"> - Comités por procesos, Reuniones generales, Página Web, Correos electrónicos por procesos,

oportunamente al equipo de la inocuidad de los alimentos de los cambios realizados en cuanto a lo siguiente:

- Productos o nuevos productos.
- Materias primas, ingredientes y servicios.
- Sistemas y equipos de producción.
- Locales de producción, ubicación de los equipos, entorno circundante.
- Programas de limpieza y desinfección.
- Sistemas de embalaje, almacenamiento y distribución.
- Niveles de calificación del personal y/o asignación de responsabilidades y autorizaciones.
- Requisitos legales y reglamentarios.
- Conocimientos relativos a los peligros para la inocuidad de los alimentos y las medidas de control.
- Requisitos del cliente, del sector y otros requisitos que la organización tiene en cuenta.
- Consultas pertinentes de las partes interesadas externas.
- Quejas indicando peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos, asociados al producto.
- Otras condiciones que tengan un impacto en la inocuidad de los

Carteleros,
Folletos
informativos,
Red interna,
Memorandos,
Teléfonos fijos
con
extensiones en
cada puesto de
trabajo y
Celulares.

	<p>alimentos. Los principales medios de comunicación utilizados por Venezolana de Frutas C.A son: Comités por procesos, Reuniones generales, Página Web, Correos electrónicos por procesos, Cartelera, Folletos informativos, Red interna, Memorandos, Teléfonos fijos con extensiones en cada puesto de trabajo y Celulares.</p>			
5.7	Preparación y Respuesta ante Emergencias			
	<p>La alta dirección está preparada para gestionar potenciales situaciones de emergencia y accidentes que pueden afectar a la inocuidad de los alimentos y que son pertinentes a la función de la organización en la cadena alimentaria, esto mediante el procedimiento de defensa alimentaria, quejas y reclamos y las acciones correctivas. La Gerencia Estratégica de Venezolana de Frutas C.A, asegura que las expectativas y los requisitos de sus clientes sean identificados, analizados y atendidos a través de las visitas planificadas donde se aplican evaluaciones de satisfacción y seguridad a sus clientes</p>	<p>Sistema de gestión de la inocuidad /Seguridad Física/Administración de ventas y demás dptos. Involucrados.</p>	<p>P-SG-008 Preparación y respuesta ante emergencia P-SG-005 Defensa alimentaria P-DV-004 Gestión de quejas y reclamos</p>	<p>F-SG-044 Evaluación de riesgos F-SG-045 Programa de simulacros de emergencia de inocuidad F-SG-046 Informe de simulacros ante emergencia de inocuidad F-SG-047 Matriz de respuestas ante emergencias de inocuidad. F-SG-048 Reporte de emergencias de inocuidad F-SG-041 Evaluación de vulnerabilidades</p>

				F-DV-002 Gestión de quejas y reclamos
5.8	Revisión por la Dirección			
5.8.1	Generalidades			
	<p>La alta dirección de Venezuela de Frutas C.A revisa a intervalos planificados el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Esta revisión es incluida en la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos, incluyendo la política de la inocuidad de los alimentos, la organización mantiene los registros de las revisiones por la dirección.</p>	Gerencia Estratégica / Sistema de gestión de la inocuidad	P-GE-001 Revisión por la Gerencia Estratégica.	PO-SG-001 Política del Sistema Integrado de Gestión. F-GE-001 Acta de revisión por la gerencia estratégica. F-GE-002 Programa de revisión por la gerencia estratégica F-GE-003 Seguimiento del plan estrategico. F-SG-005 Reporte de no conformidades y seguimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora. F-SG-007 Seguimiento y medición de los procesos
5.8.2	Información para la Revisión			
	<p>La información que se presenta para la revisión por la alta dirección de Venezolana de Frutas C.A, se muestra de manera que le permite relacionar la información con los objetivos</p>	Gerencia Estratégica / Sistema de gestión de la	P-GE-001 Revisión por la Gerencia Estratégica.	F-GE-001 Acta de revisión por la gerencia estratégica.

	<p>establecidos del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos y la entrada para la revisión por la dirección debe incluir entre otras, información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas - El análisis de los resultados de las actividades de verificación - Circunstancias cambiantes que puedan afectar la inocuidad de los alimentos - Situaciones de emergencia, accidentes y retirada del producto - La revisión de los resultados de las actividades de comunicación, incluyendo la retroalimentación del cliente - Auditorías externas o inspecciones 	inocuidad		Minutas / Correos
5.8.3	Resultados de Revisión			
	<p>Los resultados obtenidos en las revisiones gerenciales de VENFRUCA, son utilizados para la toma de decisiones en lo referente a la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos y de sus procesos, a la mejora del servicio en relación a los requisitos de los clientes y a las necesidades de recursos. Los resultados deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El aseguramiento de la inocuidad de los alimentos. - La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos. - Las necesidades de recursos. - Las revisiones de la política de la inocuidad de los alimentos de la 	Gerencia Estratégica / Sistema de gestión de la inocuidad	P-GE-001 Revisión por la Gerencia Estratégica.	F-GE-001 Acta de revisión por la gerencia estratégica. Minuta de Reunión / Correos

	organización y los objetivos relacionados.			
6	Gestión de los Recursos			
6.1	Provisión de Recursos			
	<p>La Gerencia Estratégica de Venezolana de Frutas C.A determina dentro de las revisiones gerenciales la asignación de recursos necesarios para implantar y mantener sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos SGIA, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente, la seguridad y control de los procesos en el cumplimiento de sus requisitos.</p> <p>Además la organización cada inicio del periodo fiscal, los líderes de cada área realizan presupuestos, los mismos son revisados y aprobados por la gerencia.</p>	Gerencia Estratégica / Sistema Integrado de Gestión / Finanzas	P-GE-001 Revisión por la Gerencia Estratégica.	F-GE-001 Acta de revisión por la gerencia estratégica. Minutas, correos, entre otros.
6.2	Recursos Humanos			
6.2.1	Generalidades			
	<p>VENFRUCA, establece en los Perfiles de Cargo las competencias necesarias para los distintos cargos que afecten a la inocuidad de los alimentos o la calidad del producto en términos de educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. A su vez la organización aplica a sus colaboradores una evaluación de desempeño anual y mantiene el procedimiento, en el cual se define la metodología para la detección de necesidades,</p>	Gestión Humana	P-GH-001 Captación, selección y contratación de personal P-GH-002 Inducción del personal P-GH-003 Desarrollo de	F-GH-002 Solicitud de Empleo (Corporativo) F-GH-003 Verificación de Referencias Laborales (Corporativo) F-GH-005 Informe de

	programas de capacitación y la evaluación de la eficacia de las acciones tomadas.		talento del personal P-GH-004 Desvinculación del personal	Entrevista (Corporativo) F-GH-006 Check List Expediente (Venfruca) F-GH-020 Entrevista Técnica (Corporativo) F-GH-021 Solicitud de personal (Corporativo) F-GH-007 Evaluación de periodo de prueba
6.2.2	Competencia , Toma de Conciencia y Formación			
	<p>Venezolana de Frutas C.A, aplica a sus colaboradores una evaluación de desempeño anual, en el cual se define la metodología para la detección de necesidades, programas de capacitación y la evaluación de la eficacia de las acciones tomadas como también logra identificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las competencias necesarias para el personal cuyas actividades afectan a la inocuidad de los alimentos. - Las acciones para asegurarse de que el personal tiene la competencia necesaria. - Que el personal responsable de realizar el seguimiento, las correcciones y las acciones correctivas del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos está formado. - Que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus 	Gestión Humana	P-GH-002 Inducción del personal P-GH-003 Desarrollo de talento del personal	F-GH-011 Listado de Asistencia F-GH-019 Detección de necesidades de adiestramiento. F-GH-020 Evaluación de desempeño personal: base F-GH-020 Evaluación de desempeño personal: Supervisor, analista y calificado.

	<p>actividades individuales para contribuir a la inocuidad de los alimentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que el requisito de una comunicación eficaz sea entendido por todo el personal cuyas actividades afectan a la inocuidad de los alimentos. - Los registros apropiados sobre la formación. 			
6.3	Infraestructura			
	<p>Venfruca, se asegura que la infraestructura sea la más adecuada para cumplir con los objetivos y los requerimientos de los clientes. La infraestructura incluye las edificaciones, espacios de trabajos, equipos para los procesos y servicios de apoyo, necesarios para desarrollar sus actividades. Para prevenir el acceso no autorizado tanto a las instalaciones como a los diferentes frentes de trabajo, se cuenta con las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carnet de identificación de empleados. - Uniformes Identificados con el logo de la empresa - Cámaras de seguridad en las instalaciones. - Carnet de identificación de visitante - Registro de visitantes. 	Gestión Humana/ Mantenimiento/ Ingeniería	P-MT-001 Gestión de mantenimiento. P-SL-001 Gestión de seguridad y salud laboral	F-MT-002 Reporte Diario de Mantenimiento. F-MT-003 Solicitud de Mantenimiento. F-SL-019 Inspección lámparas de emergencia F-SL-014 Inspección de orden y limpieza en áreas y talleres F-SL-010 Evaluación baños y vestuarios

	<p>- Rejas y cerraduras</p> <p>Además cuenta con un dpto. de ingeniería quienes son los encargados de evaluar las mejoras que puedan ejecutarse en la planta y sus adyacencias.</p>			
6.4	Ambiente de Trabajo			
	<p>Venezolana de Frutas C.A, cuenta con un programa de seguridad y salud laboral para su planta que identifica y controla las variables ocupacionales, peligros y riesgos que pueden afectar la salud de los trabajadores y la calidad del producto o servicio, de acuerdo a los procedimientos del área seguridad y salud ocupacional.</p>	Seguridad y Salud Laboral	P-SL-001 Gestión de seguridad y salud laboral	F-SL-020 Inspecciones de salud y seguridad laboral en el trabajo.
7	Planificación y Realización de Productos Inocuos			
7.1	Generalidades			
	<p>Venezolana de Frutas C.A, planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de productos inocuos mediante los resultados obtenidos en las revisiones gerenciales. Dichos resultados, son utilizados para implementar, operar y asegurar la eficacia de las actividades planificadas y de cualquier cambio en las mismas.</p>	Producción	P-DV-004 Gestión de quejas y reclamos P-DV-005 Evaluación de Satisfacción de Cliente P-DV-006 Retirada de productos de mercado P-PR-001 Planificación de producción.	F-DV-002 Gestión de quejas y reclamos F-PR-001 Requerimientos de materiales F-PR-005 Planificación de producción mensual de concentrado y pulpa.
7.2	Programas de Prerrequisitos (PPR)			
	Venezolana de frutas C.A, mediante la	Sistema Integrado	P-SG-004 Implementación	Fichas técnicas de PPR

	<p>implementación del HACCP establece, implementa y mantiene uno o más prerequisites para ayudar a controlar, la probabilidad de introducir peligros para la inocuidad de los alimentos en el producto a través del medio ambiente, la contaminación biológica, química y física del o los productos, incluyendo la contaminación cruzada entre los productos y los niveles de peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos en el producto y en el ambiente donde se elabora.</p> <p>Los Prerequisites implementados por VENFRUCA son apropiados a las necesidades establecidas por la organización en relación a la inocuidad de los alimentos, al tamaño y tipo de operación, y a la naturaleza de los productos que son fabricados y manipulados. La organización identifica los requisitos legales y reglamentarios relacionados con lo dicho anteriormente.</p>	de Gestión Corporativo, Equipo HACCP, Sistema para la inocuidad de alimentos, producción.	del HACCP	F-SG-037 Evaluación de los programas de prerequisites
7.3	Pasos Preliminares para Permitir el Análisis de Peligros			
7.3.1	Generalidades			
	<p>Venezolana de Frutas C.A, asegura que mantiene toda la información pertinente al análisis de peligros recopilada, mantenida, actualizada y documentada en el procedimiento de implementación del HACCP y sus debidos formatos.</p>	Sistema de gestión de la inocuidad	P-SG-004 Implementación del HACCP	F-SG-026 Equipo HACC F-SG-028 Análisis de riesgo F-SG-029 Identificación de puntos críticos de control F-SG-036 Matriz de prerequisites F-SG-025 Minuta de reunión de Venfruca

				F-SG-037 Evaluación de los programas de prerequisites.
7.3.2	Equipo de la Inocuidad de los Alimentos			
	Venezolana de Frutas C.A, establece en los Perfiles de Cargo las competencias necesarias para cada cargo que afecte a la inocuidad de los alimentos o la calidad del producto en términos de educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Es nombrada una persona de cada departamento de la planta debidamente capacitada, para formar el equipo y dar nombre de equipo multidisciplinario HACCP.	Sistema de gestión de la inocuidad	P-SG-004 Implementación del HACCP	F-SG-026 Equipo HACCP Currículo, certificados de curso, Carta de Nombramiento.
7.3.3	Características del Producto			
7.3.1	Materias Primas, ingredientes y materiales en contacto con el producto			
	<p>Venezolana de Frutas C.A establece el correcto proceso para las recepciones, garantizando la continuidad de los procesos productivos; dejando descritos en documentos la información necesaria para llevar a cabo el análisis de peligro de las materias primas, los ingredientes y los materiales en contacto con el producto.</p> <p>También establece los parámetros de selección de aquellos productores para incluirlos a la cartera de proveedores de la organización, para el cumplimiento de la planificación de frutas partiendo de una buena gestión de productores a través de inspección continua y seguimiento en campo. Incluye dentro de la información los siguientes aspectos para el análisis de peligro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las características biológicas, químicas 	Desarrollo y Logística Agraria/ Abastecimiento y Suministro/ Almacén de Producción	P-DA-001 Gestión de Desarrollo y Logística Agraria P-AS-001 Realización de Compra de Bienes y Servicios P-AP-001 Recepciones de Almacén de Producción	F-DA-003 Análisis previo de frutas F-DA-004 Planificación de recepción de frutas F-DA-005 Evaluación de productor F-AS-001 Solicitud Interna de Compras F-AP-001 Recepción e inceptión de materias primas F-AP-003 Control de recepción de frutas

	y físicas. <ul style="list-style-type: none"> - La composición de los ingredientes formulados, incluyendo los aditivos y coadyuvantes del proceso. - El origen, método de producción, de embalaje y distribución. - Las condiciones de almacenamiento y la caducidad. - La preparación y/o tratamiento previo a su uso o procesamiento. - Los criterios de aceptación relacionados con la inocuidad de los alimentos o las especificaciones de los materiales comprados y de los ingredientes apropiados para sus usos previstos. 			
7.3.3.2	Características de los Productos Finales			
	Venfruca, describe las características de los productos finales en documentos hasta el grado que sea necesario para llevar a cabo el análisis de peligro, incluyendo información sobre los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> - El nombre del producto o identificación similar. - Los ingredientes. - Las características fisicoquímicas, contaminantes, microbiológicas, sensorial pertinentes para la inocuidad de los alimentos. 	Almacén de Producción / Aseguramiento de la Calidad / Mercadeo	P-AP-002 Entrega de productos Terminados P-AC-002 Disposición final del producto Terminado. P-MK-001 Diseño y desarrollo de productos	F-AP-002 Entrega e inspección de producto terminado. F-AC-026 Control de Reprocesos F-AC-049 Informe de No Conformidad

	<ul style="list-style-type: none"> - La vida útil prevista y las condiciones de almacenamiento. <p>Estas descripciones son mantenidas por la organización de forma actualizada.</p>			
7.3.4	Uso Previsto			
	<p>Venezolana de Frutas C.A, establece el uso previsto, la manipulación razonablemente esperada del producto final, y cualquier manipulación inapropiada no intencionada, pero razonablemente esperada, del producto final, son considerados y descritos en documentos en la medida que sea necesario para llevar a cabo el análisis de peligro. Para cada producto se identifica los grupos de usuarios y, cuando sea apropiado, los grupos de consumidores, las descripciones deben mantenerse actualizada.</p>	Aseguramiento de la calidad/Producción/Mercadeo	N/A	FT-AC-001 / FT-AC-002 / FT-AC-003 / FT-AC-004 / FT-AC-005.
7.3.5	Diagramas de flujo, etapas del proceso y medidas de control			
7.3.5.1	Diagramas de Flujo			

	<p>Venezolana de Frutas C.A, prepara los diagramas de flujo para los productos o las categorías de proceso abarcados por el sistema de gestión de inocuidad de los alimentos, los diagramas proporcionan la base para evaluar la posible presencia, incremento o introducción de peligro relacionados con la inocuidad de los alimentos. El equipo de inocuidad de los alimentos debe verificar la precisión de los diagramas a través de una comprobación in situ y los ya verificados se deben mantener como registros.</p>	Producción / Sistema de gestión de la inocuidad	P-SG-004 Implementación del HACCP	Flujograma del proceso de jugo concentrado congelado para uso industrial F-SG-027 Diagrama de Flujo (Verificación in situ)
7.3.5.2	Descripción de las Etapas del proceso y de las medidas de control			
	<p>Dentro de VENFRUCA, las medidas de control existentes, los parámetros del proceso y/o la rigurosidad con que se aplican, o los procedimientos que puedan influir en la inocuidad de los alimentos son descritos en la medida que sea necesaria para llevar a cabo el análisis de peligro. También se describen los requisitos externos (autoridades reglamentarias o de los clientes) que puedan afectar a la elección y la rigurosidad de las medidas de control.</p>	Producción / Sistema de gestión de la inocuidad	P-SG-004 Implementación del HACCP PR-001 Elaboración de concentrado	F-SG-029 Identificación de puntos críticos de control F-SG-030 Resultados de las actividades de comprobación
7.4	Análisis de Peligros			
7.4.1	Generalidades			
	<p>Venezolana de Frutas C.A, cuenta con un equipo de inocuidad de los alimentos, que lleva a cabo un análisis de peligros para determinar cuáles son los peligros que necesitan ser controlados, el nivel de control requerido para asegurar la inocuidad de los alimentos y qué combinación de medidas de control se requiere. El Procedimiento de análisis de peligros es usado por el equipo HACCP para la recopilación y evaluación de</p>	Sistema de gestión de la inocuidad / Aseguramiento de la calidad	P-SG-004 Implementación del HACCP	F-SG-028 Análisis de riesgo F-SG-029 Identificación de puntos críticos de control F-SG-030 Resultados de las actividades de comprobación F-SG-031 Plan HACCP

	información sobre los peligros y las condiciones que lo originan para decidir cuales afectan la inocuidad del producto. Una vez identificado los riesgos, deben establecerse medidas para su eliminación o en su defecto controlarse en un Plan HACCP.			F-AC-006 Puntos Críticos de control
7.4.2	Identificación de Peligros y determinación de los niveles aceptables			
	<p>El equipo establecido por VENFRUCA, identifica todos los peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos razonablemente previsibles en relación con el tipo de producto, el tipo de proceso y las instalaciones de elaboración utilizadas. Dicha identificación se basa en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información preliminar y los datos recopilados de acuerdo con el apartado. - La experiencia. - La información externa que incluya, en la medida de lo posible, los datos epidemiológicos y otros antecedentes históricos. - La información de la cadena alimentaria sobre los peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos que puede ser importante para la inocuidad de los productos finales, los productos intermedios y los alimentos para consumo. 	Sistema de gestión de la inocuidad	P-SG-004 Implementación del HACCP	F-SG-028 Análisis de riesgo F-SG-029 Identificación de puntos críticos de control F-AC-006 Puntos Críticos de control

	<p>Cuando se identifican los peligros el equipo toma en consideración lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las etapas precedentes y siguientes a la operación especificada. - Los equipos del proceso, servicios asociados y el entorno. - Los eslabones precedentes y siguientes en la cadena alimentaria. <p>El equipo debe registrar la justificación y el resultado de la determinación, de cada peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos identificado.</p>			
7.4.3	Evaluación de Peligros			
	<p>Venezolana de Frutas, para cada peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos, lleva a cabo una evaluación de los peligros, que le permite validar si su eliminación o reducción a niveles aceptables es esencial para la producción de un alimento inocuo. Cada metodología utilizada se describe y registra para su control.</p>	<p>Sistema de gestión de la inocuidad</p>	<p>P-SG-004 Implementación del HACCP P-AC-001 Seguimiento y Control del proceso de elaboración de concentrado</p>	<p>F-SG-028 Análisis de riesgo F-SG-029 Identificación de puntos críticos de control F-SG-030 Resultados de las actividades de comprobación</p>
7.4.4	Selección y Evaluación de las Medidas de Control			
	<p>Venezolana de Frutas, con relación a la evaluación de peligros, selecciona la combinación apropiada de medidas de control, capaz de prevenir, eliminar o reducir, los peligros relacionados con la inocuidad de los</p>	<p>Sistema de gestión de la inocuidad</p>	<p>P-SG-004 Implementación del HACCP P-AC-001 Seguimiento y Control del proceso</p>	<p>F-SG-031 Plan HACCP F-SG-028 Análisis de riesgo</p>

	alimentos a los niveles aceptables definidos. Las medidas de control seleccionadas, son clasificadas a través de PPR operativo o mediante el plan HACCP.		de elaboración de concentrado	
7.5	Establecimiento de los Programas de prerequisites operativos (PPR Operativos)			
	<p>VENFRUCA define cuales son los prerequisites operativos que apoyan y permiten una adecuada implementación del Sistema HACCP, incluyendo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peligros de inocuidad de los alimentos a controlar mediante el programa. - Medidas de Control - Procedimientos de seguimiento. - Correcciones y acciones correctivas a tomar. - Responsabilidades y autoridades. - Registros del seguimiento. 	Sistema de gestión de la inocuidad	P-SG-004 Implementación del HACCP	<p>F-SG-036 Matriz de prerequisites</p> <p>F-SG-037 Evaluación de los programas de prerequisites</p> <p>F-SG-031 Plan HACCP</p> <p>F-SG-028 Análisis de riesgo</p> <p>F-SG-029 Identificación de puntos críticos de control</p>
7.6	Establecimiento del Plan HCCP			
7.6.1	Plan HCCP			

	<p>El plan HACCP, establecido por VENFRUCA es un documento preparado de conformidad con los principios del Sistema de HACCP, de tal forma que su cumplimiento asegura el control de los peligros que resultan significativos para la inocuidad de los alimentos en el segmento de la cadena alimentaria considerado.</p>	Sistema de gestión de la inocuidad	P-SG-004 Implementación del HACCP	M-SG-006 MANUAL HACCP LINEA DE CONCENTRADO
7.6.2	Identificación de los Puntos críticos de control (PCC)			
	<p>Venezolana de Frutas, establece un equipo HACCP, que evalúa si existe algún peligro significativo, para identificar un PCC, mediante el árbol de decisiones, aplica a cada una de las etapas del proceso y de manera secuencial según el diagrama de flujo, tomando en cuenta los peligros y las medidas de control establecidas en el análisis de peligros. Es importante recalcar que un PCC definido debe ser justificable (con datos científicos, estudios previos, reportes de quejas), validado y medible. El hecho de que pueda ser validado y medido quiere decir que, debe ser posible establecer controles medibles, cuantificables y verificables que controlen el PCC.</p>	Sistema de gestión de la inocuidad	P-SG-004 Implementación del HACCP	F-SG-028 ANALISIS DE PELIGRO DE PROCESO F-SG-029 ANALISIS DE PELIGRO DE MATERIALES
7.6.3	Determinación de los Limites críticos para los puntos críticos de control			
	<p>VENFRUCA, mediante a su equipo HACCP, especifica y valida los límites críticos de las medidas de control para cada punto crítico de control. En algunos casos, para una determinada etapa se fijará más de un límite</p>	Sistema de gestión de la inocuidad	P-SG-004 Implementación del HACCP	M-SG-006 MANUAL HACCP LINEA DE CONCENTRADO

	crítico. El equipo HACCP asegura que esos límites sean adecuados a la actividad específica y al producto o grupos de productos en cuestión. Los límites críticos deberán ser medibles cualitativa o cuantitativamente.			
7.6.4	Sistema para el seguimiento de puntos críticos de Control			
	VENFRUCA, formula acciones correctivas específicas para cada PCC. Con el fin de hacer frente a las desviaciones que se puedan producir respecto de los límites críticos, el sistema de seguimiento debe constar de los procedimientos, instrucciones y registros.	Sistema de gestión de la inocuidad	P-SG-004 Implementación del HACCP	F-SG-030 Resultados de las actividades de comprobación
7.6.5	Acciones efectuadas cuando los resultados del seguimiento superan los límites críticos			
	Venezolana de Frutas C.A, ejercen control sobre los dispositivos de seguimiento y medición utilizados en la prestación del servicio, a través de la calibración periódica por parte de un ente acreditado para tal fin. Según se describe en los procedimientos específicos para cada organización. El jefe de mantenimiento es el responsable de la validez de los resultados de los dispositivos de seguimiento y medición y de mantener los registros de los resultados de la calibración y verificación.	Sistema de gestión de la inocuidad	P-SG-004 Implementación del HACCP	M-SG-006 MANUAL HACCP LINEA DE CONCENTRADO

7.7	Actualización de la Información preliminar y de los documentos que especifican los PPR y el Plan HCCP			
	Venezolana de Frutas C.A, asegura la conformidad de los servicios y requisitos del producto, a través de la eficiencia del Sistema Integrado de Gestión, mediante los procedimientos de control de documentos y registros actualizando la información preliminar	Sistema de gestión de la inocuidad	P-SG-002 Procedimiento para el control de documentos y registros	F-SG-014 Histórico de Cambios F-SG-015 Descripción de Procesos F-SG-016 Listado maestro de Documentos
7.8	Planificación de la verificación			
	Venezolana de Frutas C.A, ha establecido una metodología para percibir, analizar y mejorar la satisfacción del cliente en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos y la calidad del producto y servicio brindado. Esta información forma parte de las entradas analizadas en la revisión por la dirección y es la alta dirección que toma las decisiones necesarias para garantizar la más alta satisfacción del cliente.	Sistema de gestión de la inocuidad de Gestión	P-SG-004 Implementación del HACCP	M-SG-006 MANUAL HACCP LINEA DE CONCENTRADO
7.9	Sistema de trazabilidad			
	VENFRUCA establece los lineamientos que permitan la identificación y la trazabilidad de los productos producidos y la identificación a todos los productos fabricados y el ejercicio de trazabilidad una vez al mes por cada una de las líneas de producción o por solicitud del cliente.	Aseguramiento de la calidad	P-AC-004 Identificación y trazabilidad	F-AC-025 Trazabilidad Concentrado y Pulpa

7.10	Control de no Conformidades			
7.10.1	Correcciones			
	<p>En Venezolana de Frutas C.A, cada jefe de proceso vigila las tendencias de los mismos, a través de los indicadores de gestión, registros, acciones correctivas y preventivas, los cuales son presentados a la gerencia en revisiones a los procesos y al SIG, los resultados obtenidos son recopilados para evaluar las tendencias y garantizar el control de los procesos. Establece las directrices para el tratamiento y cierre de no conformidades, acciones correctivas y preventivas, así como también definir los requisitos para eliminar las causas de las misma, con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, resolviendo los problemas, dirigidos a la identificación y eliminación de la causa raíz en los procesos de la empresa.</p>	Sistema de gestión de la inocuidad / Aseguramiento de la calidad	P-SG-003 GESTION DE AUDITORIA	<p>F-AC-049 Informe de no conformidad</p> <p>F-SG-005 Reporte de NC y seguimiento de AC, AP y AM</p>
7.10.2	Acciones correctivas			
	<p>Venezolana de Frutas C.A, se asegura de que se mida y se realice un seguimiento de la revisión de las no conformidades, determinación de las causas, acciones que controlen la recurrencia, implementación de las acciones, registro de los resultados y la revisión de la eficacia de las mismas y los productos resultante del SIG para verificar que se cumpla con los mismos.</p> <p>Esta verificación y seguimiento se detalla en los diferentes procedimientos operativos. En el caso de detectar producto no conforme, se procede de acuerdo al procedimiento CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME determinado para cada empresa del grupo según su naturaleza.</p>	Sistema de gestión de la inocuidad / Aseguramiento de la calidad	<p>P-SG-003 Acciones correctivas, preventivas y de mejoras</p> <p>P-DV-004 Gestión de quejas y reclamos</p>	<p>F-AC-049 Informe de no conformidad</p> <p>F-SG-005 Reporte de NC y seguimiento de AC, AP y AM</p>

7.10.3	Manipulación de productos potencialmente no inocuos			
7.10.3.1	Generalidades			
	<p>Venezolana de Frutas C.A, ha desarrollado el CONTROL DE PRODUCTO O NO CONFORME según su naturaleza, el cual permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Describir la no conformidad. ▪ La toma de acciones para eliminar la no conformidad detectada. ▪ Concesión por una autoridad pertinente. ▪ La toma de acciones para detener el proceso o producto. ▪ La identificación adecuada de la actividad o producto no conforme para evitar su avance. <p>VENFRUCA, manipula los productos no conforme tomando acciones para prevenir el ingreso del producto no conforme en la cadena alimentaria.</p> <p>Todos los lotes de productos afectados por una situación no conforme se mantienen bajo control hasta su evaluación.</p>	Sistema de gestión de la inocuidad / Aseguramiento de la calidad	P-AC-002 Tratamiento de materiales y producto terminado P-DV-004 Gestión de quejas y reclamos	F-AC-049 Informe de no conformidad
7.10.3.2	Evaluación para la liberación			
	<p>Venezolana de Frutas C.A cuenta con mecanismos que permiten determinar, recoger y analizar datos para demostrar la inocuidad del producto, con lo cual se evalúan las</p>	Sistema de gestión de la inocuidad / Aseguramiento de la calidad	P-AC-002 Tratamiento de materiales y producto terminado	F-AC-026 Control de reprocesos F-AC-049 Informe de no

	<p>mejoras de éstos continuamente. Este análisis permite obtener información con relación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción del Cliente, a través de los lineamientos del procedimiento. ▪ Conformidad con los requerimientos del servicio a través de los lineamientos del procedimiento CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME. ▪ Características de los procesos y servicios, incluyendo oportunidades para acciones Correctivas. ▪ Manejo de proveedores a través de los lineamientos. 	nto de la calidad		conformidad
7.10.3.3	Disposición de producto no conformes			
	<p>Venezolana de Frutas C.A, después de la evaluación, si el producto no es aceptable para su liberación, es sometida a una de las siguientes actividades. - Reproceso dentro o fuera de las instalaciones - Destrucción del producto.</p>	Aseguramiento de la calidad	<p>P-AC-002 Tratamiento de materiales y producto terminado P-DV-004 Gestión de quejas y reclamos</p>	<p>F-AC-026 Control de reprocesos F-AC-049 Informe de no conformidad</p>
7.10.3.4	Retirada de productos			
	<p>Venezolana de Frutas C.A, para permitir una retirada completa y a tiempo de los lotes de productos finales identificados como inocuos, ha designado un personal responsable para llevar a cabo la retirada y se ha establecido un procedimiento para la retirada.</p>	Administración y ventas	<p>P-DV-006 Retirada de productos de mercado</p>	<p>F-DV-002 Gestión de quejas y reclamos</p>

8	Validación, verificación y mejora del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos			
8.1	Generalidades			
	El equipo de inocuidad de los alimentos establecido por Venezolana de Frutas C.A, planifica e implementa los procesos necesarios para validar las medidas de control y las combinaciones de medidas de control, para verificar y mejorar el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.	Sistema de gestión de la inocuidad	P-SG-001 Administración de los Sistemas de Gestión. P-SG-004 Implementación del HACCP.	F-SG-005 Reporte y seguimiento de acciones correctivas y preventivas
8.2	Validación de las combinaciones de medidas de control			
	VENFRUCA, con anterioridad a la implementación de las medidas de control a ser incluidas en los PPR operativos y el plan HACCP, y después de cualquier cambio en ellos, debe validar que las medidas de control seleccionadas son capaces de alcanzar el control pretendido de los peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos y si son eficaces y permiten asegurar el control de los peligros.	Sistema de gestión de la inocuidad	P-SG-004 Implementación del HACCP.	F-SG-030 Resultados de las actividades de comprobación
8.3	Control de seguimiento y la medición			
	Venezolana de Frutas C.A, proporciona evidencia de que los métodos y los equipos de seguimiento y medición especificados son los adecuados para asegurar el desempeño de los procedimientos de seguimiento y medición. También evalúa la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando es detectado que los equipos o el proceso no están conforme a los requisitos.	Mantenimiento	P-MT-002 Control de los equipos de medición y ensayo P-MT-001 Gestión de mantenimiento	PL-MT-001 CALIBRACIÓN DE BALANZAS POR SENCAMER PL-MT-002 CALIBRACIÓN, VERF Y AJUSTE BALANZAS PL-MT-003 CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO EQUIPOS DE LABORATORIO PL-MT-004

				CALIBRACIÓN Y MTTO DE EQUIPOS DE MED DE LINEA DE CONCENTRADO.
8.4	Verificación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos			
8.4.1	Auditoria Interna			
	Venezolana de Frutas C.A, establece las directrices para la planificación, desarrollo y seguimiento del proceso de auditoría interna de sistemas de gestión, así como la medición del desempeño de los procesos, calificación y la evaluación de los auditores a objeto de asegurar la mejora continua de los sistemas de gestión implementados en la empresa.	Sistema de gestión de la inocuidad	P-SG-003 GESTION DE AUDITORIA	F-SG-002 Plan de Auditoría Interna de S.I.G F-SG-003 Cuestionario e Informe de Auditoria de Sistema de gestión de la inocuidad
8.4.2	Evaluación de los Resultados individuales de verificación			
	El equipo de inocuidad de los alimentos establecido por Venezolana de Frutas C.A, evalúa sistemáticamente los resultados individuales de la verificación planeada; si la verificación no demuestra la conformidad con lo planeado, se toman acciones para alcanzar la conformidad requerida, las acciones pueden ser: Procedimientos existentes y los canales de comunicación, Análisis de los peligros, los PPR operativos y el plan HACCP.	Sistema de gestión de la inocuidad	P-SG-004 Implementación del HACCP.	M-SG-006 MANUAL HACCP LINEA DE CONCENTRADO

8.4.3	Análisis de los resultados de las actividades de verificación			
	<p>El equipo de inocuidad de los alimentos de VENFRUCA, realiza el análisis de los resultados de las actividades de verificación, los resultados de las auditorías internas y externas, para confirmar el desempeño global del sistema cumple con lo planificado y los requisitos del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos establecido.</p>	Sistema de gestión de la inocuidad	P-SG-004 Implementación del HACCP.	M-SG-006 MANUAL HACCP LINEA DE CONCENTRADO
8.5	Mejora			
8.5.1	Mejora Continua			
	<p>VENFRUCA, mantiene una mejora continua del SG de la inocuidad de los alimentos a través de la identificación y adopción de estándares internacionales probados para mejorar continuamente, herramientas de seguimiento eficaz que aportan información eficaz para la toma de decisiones basadas en hechos, personal continuamente capacitado y calificado para garantizar el cumplimiento de los requisitos, Política integrada de gestión entendida, seguimiento al logro de los Objetivos de la Gestión Integrada, la eficaz gestión de los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas / preventivas y la revisión gerencial.</p>	Sistema de gestión de la inocuidad /Gerencia estratégica	P-SG-001 Administración de los Sistemas de Gestión. P-SG-003 GESTION DE AUDITORIA	F-SG-001 Programa de Auditoria de sistema de gestión. F-SG-002 Plan de Auditoría Interna de Sistemas de Gestión F-SG-003 Cuestionario e Informe de Auditoria de Sistema de gestión de la inocuidad F-SG-005 Reporte de No Conformidades y seguimiento de

				acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoras F-SG-006 Caracterización de Proceso F-SG-007 Seguimiento y medición de los procesos F-SG-010 Mapa de Proceso F-GE-001 Acta de revisión por la gerencia estratégica. PO-SG-001 Política integrada de gestión.
8.5.2	Actualización del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos			
	La alta dirección de Venezuela de Frutas C.A, asegura que el sistema de inocuidad de los alimentos se actualiza continuamente, mediante el equipo de inocuidad que evalúa el sistema de gestión de inocuidad de los alimentos y considera la revisión del análisis de los peligros, los PPR Operativos y el plan HACCP. Las actividades de actualización del sistema se registran e informan, de manera apropiada, como información de entrada para la revisión por la dirección.	Sistema de gestión de la inocuidad /Gerencia estratégica	P-SG-001 Administración de los Sistemas de Gestión. P-SG-002 Control de documentos y registros	F-SG-002 Plan de Auditoría Interna de Sistemas de Gestión F-SG-005 Reporte de No Conformidades y seguimiento de acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoras

F-GE-001

Acta de revisión por
la gerencia
estratégica.

PO-SG-001

Política integrada de
gestión.

SECCIÓN 4: SOPORTE DE LA INFORMACIÓN

DEFINICIONES

- °Brix: son una unidad de cantidad (símbolo °Bx) y sirven para determinar el cociente total de materia seca disuelta en un líquido. Una solución de 25 °Bx contiene 25 g de sólido disuelto por 100g de líquido. Los grados Brix se cuantifican con un refractómetro.
- Coopaking: es una empresa que envasa alimentos o productos y trabaja bajo contrato con la empresa fabricante. Se utiliza comúnmente cuando la empresa productora no tiene la capacidad de embalaje, maquinaria o conocimientos.
- Concentrado: 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, salvo que se ha eliminado físicamente el agua en una cantidad suficiente para elevar el nivel de grados Brix al menos en un 50% más que el valor Brix establecido para el jugo reconstituido de la misma fruta. Los concentrados se preparan mediante procedimientos adecuados que mantienen las características físicas, químicas, organolépticas y nutricionales esenciales de los jugos de la fruta de que proceden.
- Finisher: maquinaria que se utiliza para la filtración del jugo extraído.
- HACCP: Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC o HACCP, por sus siglas en inglés), es un proceso sistemático preventivo para garantizar la inocuidad alimentaria, de forma lógica y objetiva.
- Inocuidad: es un concepto que se refiere a la existencia y control de peligros asociados a los productos destinados para el consumo humano a través de la ingestión como pueden ser alimentos y medicinas a fin de que no provoquen daños a la salud del consumidor.

- ISO 22000: es una norma internacional que define los requisitos de un sistema de gestión de Seguridad Alimentaria para asegurar la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria.
- Refractómetro: es un aparato destinado a medir el índice de refracción de un material. Se basan en la medida del llamado ángulo crítico o ángulo límite o en la medida del desplazamiento de una imagen.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Durante la implementación de nuestro Sistema de Gestión de la inocuidad de los alimentos se usaron como referencia principalmente los siguientes documentos:

- ISO 22000 – 2005: Sistemas de Gestión de la inocuidad de los alimentos – Requisitos.
- NTC-ISO-TS22002-1 Programas prerrequisitos sobre inocuidad de los alimentos.
- ISO-19011-2011 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión
- Gaceta Oficial N° 36.081 Buenas Practicas de Fabricación
- Ley Orgánica Prevención, Condiciones y Medio Ambiente LOPCYMAT 2005
- Norma COVENIN 2340-1-01 Medidas de Seguridad en Laboratorio Parte 1 numeral 4.1.2.4.2
- Norma COVENIN 253-99 Codificación para la identificación de Tuberías que conduzcan Fluidos. Ejercicio 2014-2015 Página 86 de 105.
- Resolución SG-018-98: Normas Sanitarias de Calidad de Agua Potable, Capítulo I Artículo 4, Capítulo IV, Capítulo V Art 18,19.
- Resolución N° SG-691 Normas sanitarias para la ubicación, construcción, protección, operación y mantenimiento de pozos perforados destinados al abastecimiento de agua potable, Capitulo III Articulo 13.
- Gaceta 4.044: Normas Sanitarias para proyecto, Construcción, reparación, reforma, y mantenimiento de Edificaciones capitulo XXI Artículos 306 al 311.
- ISO /TS 22002-1. 6 Servicio de aire agua y luz. 6.3 Químico de caldera. ISO /TS 22002-1. 6.4 Calidad de aire y ventilación.
- Norma COVENIN 1565:1995, Estudios de ruido.
- Norma 2260-88 Programa de Higiene y Seguridad Industrial requisito 4.7 Apartado 4.7.1.2.

- Gaceta N° 38.236 Ley Orgánica Prevención, Condiciones y Medio Ambiente LOPCYMAT 2005 Título V artículo 68.
- Gaceta N° 38.910 Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (NT-01-2008) Título IV Capítulo III Requisito 2.5 COVENIN 2249-93 (1°revisión) iluminancias en tareas y áreas de trabajo, Norma COVENIN 2254:1995 Calor y Frio. Límites máximos permisibles de exposición en lugares de trabajo (1° Revisión).
- Gaceta Oficial N° 36.081 BPF Artículo 14 y 15. COVENIN 2249-93 Tabla 1C.
- Gaceta Oficial N° 36.081 BPF Artículo 15, 60.
- Gaceta Oficial 38.678 BPFE Artículo 15.
- Ley del sistema venezolano para la calidad Gaceta 37.555-2002.
- ISO 9001:2008, Requisito 7.1 Planificación de la realización del producto. Requisito 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio, literal D.
- ISO 9001:2008, Requisito 4.2.4 Control de los registros.
- ISO 9001:2008, Requisito 8.5.2. Acción Correctiva. Gaceta Oficial N° 36.081 BPF Artículo 60 ISO 9001-2008, Requisito 8.4. Análisis de Datos Requisito 8.5.2. Acción Correctiva. ISO 22000- 7.2 Programas prerrequisitos, Ley del sistema venezolano para la calidad Gaceta 37555-2002.
- COVENIN 2500-1993. Manual para evaluar los sistemas de mantenimiento de la industria. (1ra. Revisión) Gaceta Oficial 38263: Ley de metrología. Capítulo II Control legal de instrumentos de medida Aprobación de Modelo y Verificación de Instrumentos. Artículos, 30, 31,32 COVENIN 2650-89 Manual para evaluación del Sistema de Normalización en la Empresa (provisional).
- ISO 9001:2008, Requisito 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición y FONDONORMA-ISO/IEC/ NTC 17025:2005, Requisitos Generales para la Competencia de los laboratorios de ensayo y calibración, punto 5.5.Equipos numeral 5.5.2. COVENIN 3049-93 Mantenimiento - Definiciones, numeral 3.2.8. Criticidad de equipos. Ley del sistema venezolano para la calidad Gaceta 37555-2002.

- Norma ISO 9001:2008 Artículo 7.5.5 Preservación del Producto, Artículo 7.5.3 Identificación y Trazabilidad.
- Normas de buenas prácticas de fabricación, almacenamiento y transporte de alimentos para consumo humano. Gaceta Oficial N° 36.081.
- ISO 22002:2009 Capitulo 10.4 / Gaceta N° 36.081/ Codex alimentarius.