



**MANUAL DE GESTIÓN
FRUTTECH ISO 9001-2015**

FECHA: 08/02/2018
M-SG-003
REV.7-2017



**MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD FRUTTECH
ISO 9001-2015**

El presente Manual expone la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización, es un documento público, que establece como la organización ha dado cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.

Este Manual de Sistema de Gestión de la Calidad menciona con claridad la forma como Fruttech ofrece soluciones logísticas integrales y desarrolladas a la medida de las necesidades de nuestros clientes, garantizando una máxima eficiencia.

**Dirección: Carretera Ppal. Local Centro Trenex, Fundo La Unión, Galpones 2, 3, 4 y 5. San Diego, EDO.
CARABOBO. Zona Postal 2006.**

Página Web: <http://alkes-corp.com/>; <http://fruttech.com/>



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

HISTÓRICO DE CAMBIOS							
FECHA	DESCRIPCIÓN	REV	PR	DP	FO	CAMBIO O MODIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
06/02/2015	MANUAL DE GESTIÓN PSC LOGISTICA ISO 9001-2008	00	X	X	X	Emisión del Manual de Gestión de PSC Logística	N/A
26/03/15	MANUAL DE GESTIÓN PSC LOGISTICA ISO 9001-2008	01	X	X	X	Modificación de Caracterizaciones de proceso y Cambio de código de CP a SG para los formatos y procedimientos.	N/A
26/05/15	MANUAL DE GESTIÓN PSC LOGISTICA ISO 9001-2008	02	X	X	X	Actualización de Caracterizaciones de proceso y matriz de requisitos	N/A
01/10/15	MANUAL DE GESTIÓN PSC LOGISTICA ISO 9001-2008	03	X	X	X	Actualización del organigrama, caracterizaciones de proceso	N/A
20/07/16	MANUAL DE GESTIÓN PSC LOGISTICA ISO 9001-2008	04	X	X	X	Actualización del organigrama, caracterizaciones de proceso	N/A
26/12/16	CAMBIOS DE PSC A FRUTTECH	05	X	X	X	Modificación de logos e información de PSC a Fruttech	N/A
24/02/17	MANUAL FRUTTECH	06	X	X	X	Adecuación de Índice	N/A
08/02/18	MANUAL FRUTTECH	07	X	X	X	Adecuación del manual a la Norma ISO 9001:2015	N/A

Elaborado Por: Anthony Albarracín
Cargo: Especialista de Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 20/03/18
Firma:

Aprobado Por: Yesenia Avendaño
Cargo: Coordinadora de Sistema Integrado de Gestión Corporativo
Fecha: 20/03/18
Firma:

Leyenda:

Rev.: Número de Revisiones

PR: Normas y Procedimientos

DP: Descripción de Procesos

FO: Formato



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Contenido

INTRODUCCIÓN	5
SECCIÓN 1: SECCION INTRODUCTORIA	7
Reseña Histórica	8
Misión	9
Visión 9	
Política Integrada de Gestión	10
Objetivos de la Calidad	11
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	15
ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	16
REQUISITOS NO APLICABLES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	16
GESTIÓN DE RIESGO	16
SECCIÓN 2: RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.....	18
Organigrama General del Corporativo.....	19
SECCIÓN 3: DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO.....	36
Descripción del Producto	37
Descripción del Proceso.....	38
Flujograma de Fruttech	40
SECCIÓN 4: ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015.....	41
Mapa de Proceso	42
CARACTERIZACIONES DE PROCESOS	43



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Procesos Estratégicos	44
Procesos de Soporte	46
Procesos Operativos	62
SECCIÓN 5: SOPORTE DE LA INFORMACIÓ.....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

INTRODUCCIÓN

Fruttech desarrolló, implementó y formalizó el Sistema de Gestión de la Calidad a través de la Norma ISO 9001 en la versión del 2015, con el fin de:

- Entender y satisfacer adecuadamente las necesidades y las expectativas de los clientes.
- Documentar las mejores prácticas de negocio de la empresa.
- Mejorar continuamente la administración global de la empresa.

El propósito de este manual es brindar evidencia a las partes interesadas sobre los controles que están implementados para asegurar las operaciones internas y externas, la calidad del servicio y los productos que ofrece Fruttech a los clientes. Fruttech reconoce su responsabilidad como proveedor de productos de calidad; para este fin, Fruttech ha desarrollado un sistema de gestión para la calidad con estándares internacionales ISO 9001:2015.

El manual está dividido en 5 secciones que están directamente relacionados con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Sección 1; Información Introductoria: se refiere a la información general a cerca de la Organización, indica datos de interés desde la Reseña Histórica, Misión, Visión, Política integrada de gestión, objetivos de calidad, comunicación interna y externa, matriz de riesgos, hasta el alcance del sistema que declara la empresa para la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Sección 2; Responsabilidades y Autoridades de la Organización y del Sistema de Gestión de Calidad: Contempla la Estructura organizacional del Corporativo y de Fruttech.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Sección 3; Descripción del producto y del proceso: Contiene una breve explicación sobre los productos y sobre el proceso de comercialización, además se muestra el flujoograma de Fruttech.

Sección 4; Elementos del Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015. 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 e información sobre el pensamiento basado en el riesgo.

Sección 5; Soporte de la información: esta sección contempla las Referencias Bibliográficas para la implementación del Sistema Integrado de Gestión para Fruttech



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

SECCIÓN 1: SECCION INTRODUCTORIA



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Reseña Histórica

En 2007 nace BTP Consumo S.A. (actualmente Alkes), una compañía concebida para la comercialización de jugos y néctares de pulpa de frutas; teniendo como marca insigne a Shake-it, néctar de frutas con mayor contenido de pulpa y el innovador Nativo, que busca resaltar los sabores de nuestra tierra.

Venezolana de Frutas, empresa procesadora de frutas a nivel industrial y fabricante de las marcas propias de Fruttech, tiene 24 años de experiencia en el mercado y forma parte de la organización desde hace 8 años.

Fruttech, empresa dedicada comercialización de jugos, néctares y bebidas en el mercado de larga duración. Shake-It (Néctar de Frutas Naturales) con altos estándares de calidad que superan los competidores del mercado, es el único jugo de larga duración elaborado con doble contenido de pulpa natural (de 20% a 26%), además de ser una bebida libre de preservantes y/o aditivos artificiales. También en su portafolio de productos cuenta con otras marcas de nombre: Nativo y Nativo Fresko, que se distinguen por sus sabores tropicales y empaques originales, son jugos y bebidas refrescantes con frutas de sabores que describe nuestro arraigo por lo propio de Venezuela.

La organización sigue creciendo y se integran nuevas empresas tales como: Industrias el Caimán, S.A., una manufacturera y comercializadora de bebidas alcohólicas para el consumo masivo; y para el año 2016 la incorporación de Tiendas TKR, C.A. un centro de compras de productos frescos y de primera calidad como parte del conglomerado de empresas.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Alkes Corp, es una organización joven y dinámica con un excelente capital humano compuesto por profesionales de alto calibre, conocedores del mercado y comprometidos a tener éxito ofreciendo servicio, productos y atención de altísima calidad, hoy en día contamos con más de 212 trabajadores directos en las distintas Unidades de Negocio.

La 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.

Misión

Somos una organización que se dedica a la comercialización de productos que generan un balance entre salud y bienestar en el mercado nacional e internacional.

A través de:

- ✓ Desarrollo del talento humano.
- ✓ Eficiencia y efectividad en los procesos productivos.
- ✓ Estandarización de calidad certificada.
- ✓ Consolidación en el mercado nacional.
- ✓ Incursionar en el mercado internacional.
- ✓ Innovación en productos, procesos y tecnología.

Visión

Frutech, quiere ser reconocida por ofrecer productos a base de frutas, que brinden calidad de vida a nuestros consumidores.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Política 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



PO-SG-001 Rev. 5 / 04-04-2017

La Política, es apropiada al propósito de Fruttech, S.A., esta es comunicada a todos los colaboradores, está incluida en el proceso de orientación de los nuevos ingresos y en la capacitación sobre el Departamento de Sistema de Gestión. Además, está a la vista en lugares destacados como la recepción, computadoras, carteleras, entre otros.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

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 de la Calidad

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, algunos de los objetivos identificados en dicho documentos son:

- 1- Alcanzar el 3,5% de share SOM a nivel nacional través del crecimiento de 9.000 cajas trimestrales de ventas en el portafolio durante el FY17-18.
- 2- Alcanzar el 2% de SOM con la marca Shake-it 100% a través de la colocación de 15.000 cajas trimestrales en el mercado Venezolano durante el FY17-18.
- 3- Desarrollar e implementar un plan comercial que nos permita adicionar 2.250 cajas trimestrales al Forecast de ventas durante el FY17-18.
- 4- Alcanzar el 5% de cobertura territorial a nivel nacional mediante la optimización de la cartera de clientes de los distribuidores durante el FY 17-18.
- 5- Garantizar 3 proveedores nacionales activos por rubro en cada unidad de negocio en el FY17-18 (ME, MP y repuestos críticos)
- 6- Incrementar a 30% la cartera de proveedores directos alternativos que generen mayor rentabilidad a la tienda en FY17-18.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

- 7- Desarrollar e Implementar Sistema de Cumplimiento Funcional de los principales aspectos de Seguridad, con oportunidad de mejora en Alkes Corp: (1. SBC, 2. Seguridad en Maquinarias + Bloqueo & Etiquetado, 3. Equipos para Manejo de Materiales, 4. Permisología de trabajos, 5. Contratistas, 6. Inspecciones, 7. Comunicación de Indicadores; otras del Diagnóstico. Incluye Plan de Revisión - Auditoría de cada variable), a fin de reducir los riesgos de incidentes, durante el periodo FY17- FY18.
- 8- Implementar un conjunto de medidas y controles que permita Administrar de forma eficiente los servicios y recursos disponibles en Alkes Corp, así como lograr una Gestión Ambiental basada en la preservación y uso adecuado de los recursos, requiriendo para ello alcanzar un mínimo del 80% de las acciones claves, durante el periodo FY17- FY18.
- 9- Desarrollar un Ante-proyecto para la consolidación de un "Centro de Control Operacional", permitiendo el Monitoreo en vivo de todas las operaciones logísticas de las empresas que conforman la corporación Alkes Corp, durante el periodo FY 2017-2018.
- 10-Implementar las 5 fases del proceso GDA correspondiente al ejercicio FY 17-18 (evaluación del desempeño, calibración del desempeño, retroalimentación, fijación de objetivos Alkes, revisión de mitad de año), con el objetivo de promover el desarrollo de los colaboradores de la nómina quincenal con base al modelo de comportamientos corporativos Alkes al ejercicio FY 17-18.
- 11-Posicionar nuestra identidad corporativa a través de un plan de comunicaciones internas en Alkes Corp en el ejercicio FY17-18.
- 12-Desarrollar el programa de Responsabilidad Social Alkes Corp con propósito en el ejercicio FY17-18.
- 13-Implementar el sistema Profit Plus a través del proyecto Prisma, con el fin de lograr la estandarización y optimización del proceso de pago de nóminas en el ejercicio fiscal FY17-18.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

- 14-Crear una estrategia de Trade Marketing para ser implementada en 25 PDV a nivel nacional, para posicionar de manera ganadora nuestro portafolio (Fruttech & LL39) ante los compradores al momento de la elección durante el FY-17-18.
- 15-Desarrollar un plan de compromiso corporativo enfocado en crear reconocimiento de marca en los colaboradores de Alkes Corp S.A durante FY17-18.
- 16-Crear y Ejecutar plan de comunicación 360° para las marcas ancla Liki Liki & Shake It durante el FY17-18.
- 17-Diseñar la estrategia de innovación en dos (02) productos para IEC y dos (02) productos para Fruttech durante FY17-18.
- 18-Alcanzar en un 80% el nivel de satisfacción de nuestros clientes en las Unidades de Negocio: Venfruca, Fruttech, e IEC, durante el FY17-18.
- 19-Garantizar la recopilación de información que le permita a la gerencia estratégica generar nuevas y mejores estrategias de penetración de mercado, por Futtech/IEC durante el FY17-18.
- 20-Optimizar en un 90% el cumplimiento del ciclo comercial de Venfruca, Fruttech e IEC., durante el FY17-18.
- 21-Implementar en 100% un BSC logístico que permita medir el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización al cierre del FY 17-18.
- 22-Materializar 2 exportaciones en FCL 20' del portafolio de Fruttech a Centro América y/o el Caribe en FY17-18.
- 23-Desarrollar una Matriz de identificación de riesgos por proceso para Fruttech, para el cierre fiscal 2017-2018.
- 24-Disminuir a un 5% las incidencias legales y regulatorias generadas por los colaboradores de Alkes Corp durante FY17-FY18.
- 25-Cumplir en un 70% el plan de actividades para fortalecer las relaciones institucionales de Alkes Corp con 5 entes gubernamentales durante FY17-FY18
- 26-Adecuar en un cien por ciento (100%) los requisitos de la Norma ISO 9001-2015 en la empresa Fruttech, durante el FY17-18



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

- 27-Diseñar, Capacitar y Ejecutar un plan logístico de respuesta a fallas de equipos periféricos y productivos presentes en IEC, Tiendas AK y centro Trenex , durante el FY17-18.
- 28-Implementar un plan de digitalización de documentos asociados al listado de Activo Fijo de las Compañías del Grupo Alkes Corp de los últimos 6 años en el ejercicio fiscal 2017-2018.
- 29-Disminuir en un 20% el tiempo de emisión de los Estados Financieros Históricos de Alkes Corp, Industrias el Caimán, Fruttech, Tiendas TKR y Venfruca en el año fiscal 2017-2018
- 30-Impulsar la emisión de los Estados Financieros Reexpresados de Alkes Corp, Industrias el Caimán, Fruttech, Tiendas TKR y Venfruca mensualmente a partir del Q2 del año fiscal 2017-2018.
- 31-Diseñar un proyecto de consolidación trimestral de los Estados Financieros de las empresas que conforman Alkes Corp en el ejercicio Fiscal 2017-2018.
- 32-Innovar en la actualización trimestral de los presupuestos de acuerdo a: niveles de inflación, cambios en los planes de ventas, modificación del headcount y beneficios salariales, estimación o recorte de nuevos gastos, entre otros, en el año fiscal 2017-2018.
- 33-Mantener la presentación de los resultados de los negocios a la junta directiva antes del doceavo día hábil de cada mes en el año fiscal 2017-2018.
- 34-Garantizar las estructuras de costos y tarifas de producción dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes en el año fiscal 2017-2018.
- 35-Diseñar un Manual de Cuentas Contables Nominales y Guía de Uso de los Centros de Costos para el ejercicio fiscal 2017-2018.
- 36-Recuperar en promedio un 50% de soportes correspondiente a los anticipos otorgados a empleados de las empresas de Alkes Corp en el ejercicio fiscal 2017-201.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

37-Recuperar en promedio un 30% de soportes correspondiente a los anticipos otorgados a proveedores no productivos de las empresas de Alkes Corp en el ejercicio fiscal 2017-2018.

38-Implementación del 100% del módulo de Finiquito en Adempiere a las empresas Alkes Corp, Ind. El Caimán, Venfruca y Fruttech en el año fiscal 2017-2018.

39-Aplicar un programa de inducciones a los procesos administrativos del área de cuentas por pagar a los nuevos ingresos de las empresas Alkes Corp y Fruttech según el calendario de Gestión Humana en el año fiscal 2017-2018.

40-Obtener un promedio trimestral de financiamientos igual o mayor al 60% del capital de trabajo proyectado en las empresas del grupo para el FY 2017-2018.

Los mismos se encuentran en una carpeta compartida llamada ROE FY 17-18, con el fin de que todos los conozcan y puedan colocar sus avances para su posterior revisión.

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Para dar a conocer la eficacia del sistema de gestión de calidad, la organización establece una compresión de las cuestiones externas e internas que pueden favorecer o perjudicar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Esta compresión, se establece mediante el estudio de factores políticos legales, socioeconómicos, tecnológicos así como, factores que pueden ser manejados mediante la interacción con proveedores y clientes a través de un plan estratégico basado en una matriz DOFA.

Adicionalmente, la organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre este plan estratégico junto con la revisión de los objetivos estratégicos de manera periódica contemplado en el documento "**F-GE-003 Revisión de Objetivos Estratégicos.**"



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fruttech es una empresa dedicada a la comercialización de jugos, néctares y bebidas en el mercado de larga duración. Posee marcas Premium como *Shake-It* con altos estándares de calidad que superan los competidores del mercado. También en el área de bebidas se encuentra la nueva marca *Nativo* y *Nativo Fresko*, que se distinguen por sus sabores tropicales y empaques originales únicos en el país, es por ello que se define como alcance de Fruttech, S.A la **“Comercialización y almacenamiento de bebidas y néctares de frutas”**

Dicho sistema está estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones establecidas en la Norma ISO 9001:2015.

REQUISITOS NO APLICABLES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Debido a la naturaleza de los servicios y los productos que ofrecen la empresa Fruttech, S.A. a sus clientes, se determina que no son aplicables los conceptos relacionados a Recursos de seguimiento y medición (7.1.5), ya que no se utilizan recursos como equipo de medición en los almacenes. Respecto al requisito de Diseño y desarrollo de los productos y servicios (8.3) solo aplica el diseño de la presentación del producto, puesto que el desarrollo del producto es proporcionado por el proveedor o copacker (Venfruca).

GESTIÓN DE RIESGO

La empresa Alkes Corp S.A cuenta con un departamento denominado Auditoria Interna, el cual es el encargado de realizar la gestión de riesgo basado en la normativa ISO



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

31000:2009 gestión de Riesgos y las técnicas de evaluación de la ISO 31010:2013 para asegurar la eficacia de la gestión de riesgo en Fruttech, S.A.

Para el desarrollo de esta matriz se cuenta con el procedimiento "**P-AI-004 Gestión de Riesgo.**" Esta matriz nos permite analizar y determinar los riesgos basados en aquellos eventos que podrían crear, mejorar, prevenir, degradar, acelerar o demorar el logro de los objetivos de la organización. De acuerdo al procedimiento, se realiza la identificación y la valoración de cada uno de los riesgos asociados a los diferentes procesos de la organización. El análisis de riesgo determina un factor de acuerdo las consecuencias y su probabilidad de ocurrencia.

Adicionalmente, proporciona a la organización una entrada para la toma de decisiones, en las cuales se hace la selección de las opciones que involucran diferentes tipos y niveles de riesgo; esto es conocido como plan de mitigación de riesgo de acuerdo al documento "**F-AI-011 Identificación de Riesgos.**"



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

SECCIÓN 2: RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

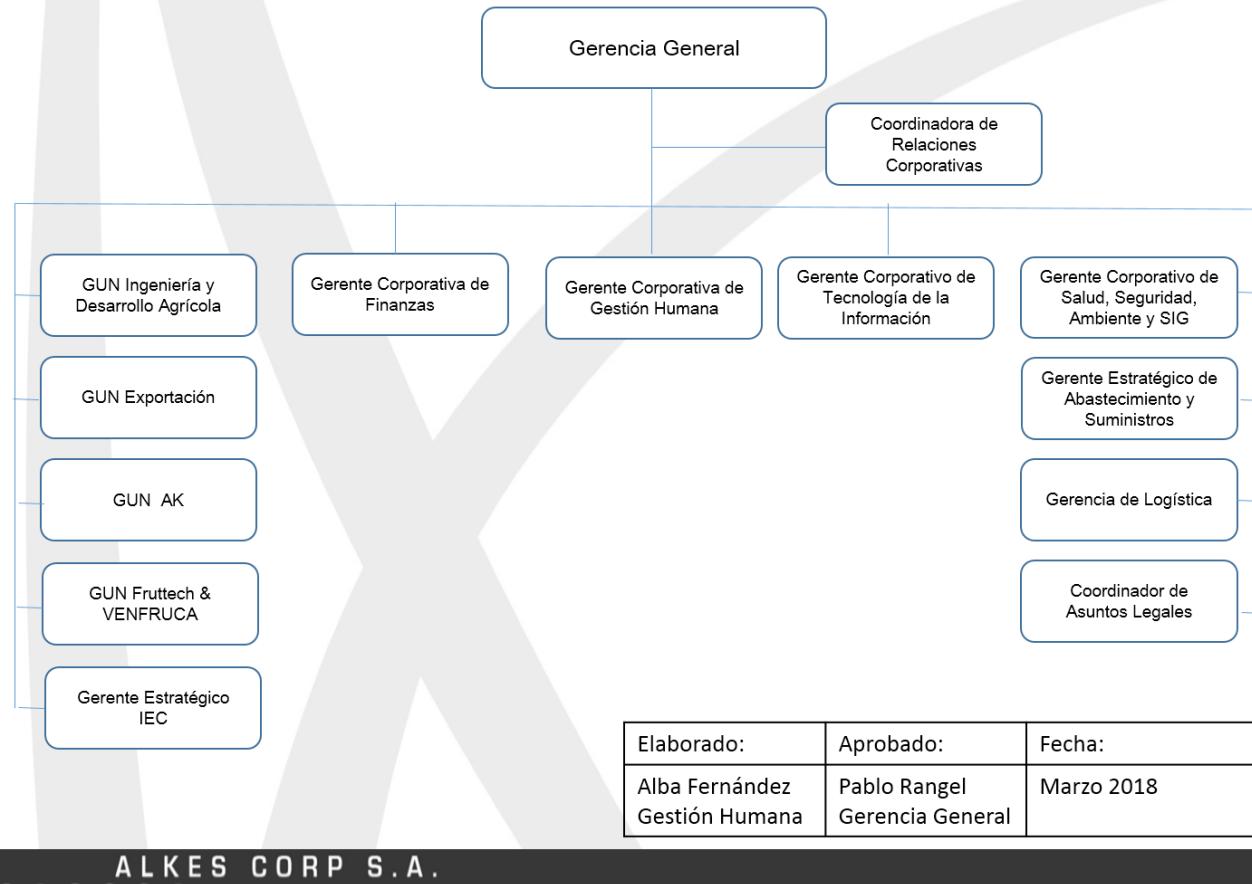


MANUAL DE GESTIÓN FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 08/02/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Organigrama General del Corporativo

Gerencia General

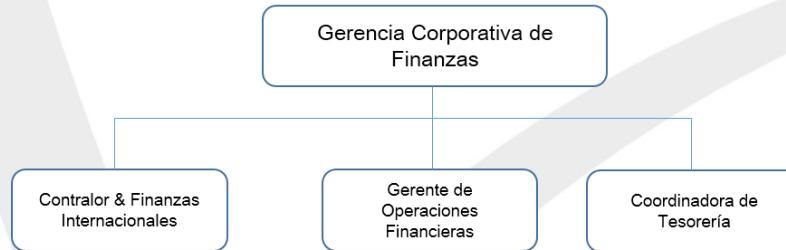




MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Finanzas



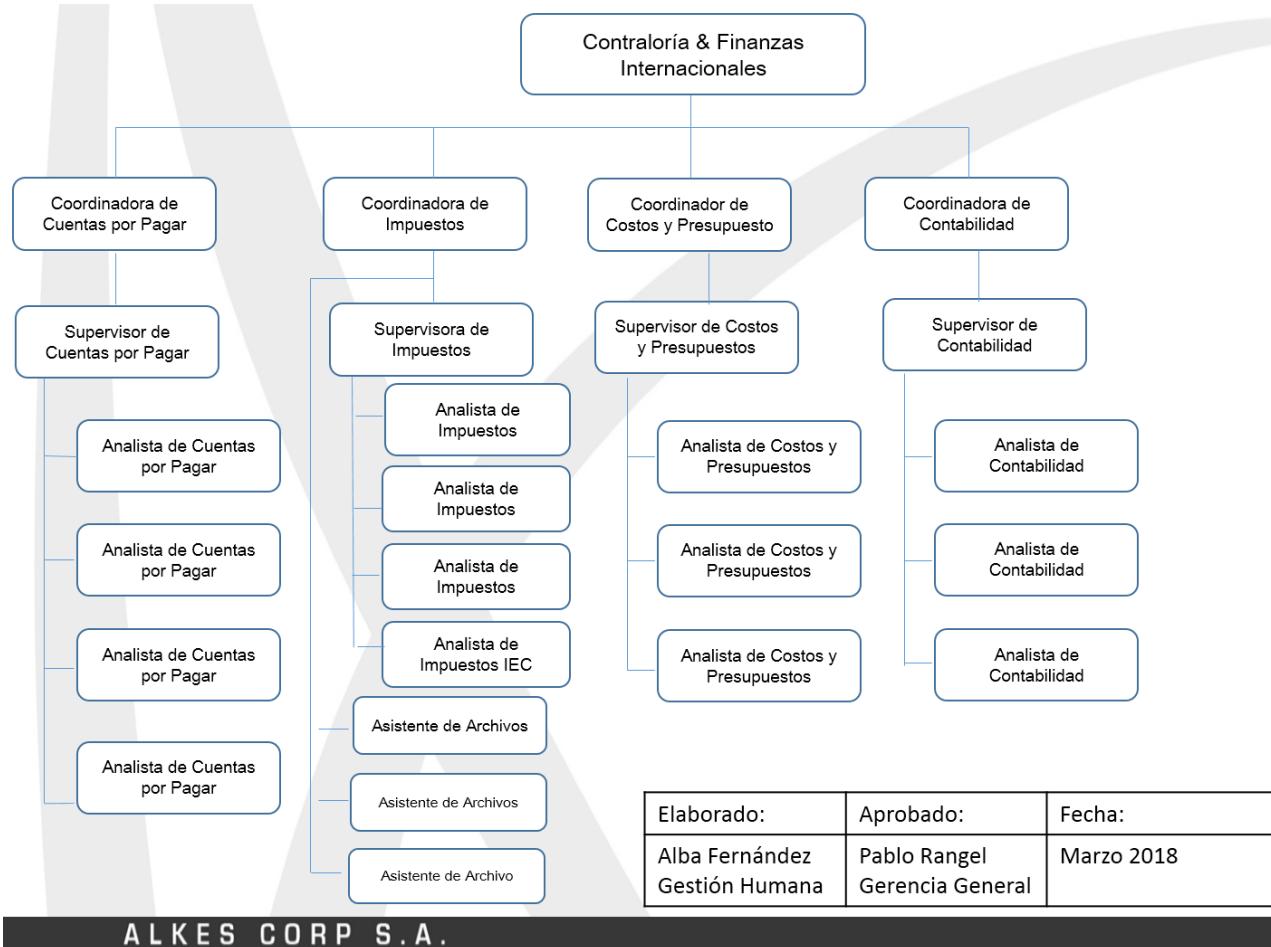
Elaborado:	Aprobado:	Fecha:
Alba Fernández Gestión Humana	Pablo Rangel Gerencia General	Marzo 2018

ALKES CORP S.A.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



ALKES CORP S.A.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

TBD



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

ALKES CORP S.A.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Gerencia Operaciones Financieras



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

ALKES CORP S.A.

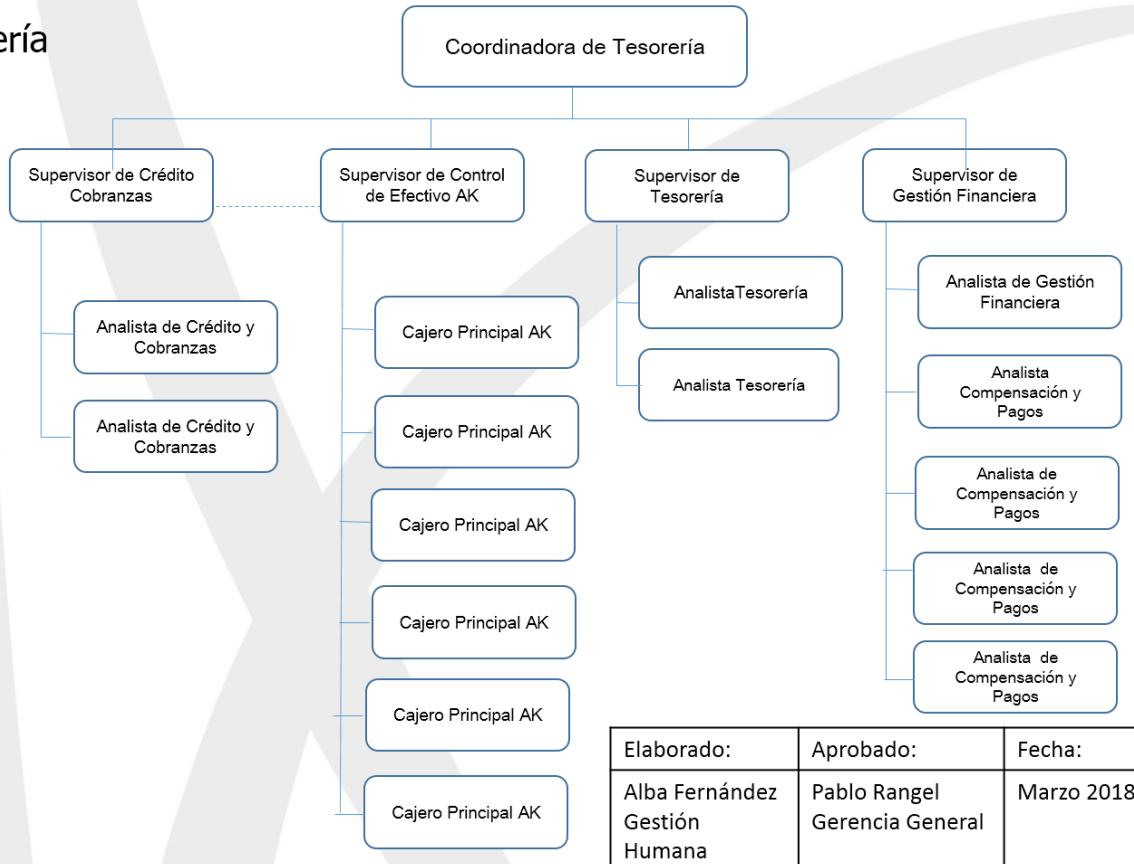




MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Tesorería



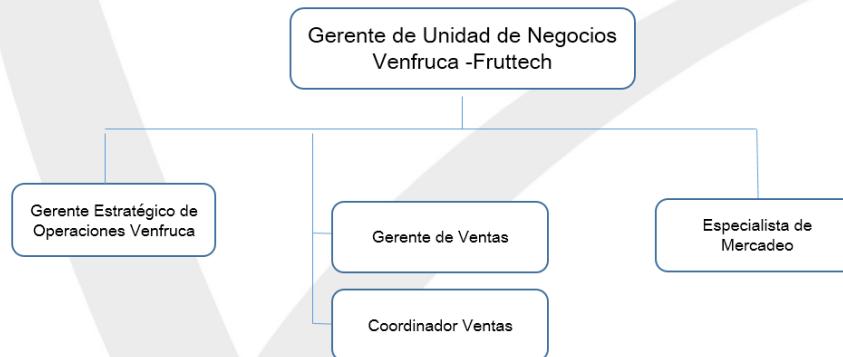
ALKES CORP S.A.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Venfruca & Frutech



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

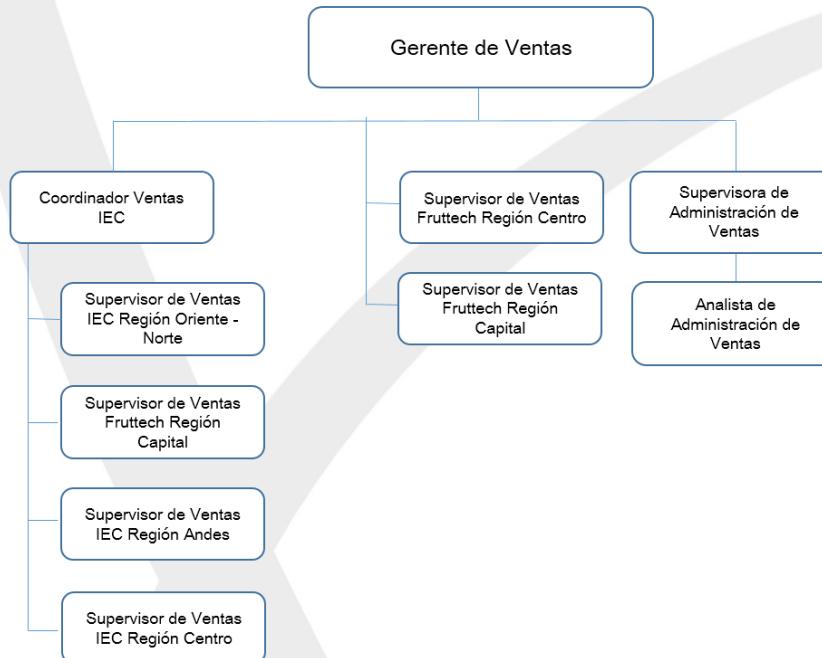
ALKES CORP S.A.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Ventas



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

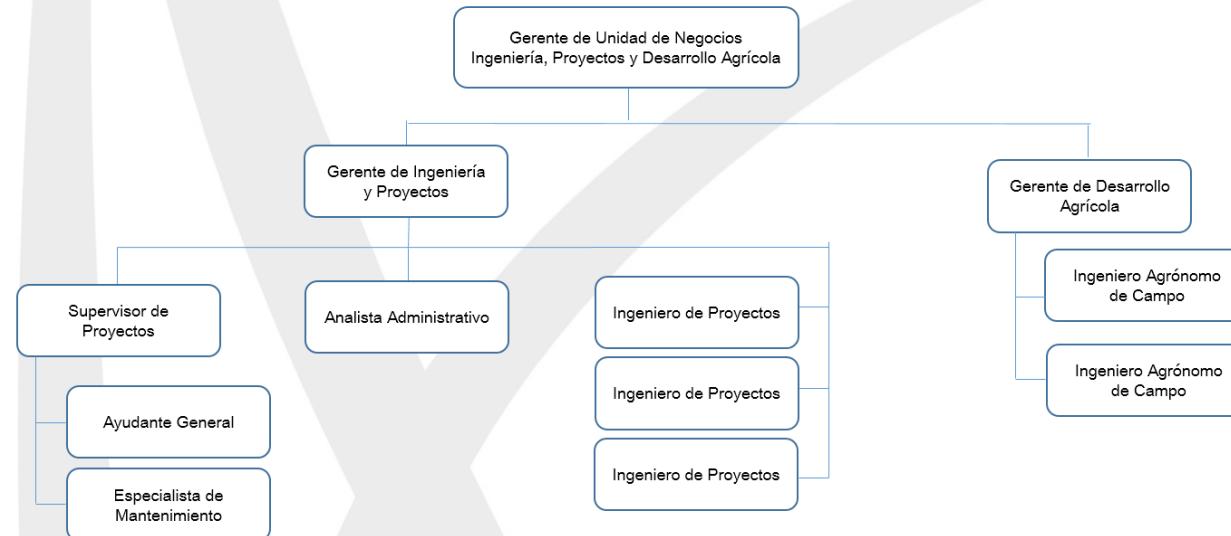
ALKES CORP S.A.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Ingeniería, Proyectos y Desarrollo Agrícola



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

ALKES CORP S.A.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Desarrollo Agrícola



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

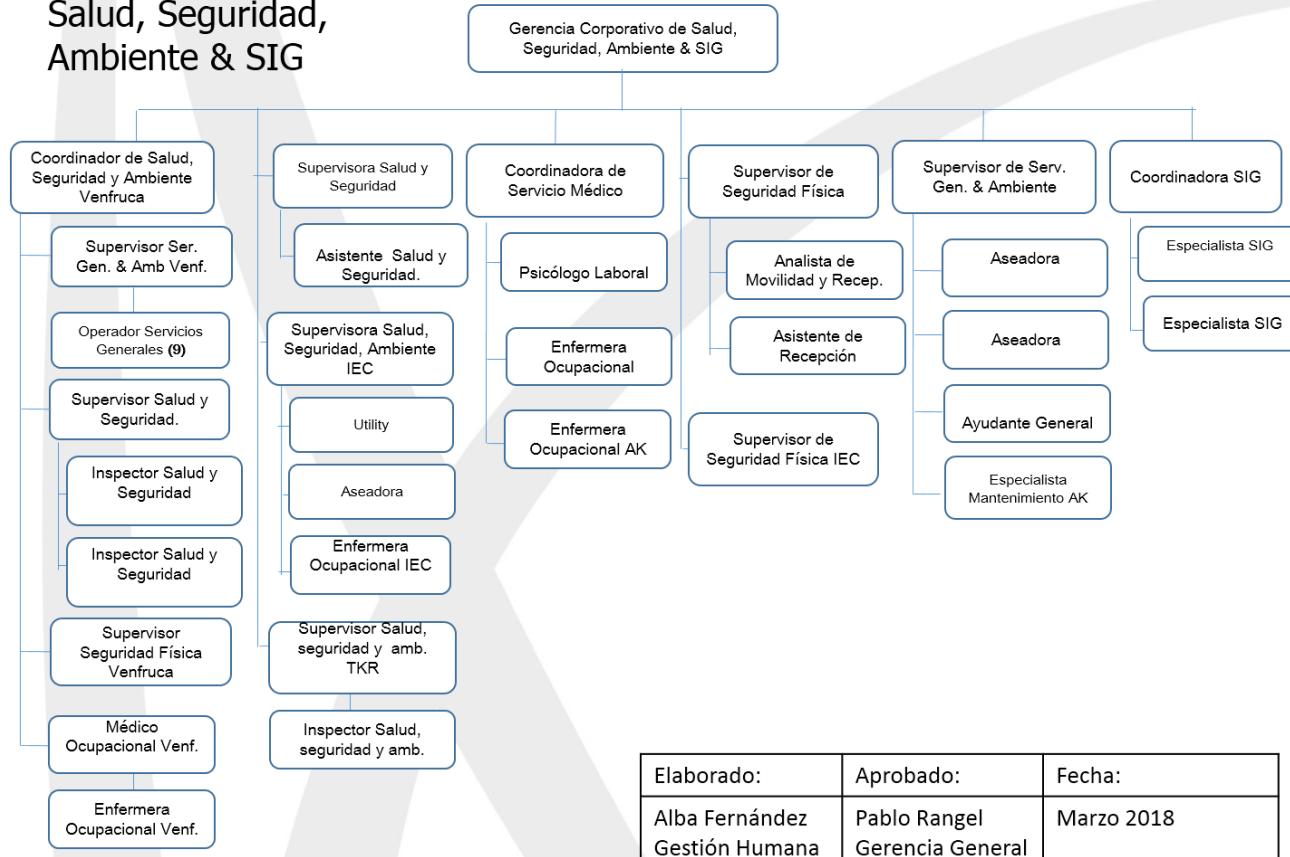
ALKES CORP S.A.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Salud, Seguridad, Ambiente & SIG



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

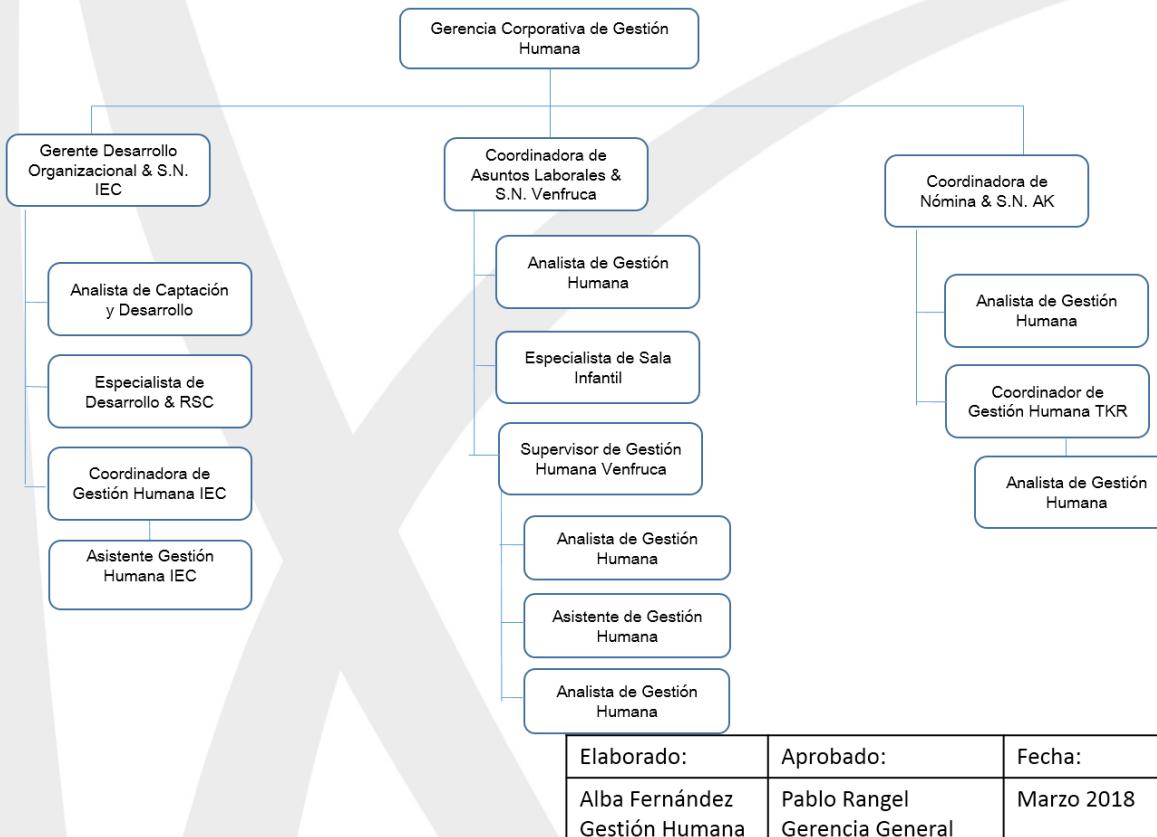
ALKES CORP S.A.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Gestión Humana



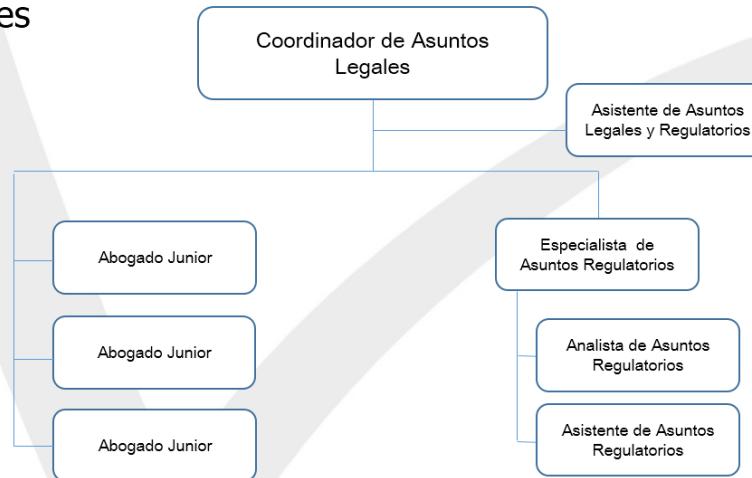
ALKES CORP S.A.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Asuntos Legales



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

ALKES CORP S.A.

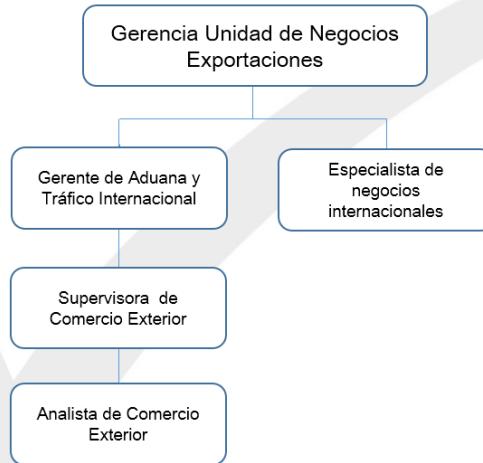




MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Comercio Exterior



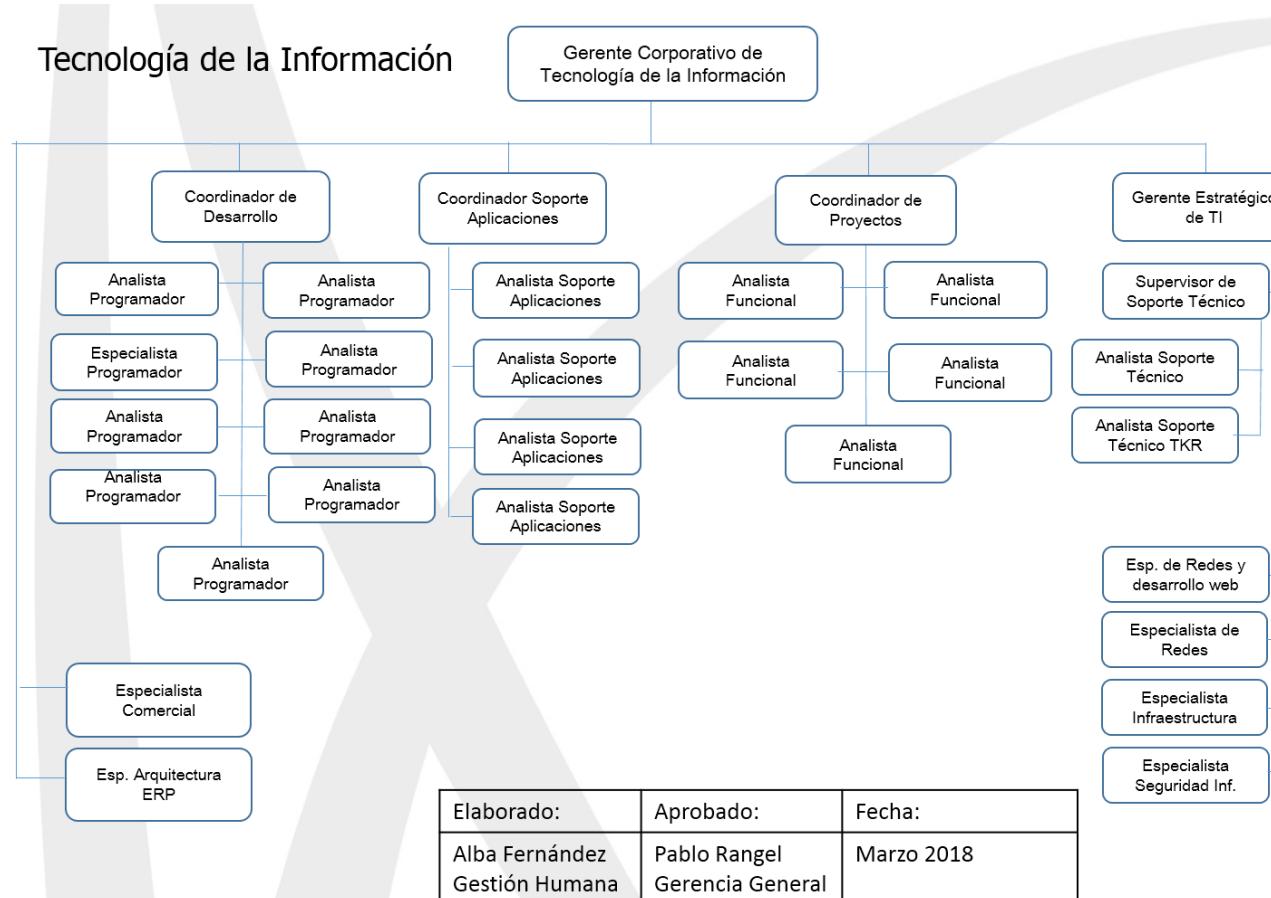
Elaborado:	Aprobado:	Fecha:
Alba Fernández Gestión Humana	Pablo Rangel Gerencia General	Marzo 2018

ALKES CORP S.A.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



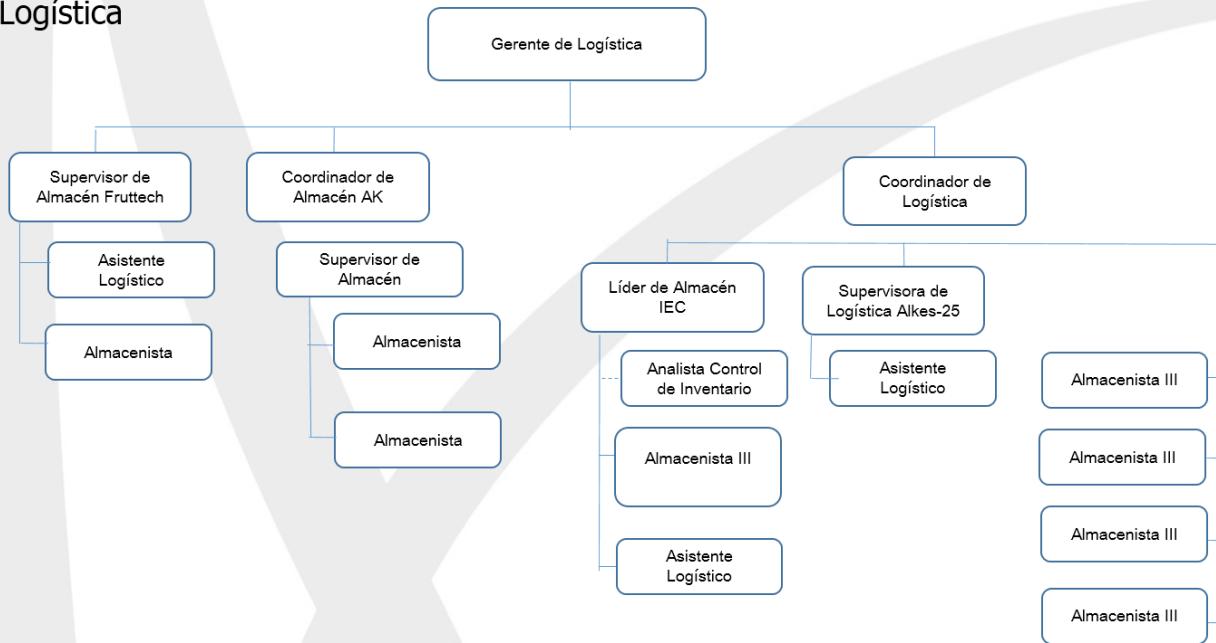
ALKES CORP S.A.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Logística



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

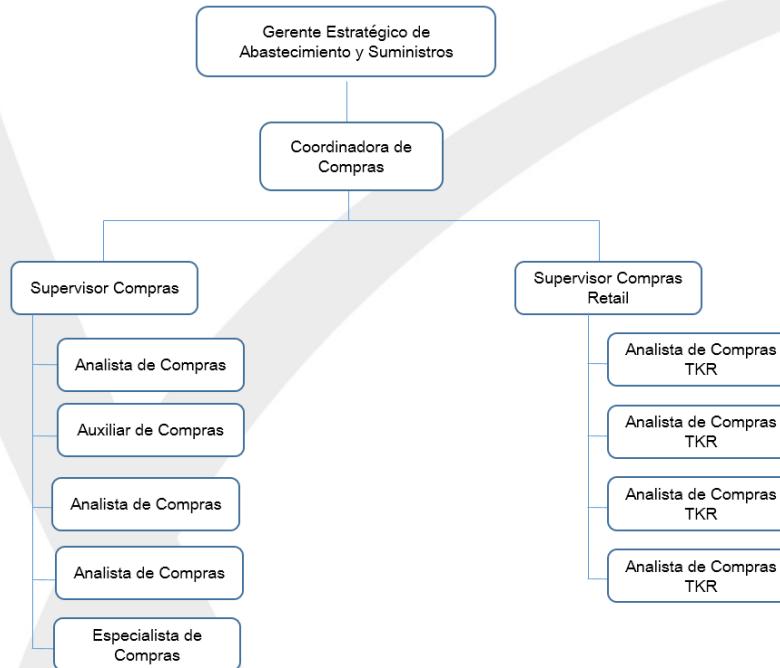
ALKES CORP S.A.



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Abastecimiento y Suministros



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

ALKES CORP S.A.



**MANUAL DE GESTIÓN
FRUTTECH ISO 9001-2015**

FECHA: 08/02/2018
M-SG-003
REV.7-2017

SECCIÓN 3: DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

Descripción del Producto

Shake-It es un néctar de frutas naturales elaborado con mucha más pulpa natural (de 20% a 26%), además de ser una bebida libre de preservantes y/o aditivos artificiales, el producto es producido en ocho sabores: Tamarindo, guayaba, durazno, parchita, naranja, manzana, pera y guanábana. De igual forma es producido en una versión Shake-It light.



Nativo Fresko es una bebida ideal para refrescar tus mejores momentos con los sabores de las frutas de nuestra tierra, viene a deleitarnos con sus siete sabores: Limonada, Fresa, Naranja, Mandarina, Parchita, Piña y Papelón con Limón.





MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Descripción del Proceso

El proceso inicia con la proyección por parte de gerencia de ventas la cual se encarga de evaluar la venta del producto durante el año fiscal. Seguido de esta planificación, se comunica con el departamento de Abastecimiento y Suministros el cual se encarga de comprar la materia prima y el material de empaque según lo planificado por parte de la gerencia de ventas. Posteriormente Abastecimiento y Suministros informa al departamento de Logística para coordinar el transporte de las materias primas y el material de empaque y trasladarlos a los copacker para que realicen el proceso de envasado y obtener el producto terminado, luego el copacker le hace entrega del producto terminado a Fruttech y la misma comienza a realizar el ciclo de comercialización.

El ciclo de comercialización inicia cuando Administración de Ventas le comunica a los Supervisores de Venta la disponibilidad de los productos, una vez que los supervisores cuentan con dicha información se realiza una planificación de ventas y posterior a ello se realiza una visita a los clientes para saber sus existencias y así enviar disponibilidad de los productos en sus almacenes.

Seguidamente se negocia el pedido sugerido con el cliente, de acuerdo a los inventarios, planificación y existencias, una vez el cliente este de acuerdo con el pedido sugerido el supervisor comunica a Administración de Venta. Si el cliente cancela inmediatamente se procede a comunicarle el monto del pedido, pero si el pago se realiza a crédito, se le debe notificar a departamento de Crédito y Cobranza para verificar el estatus de pago del mismo. Si posee facturas vencidas se le solicita al cliente soporte de pago para darle continuidad al proceso.

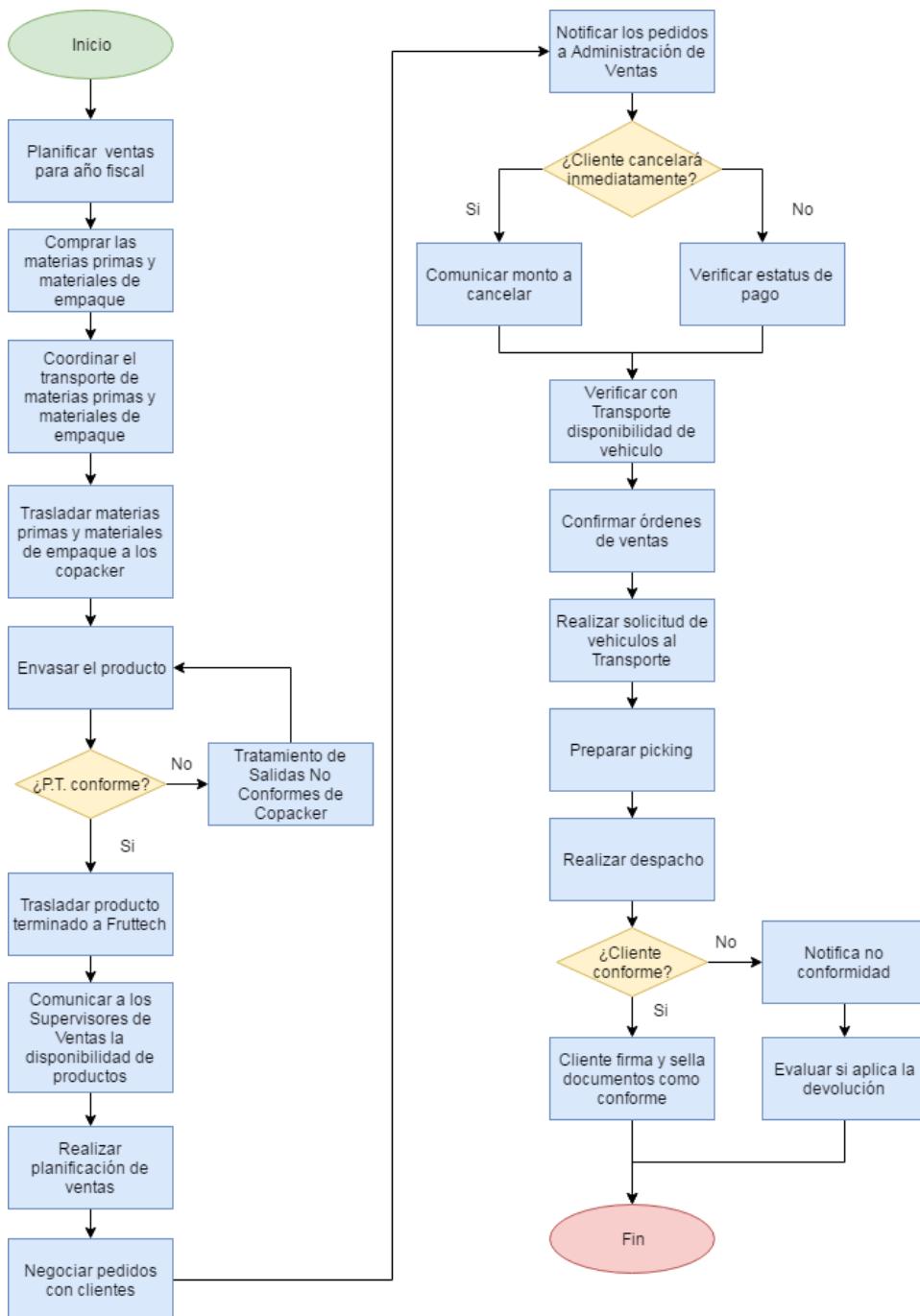


MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Una vez confirmada la información se le comunica al departamento de Logística el pedido para reunirse con el proveedor de servicio de transporte y verificar la disponibilidad de vehículos. Luego se confirman las órdenes de Ventas por el departamento de Administración de Ventas y el equipo de Logística realiza la solicitud de vehículos al proveedor de transportes quien a su vez notificara el día y la hora que se va a despachar el pedido. Posteriormente el equipo de Logística realiza el proceso de preparación de picking, una vez sea despachado el pedido el cliente firma y sella la factura como conforme, de existir alguna no conformidad el cliente notifica en la factura el percance para evaluar la situación si aplica devolución.

Flujograma de Fruttech





**MANUAL DE GESTIÓN
FRUTTECH ISO 9001-2015**

FECHA: 08/02/2018
M-SG-003
REV.7-2017

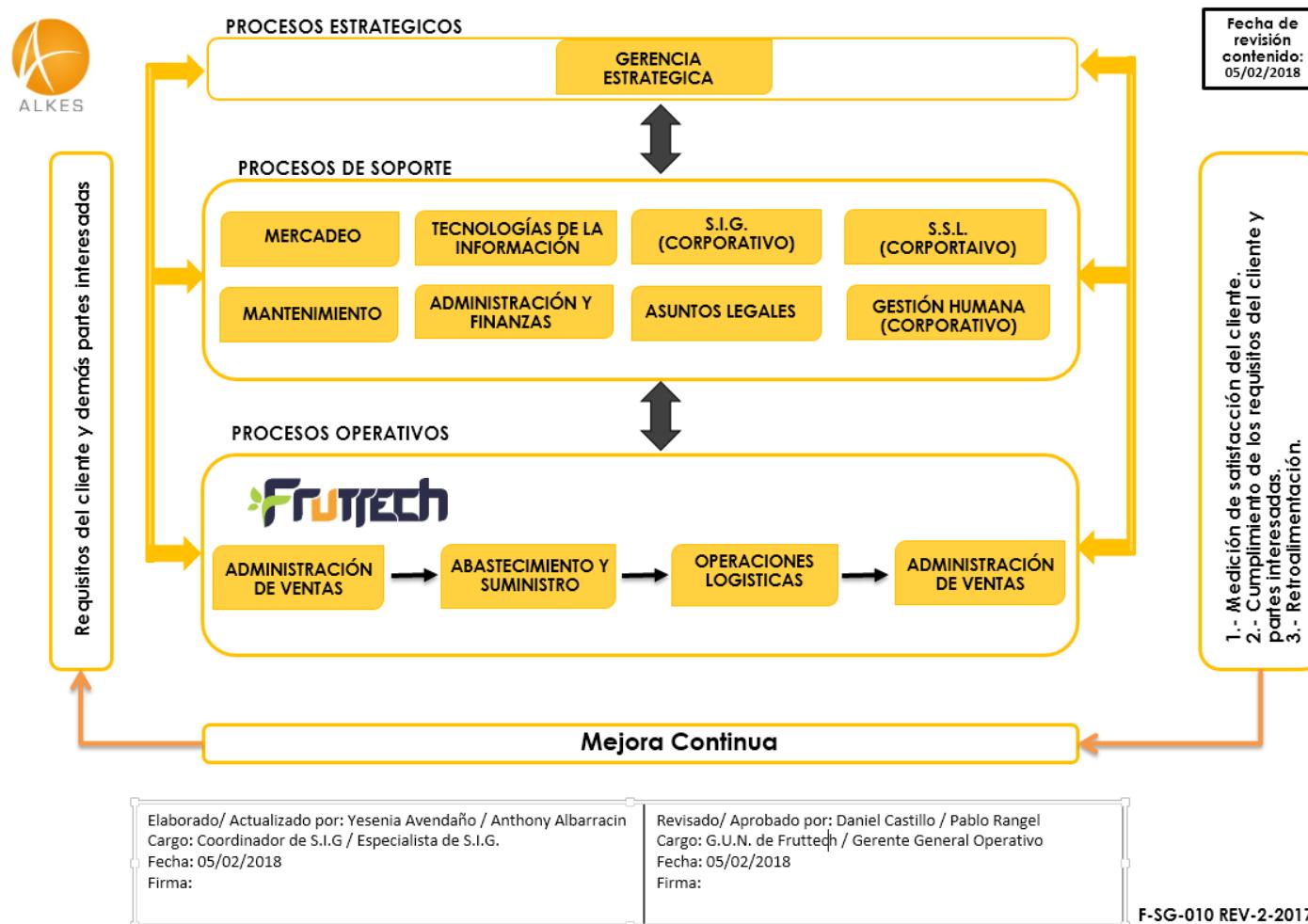
**SECCIÓN 4: ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN BASE A LA
NORMA ISO 9001:2015**



MANUAL DE GESTIÓN FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 08/02/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Mapa de Proceso





MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

CARACTERIZACIONES DE PROCESOS



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Procesos Estratégicos



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



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 3.- Recomendaciones para la mejora 4.- Informe de revisión por la dirección anterior	- Diagnósticar 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	- Actualizar el plan estratégico (FODA, 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 8.- Finanzas y Contraloría 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 mejoría a las existentes	- Actuar (A) - Solicitar y aprobar análisis d 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	- Verificar el uso del presupuesto y otros recursos - Monitorear el desempeño de la organización a través de los revisión de los resultados - 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
- Oficina con mobiliario - Papelería e insumos de oficina - Equipo tecnológico y de comunicación - Profesionales con competencias en gerencia y liderazgo - Vehículos - Recursos económicos	Plan Estratégico Alkes Plan Estratégico Venfruca Plan Estratégico IEC Plan Estratégico Frutech Plan Estratégico TKR 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 cumpla con lo requerido por la norma Indicadores de Gestión - Identificación de Riesgos	% de cumplimiento de revisión por la gerencia estratégica	Mensual

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

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

Aprobado por: Pablo Rangel
Cargo: Gerente Estratégico
Firma:



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Procesos de Soporte



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

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

Fecha de Elaboración o Actualización:	19-12-2017	Proceso:	Mercadeo	Dueño del Proceso:	Especialista de Mercadeo	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Investigación de Mercado	Colaboradores	Especialista de Mercadeo del Proceso:				
Propósito y Alcance: Detectar necesidades y oportunidades del mercado. Aplica a todos los productos existentes y nuevos del portafolio desde la solicitud de la Unidad de Negocio hasta la presentación del informe							

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Gerencia de Unidad de Negocio	1.- Solicitud de la Unidad de Negocio	- Planificar el proceso de investigación de mercado - Presupuestar gastos de Investigación de Mercado	- Analizar informes del proveedor y Data Trade y evaluar el comportamiento de la competencia	1.- Informe de Investigación de Mercado y propuestas	1.- Gerente de Unidad de Negocio y Junta Directiva, Mercadeo (Innovación y Desarrollo de Marcas), Mercadeo (Trade Marketing)
2.- Proveedor de Investigación de Mercado	2.- Informe de mercado con datos del comportamiento de las marcas del portafolio y la competencia	- Establecer objetivos y metas del proceso - Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades	- Elaborar informe interno de investigación de mercado con recomendaciones para el Trade Marketing y la Innovación y Desarrollo de Marcas - Ejecutar el presupuesto de gastos - Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades		
3.- Administración de ventas	3.- Data Trade				
4.- Gerencia Estratégica	4.- Plan Estratégico				
5.- SIG	5.- No conformidades, Matriz de Riesgos	- Actuar (A) - Elaborar plan de acción en caso de identificar no conformidades, riesgos y oportunidades. - 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 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
- Oficina con mobiliario - Papelería e insumos de oficina - Equipo tecnológico y de comunicación - Colaboradores con competencias en mercadeo y gestión comercial	- Informes de Investigación de Mercado - Identificación de Peligros		N/A	

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

Revisado por: Yesenia Avenaño
Cargo: Coordinadora de SIG
Firma:

Aprobado por: José Birriel
Cargo: Especialista de Mercadeo
Firma:



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

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

Fecha de Elaboración o Actualización:	19-12-2017	Proceso:	Mercadeo	Dueño del Proceso:	Especialista de Mercadeo	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Innovación y Desarrollo de Marcas	Colaboradores	Comité de Innovación del Proceso:				
Propósito y Alcance: Desarrollar o mejorar las marcas del portafolio. Aplica a todas las marcas existentes y nuevas del portafolio desde la aprobación de la junta directiva hasta el posicionamiento de la marca							

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1- Mercadeo (Investigación de Mercado) 2.- Gerencia de Unidad de Negocio 3.- Mercadeo (Diseño de Imagen) 4.- Producción Unidad de Negocio 5.- Mercadeo (Trade Marketing) 6.- Costos y 7.- Abastecimiento & Suministro 8.- Gerencia Estratégica 9.- SIG	1.- Informe de Investigación de Mercado 2.- Aprobación de la propuesta 3.- Diseños 4.- Prototipos 5.- Estrategia de lanzamiento 6.- Análisis de factibilidad 7.- Proveedores y Cotizaciones 8.- Plan Estratégico 9.- No conformidades, Matriz de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar el proceso de Innovación y Desarrollo de Marcas - Presupuestar gastos de I&D de Marcas - 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"> - Crear el concepto del producto - Elaborar el plan de marca - Desarrollar estrategia de lanzamiento - Elaborar plan de diseño y prototipos - Desarrollar del concepto de la marca - Desarrollar prototipo de producto - Aplicar Brand focus (consumidor interno y externo) - Ejecutar cambios y variaciones necesarias - Ejecutar plan de diseño y prototipo - Ejecutar lanzamiento de la marca - Ejecutar presupuesto - Ejecutar acciones de gestión de riesgos del proceso - Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades - Calcular y actualizar indicadores 	1.- Propuesta de nueva marca o mejora a una marca existente	1.- Gerencia Estratégica/GUN
		<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar plan de acción en caso de identificar no conformidades, riesgos y oportunidades. - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar cumplimiento de las fases del plan de innovación y desarrollo de marcas - Verificar y validar el prototipo y la marca - Verificar ejecución de 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
- Oficina con mobiliario - Papelería e insumos de oficina - Equipo tecnológico y de comunicación - Colaboradores con competencias en mercadeo y gestión comercial	- P-MK-001 Diseño De Nuevo Productos o relanzamiento - F-MK-003: FORMATO DE PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES - Identificación de Riesgos		% de Ajuste al Plan de I&D de Marcas	Mensual

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

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

Aprobado por: José Birriel
Cargo: Especialista de Mercadeo
Firma:



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

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

Fecha de Elaboración o Actualización:	19-12-2017	Proceso:	Mercadeo	Dueño del Proceso:	Especialista de Mercadeo	Tipo de Proceso:	Soporte	
Sub-proceso:	Trade Marketing	Colaboradores	Especialista de mercadeo, Fuerza de Ventas del Proceso:					
Propósito y Alcance:		Lograr el posicionamiento efectivo de las marcas del portafolio. Aplica a todas las marcas del portafolio, desde el lanzamiento de la marca hasta la verificación del reconocimiento de los consumidores con las marcas						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Producción de la Unidad de Negocio	1.- Suministro contante de producto	- Planificar el proceso de Trade Marketing - Presupuestar gastos	- Diseñar propuestas de material POP - Diseñar estrategia de posicionamiento - Desarrollar el concepto de material POP - Negociar pioneras y exhibiciones adicionales en puntos de ventas - Implementar la estrategia de posicionamiento - Ejecutar presupuesto - Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades - Calcular y actualizar indicadores	1.- Marcas bien posicionadas	1.- Clientes y Consumidores
2.- Mercadeo (investigación de Mercado)	2.- Informe de Investigación de Mercado y propuestas	- Establecer objetivos y metas del proceso - Diseñar Indicadores de Gestión		2.- Estrategia de Lanzamiento	2.- Mercadeo (Innovación y Desarrollo de Marcas)
3.- Proveedor	3.- Material POP y otros insumos necesarios	4.- Plan Estratégico		3.- Estrategia de Trade Marketing	3.- Ventas
4.- Gerencia Estratégica			Actuar (A)	Verificar (V)	
5.- SIG	5.- No conformidades, Matriz de Riesgos		- Elaborar plan de acción en caso de identificar no conformidades, riesgos y oportunidades. - 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	- Validar datos sobre los puntos de ventas - Verificar mantenimiento de pioneras y exhibiciones adicionales, uso de material apropiado de POP - Verificar uso de planograma perfecto - Verificar ejecución de 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
- Oficina con mobiliario	- Identificación de Peligros			Share de visibilidad	Trimestral
- Papelería e insumos de oficina				Planograma perfecto	Trimestral
- Equipo tecnológico y de comunicación				Visibilidad adicional	Trimestral
- Colaboradores con competencias en mercadeo y gestión comercial					

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

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

Aprobado por: José Birriel
Cargo: Especialista de Mercadeo
Firma:



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

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

Fecha de Elaboración o Actualización:	21-12-2017	Proceso:	Tecnología de la Información	Dueño del Proceso:	Gerente de Tecnología de la Información	Tipo de Proceso:	Soporte		
Sub-proceso:	Redes y Soporte Técnico	Colaboradores	Supervisor de Soporte Técnico, Analista de Soporte Técnico, Especialista de Redes y Desarrollo Web, Especialista de Redes, Especialista de Infraestructura, Especialista de Seguridad del Proceso; Informática, Analista de Soporte de Aplicaciones.						
Propósito y Alcance:	Gestionar proyectos de software. Aplica a todos los procesos internos y externos que requieran automatización, desde que se valida la factibilidad del proyecto hasta que se implementa								

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Cliente interno o externo	1.- Solicitud de necesidades del cliente y especificaciones	- 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	- 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)		Verificar (V)			
		- 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	- 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 - Equipo tecnológico y de comunicación - Oficina equipada con mobiliario	PO-TI-001 Política de uso de software, correo, internet, redes, compensación de daños y confidencialidad de la información. PO-TI-002 Política de copias de seguridad de la información. F-TI-001 Asignación de Equipos de Tecnología F-TI-002 Auditoría de Equipos de Tecnología.	F-TI-004 Salidas de Equipos Tecnológicos Acta de entrega de equipos computacionales. F-TI-005 Acta de conformidad de respaldo de información y/o correo electrónico. Solicitudes de soporte Registradas en el sistemas .- Identificación de Riesgos	% de Cierre de Solicitudes de soporte
			Mensual

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

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

Aprobado por: Víctor Núñez
Cargo: GE Tecnología de la Información
Firma:



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

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

Fecha de Elaboración o Actualización:	21-12-2017	Proceso:	Tecnología de la Información	Dueño del Proceso:	Gerente de Tecnología de la Información	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Gestión de Proyectos de Software	Colaboradores	Coordinador de Proyectos, Coordinador de Desarrollo, Especialista Programador, Analista Programador, Analista Funcional, Especialista Comercial, Especialista de Arquitectura ERP.	del Proceso:			
Propósito y Alcance:	Gestionar proyectos de software. Aplica a todos los procesos internos y externos que requieran automatización, desde que se valida la factibilidad del proyecto hasta que se implementa						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.2.- Cliente interno o externo	1.- Solicitud de necesidades del cliente de un proyecto	- Planificar el proyecto de software - Presupuestar costos del proyecto - Estimar Recursos Humanos y proceso de apoyo - Establecer objetivos y metas del proceso - Diseñar Indicadores de Gestión - Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades	- Realizar reunión para definir alcance del proyecto - Elaborar propuesta comercial, carta constitutiva del proyecto, plan de comunicación, matriz de interesado. - Crear estructura de repositorio de información del proyecto - Gestionar requerimientos - Ejecutar de trabajo preliminar - Elaborar documento de análisis del negocio, matriz de requerimientos, matriz de reglas del negocio, doc. casos de uso - Elaborar presentación de Kick Off - Ejecutar el presupuesto de gastos del proyecto - Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades - Calcular y actualizar indicadores	1.- Producto implementado 2.- Acta de cierre 3.- Doc. Acuerdo de Servicios (SLA)	1.2.3.- Cliente solicitante interno o externo
3.- SIG	2.- Información del proceso del cliente interno o externo y su gestión interna 3.- No conformidades, Matriz de Riesgos		- Actuar (A) - Elaborar plan de acción en caso de identificar no conformidades, riesgos y oportunidades. - Efectuar cambio del alcance del proyecto cuando alcance un 20% desviación respecto al cronograma de actividades - Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso. - Solicitar nuevos recursos o reportar ahorro - Identificar y proponer mejoras al proceso. - Consolidar información para una nueva planificación	- Verificar (V) - Verificar el cumplimiento de las actividades planeadas - 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
- Colaboradores con competencias en gestión de proyectos de software con base en la PMI - Equipo tecnológico y de comunicación - Oficina equipada con mobiliario	- Doc. propuesta comercial - Carta constitutiva del proyecto - Plan de comunicación - Matriz de interesado - Presentación Kick Off - Informe de Avances del Proyecto - Matriz de riesgos del proyectos	- Cronograma de actividades - Acta de cierre - Documento de acuerdo de servicio - Acta de cambio de alcance - Matriz de requerimientos - Documento casos de uso - Documento de análisis del negocio - Identificación de Riesgos	Nivel de cumplimiento de la planificación Semanal

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

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

Aprobado por: Víctor Núñez
Cargo: GE Tecnología de la Información
Firma:



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

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

Fecha de Elaboración o Actualización:	15-02-2018	Proceso:	Sistema Integrado de Gestión	Dueño del Proceso:	Coordinador de Sistema Integrado de Gestión	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				
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 	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Información documentada controlada. 2.- Información documentada desincorporada 	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Todos los procesos 2.- Archivo
2.- SIG (Auditoría y Gestión de la Conformidad del SG)	2.- No conformidades, Matriz de Riesgos	<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 	<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 		

Recursos Necesarios	Información Documentada Relacionada	Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> P-SG-002 CONTROL D EDOCUMENTOS Y REGISTROS. P-SG-005 EVALUACIÓN Y PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS. P-AI-004 GESTIÓN DE RIESGOS IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES F-SG-006 Caracterización de Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> 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 - Identificación de Riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> % No Conformidades documentales
			Semestral

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

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

Aprobado por: Yesenia Avendaño
Cargo: Coordinadora de SIG
Firma:



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

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

Fecha de Elaboración o Actualización:	15-02-2018	Proceso:	Sistema Integrado de Gestión	Dueño del Proceso:	Coordinador de Sistema Integrado de Gestión	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Auditoría y Gestión de la Conformidad del Sistema de Gestión	Colaboradores:	Especialista de SIG, Analista de SIG, Coord.. SGIA, Analista de SGIA, Asistente de SGIA, Supervisor de SIG, Auditado del Proceso:				
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)		
1.- Partes interesadas	1.- Criterios, requisitos y alcance de auditoría (Normas, Leyes, información documentada, requisitos del cliente y otras partes interesadas, etc.)	- 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	1.- Sistema de gestión conforme y eficaz 2.- Informes de auditorías con hallazgos 3.- Informe de calificación de auditores 4.- Plan de acción para tratamiento de hallazgos	1.- Gerencia Estratégica 2.- Auditado, Gerencia Estratégica 3.- Auditor 4.- Auditado, auditor
2.- Auditor líder de la auditoría anterior	2.- Resultados de auditorias previas.				
3.- Gerencia Estratégica	3.- Plan Estratégico				
4.- Auditores (Internos o Externos)	4.- No conformidades, riesgos y oportunidades				
Actuar (A)		Verificar (V)			
		- Elaborar plan de acción para abordar hallazgos de auditoría, en caso de desviaciones 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	P-SG-001 ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN P-SG-003 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAS P-SG-005 EVALUACIÓN Y PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS P-AI-004 GESTIÓN DE RIESGOS EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES F-SG-001 Programa de Auditorías de Sistemas de Gestión de la organización F-SG-002 Plan de Auditoría Interna de Sistema Integrado de Gestión	F-SG-003 Cuestionario e 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 AUDITORÍA DOCUMENTAL F-SG-013 Minuta de Reunión F-SG-024 LISTADO DE ASISTENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN	% Cumplimiento del Programa de Auditoría Nº de No Conformidades Abiertas por más de 90 días	Mensual

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

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

Aprobado por: Yesenia Avendaño
Cargo: Coordinadora de SIG
Firma:



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

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

Fecha de Elaboración o Actualización:	15-03-2018	Proceso:	Sistema Integrado de Gestión	Dueño del Proceso:	Coordinador de Sistema Integrado de Gestión	Tipo de Proceso:	Soporte
---------------------------------------	------------	----------	------------------------------	--------------------	---	------------------	---------

Sub-proceso:	Gestión de Riesgos	Colaboradores Especialista de SIG, Analista de SIG, Coord.. SGIA, Analista de SGIA, Asistente de SGIA, Dueños de Procesos.
--------------	--------------------	--

Propósito y Alcance: Determinar los factores con el potencial de causar desviaciones en los resultados previstos de los procesos para gestionarlos de forma apropiada. Aplica a todas las empresas del grupo desde la identificación del riesgo hasta la implementación de las acciones en caso que se presente.

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Todos los procesos	1.- Situaciones con el potencial de causar desviaciones del proceso	- Planificar el proceso de identificación y gestión de riesgos - Establecer objetivos y metas del proceso - Planificar la gestión para el abordaje de no conformidades	- Establecer criterios para la identificación y evaluación de riesgos - Identificar y evaluar los riesgos de los procesos junto a los dueños de procesos - Generar e implementar acciones de gestión de no conformidades	1.- Matriz de Identificación de Riesgos	1.- Todos los procesos
2.- SIG (Auditoría y Gestión de la Conformidades del SG)	2.- No conformidades	- Elaborar plan de acción en caso de identificar no conformidades o gestión ineficaz de riesgos y oportunidades. - Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso. - Identificar y proponer mejoras al proceso. - Consolidar información para una nueva planificación	- Verificar efectividad de las acciones de gestión de riesgos, oportunidades y no conformidades - Comunicar resultados	2.- Matriz de seguimiento a las acciones	

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	- P-AI-004 GESTIÓN DE RIESGOS - IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS - EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES - Identificación de Riesgos	N/A	

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

Revisado por: Anthony Albaracín
Cargo: Especialista de SIG
Firma:

Aprobado por: Yesenia Avendaño
Cargo: Coordinadora de SIG
Firma:



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

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

Fecha de Elaboración o Actualización:	11-12-2017	Proceso:	Seguridad, Salud Laboral y Ambiente	Dueño del Proceso:	Gerente Corporativo de SSLA&SIG	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Seguridad Laboral	Colaboradores	Supervisor de Seguridad Laboral, Asistente de Seguridad Laboral	del Proceso:			

Propósito y Alcance: Asegurar la disponibilidad de los colaboradores, controlando las condiciones del ambiente de trabajo para prevenir accidentes. Aplica a todas las áreas y a todos los procesos del corporativo

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Comité de Seguridad y Salud Laboral 2.- Entes reguladores 3.- Gestión Humana 4.- Salud Laboral (Servicio Médico) 5.- Proveedor 6.- Gerencia Estratégica 7.- SIG	1.- Política de SST y PSST Aprobados 2.- Requisitos legales en materia de Seguridad Laboral 3.- Descripciones de Cargo y listado actualizado de personal 4.- Resultados y recomendaciones de evaluaciones ambiente de trabajo 5.- resultados de estudios de ambiente de trabajo 6.- Plan Estratégico 7.- No conformidades, Matriz de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar la gestión de seguridad laboral (Identificar y evaluar riesgos de seguridad y elaborar la propuesta de PSST, servicios prestados por terceros) - Planificar actualización del CSSL y otros requisitos - 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"> - Analizar resultados y recomendaciones de informes de evaluaciones de ambiente de trabajo y planificar acciones - Ejecutar recomendaciones pertinentes de informes de evaluaciones de ambientes de trabajo - Implementar acciones planeadas en el PSST - Ejecutar acciones de gestión de riesgos del proceso - Asesorar y colaborar con la actualización del Comité de Seguridad y Salud Laboral - Declarar e investigar accidentes en caso de ocurrencia - Ejecutar presupuesto del área - Gestionar servicios prestados por terceros - Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades - Calcular y actualizar indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Evaluación de puestos de trabajo 2.- Colaboradores conscientes e informados en materia de seguridad laboral 3..- Principios de la prevención de condiciones inseguras e insalubres 4.- Propuesta de Política de SST y del PSST 	<ul style="list-style-type: none"> 1-2-3.- Todos los procesos 3.- CSSL 4.- Servicio Médico (Salud Laboral)
		<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar plan de acción en caso de eventos, ordenamientos legales o al identificar no conformidades, riesgos y oportunidades. - Solicitar nuevos recursos o reportar ahorros - Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso incluyendo proveedores - Identificar y proponer mejoras al proceso. - Consolidar información para una nueva planificación 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar de inspecciones y auditorías operativas y documentales de seguridad laboral - Verificar y analizar indicadores de seguridad (formativos, preventivos y curativos) - Comunicar resultados - Verificar el uso del presupuesto - Evaluar proveedores de servicios - Verificar la ejecución del presupuesto del área - 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 - Papelería e insumos de oficina - Equipo tecnológico y de comunicación - Colaboradores con competencia en seguridad laboral - Equipos de respuesta a emergencias 	<ul style="list-style-type: none"> P-SL-001 PERMISOS ESPECIALES P-SL-002 EDUCACIÓN E INFORMACIÓN P-SL-003 PLANES DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS P-SL-004 DOTACIÓN DE UNIFORMES Y EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL P-SL-005 INSPECCIONES DE SEGURIDAD Y SALUD LAB. P-SL-006 ACCIDENTES LABORALES P-GH-002 INDUCCIÓN DE NUEVOS INGRESOS PO-SL-001 POLÍTICA DE CONSUMO RESPONSABLE DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS PO-SL-002 POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SL-001 FORMATO DE ENTREGA DE EPP F-SL-002 NOTIFICACIÓN PORTE Y USO DEL CARNET F-SL-003 ANÁLISIS DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO (A.S.T) F-SL-004 NOTIFICACIÓN DE NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL 	<ul style="list-style-type: none"> Índice de Frecuencia Bruta Índice de Frecuencia Neta Índice de Severidad 	<ul style="list-style-type: none"> Mensual Mensual Mensual

Elaborado por: Jesús David Pinto

Cargo: Especialista de SIG

Firma:

Revisado por: Yesenia Avenidaño

Cargo: Coordinadora de SIG

Firma:

Aprobado por: José Ferreira

Cargo: GC de SSLA&SIG

Firma:



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



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:	Mantenimiento	Colaboradores	Supervisor de mantenimiento, Especialista de Mantenimiento, Utility.	del Proceso:			
Propósito y Alcance:	Garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos periféricos y productivos. Aplica a todos los procesos del centro corporativos, IEC y Tiendas TKR desde la detección necesidad hasta la ejecución de las acciones correctivas o preventivas						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Servicios Generales 2.- Proveedores de Servicios de mantenimiento. 3.- Abastecimiento y suministros. 4.- Seguridad Laboral. 5.- Tesorería. 6.- SIG	1.- Solicitudes de servicio y diagnóstico de necesidades 2.- Material o Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos 3.- Datos de proveedores 4.- Análisis de Seguridad en el Trabajo y Permisos de trabajo 5.- Soporte de pago a proveedores 6.- No conformidades, Matriz de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar el proceso de mantenimiento - Programar mantenimientos preventivos y de atención a solicitudes - Planificar adquisición de equipos productivos y periféricos de las unidades de negocios - Diseñar indicadores de gestión del proceso y establecer objetivos y metas del área - Identificar, evaluar y planificar gestión de riesgos del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar mantenimiento y reparaciones según el programa de mantenimiento y solicitudes - Solicitar la compra bienes y servicios requeridos para el mantenimiento - Supervisar la actividad de mantenimiento o reparación efectuada por contratistas - Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades - Calcular y actualizar indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Equipos productivos y periféricos aptos para el funcionamiento 2.- Solicitudes de compra de materiales, equipos o servicios 	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Todos los procesos 2.- Abastecimiento y Suministro
		<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar plan de acción en caso de identificar no conformidades, riesgos y oportunidades. - Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso - Contactar al proveedor o contratista en caso de desviaciones y solicitar correcciones en trabajos de mantenimiento - Identificar y proponer mejoras al proceso. - Consolidar información para una nueva planificación 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la conformidad de las actividades de mantenimiento - Verificar condiciones de materiales y servicios - Participar en la evaluación de proveedores y contratistas - 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	Variable a Controlar	Frecuencia de Medición
<ul style="list-style-type: none"> - Oficina con mobiliario. - Papelería e insumos de oficina. - Equipo tecnológico. - Equipos y herramientas requeridas para la intervención de mantenimiento. - Medios de transporte - Especialistas y técnicos en mantenimiento integral. - Recursos económicos 	<ul style="list-style-type: none"> P-MT-001 GESTION DE MANTENIMIENTO FT-MT-001 Llenadora (*) FT-MT-002 Tapadora (*) FT-MT-003 Etiquetadora (*) FT-MT-004 Empacadora (*) FT-MT-005 Envolvedora (*) FT-MT-006 Codificadora (*) FT-MT-007 Montacargas (*) FT-MT-008 Bandas Transportadoras (*) FT-MT-009 Plato Giratorio (*) F-MT-002 Orden de Mantenimiento (*) <p>(*) Donde aplica</p>	<ul style="list-style-type: none"> I-MT-001 Instructivo para la Identificación de Equipos en zonas productivas y de servicios F-MT-001 Cronograma de Mantenimiento preventivo F-MT-003 Orden de Salida de equipos, herramientas y materiales requeridos F-MT-004 Registro histórico de Mantenimiento F-MT-005 Registro de Eficiencia Global de Equipo F-PY-003 Registro de Actividade F-PY-004 Solicitud de Ingeniería F-PY-015 Conformidad de Ejecución - Identificación de Riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> % de cumplimiento del cronograma de mantenimiento % Conformidad de Ejecución
			Mensual
			Mensual

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

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

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



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

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

Fecha de Elaboración o Actualización:	25-01-2018	Proceso:	Asuntos Legales	Dueño del Proceso:	Coordinadora de Asuntos Legales	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Gestión de Asuntos Legales	Colaboradores	Abogado Junior, Especialista en asuntos regulatorios, Analista de asuntos regulatorios, asistentes de asuntos regulatorios.				
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)		
1.- Dueño de proceso solicitante	1.- Solicitud de renovación o nuevo documento o permiso y especificaciones	- Planificar gestión de renovación o emisión de nuevo documento/permiso, 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	- Elaborar/Actualizar la Matriz de Permisología y Matriz Legal - Identificar requisitos de documento o permisos - Armar expedientes a consignar - Solicitar el pago de aranceles - Gestionar renovación o emisión del documento o permisos requeridos - Ejecutar el presupuesto - Comunicar al dueño del proceso, estatus del documento o permiso vinculado a su proceso - Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades - Calcular y actualizar indicadores	1.- Documentación legal tramitada (Permisos para productos o funcionamiento de las instalaciones, Contratos, Poderes, Actas, etc.)
2.- Procesos responsables o custodios de documentos regulatorios	2.- Recaudos necesarios para el trámite o renovación del permiso solicitado			
3.- Marco legal vigente	3.- Ente regulador			
4.- Gerencia Estratégica	4.- Plan Estratégico			
5.- SIG	5.- No Conformidades, Matriz de riesgos			
Actuar (A)		Verificar (V)		
		- 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	- Hacer seguimiento a la ejecución de plan de renovación o emisión de nuevo documento o permiso - 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	

Recursos Necesarios	Información Documentada Relacionada	Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
- Oficina y mobiliario. - Computadora desktop y laptop, teléfono fijo y celular - Medio de transporte - Papelería e insumos de oficina - Recursos económicos - Profesionales en Ciencias Jurídicas, y colaboradores con experiencia en el área y gestión de documentos legales	- P-AL-001 Custodia, organización y tramitación de documentos legales y regulatorios - F-AL-001 Control de Documentos Legales de la Organización - F-AL-002 Control de Documentos de Asuntos Regulatorios - F-AL-003 Control del Marco Legal y Regulatorio Aplicable a las Empresas del Grupo Alkes Corp. - Externas (Planillas de trámites) - Identificación de Riesgos	Cumplimiento de programa de vigencia de la documentación de permisología de la organización	Trimestral
		Cumplimiento del programa de vigencia de la documentación legal de la organización	Mensual
		Control de Trámites de la Organización	Mensual
		Control de actividades de la organización con entes públicos	Mensual
		% de incidencias generadas por la organización	Trimestral
		% de incidencias gestionadas por el externo	Trimestral

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

Revisado por: Yesenia Avenaño
Cargo: Coordinadora de SIG
Firma:

Aprobado por: Excel Ramos
Cargo: Coordinadora de Asuntos Legales
Firma:



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

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

Fecha de Elaboración o Actualización:	13-12-2017	Proceso:	Gestión Humana	Dueño del Proceso:	Gerente Corporativo de Gestión Humana	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Captación, Selección, Contratación e Inducción de Colaboradores	Colaboradores del Proceso:	Gerente de DO y GH IEC, Esp. de Desarrollo y R.S.C, Analista de Captación y Desarrollo, Coord. de GH IEC, Coord. de GH TKR, Analista GH TKR, Sup. de GH Venfruca, Analista de GH Venfruca, Asistente GH Venfruca, Coord. de Nómina, Coord. de Asuntos Laborales, Analista Asuntos Laborales, Esp. de TI, Esp. SIG, Sup. de Seguridad Laboral, Analista de Cuentas por Pagar, Líder inmediato del nuevo ingreso.				
Propósito y Alcance:	Asegurar la contratación de colaboradores requeridos por la organización. Aplica a todos los colaboradores desde la solicitud de contratación hasta finalizada la inducción del nuevo ingreso						

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.-2. Solicitante 3.- Portales de empleo on line 4.- Todos los colaboradores 5.- Tecnología de la Información, SIG, Cuentas por Pagar, Seguridad Laboral, Líder inmediato del nuevo ingreso 6.- Servicio Médico 7.- Gerencia Estratégica 8.- SIG	1.- Requisición de personal aprobada 2.- Descripción y perfil de competencias del cargo 3.- Banco de datos portales de empleo y redes profesionales on line 4.- Información sobre candidatos referidos 5.- Inducción de ingreso 6.- Aptitud de ingreso 7.- Plan Estratégico 8.- No Conformidades, Matriz de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar proceso de captación, selección y contratación (Interno o externo). - Planificar inducción al nuevo ingreso - Presupuestar gastos de captación. - 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"> - Analizar junto al dueño de proceso, la requisición de personal con base en el perfil de cargo - Realizar análisis salarial para la oferta - Publicar anuncio de búsqueda (interno o externo) - Realizar entrevistas y evaluar perfil del candidato - Seleccionar al candidato, realizar oferta salarial y notificar resultados - Solicitar cheques médico de ingreso - Solicitar documentos de ingreso al candidato seleccionado y abrir expediente - Acordar fecha de inicio y comunicar ingreso - Impartir inducción al nuevo ingreso - Ingresar en nómina al colaborador - Ejecutar el presupuesto de gastos de captación - Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades - Calcular y actualizar indicadores 	1.- Vacante cubierta	1.- Todos los procesos de la organización
		<ul style="list-style-type: none"> - Desvincular al colaborador en periodo de prueba (Si aplica). - 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"> - Verificar contenido del expediente - Verificación del cumplimiento de la inducción - Evaluar al colaborador durante el periodo de prueba - 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	Indicador Clave	Frecuencia de Medición
- Oficina y mobiliario. - Computadora desktop y laptop, teléfono fijo y celular - Medio de transporte - Papelería e insumos de oficina - Recursos económicos - Profesionales en Relaciones Industriales, Recursos Humanos o afín.	<ul style="list-style-type: none"> - P-GH-001 Captación, selección y contratación de personal - P-GH-002 Inducción de personal - F-GH-001 Formato único - F-GH-002 Solicitud de empleo - F-GH-003 Verificación de referencias laborales - F-GH-004 Inducción operacional - F-GH-005 Informe de entrevista - F-GH-006 Check list expediente - F-GH-007 Evaluación de periodo de prueba 	<ul style="list-style-type: none"> - F-GH-015 Descripción y perfil de competencias del cargo - F-GH-020 ENTREVISTA TECNICA - F-GH-021 SOLICITUD DE PERSONAL - Contrato - Oferta Salarial - Ficha de Datos del Colaborador - Presentación de Inducción (GH, SSL, Cuentas por Pagar, TI, SIG) - Organigrama - Identificación de Riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de cobertura de vacantes
			Mensual

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

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

Aprobado por: Fanny Nouel
Cargo: GC de Gestión Humana
Firma:



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Código: F-SG-003
Rev.: 00.
Página: 1 de 1

Fecha de Elaboración o Actualización:	13-12-2017	Proceso: Gestión Humana	Dueño del Proceso: Gerente Corporativo de Gestión Humana	Tipo de Proceso: Soporte
Sub-proceso:	Evaluación del Desempeño	Colaboradores: Gerente de Desarrollo Organizacional y Gestión Humana IEC, Especialista de Desarrollo y R.S.C., Analista de Captación y Desarrollo, Coord. de GH IEC, Coord. de GH TKR, Sup. de Gestión del Proceso: Humana Venfruca, Analista de GH Venfruca, Dueño del Proceso		

Propósito y Alcance: Asegurar que el desempeño de los colaboradores es evaluado conforme a los lineamientos establecidos. Aplica a todos los colaboradores desde la fijación de objetivos hasta elaboración del Plan de Desarrollo Alkes (PDA)

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Todos los procesos de la organización	1.- Formulario de evaluación de desempeño gestionado (Objetivos SMART)	- Planificar el proceso Evaluación de Desempeño (Fechas, Involucrados, Instrumentos, Herramientas, Objetivos) - Planificar las sesiones de sensibilización del proceso - Establecer objetivos y metas del proceso - Diseñar Indicadores de Gestión - Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no Conformidades	- Elaborar propuesta de criterios de evaluación de desempeño - Implementar sesiones de sensibilización - Implementar el plan de comunicación del proceso - Realizar la evaluación de desempeño - Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades - Calcular y actualizar indicadores	1.- Resultado de la evaluación de desempeño 2.- Plan de Desarrollo Alkes.	1-2.- GH (Gestión de la Formación), Dueños de Proceso, Colaboradores
2-3.- Gerencia estratégica.	2.- Criterios de evaluación de desempeño aprobados				
4.- SIG	3.- Información sobre el contexto de la organización. 4.- No conformidades, Matriz de Riesgos	Actuar (A)	Verificar (V)		
		- 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	- Realizar calibración del desempeño - Verificar el cumplimiento del plan de sensibilización - Verificar el cumplimiento del plan de comunicación - 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
- Oficina con mobiliario - Sistema de evaluación de desempeño. - Papelería e insumos de oficina - Equipo tecnológico y de comunicación - Profesionales competentes en gestión humana. - Recursos económicos	- Datos del GDA - Plan de Desarrollo Alkes - Identificación de Riesgos	Porcentaje de cumplimiento fases implementación GDA	Trimestral

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

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

Aprobado por: Fanny Nouel
Cargo: GC de Gestión Humana
Firma:



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

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

Fecha de Elaboración o Actualización:	13-12-2017	Proceso:	Gestión Humana	Dueño del Proceso:	Gerente Corporativo de Gestión Humana	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Gestión de la Formación	Colaboradores:	Gerente de Desarrollo Organizacional y Gestión Humana IEC, Especialista de Desarrollo y R.S.C., Analista de Captación y Desarrollo, Coord. de GH IEC, Coord. de GH TKR, Sup. de Gestión del Proceso;	Gerente de Desarrollo Organizacional y Gestión Humana IEC, Especialista de Desarrollo y R.S.C., Analista de Captación y Desarrollo, Coord. de GH IEC, Coord. de GH TKR, Sup. de Gestión del Proceso;	Humana Venfruca, Analista de GH Venfruca, Asistente Gestión Humana Venfruca, Coord. de Nomina, Analista Gestión Humana TKR.		
Propósito y Alcance:	Asegurar las competencias necesarias de los colaboradores de la organización. 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
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Dueños de procesos	1.- Necesidades de formación del área solicitante	- Planificar el proceso de formación en conjunto con los dueños de proceso	- Analizar las necesidades de formación identificadas en el PDA	1.- Colaboradores con las competencias requeridas.	1.- Todos los Procesos de la organización
3.- Comité Directivo	2.- Plan de Desarrollo Alkes	- Planificar la logística de la sesión (notificación, invitación, insumos, salas, recursos)	- Analizar el contenido de acuerdo a la necesidad		
4.- Entidades Didácticas o Facilitadores Internos	3.- Presupuesto anual de formación	- Presupuestar gastos de formación	- Establecer contacto con entidades didácticas y facilitadores externos o internos y coordinar fechas		
5.- Gerencia Estratégica	4.- Facilitadores internos y externos	- Establecer objetivos y metas del proceso	- Ejecutar el presupuesto de gastos		
6.- SIG	5.- Plan Estratégico	- Diseñar Indicadores de Gestión	- Implementar las actividades planificadas del plan de formación		
	6.- No conformidades, Matriz de Riesgos	- Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades	- Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades		
		Actuar (A)		Verificar (V)	
		- Actualizar el PDA	- Calcular y actualizar indicadores		
		- 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			
			- Verificar el cumplimiento de plan de formación		
			- Verificar el uso presupuesto		
			- Verificar junto a los dueños de procesos, la eficacia de la formación		
			- Analizar los resultado del plan contra objetivos del PDA		
			- 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
- Salón equipado con mobiliario adecuado	- F-GH-010 Evaluación de impacto	Nivel de satisfacción experiencia de aprendizaje	Mensual
- Papelería e insumos de oficina	- F-GH-011 Listado de asistencia	Nivel de efectividad del aprendizaje	Anual
- Equipo tecnológico y de comunicación	- Plan de desarrollo Alkes		
- Profesionales con competencias en gestión humana	- F-GH-018 Solicitud de adiestramiento		
- Recursos económicos	- Evaluación de experiencia de aprendizaje		
	- Registro de experiencias de aprendizaje		
	- Identificación de Riesgos		

Elaborado por: Jesús David Pinto

Cargo: Especialista de SIG

Firma:

Revisado por: Yesenia Avenaño

Cargo: Coordinadora de SIG

Firma:

Aprobado por: Fanny Nouel

Cargo: GC de Gestión Humana

Firma:



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

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

Fecha de Elaboración o Actualización:	21-12-2017	Proceso:	Gestión Humana	Dueño del Proceso:	Gerente Corporativo de Gestión Humana	Tipo de Proceso:	Soporte
---------------------------------------	------------	----------	----------------	--------------------	---------------------------------------	------------------	---------

Sub-proceso:	Desincorporación de Colaboradores	Colaboradores	Coord. de Asuntos Laborales, Analista de Asuntos Laborales, Coord. Nómina, Analista Nomina, Coord. de GH IEC, Coord. de GH TKR, Analista Gestión Humana TKR, Sup. de Gestión del Proceso:	Humana Venfruca, Analista de GH Venfruca, Asistente Gestión Humana Venfruca, Personal de Tesorería, Médico Ocupacional
--------------	-----------------------------------	---------------	---	--

Propósito y Alcance: Dar fin a la relación laboral de manera exitosa con el objetivo de mantener la reputación de la organización en el mercado laboral y dar cumplimiento a la ley. Aplica a todos los colaboradores, desde que se conoce la voluntad de culminar la relación laboral o se obtenga su calificativo de despido, hasta la entrega de la liquidación y el adecuado registro de los documentos de egreso.

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Colaborador 2.- Inspección del trabajo 3.- Coord. de Nómina 4.- Cuentas por Cobrar, Tecnología de la Información, Servicio Médico, Seguridad Física, Proveedor de Seguros HCM y vehículos 9.- SIG	1.- Carta de Renuncia 2.- Clasificación de despido 3.- Acumulados de salario 4.- Solvencia de egreso 5.- No conformidades, Matriz de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar el procesos de desincorporación del colaborador: (Validar la provisión de recursos para el pago de liquidación, planificar la evaluación médica de egreso, planificar entrevista de egreso) - 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"> - Gestionar solvencia de egreso - Descargar la forma 14-03 del Colaborador - Completar la forma 14-100 del colaborador - Calcular liquidación y elaborar documentos de egreso - Emitir de cheque de liquidación - Realizar evaluación médica de egreso - Entregar liquidación y documentos relacionados al colaborador y realizar entrevista de salida - Registrar los documentos de egreso en el expediente del colaborador - Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades - Calcular y actualizar indicadores 	1.- Colaborador desincorporado en cumplimiento de los requisitos legales.	1.- Todos los procesos de la organización.
		<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 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar el cumplimiento de los requisitos legales de la renuncia (Si aplica) - Verificar entrega de solvencias y documentos de egreso en el expediente - Verificar cálculo de liquidación y datos del cheque - Comunicar la desincorporación de colaboradores - Analizar el motivo de egreso y nivel de satisfacción del ex-colaborador - 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 - Papelería e insumos de oficina - Equipo tecnológico y de comunicación - Profesionales competentes en gestión humana - Recursos económicos 	<ul style="list-style-type: none"> - P-GH-004 Desvinculación del personal - F-GH-014 Constancia de trabajo - F-GH-017 Solvencia para egresos de personal Constancia de egreso del seguro social (14-03) Constancia de trabajo ante el seguro social (14-100) Entrevista de salida - Identificación de Riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> Índice de rotación Motivo de egreso Nivel de satisfacción del colaborador desincorporado 	<ul style="list-style-type: none"> Mensual Anual Anual

Elaborado por: Jesús David Pinto

Cargo: Especialista de SIG

Firma:

Revisado por: Yesenia Avenaño

Cargo: Coordinadora de SIG

Firma:

Aprobado por: Fanny Nouel

Cargo: GC de Gestión Humana

Firma:



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

Procesos Operativos



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

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

Fecha de Elaboración o Actualización:	15-12-2017	Proceso:	Ventas	Dueño del Proceso:	Gerente de Ventas	Tipo de Proceso:	Operativo	
Sub-proceso:	Administración de Ventas	Colaboradores	Supervisor de Adm. de Ventas, Gerente de Unidad de Negocio, Coordinador de Ventas, Supervisor de Ventas, Analista 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"> - Planificar el proceso de administración de ventas - Programar encuestas de satisfacción - Establecer objetivos y metas del proceso en el periodo fiscal - Diseñar Indicadores de Gestión - Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades 	<ul style="list-style-type: none"> - Registrar clientes en los sistemas - 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 - Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades - Calcular y actualizar indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Datos analizados sobre requerimientos y nivel de satisfacción de los clientes 2.- Información sobre productos. Gestión de los requerimientos, quejas y reclamos 	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Operaciones Logísticas, Ventas 2.- Clientes externos
		<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 (Retiro de productos del mercado solicitado por el cliente) - P-DV-007: Devolución de Productos - 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 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del cliente Quejas y Reclamos
			Semestral
			Mensual

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

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

Aprobado por: Juan Durán
Cargo: Gerente de Ventas
Firma:



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

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

Fecha de Elaboración o Actualización:	10-01-2018	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,	del Proceso:	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	1.- Requisición aprobada y cuando aplica, especificaciones técnicas del bien o servicio	- Establecer objetivos y metas del proceso en el periodo fiscal - Diseñar Indicadores de Gestión - Planificar el proceso de compras - Planificar visitas a proveedores	- Elaborar/Actualizar Maestro de Proveedores - Ejecutar visitas comerciales con proveedores y seleccionar proveedor - 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 3.- Cuentas por Pagar
2.- Gerencia estratégica de compras	2.- Resultados del análisis de flujo de caja	- Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades			
3-4- Proveedor	3.- Cotizaciones, presupuestos				
5.- Gerencia Estratégica	4.- Facturas				
6.- SIG	5.- Plan Estratégico 6.- No Conformidades, Matriz de riesgos	- 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	- 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
- Oficina y mobiliario. - Computadora desktop y laptop, teléfono fijo y celular - Medio de transporte - Papelería e insumos de oficina - Recursos económicos - Profesionales en 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 F-AS-008 Evaluación de Seguridad y Calidad de Servicio de Proveedor F-AS-009 Trabajos de Emergencia	F-AS-010 Maestro de Proveedores F-AS-013 Matriz de frecuencia de visita a proveedor F-AS-014 Finiquito de servicio 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
			Mensual

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

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

Aprobado por: Carlos Argüelles
Cargo: GE de A&S
Firma:



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

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

Fecha de Elaboración o Actualización:	05-01-2018	Proceso:	Logística	Dueño del Proceso:	Gerente de Logísticas	Tipo de Proceso:	Operativo
Sub-proceso:	Logística Trenex, Venfruca, Venfruca 25, IEC	Colaboradores:	Gerente de Operaciones Logísticas, Supervisor de Logística, Coord. de Almacén, Líder de Almacén IEC, Asistente de Logística y Almacén, Analista de Logística, Almacenista III.				
Propósito y Alcance:	Gestionar el manejo de materiales con la mejor relación costo-beneficio posible. Aplica al Almacén Trenex, Venfruca, Venfruca 25 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	- Planificar inventario - Planificar despachos al cliente internos y externos (Envrutamiento) - Planificar logística inversa - Establecer objetivos y metas del proceso - Diseñar Indicadores de Gestión - Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades	- Recibir, checar y registrar mercancía comprada o devuelta - Preparar el pedido - Facturar pedidos - Asignar transporte y despachar pedido - Registrar facturas - Ubicar y etiquetar materiales - Archivar registros - Realizar el movimiento o facturación de la mercancía devuelta - Llenar la bitácora de turno - Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades - Calcular y actualizar indicadores	1.- Producto Terminado, material de empaque, material prima con su documentación respectiva	1.- Cliente interno y externo
2.- Abastecimiento y Suministro	2.- Notificación sobre Orden de Compra			2.- Materiales, equipos, insumos con su documentación respectiva	2.- Clientes internos corporativos y fábricas
3.- Administración de Ventas	3.- Orden de Venta			3.- Facturas registradas	3.- Cuentas por pagar
4.- Almacenes del corporativo	4.- Control de ingreso y salida de materiales				
5.- Operador de Transporte	5.- Documentación del vehículo y del conductor				
6.- Gerencia Estratégica	6.- Plan Estratégico				
7.- SIG	7.- No conformidades, Matriz de Riesgos				
		Actuar (A)	Verificar (V)		

Recursos Necessarios	Información Documentada Relacionada	Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
E16- Almacén equipado - Personal con competencias en almacenamiento y logística. - Medios físicos para el almacenamiento de los productos y materiales. - Equipos y maquinarias de transporte interno. (Montacargas, Traspalet, elevadores, entre otros) - Oficina equipada con mobiliarios. - Equipo tecnológico y de comunicación. - Conexión a Internet. - Vehículos de Carga Pesada. - Equipos de Respuesta en Salud. - Equipos de Protección Personal.	P-LG-001 Preparación de Picking P-LG-002 Chequeo de Picking P-LG-003 Operaciones de Despacho P-LG-005 Devolución de Clientes P-LG-006 Registro de Mercancía en Mal Estado P-LG-007 Recepción y Registro de Mercancía P-LG-008 Acarreo entre Almacenes P-LG-009 Devolución al Proveedor P-LG-010 Identificación y Retiro de Personal No Autorizado P-LG-011 Uso, Reemplazo, Furgones Contenedores y Camiones P-LG-012 Uso, Control y Renguardo de Precintos de Seguridad P-LG-013 Conteo Cíclico P-LG-014 Control de Entrada y Salida de Transportes P-LG-002 Control de temperaturas de cañas P-LG-004 Elaboración de Guía SADA P-LG-005 Elaboración e Impresión de Factura P-LG-006 Traspaso de mercancía entre Almacenes I-LG-007 Devoluciones de Productos a nivel de sistemas I-LG-008 Elaboración Guía SADA Tiendas TKR PL-LG-001 Plan de Calidad de Almacén PO-LG-001 Política de Logística Corporativa F-LG-001 Movimiento a Mal Estado F-LG-002 Insp. de Remolque Furgón Contenedor y Camiones F-LG-003 Registro de Precinto de Seguridad F-LG-004 Titular de Productos F-LG-005 Hoja de Conteo Cíclico F-LG-006 Bitácora de turno Trenex F-LG-007 Control de peso, Salida y Movimiento de Materiales F-LG-008 Control de temperatura de cañas F-LG-010 Hoja de conteo F-LG-011 Bitácora de Turno Barquillero F-LG-012 Minuta de Reunión F-LG-013 Check List diario de Equipos de Refrigeración F-LG-014 Control de Medición de Temperatura F-LG-015 Inspección Pre-uso de Montacargas F-LG-017 Acta de Recepción de Productos Centro Trenex F-LG-018 Conformidad de carga y descarga F-LG-020 Solicitud de creación de OC F-LG-022 Relación de daños y vencimientos F-LG-023 Inspección Pre-uso de Montacargas Tipo Eléctrico F-LG-030 Bitácora de turno Trenex F-LG-031 Evaluación de Satisfacción del cliente F-LG-032 SOLICITUD DE INSUMOS Y SUMINISTROS F-LG-034 Bitácora de turno IEC - Identificación de Riesgos	% OTIF % de Exactitud de Inventario % Clientes Satisfechos	Mensual Mensual Anual

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

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

Aprobado por: Pablo Rangel
Cargo: Gerente Estratégico
Firma:



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

SECCIÓN 5: SOPORTE DE LA INFORMACIÓ



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FRUTTECH ISO 9001-2015

FECHA: 20/03/2018
M-SG-003
REV.7-2017

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Durante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para IEC se usaron como referencia principalmente los siguientes documentos:

- ISO 9001:2015: Sistemas de Gestión de Calidad
- ISO-19011: 2011 Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión
- ISO-31000: 2009 Herramienta para evaluar la gestión de riesgos
- ISO-31000:2013 Gestión de riesgos
- Gaceta Oficial N° 36.081 Buenas Prácticas de Fabricación
- Ley Orgánica Prevención, Condiciones y Medio Ambiente LOPCYMAT 2005