

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD



**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015
Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018 APLICADO A LA
PLANTA DE ALIMENTOS “RIKO BRAND” DE QUALITY GRAINS, S.A. DE C.V.**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

ING. MASFERRER ZULETA, RUTH MARGARITA

ING. QUIJADA CONTRERAS, EDUARDO ANTONIO

PARA OPTAR AL GRADO DE:

MAESTRO(A) EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

AGOSTO 2024

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: JUAN ROSA QUINTANILLA, MSc.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO, MSc.
SECRETARIO GENERAL: LIC. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR
CASTANEDA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANA: LICDA. CECILIA AMAYA DE CALDERÓN
VICEDECANO: LIC. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ
VÁSQUEZ.
SECRETARIO: LIC. JUAN PABLO MARÍN
ADMINISTRADOR ACADÉMICO: LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO
MELÉNDEZ

COORDINADOR DE MAESTRÍA Y ASESOR(A) DE TRABAJO DE GRADUACIÓN:
COORDINADOR DE MAESTRÍA: LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.
ASESOR(A): ING. NOREEN ANDREA ALVARENGA DE
RAMÍREZ, MSc.

TRIBUNAL EXAMINADOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN:

PRESIDENTE: LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.
SECRETARIA(O): ING. NOREEN ANDREA ALVARENGA DE
RAMÍREZ, MSc.
VOCAL: ING. FATIMA ELENA MORÁN ORELLANA,
MSc.

AGOSTO 2024

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE

CALIDAD (MASIG)



**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y DE
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018 APLICADO A LA PLANTA DE
ALIMENTOS “RIKO BRAND” DE QUALITY GRAINS, S.A. DE C.V.**

PRESENTA:

ING. RUTH MARGARITA MASFERRER ZULETA

ING. EDUARDO ANTONIO QUIJADA CONTRERAS

Trabajo de Graduación de Maestría, como requisito para optar al título de:

MAESTRO(A) EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

COORDINADOR DE MAESTRÍA:

LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.

ASESOR(A):

ING. NOREEN ANDREA ALVARENGA DE RAMÍREZ, MSc.

AGOSTO 2024

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

ING. RUTH MARGARITA MASFERRER ZULETA

ING. EDUARDO ANTONIO QUIJADA CONTRERAS

DECLARA(N) QUE:

El presente Trabajo de Graduación denominado “DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018 APLICADO A LA PLANTA DE ALIMENTOS “RIKO BRAND” DE QUALITY GRAINS, S.A. DE C.V.” DE QUALITY GRAINS, S.A. DE C.V.” ha sido desarrollado sobre el fundamento de una investigación aplicada, respetando derechos intelectuales; conforme a citas y referencias bibliográficas correspondientes, según normas APA en su versión vigente.

Consecuentemente este trabajo de graduación es de la autoría de los maestrantes autores y de propiedad intelectual de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG) de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.

En virtud de esta declaración, los autores graduandos son responsables del contenido de los diferentes marcos de referencia, marco teórico, métodos, técnicas y herramientas utilizadas, resultados de la investigación y la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión, como su veracidad y alcance metodológico académico e investigativo aplicado a los Sistemas Integrados de Gestión de Calidad y otros ámbitos relacionados.

Ciudad Universitaria, San Salvador. Agosto de 2024.

ING. RUTH MARGARITA MASFERRER ZULETA

ING. EDUARDO ANTONIO QUIJADA CONTRERAS

APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

El Tribunal Examinador de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG), conformado por los distinguidos maestros abajo detallados; ***aprueban*** el presente Trabajo de Graduación denominado:

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018 APLICADO A LA PLANTA DE ALIMENTOS “RIKO BRAND” DE QUALITY GRAINS, S.A. DE C.V.

Presentado por:

ING. RUTH MARGARITA MASFERRER ZULETA

ING. EDUARDO ANTONIO QUIJADA CONTRERAS

Asesor(a):

ING. NOREEN ANDREA ALVARENGA DE RAMÍREZ, MSc.

Aprobado por Tribunal Examinador MASIG:

LIC LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.

Coordinador MASIG – Presidente

ING. NOREEN ANDREA ALVARENGA DE RAMÍREZ, MSc. **ING. FATIMA ELENA MORÁN ORELLANA, MSc.**

RAMÍREZ, MSc.

MSc.

Secretaria(o)

Vocal

Ciudad Universitaria, Agosto de 2024

MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

CERTIFICACIÓN

En calidad de miembros del Tribunal Examinador **certificamos** el presente Trabajo de Graduación denominado “DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018 APLICADO A LA PLANTA DE ALIMENTOS “RIKO BRAND” DE QUALITY GRAINS, S.A. DE C.V.”, requisito para la obtención del grado de **MAESTRO(A) EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD** de la **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS** de la **UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**, ha sido elaborado por los maestrantes **ING. RUTH MARGARITA MASFERRER ZULETA** e **ING. EDUARDO ANTONIO QUIJADA CONTRERAS**, documento que cuenta con un proceso riguroso de revisión metodológica, académica y profesional, por tanto, se encuentra apto para su presentación y publicación.

Ciudad Universitaria, San Salvador. Agosto de 2024.

LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.

Coordinador MASIG – Presidente

ING. NOREEN ANDREA ALVARENGA DE

RAMÍREZ, MSc.

Secretaria(o)

ING. FATIMA ELENA MORÁN ORELLANA,

MSc.

Vocal



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD
MASIG

San Salvador

El Salvador

América Central



Ciudad Universitaria, 07 de octubre de 2024

M.Sc. Luis Alonso Ramírez Aguilar
Coordinador
Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad
Trabajo de Graduación - Ciclo I 2024
7ª Generación

DICTAMEN

Por este medio, en el marco del desarrollo del Proyecto de Trabajo de Graduación correspondiente a la 7a Generación de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (M10811–2016) durante el Ciclo I del Año Académico 2024 referido a:

Trabajo de Graduación denominado:
“DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018 APLICADO A LA PLANTA DE ALIMENTOS “RIKO BRAND” DE QUALITY GRAINS, S.A. DE C.V.”
Presentado por:
ING. MASFERRER ZULETA, RUTH MARGARITA ING. QUIJADA CONTRERAS, EDUARDO ANTONIO
Requisito para la revisión de Coordinador del Trabajo de Graduación (TG-MASIG)

Se presenta el siguiente Dictamen:

✓ APROBADO el día 07 de octubre de 2024 por:

Maestra Noreen Andrea Alvarenga de Ramírez
Asesora especialista
Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG)
Facultad de Ciencias Económicas – Universidad de El Salvador

DEDICATORIAS

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por darme la fortaleza, sabiduría y perseverancia para completar este proyecto. Sin Su guía y bendición, no hubiera sido posible llegar hasta este punto.

A mis padres Gustavo y Margarita, quienes han sido mi mayor fuente de apoyo y amor incondicional. Gracias por inculcarme los valores del esfuerzo, la dedicación y la constancia. Su confianza en mí ha sido una inspiración constante para superar cada obstáculo. Sin su ayuda no podría haber logrado cosechar los éxitos que hemos celebrado juntos en esta vida. Este logro es tanto mío como suyo.

A Fernando, por estar a mi lado en cada momento, brindándome su paciencia, apoyo y ánimo cuando más lo necesitaba. Gracias por creer en mí, por escucharme y por ser mi refugio en los momentos difíciles. Tu presencia ha sido fundamental en este camino.

A Eduardo, Sofía y Gerardo, con quienes compartí largas horas de trabajo, discusiones y momentos de estrés, pero también risas y satisfacciones. Gracias por el compañerismo y la amistad que hemos construido a lo largo de esta etapa. Juntos, hicimos que el viaje fuera más llevadero y enriquecedor. Al grupo estrella lo llevaré siempre en mi corazón.

A los maestros de la MASIG, por su dedicación, guía y conocimiento a lo largo de este proceso académico. Sus enseñanzas no solo enriquecieron mi formación profesional, sino que también me inspiraron a seguir creciendo y a enfrentar los desafíos con una visión crítica y constructiva.

A todos ustedes, les dedico este logro, que no habría sido posible sin su apoyo y compañía.

Ruth Margarita Masferrer Zuleta

Agradecer primeramente a Dios por brindarme la oportunidad de poder seguir realizando mi formación profesional, por brindarme la fuerza y sabiduría necesaria para poder lograr una meta más en vida, con esfuerzo y fe en él las cosas pueden ser mejor.

Agradezco a mi familia por el apoyo brindado, por el aliento a seguir desarrollándome profesionalmente, por creer en mí y apoyar sin importar las dificultades.

A mi Madre María Sonia Contreras de Quijada, por brindarme palabras certeras, mostrarme su amor y sobre todo su cariño ante cualquier situación que lo ameritaba, sin duda un pilar fundamental en mi vida.

A mi padre Alfonso Antonio Quijada Aguilera por ser una inspiración para mi vida, por guiarme y sobre todo creer en cada meta que trazo en mi vida, la persona a quien admiro y sin duda mi ejemplo a seguir.

Agradezco a mis hermanos Marvin y Rebeca, por estar siempre, por escuchar, apoyar y sobre todo por compartir conmigo lo pasado a lo largo de toda esta maestría.

Agradezco a mis compañeros de trabajo, por el apoyo brindado, por el animo a seguir impulsando el desarrollo profesional dentro de la empresa.

Agradezco a Quality Grains por brindarme el espacio y la oportunidad de cursar mi maestría, así como el desarrollo de esta tesis, sin duda una gran ayuda para mi persona en el desarrollo de esta maestría.

A mis amigos de infancia, quienes siempre estuvieron ahí, apoyando, compartiendo y sobre todo impulsando a seguir y terminar lo que un día inicie.

Eduardo Antonio Quijada Contreras

RESUMEN EJECUTIVO

Esta tesis presenta el diseño de un sistema integrado de gestión cumpliendo con las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 aplicado a la planta de alimentos “Riko Brand” de Quality Grains, S.A. de C.V., con el objetivo de unificar y optimizar la gestión de calidad y de seguridad y salud en el trabajo para dicha organización.

El principal problema que se aborda es ¿cómo incorporar un sistema integrado de gestión de la calidad y la seguridad y salud en el trabajo a través de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para la mejora de los procesos de Quality Grains, S.A. de C.V. en la Planta de Alimentos “Riko Brand”?

Para resolver este problemas, se plantean los siguientes objetivos: detallar el nivel de documentación actual que la planta de Alimentos “Riko Brand” tiene con respecto a la calidad y la seguridad y salud en el trabajo; describir el nivel de cumplimiento actual con respecto a las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la planta de alimentos “Riko Brand”; analizar la situación actual de la planta de alimentos “Riko Brand” con respecto a su planificación de la producción; cuantificar el grado de cumplimiento de los requisitos legales asociados a la calidad y seguridad y salud en el trabajo de la planta de alimentos “Riko Brand”; identificar las áreas específicas en las que el personal de la planta de alimentos “Riko Brand” necesita formación adicional para demostrar su competencia con respecto a la calidad y seguridad y salud en el trabajo; y analizar el nivel de cultura de seguridad y salud en el trabajo en la planta de alimentos “Riko Brand”.

La investigación comenzó con un diagnóstico exhaustivo de la situación actual de la empresa, identificando los puntos críticos en la implementación aislada de los sistemas de gestión de calidad y de seguridad y salud en el trabajo. De este diagnóstico surgieron dos principales resultados. La situación actual de la empresa con respecto a su sistema de gestión de calidad demuestra que tienen las bases para implementar la norma ISO 9001:2015, ya que

el apego a esta norma fue de un 55.69%. Igualmente, con respecto a la situación actual de la empresa con respecto a su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo demuestra que tienen un cumplimiento del 66.25% con respecto a la norma ISO 45001:2018. Si bien, la organización no cuenta formalmente con un trabajo encaminado al cumplimiento de dichas normas, su trabajo a lo largo de los últimos años ha demostrado que tienen las bases de un pensamiento basado en riesgos lo que les ha permitido tener cero reclamos de consumidores por temas de calidad y bajos niveles de accidentabilidad.

A partir de este análisis, se diseñó una propuesta de integración que unifica procedimientos, reduce la duplicación de tareas y fomenta una cultura de mejora continua, alineada con las exigencias regulatorias del sector alimentario. Dentro del diseño del sistema integrado se presentan los documentos claves que la organización puede tomar de base para terminar de implementar su sistema en cumplimiento con las normativas internacionales. Se presentan como documentación el Manual del Sistema Integrado de Gestión, el Manual de Procedimientos, el Manual de Procesos con ejemplos de fichas de procesos y 7 procedimientos claves para la organización.

El diseño del sistema integrado se centró en la creación de procedimientos clave que permiten la integración de los procesos desde los documentos clave de gestión de riesgos del sistema y la gestión documental para garantizar que se entreguen productos que generen satisfacción para los clientes, al mismo tiempo que se garantiza la salud y seguridad de los trabajadores a lo largo de toda la cadena productiva. Además, se incluyeron herramientas de gestión del riesgo para minimizar posibles incidentes laborales y mejorar la percepción de calidad del cliente. Los resultados esperados para la organización al implementar este sistema integrado incluyen una mayor eficiencia operativa, reducción de costos asociados a la no conformidad y accidentes laborales, y un aumento en la satisfacción tanto del cliente como del personal.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPITULO I. MARCO DE REFERENCIA.	1
DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN SUJETO DE ESTUDIO.....	1
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN.....	1
DIRECCIÓN.....	1
HISTORIA.....	1
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	3
PERSONAL	4
CADENA DE VALOR.....	5
PRODUCTOS Y PROCESOS.....	9
CLIENTES	12
PROVEEDORES	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
DESCRIPCIÓN DE ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	13
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	19
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	20
MATRIZ DIAGNOSTICA DE PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
OBJETIVOS	25
OBJETIVO GENERAL	25

OBJETIVO ESPECIFICO.....	25
DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	26
DELIMITACIÓN ESPACIAL O GEOGRAFICA.....	26
DELIMITACIÓN TEMPORAL	26
JUSTIFICACIÓN	26
JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	26
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	27
JUSTIFICACIÓN LEGAL	27
FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	29
HIPÓTESIS GENERAL.....	29
HIPÓTESIS ESPECIFICAS	29
VARIABLES E INDICADORES	30
MATRIZ DE CONSISTENCIA DE MARCO REFERENCIAL.....	34
FUNDAMENTOS ÉTICOS.....	38
VIABILIDAD DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	38
VIABILIDAD TÉCNICA.....	38
VIABILIDAD DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL SUJETO DE ESTUDIO	38
ORIGINALIDAD DEL ESTUDIO Y EXIGENCIA CRÍTICA.....	39
PROPIEDAD INTELECTUAL	39
DIFICULTADES Y LIMITACIONES	40
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	41

MARCO DE ANTECEDENTES	41
ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	41
ANTECEDENTES REGIONALES	42
ANTECEDENTES NACIONALES	43
MARCO CONCEPTUAL.....	45
DEFINICIONES RELACIONADAS CON LOS ATRIBUTOS O ASPECTOS PARTICULARES DEL OBJETO DE ESTUDIO	45
DEFINICIONES RELACIONADAS A LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	46
DEFINICIONES RELACIONADAS A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	48
MARCO DE TEORÍA FUNDAMENTAL	49
SISTEMAS DE GESTIÓN	50
NORMA ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD – REQUISITOS	51
SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	52
NORMA ISO 45001:2018 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – REQUISITOS CON ORIENTACIÓN PARA SU USO	52
SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN UNE 66177:2005.....	53
SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN PAS99:2012	57
MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO.....	63
MARCO LEGAL REFERENTE A LA CALIDAD.....	63
MARCO LEGAL REFERENTE A LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	67
CAPÍTULO III. DIAGNÓSTICO Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	71
INTRODUCCIÓN AL DIAGNÓSTICO Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	71

TIPO DE INVESTIGACIÓN	71
ENFOQUE O RUTA DE LA INVESTIGACIÓN	72
ALCANCE O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	72
DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA.....	73
FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	78
NIVELES DE INFORMACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	78
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	79
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN.....	80
MATRIZ INTEGRAL METODOLÓGICA.....	81
SISTEMATIZACIÓN.....	82
METODOLOGÍA	82
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	83
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST.....	101
MATRIZ METODOLÓGICA DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	118
RELACIÓN DEL SISTEMA CON LAS VARIABLES IDENTIFICADAS	123
CAPITULO IV: PROPUESTA DE DISEÑO DEL SIG.....	130
INTRODUCCIÓN A LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN.....	130
PROPUESTA DE DISEÑO DEL SIG.....	131
ESTRUCTURA DE LA PIRÁMIDE DE DOCUMENTACIÓN.....	136
DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	139
MATRIZ DE DOCUMENTACIÓN	140

DISEÑO DOCUMENTOS CLAVES	154
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	155
CONCLUSIONES.....	155
RECOMENDACIONES	158
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	160
BIBLIOGRAFÍA.....	163

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Líneas de Producción de la Planta de Alimentos "Riko Brand".	10
Tabla 2. Procesos de producción de la Planta de Alimentos "Riko Brand" por la línea de producto.....	11
Tabla 3. Matriz diagnóstica del planteamiento del problema.....	23
Tabla 4. Conceptualización de variables e indicadores de investigación.	30
Tabla 5. Matriz de operaciones de variables de investigación	32
Tabla 6. Matriz de Consistencia de Marco Referencial.	35
Tabla 7. Principales competidores de Quality Grains.....	44
Tabla 8. Estructura estandarizada de las normas según anexo SL.....	50
Tabla 9. Etapas de integración de norma PAS 99:2012.....	59
Tabla 10. Requisitos comunes y no comunes de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018	60
Tabla 11. Descripción de la población.	74
Tabla 12. Descripción de la muestra.....	76
Tabla 13. Escala de calificación.....	82

Tabla 14. Relación de requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018	131
Tabla 15. Matriz de documentación para Quality Grains, S.A. de C.V. en su planta de alimentos “Riko Brand”	140
Tabla 16. Descripción de los documentos entregables	154

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Historia Quality Grains, S.A. de C.V.	3
Figura 2. <i>Organigrama General de la empresa Quality Grains S.A. de C.V.</i>	4
Figura 3. Mapa de Procesos de Quality Grains, S.A. de C.V.....	7
Figura 4. Productos de la marca “Riko Brand”	10
Figura 5. Ubicación de Quality Grains, S.A. de C.V.....	13
Figura 6. Árbol de problemas	21
Figura 7. Ciclo de mejora continua al proceso de integración UNE 66177:2005.....	54
Figura 8. Selección del método de integración.....	56
Figura 9. Representación del ciclo PHVA adaptada de PAS 99:2012	57
Figura 10. Fuentes de información	80
Figura 11. Instrumentos y técnicas de investigación	81
Figura 12. Pirámide documental.....	138

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Resultados del capítulo 4 de la norma ISO 9001:2015.	86
Gráfico 2. Resultados del capítulo 5 de la norma ISO 9001:2015	88
Gráfico 3. Resultados del capítulo 6 de la norma ISO 9001:2015	89
Gráfico 4. Resultados del capítulo 7 de la norma ISO 9001:2015	92
Gráfico 5. Resultados del capítulo 8 de la norma ISO 9001:2015	96

Gráfico 6. Resultados del capítulo 9 de la norma ISO 9001:2015	98
Gráfico 7. Resultados del capítulo 10 de la norma ISO 9001:2015	100
Gráfico 8. Resultados generales de los requisitos bajo la norma ISO 9001:2015.....	100
Gráfico 9. Resultados del capítulo 4 de la norma ISO 45001:2018	103
Gráfico 10. Resultados del capítulo 5 de la norma ISO 45001:2018	106
Gráfico 11. Resultados del capítulo 6 de la norma ISO 45001:2018	107
Gráfico 12. Resultados del capítulo 7 de la norma ISO 45001:2018	110
Gráfico 13. Resultados del capítulo 8 de la norma ISO 45001:2018	112
Gráfico 14. Resultados del capítulo 9 de la norma ISO 45001:2018	114
Gráfico 15. Resultados del capítulo 10 de la norma ISO 45001:2018	116
Gráfico 16. Resultados generales de los requisitos bajo la norma ISO 45001:2018.....	116

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo. 1 Carta de consentimiento informado	1
---	---

ÍNDICE DE APÉNDICES

Apéndice. 1 Matriz de relación preguntas, objetivos e hipótesis	2
Apéndice. 2 Matriz integral metodológica.....	5
Apéndice. 3. Encuesta sobre cultura de seguridad y salud en el trabajo.....	6
Apéndice. 4 Lista de verificación de evaluación sobre la relación de proveedores.....	7
Apéndice. 5 Lista de verificación sobre la planificación de la producción	8
Apéndice. 6 Lista de verificación de evaluación de tiempos de entrega de producto terminado	9
Apéndice. 7 Lista de verificación sobre evaluación de perfil de puesto	11
Apéndice. 8 Encuesta sobre concientización en SSO.....	13
Apéndice. 9 Lista de verificación de cumplimiento de "Ley de protección al consumidor"	17

Apéndice. 10 Lista de verificación de cumplimiento de "RTCA 67.01.02:10 Etiquetado general de los alimentos previamente envasados (preenvasados)"	17
Apéndice. 11 Lista de verificación de cumplimiento "RTCA 67.01.60:10 Etiquetado nutricional de productos alimenticios preenvasados para consumo humano para la población a partir de 3 años de edad"	32
Apéndice. 12 Lista de verificación de cumplimiento "RTCA 67.01.31.07 Alimentos procesados. Procedimiento para otorgar el registro sanitario y la inscripción sanitaria"	38
Apéndice. 13 Lista de verificación de cumplimiento "RTCA 67.01.33:06 Industria de alimentos y bebidas procesados. Buenas prácticas de manufactura. Principios Generales"	41
Apéndice. 14 Lista de verificación de cumplimiento "Decreto 254 - Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo"	42
Apéndice. 15 Lista de verificación de cumplimiento "Decreto 86 - Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo"	50
Apéndice. 16 Lista de verificación de cumplimiento "Decreto 89 - Reglamento general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo"	59
Apéndice. 17 Lista de verificación de cumplimiento "Código de Trabajo"	74
Apéndice. 18 Lista de verificación de cumplimiento Norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018	84
Apéndice. 19 Manual del SIG	143
Apéndice. 20 Manual de procedimientos	173
Apéndice. 21 Manual de procesos	180
Apéndice. 22 Ficha de Proceso de Logística de Entrada	188
Apéndice. 23 Ficha de proceso de Planificación de la producción	191
Apéndice. 24 Ficha de proceso de Recursos Humanos	194
Apéndice. 25 Ficha de Indicadores - Nivel de cumplimiento de planes de capacitación.....	197
Apéndice. 26 Ficha de indicadores - Numero de pedidos recibidos	199

Apéndice. 27	Ficha de indicadores - Tasa de cumplimiento de Plan de Producción	201
Apéndice. 28	Procedimiento de Análisis de Contexto y definición de partes interesadas.....	203
Apéndice. 29	Procedimiento de auditorías internas	209
Apéndice. 30	Procedimiento de consulta y participación de los trabajadores.....	218
Apéndice. 31	Procedimiento de gestión documental.....	223
Apéndice. 32	Procedimiento de Revisión por la dirección	228
Apéndice. 33	Procedimiento para identificar y evaluar riesgos y establecer controles	234
Apéndice. 34	Procedimiento para la gestión de riesgos del sistema	241

SIGLAS, ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS**Acrónimo Significado**

PHVA	Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar
RTCA	Reglamento Técnico Centroamericano
RTS	Reglamento Técnico Salvadoreño
SST	Seguridad y Salud en el trabajo
SIG	Sistema Integrado de Gestión
SIG	Sistema Integrado de Gestión

Sigla Significado

CSSO	Comité de Seguridad y Salud Ocupacional
PGPRO	Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales
POE	Procedimiento Operativo Estandarizado
QG	Quality Grains
SG	Sistema de Gestión
SSO	Seguridad y Salud Ocupacional

INTRODUCCIÓN

La industria alimentaria enfrenta un desafío constante: garantizar productos de alta calidad mientras protege la salud y seguridad de sus trabajadores. En un entorno altamente regulado y competitivo, las empresas del sector deben cumplir con estrictos estándares de calidad y seguridad para asegurar la inocuidad de los alimentos, satisfacer las expectativas de los consumidores y, al mismo tiempo, crear un ambiente de trabajo seguro y saludable para sus empleados. En este contexto, la implementación de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que combine las normas ISO 9001:2015 (gestión de la calidad) e ISO 45001:2018 (seguridad y salud en el trabajo) ofrece una solución estratégica para alcanzar estos objetivos de manera eficaz.

Tradicionalmente, muchas empresas han implementado sistemas de gestión de calidad y seguridad por separado, lo que a menudo resulta en procesos duplicados, mayor carga administrativa y una gestión menos eficiente. Unificar estos dos sistemas bajo un enfoque integrado no solo reduce la redundancia, sino que permite una mejor coordinación, optimización de recursos y una cultura organizacional orientada a la mejora continua. A pesar de sus múltiples beneficios, la integración de estos sistemas sigue siendo un desafío para muchas organizaciones, especialmente en el sector alimentario, donde las normativas son rigurosas y las condiciones laborales presentan riesgos específicos.

El objetivo de esta investigación es diseñar un sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo para la planta de alimentos “Riko Brand” de Quality Grains, S.A. de C.V., que cumpla con las normativas aplicables y que, al mismo tiempo, promueva una mayor eficiencia operativa y seguridad en el ambiente laboral. A través de la integración de las normas ISO 9001 e ISO 45001, se busca mejorar la calidad del producto final y garantizar la seguridad del personal en cada etapa del proceso productivo.

Este estudio parte de un diagnóstico detallado de la situación actual de la empresa, identificando los puntos críticos en la implementación de los sistemas de gestión. Luego, se propone un modelo de integración basado en un enfoque por procesos, apoyado por herramientas de gestión del riesgo, mejora continua y auditorías internas.

Finalmente, esta tesis se organiza en varios capítulos. En el primero, se presenta el marco de referencia que sustenta el diseño del sistema integrado. En el siguiente capítulo se presenta el marco teórico que se utiliza de base para integrar dichos sistemas de gestión. En los capítulos siguientes, se detallan la metodología, los resultados del diagnóstico inicial y el diseño del sistema. El trabajo concluye con el resultado de los documentos claves para la organización, las recomendaciones para la implementación y las oportunidades de mejora identificadas.

CAPITULO I. MARCO DE REFERENCIA.

DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN SUJETO DE ESTUDIO

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Quality Grains S.A. de C.V.

DIRECCIÓN

Km 13.5 Autopista a Comalapa, San Marcos, San Salvador

HISTORIA

Quality Grains, S.A. de C.V., es una empresa dedicada a la obtención, elaboración, fabricación, mezclado, acondicionamiento, envasado, conservación, manipulación, almacenamiento, distribución, transporte de café y otros productos alimenticios.

La empresa fue fundada en el año 1991, con el objetivo de procesar y empacar las mejores variedades de café, como el "Arábica, Bourbon" el cual es reconocido a nivel mundial por su aroma, sabor y acidez balanceada. Para este mismo año, Quality Grains ya contaba con una planta de café tostado y molido. En 1995, la empresa realiza el lanzamiento de café de exportación de El Salvador, 100% arábica, bourbon, bajo las marcas "Gold" y "Silver Export".

"Y con el transcurrir de los años lograron posicionarse como empresa líder en el mercado de café, expandiéndose por todo el territorio nacional y moviendo activos por un valor de 15 millones de dólares mensualmente tienen una producción de 300 mil libras de café tostado y molido y en el mismo período empaquetar 270 mil frascos y 50 millones de sobres" (Leyva, 2019)

Para el año 2001, se da la apertura de la primera cafetería "The Coffee Cup" en El Salvador, contando así actualmente con 36 tiendas a nivel nacional. Por los altos estándares de

calidad de los productos de The Coffee Cup, en el 2006 se da la apertura de la primera tienda The Coffee Cup en Estados Unidos.

“Posicionar el café “gourmet” salvadoreño en el exterior fue la principal razón que motivó a Samuel Quirós, propietario de Quality Grains, a desarrollar una franquicia que estará presente en el mercado estadounidense y en otros más (Duran et al. 2012)”.

Para el año 2005 Quality Grains hace el lanzamiento de café tostado y molido y café instantáneo, bajo la marca “Café Riko”, teniendo uno de los mejores posicionamientos en el mercado nacional.

En el 2007 y 2019, la empresa abre su Planta de Alimentos y hace el lanzamiento de la marca “Slimnaza” y “Riko Brand” en El Salvador. Esta última marca desde su lanzamiento ha tenido una gran incidencia en el mercado de consomés, empanizadores, pastas y sopas, teniendo así un reconocimiento por parte de los salvadoreños, lo cual ha llevado a Quality Grains en el año 2020, el comienzo de la exportación de la marca de alimentos Riko Brand a Estados Unidos.

Figura 1. Historia Quality Grains, S.A. de C.V.



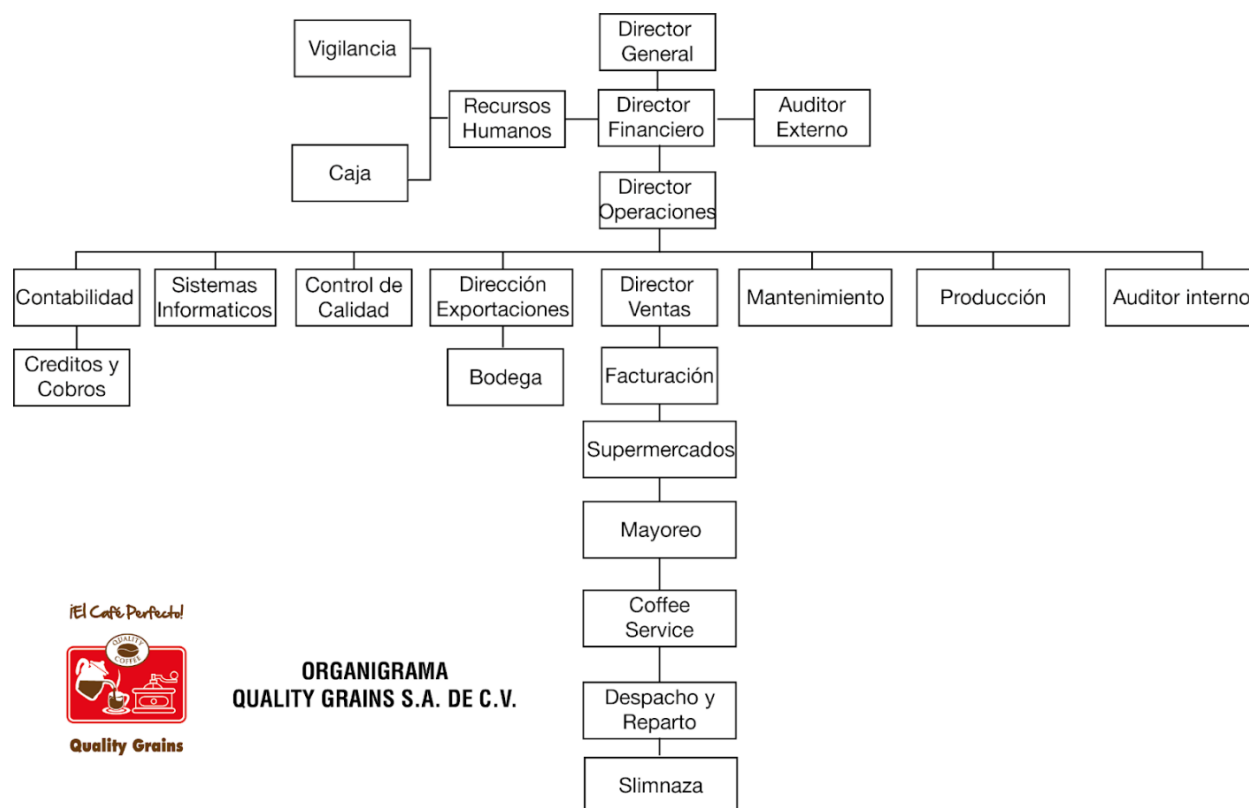
Fuente: Proporcionado por Quality Grains, S.A. de C.V.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El organigrama de Quality Grains S.A. de C.V. se estructura en función de los cargos que lo componen. En el primer nivel, se sitúa el director general, seguido por la Dirección Financiera, encargada de supervisar los departamentos de Recursos Humanos y la gestión del auditor externo. En el tercer nivel, se encuentra la Dirección de Operaciones, y en el cuarto

nivel, se encuentran varios departamentos, en los que se incluyen contabilidad, sistemas informáticos, control de calidad, dirección de exportaciones, dirección de ventas, mantenimiento, producción y auditoría interna. Cada uno de estos departamentos está claramente definido en el organigrama.

Figura 2. Organigrama General de la empresa Quality Grains S.A. de C.V.



Fuente: Proporcionado por Quality Grains S.A. de C.V.

PERSONAL

Se cuenta con 10 personas contratadas en puestos de liderazgo (entre directores y jefes), se cuenta con unas 150 personas contratadas en puestos operativos. En total se cuenta con un total de 420 personas contratadas en la empresa, divididas en áreas administrativas, ventas, producción, distribución y almacenaje.

CADENA DE VALOR

ACTIVIDADES PRIMARIAS

1. Logística interna: Proceso de rotación de insumos, empaques y materia prima utilizando métodos de control de inventario. El factor logístico del producto se hace basándose en pedidos de los clientes, la demanda que se tiene de productos y el manejo de stock. Los pedidos e insumos se realizan con base en stock de consumo para mantener suministrada la cadena, en material de empaque, materia prima, entre otros.

2. Operaciones: Involucra las actividades de tamizado, mezclado, llenado y empaclado de producto en empaques que posteriormente son distribuidos por la empresa, el proceso varía según el tipo de producto que se procesa; sin embargo, este se realiza siguiendo los estándares de calidad. En el proceso de operaciones, se incluye desde el manejo de materias primas, pruebas de producto final, empaclado de producto final y mantenimiento de maquinaria.

3. Logística externa: Esta actividad involucra el envío y despacho de los productos terminados al cliente final, esto a través de la gestión de pedidos de los diferentes canales que se tienen, esta actividad la realiza la organización a través de un departamento de despacho y reparto.

4. Marketing y ventas: Esta actividad contempla todas las estrategias de publicidad, promoción y comunicación. Además, conlleva el manejo de redes sociales y desarrollo de publicidad en medios.

5. Servicios: Los servicios son a través de vendedores que cuentan con conocimiento de las líneas de producto, siendo capaces de proporcionar información al consumidor, además del manejo de quejas y reclamos.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS

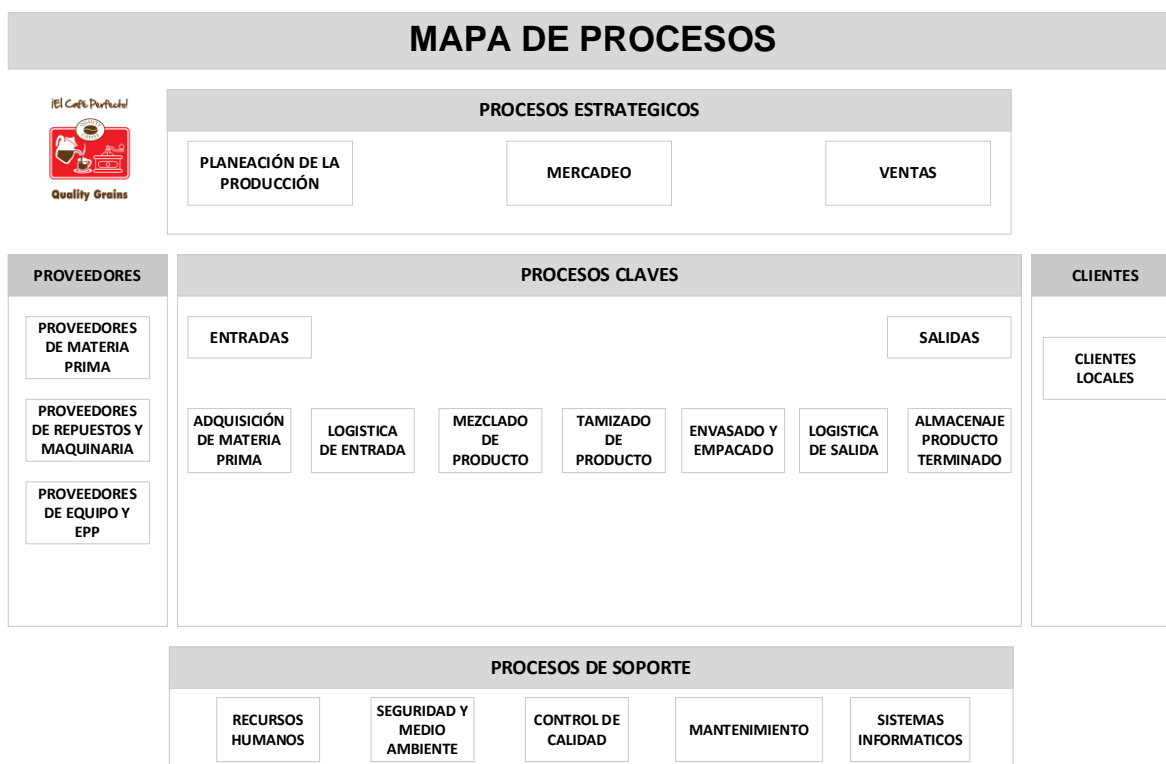
1. Abastecimiento: Está asociada a la adquisición de maquinaria utilizada en el proceso productivo, así como la compra de materias primas de calidad, el material de empaque y otros insumos de importancia en la cadena de valor.

2. Desarrollo Tecnológico: Esta actividad se encuentra asociada a la maquinaria con altos estándares tecnológicos que posea Quality Grains, las cuales permiten generar producto controlando variables de proceso. Así mismo se encarga del desarrollo de nuevos productos.

3. Administración de Recursos Humanos: La organización cuenta con un proceso de contratación del personal, así como el de entrenamiento y capacitación para el personal interno de la organización. Se verifica asimismo que todo el personal tenga conocimiento de los roles que le son asignados dentro de la organización, su relación con todas las áreas y cómo ejecutar sus funciones de acuerdo con los procesos y procedimientos vigentes.

4. Infraestructura de la empresa: Conlleva las actividades de planificación estratégica de parte de la dirección de operaciones, actividades de finanzas y control contable, así como la parte legal y el área de calidad.

Figura 3. Mapa de Procesos de Quality Grains, S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas del personal de Quality Grains, S.A. de C.V.

Descripción de procesos estratégicos:

- Planeación de producción: conjunto de actividades y decisiones estratégicas que buscan asegurar que la producción se realiza de manera eficiente, cumpliendo con la demanda que se tiene de mercado.
- Marketing: coordina, planifica y administra el recurso humano empleado para las actividades de mercadeo, además informa sobre el desarrollo y desempeño de las actividades generadas para cumplir metas.
- Ventas: coordina, planifica y administra el recurso humano empleado para las actividades de ventas en los distintos canales de venta que se tienen, así brindar informes sobre el desarrollo y desempeño de las actividades generadas para el cumplimiento de metas.

- Descripción de procesos operativos:
- Materias primas: conjunto de actividades en las que se recibe, inspecciona y almacena la materia prima utilizada para fabricar los diferentes productos.
- Logística de entrada: conjunto de actividades para la distribución de materias primas, materiales e insumos utilizados para fabricar los productos.
- Tamizado de materia prima: conjunto de actividades en las que se controla material extraño que pueda estar presente en las materias primas utilizadas, para garantizar que el producto no represente un riesgo para los consumidores.
- Envasado: conjunto de actividades en las que se realiza el envasado y empaqueo de producto, para preservar su calidad e integridad.
- Logística de salida: comprende las actividades en las que el producto es trasladado a las áreas de almacenamiento de producto terminado.
- Almacenamiento de producto terminado: comprende las actividades de almacenamiento del producto terminado en condiciones que permitan proteger la integridad del producto

Descripción de procesos de soporte:

- Recursos Humanos: gestiona, organiza y dirige los procesos de contratación de personal, entrenamiento y capacitación, así como las actividades referentes al manejo del recurso humano, así como las pautas para cumplir normativas internas y externas, estableciendo programas complementarios que permitan su cumplimiento.
- Seguridad y Medio Ambiente: Organiza, dirige y controla las actividades que conllevan a la seguridad y salud ocupacional, esto mediante un comité de

seguridad ocupacional, programas de seguridad, capacitación, coordinación en el desarrollo de estudios higiénicos, condiciones de trabajo, entre otros.

- Control de Calidad: organiza, dirige y controla las actividades que conllevan el control de calidad, dando seguimiento a reclamos de clientes, consumidores, así mismo realiza pruebas de análisis sensorial, esto a la materia prima y producto terminado.
- Mantenimiento: dirige y organiza todas las actividades relacionadas con la gestión y ejecución del plan maestro de mantenimiento de maquinaria y equipos, mantenimiento de instalaciones, maquinaria y limpiezas preventivas durante los procesos de reparación.
- Sistemas informáticos: brinda soporte técnico a los programas internos de la empresa y mantenimiento de los equipos de la empresa, brinda mecanismos de seguridad que permitan mantener resguardadas la información de la empresa.

PRODUCTOS Y PROCESOS

En cuanto a la Planta de Alimentos “Riko Brand”, la cual fue construida en 2019, en la cual se fabrican los productos pertenecientes a la marca “Riko Brand” el portafolio de productos está conformado por 15 presentaciones de productos, clasificados en tres líneas de producción: Producción de Sazonadores, Producción de Chao Mein y Empacado de Empanizador (ver tabla 1).

Figura 4. Productos de la marca “Riko Brand”



Fuente: <http://rikobrand.com/>

Tabla 1. Líneas de Producción de la Planta de Alimentos "Riko Brand".

Marca	Descripción	Presentación comercial
Chao Mein	Riko Brand	Caja Chao Mein pollo 12 display / 6 – 12 onz. Caja Chao Mein camarón 12 display / 6 - 12 onz Caja Chao Mein costilla 12 display / 6 – 12 onz Caja Chao Mein pollo “dos coras” 24 uni/100 g Caja Chao Mein Riko Brand 12 uni/180 g (sabores: pollo, costilla y camarón) Fardo Chao Mein 25 uni/180 g empaque genérico.
Empanizador	Riko Brand	Frasco empanizador Riko Brand 5 lb Frasco empanizador Riko Brand 1.5 lb Caja de empanizadores 6 pouch / 8 onz. Caja de consomé 25 uni 4-pack/bolsa de 4 sobres/10 g
Sazonador y consomé (sabores: pollo, costilla, camarón y gallina)	Riko Brand	Caja de consomé 12 uni 6-pack/bolsa de 6 sobres/10 g Consomé 12 uni / 10 sobres / 10 g + hermético Caja de consomé 6 und doy pack de 227 g Consomé Riko Brand frasco 7 lb Consomé Riko Brand frasco 1 kilo.

Las actividades de la Planta de Alimentos, relacionadas con el proceso de producción son:

Tabla 2. Procesos de producción de la Planta de Alimentos “Riko Brand” por la línea de producto.

Producción de Sazonadores		Producción de Chao mein		Empacado de Empanizador	
Macro-procesos	Sub- procesos	Macro-procesos	Sub- procesos	Macro-procesos	Sub- procesos
Adquisición de materia prima	Compra de materia prima	Adquisición de materia prima	Compra de materia prima	Adquisición de materia prima	Compra de materia prima
Logística de entrada	Recepción de materia prima.	Logística de entrada	Recepción de materia prima.	Logística de entrada	Recepción de materia prima.
	Almacenaje de materia prima		Almacenaje de materia prima		Almacenaje de materia prima
Mezclado de producto	Pesado de materia prima de núcleo	Mezclado de producto	Peso de materia prima de núcleo	Empacado de producto	Empacado de producto
	Pesado de ingredientes secundarios		Pesado de ingredientes secundarios		Envasado de producto
	Mezclado		Mezclado de producto		
Tamizado de producto	Tamizado de producto		Formación de fideos	Logística de salida	Traslado de producto
	Pesado de producto		Vaporizado		
Envasado y empacado	Empacado de producto.	Empacado de producto	Corte	Almacenaje producto terminado	Almacenaje de producto terminado
	Estibado de producto		Secado		
Logística de salida	Traslado de producto		Enfriado		
			Empacado de producto		
Almacenaje producto terminado	Almacenaje de producto terminado	Logística de salida	Envasado de producto		
			Almacenaje producto terminado		
			Almacenaje de producto terminado		

CLIENTES

CLIENTES INTERNOS

Se tiene como cliente interno a una empresa distribuidora de productos en el extranjero, a la cual se maquila producto bajo una marca privada, esta empresa evalúa el cumplimiento de las órdenes de compra que se emiten de estos productos, así como las condiciones de envío y entrega.

CLIENTES EXTERNOS

Se cuenta con clientes externos que se dividen en dos grandes grupos:

- **Mayoreo:** consiste en la compra y venta de productos en grandes cantidades entre organizaciones comerciales.
- **Supermercados:** cadena de tiendas a nivel nacional en el que se comercializa el producto al consumidor final.
- **Instituciones públicas y privadas:** servicio personalizado de venta a instituciones públicas y privadas de los productos que se elaboran en la institución.

PROVEEDORES

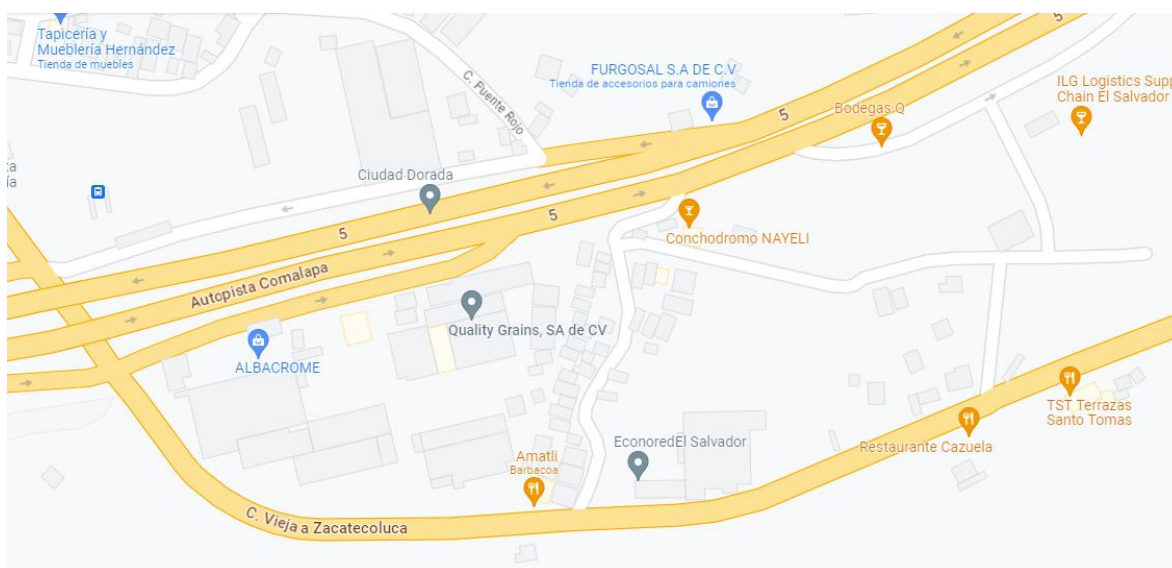
La empresa cuenta con una gama de proveedores nacionales e internacionales para la obtención de materia prima, material de empaque e insumos para el desarrollo de sus actividades, esto según las necesidades que tiene la empresa o el desarrollo de nuevos productos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

DESCRIPCIÓN DE ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La empresa Quality Grains S.A. de C.V. fue fundada el 07 de marzo de 1991 por el empresario Samuel Quiroz, inició operaciones con la fabricación y comercialización de productos de café y alimentos. En 2019, la empresa realiza el lanzamiento de la marca “Riko Brand” teniendo una gran incidencia en el mercado de consomés, empanizadores y pastas, lo cual ha llevado a Quality Grains en el año 2020, el comienzo de la exportación de la marca de alimentos Riko Brand a Estados Unidos.

Figura 5. Ubicación de Quality Grains, S.A. de C.V.



Fuente: Proporcionado por Quality Grains S.A. de C.V.

La filosofía empresarial de la empresa Quality Grains S.A. de C.V., busca establecer las bases para la estrategia, está conformada por la misión que especifica la razón de ser de la empresa, la visión que indica hacia dónde se dirige la empresa y los valores que son la pauta de las conductas o principios que definen la actuación de la empresa.

En cuanto a la Planta de Alimentos “Riko Brand”, fue construida en 2019 y fabrican productos pertenecientes a la marca “Riko Brand”, donde el portafolio de productos está

conformado por 15 presentaciones, clasificados en tres líneas de producción: Producción de Sazonadores, Producción de Chao Mein y Empacado de Empanizador. El detalle de los productos se encuentra en la Tabla 1.

Las actividades que la Planta de Alimentos de Quality Grains, S.A. de C.V. realiza son:

- **Adquisición:** de acuerdo con las necesidades de área de operaciones, se efectúan las compras para las materias primas e insumos, con la previa autorización del área de contabilidad. Estas compras se realizan a través de proveedores con los que ya se tenga una relación comercial. Si no hay un proveedor adecuado, el área de compras es la encargada de realizar las cotizaciones y buscar un proveedor y luego presenta la solicitud al área de contabilidad para su aprobación.
- **Recepción:** cuando las materias primas e insumos ingresan a la organización, si son materiales que influirán en el área de operaciones, es el departamento de bodega que revisa los certificados de análisis y las órdenes de compra para determinar si estos insumos cumplen con los requisitos solicitados. Luego, son enviados al almacén.
- **Producción:** se realizan diversos procesos productivos, esto según la línea de producción y los diferentes procedimientos que se tienen para fabricar el producto, dentro de estas actividades productivas se tienen: pesado de materias primas, tamizados, mezclados y las actividades de empaado y embalaje.
- **Control de Calidad:** para poder verificar que los productos cumplen según criterios internos y algunos referenciados en los diferentes reglamentos, se tienen actividades de análisis fisicoquímicos de los productos, análisis microbiológicos de las áreas, manipuladores y superficies de contacto; así como

el análisis sensorial que indica que el producto es acorde a lo aprobado dentro de su desarrollo y formulación.

- **Seguridad y salud ocupacional:** en el desarrollo de las actividades se cuenta con señalización que permite advertir de los riesgos a los trabajadores, así como la vigilancia para el uso del EPP asignado a las diferentes áreas, para no dañar la salud de los trabajadores.
- **Almacenamiento:** se controlan las condiciones de almacenamiento cumpliendo con las Buenas Prácticas de Manufactura y cuando son necesarias las materias primas, se trasladan al área de operaciones.

El principal riesgo que se tiene con los proveedores es que no se dispone de acuerdos formales con estos, más allá de las órdenes de compra generadas. No se cuenta con contratos donde se especifiquen los requerimientos de la empresa en cuestiones de calidad o seguridad. Se trabaja principalmente con proveedores posicionados en su rubro, por lo que hasta el momento no han tenido ningún problema de contaminación o entregas no conformes, sin embargo, sí han tenido problemas con retrasos en pedidos por generar órdenes de compra con muy poco tiempo de anticipación. Tampoco cuentan con proveedores de emergencia en caso de que un proveedor con el que ya cuentan con una relación comercial no pueda hacer entrega de las materias primas o insumos, por lo que se genera un riesgo por dependencia con estos proveedores.

En la Planta de Alimentos de Quality Grains, S.A. de C.V., las operaciones de manufactura se planifican de acuerdo con las estimaciones que se realizan sobre las ventas del producto requerido, sin embargo, estas solicitudes no se realizan bajo una planificación anual, sino que cada mes se planifica de acuerdo con el inventario con el que se cuente en bodega de producto terminado.

En algunos casos, se realizan producciones no planificadas para responder a solicitudes de los clientes. Esta falta de planificación estructurada genera que se tengan casos

de sobreproducción y el producto permanezca mucho tiempo en el almacén, sin embargo, manifiestan que, al momento, no se ha dado un problema de tener que botar producto porque llegue al final de su vida útil. También genera que en algunas ocasiones se atrasen los pedidos de los clientes por no contar con el producto en ese momento en bodega. Las operaciones de manufactura se detallan en la Tabla 2.

Para asegurar la inocuidad y calidad de los productos se cumple con los requisitos legales:

- Ley de Protección al Consumidor
- RTCA 67.01.02:10 Etiquetado general de los alimentos previamente envasados (preenvasados)
- RTCA 67.01.60:10 Etiquetado nutricional de productos alimenticios preenvasados para consumo humano para la población a partir de 3 años de edad
- RTCA 67.01.31.07 Alimentos procesados para otorgar el registro sanitario y la inscripción sanitaria
- RTCA 67.01.33:06 – Industria de Alimentos y Bebidas Procesados. Buenas Prácticas de Manufactura. Principios Generales.
- RTS 13.01:14 Agua. Agua de consumo humano. Requisitos de calidad e inocuidad.

Los procesos de manufactura de alimentos se caracterizan por requerir el cumplimiento en temas de inocuidad, sin embargo, estos no son suficientes para asegurar la calidad del producto. Con respecto a los controles de calidad que la Planta de Alimentos de “Riko Brand” posee se enfocan en:

- Controles fisicoquímicos del producto terminado
- Controles sensoriales del producto terminado

- Controles microbiológicos del producto terminado

No obstante, estas medidas de control no son suficientes, ya que la competencia en el mercado de alimentos procesados requiere el establecimiento de un sistema integrado de gestión de la calidad como mecanismo para lograr eficiencia y confiabilidad en la aplicación y observancia de Buenas Prácticas de Manufactura y otras regulaciones de aseguramiento de la calidad, inocuidad y eficiencia del producto, así como crear mejores condiciones laborales para los colaboradores en diversas áreas de la organización.

El jefe de control de calidad es responsable del cumplimiento de los requisitos de calidad e inocuidad del producto, sin que exista un compromiso o responsabilidad clara en otras áreas. Quality Grains, S.A. de C.V. no cuenta con un sistema de gestión de calidad integrado y orientado a procesos que ayude a planificar, gestionar y controlar todas las actividades para lograr una posición más competitiva en el mercado.

La organización tiene oportunidades en términos de calidad, como la falta de medición de la eficiencia del proceso, un análisis de contexto insuficiente, un mercado objetivo del producto poco claro que resulta en una falta de una estrategia de marketing clara, la producción real varía entre 80% y 120% respecto al plan, lo que puede resultar en un aumento del tiempo de entrega o sobreproducción, este aspecto no ha sido cuantificado para determinar cómo afecta la satisfacción del cliente; las quejas recibidas son pocas y están relacionadas con producto apelmazado o derramado por fallas en el sellado; capacitación interna sobre buenas prácticas de manufactura y prerrequisitos representan un programa de 10 horas por año, comparado con 35 horas sobre temas de seguridad y salud, la rotación de empleados es de aproximadamente del 5%.

Los empleados reciben capacitaciones internas sólo en temas de inocuidad y seguridad. Cuando un empleado nuevo ingresa, necesita del acompañamiento de otra persona que sepa realizar las actividades para las que fue contratado, ya que no se cuenta con procedimientos documentados de sus procesos operativos. Los empleados que trabajan en la organización

tienen un alto compromiso con la empresa y, al tener muy poca rotación de personal, la empresa no ha tenido que documentar a detalle sus procesos.

En materia de seguridad laboral, se cumple con los requisitos de la Ley General de Prevención de Riesgos Laborales y su reglamento, se ha desarrollado e implementado planes de gestión de prevención de riesgos laborales y se ha involucrado al Comité de Seguridad y Salud y empleados de la empresa.

Quality Grains, S.A. de C.V., señala que el programa de gestión de riesgos laborales de la empresa incluye procedimientos para detectar y evaluar condiciones inseguras de trabajo con el fin de minimizar el riesgo de accidentes y promover una cultura preventiva de acuerdo con los requisitos legislativos. Además, señala que los planes de emergencia incluyen procedimientos para responder a emergencias que puedan poner en peligro a empleados y visitantes, incluyendo: incendios, terremotos e inundaciones. En función del número de empleados, el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional está integrado por 3 delegados de prevención, 4 representantes por el patrono y 4 representantes por los trabajadores.

Se cuenta con un programa de brigadistas donde estos equipos son grupos de personal interno capacitado en la prevención, manejo y control de situaciones de emergencia identificadas como: evacuación, primeros auxilios, prevención y control de incendios y apoyo a las instituciones de respuesta de emergencia. Sin embargo, la empresa no cuenta con un sistema de gestión para medir y mejorar los resultados de los programas relacionados con el alcohol, las drogas, la prevención de ETS, el VIH/SIDA, la salud mental y reproductiva, la sensibilización y la prevención; aunque sí se evidencian planes de riesgo psicosocial y mecanismos de participación de los empleados.

El principal problema con la gestión de estos riesgos es que la mayoría de los documentos o procedimientos no son conocidos por todo el personal, lo que genera acciones inseguras por la falta de conocimientos de los controles. Una de las principales identificadas es la falta de compromiso para el uso de EPP según las áreas evaluadas, no se realizan

verificaciones de las condiciones de las maquinarias antes de intervenirlas en un mantenimiento, por ejemplo, si se encuentra debidamente desconectada. Aunque se brindan charlas cortas como parte del programa de capacitaciones en temas de seguridad en el trabajo, no todos los empleados cuentan con el mismo nivel de percepción de riesgo, lo que entre el 2019 y el 2023 ha causado 5 accidentes laborales.

La problemática general en la Planta de Alimentos “Riko Brand”, que se pretende resolver mediante el diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo, en resumen, abarca múltiples aspectos críticos que afectan tanto la calidad de los productos como la seguridad y salud de los trabajadores. Estos desafíos incluyen:

- **Falta de Planificación de Producción:** La planta carece de un proceso de planificación de producción eficiente, lo que resulta en problemas como la sobreproducción o la escasez de productos en momentos cruciales. Esta falta de planificación genera ineficiencias, costos adicionales y una gestión deficiente de los recursos.
- **Deficiencias en la Formación del Personal:** Existe una falta de capacitación y formación del personal en lo que respecta a las buenas prácticas de calidad y seguridad y salud en el trabajo. Esta carencia aumenta el riesgo de accidentes laborales y afecta la calidad de los productos.
- **Débil Cultura de Seguridad:** Los trabajadores no han internalizado una cultura sólida de seguridad, lo que se traduce en prácticas laborales arriesgadas y falta de conciencia sobre los riesgos. Esto aumenta la probabilidad de accidentes y lesiones laborales.

DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

La Planta de Alimentos “Riko Brand” se enfrenta a una problemática compleja caracterizada por la falta de planificación de producción, insuficiente formación del personal,

carencia de un sistema de mejora continua y una débil cultura de seguridad laboral. Esta problemática impacta negativamente tanto en la calidad de los productos como en la seguridad y salud de los trabajadores. En este contexto, se plantea el siguiente problema de investigación:

¿Cómo incorporar un sistema integrado de gestión de la calidad y la seguridad y salud en el trabajo a través de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para la mejora de los procesos de Quality Grains, S.A. de C.V. en la Planta de Alimentos “Riko Brand”?

Este problema de investigación aborda las deficiencias clave que afectan a la planta de alimentos, proponiendo el diseño de un Sistema de Gestión Integrado como solución para mejorar tanto su eficiencia como la seguridad y salud de sus trabajadores. La investigación se enfocará en identificar políticas, procedimientos y prácticas específicas que aborden cada uno de estos desafíos y evaluará su impacto en la operación general de la planta.

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

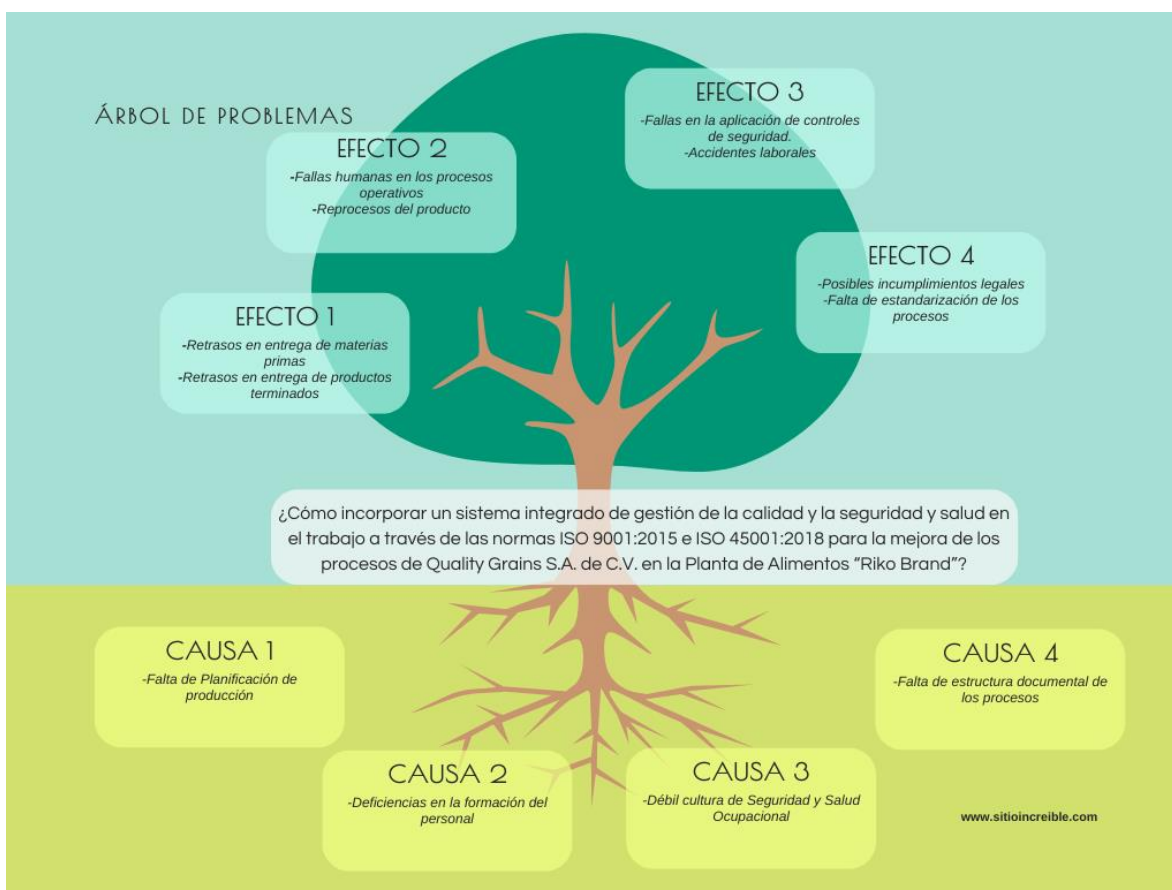
Las preguntas de sistematización para esta investigación son:

- ¿Cuál es el nivel de documentación actual que la Planta de Alimentos “Riko Brand” tiene con respecto a la calidad y la seguridad y salud en el trabajo?
- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento actual con respecto a las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la Planta de Alimentos “Riko Brand”?
- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento actual con respecto a los requisitos legales aplicables en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo en la Planta de Alimentos “Riko Brand”?
- ¿Cuáles son las áreas específicas en las que el personal de la Planta de Alimentos "Riko Brand" necesita formación adicional para demostrar su competencia con respecto a la calidad y la seguridad y salud en el trabajo?

- ¿Cuál es la situación actual de la Planta de Alimentos “Riko Brand” con respecto a la cultura de seguridad y salud en el trabajo?

Por medio de la técnica de árbol de problemas se ilustra la identificación de forma puntual, el problema central de la gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo de la organización, sus causas, efectos y la relación existente entre ellas:

Figura 6. Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DIAGNOSTICA DE PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para el planteamiento del problema partiendo de la situación actual de la Planta de Alimentos “Riko Brand” de la empresa Quality Grains S.A. de C.V., se consideraron los siguientes elementos:

- **Variables:** las variables dependientes representadas por los efectos y las variables independientes son las causas.
- **Pronóstico:** se detalla lo que sucedería de permanecer la situación actual.
- **Control de pronóstico:** se refiere a las acciones que pueden anticiparse y controlar las situaciones identificadas en efectos, causas y pronósticos.
- **Formulación:** es la redacción del problema como pregunta

Tabla 3.Matriz diagnóstica del planteamiento del problema

Diagnóstico (preliminar)	Síntomas y signos	Causas	Pronósticos	Control del pronóstico	Formulación	Sistematización
La problemática general en la Planta de Alimentos “Riko Brand” se resumen en los siguientes puntos: La planta carece de un proceso de planificación de la producción, lo que resulta en problemas como sobreproducción o escasez de productos en momentos cruciales.	Retrasos en entrega de materias primas	Falta de Planificación de Producción	-Aumento de producto no conforme	-Implementación de una planificación de la producción	¿Cómo incorporar un sistema integrado de gestión de la calidad y la seguridad y salud en el trabajo a través de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para la mejora de los procesos de Quality Grains, S.A. de C.V. en la Planta de Alimentos “Riko Brand”?	¿Cuál es el nivel de documentación actual que la Planta de Alimentos “Riko Brand” tiene con respecto a la calidad y la seguridad y salud en el trabajo?
	Retrasos en entrega de productos terminados		-Insatisfacción del cliente	-Implementación de verificaciones de calidad de producto.		¿Cuál es el nivel de cumplimiento actual con respecto a las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la Planta de Alimentos “Riko Brand”?
	Fallas humanas en los procesos operativos	-Pérdida de clientes	-Realización de encuestas de satisfacción del cliente.	¿Cuál es el nivel de cumplimiento actual con respecto a los requisitos aplicables en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo en la Planta de Alimentos “Riko Brand”?		
Existe una falta de capacitación y formación del personal en lo que respecta a las buenas prácticas de calidad y seguridad y salud en el trabajo. Esta carencia aumenta el riesgo de accidentes laborales y afecta la calidad de los productos.	Reprocesos del producto	Deficiencias en la Formación del Personal	-Daño en la relación comercial con proveedores	-Monitoreo y análisis de quejas recibidas		
	Falta de estandarización de los procesos		-Aumento de costos de producción	-Evaluación del desempeño de los proveedores.		
Los trabajadores no han interiorizado una cultura sólida de seguridad, lo que se	Fallas en la aplicación de controles de seguridad	Débil Cultura de Seguridad	-Deficiencia en la gestión de recursos	-Implementación de asignación de recursos por departamento		
			-Aumento de accidentes laborales	-Reevaluación de los controles de		

Diagnóstico (preliminar)	Síntomas y signos	Causas	Pronósticos	Control del pronóstico	Formulación	Sistematización
traduce en prácticas laborales arriesgadas y falta de conciencia sobre los riesgos. Esto aumenta la probabilidad de accidentes y lesiones laborales.	Accidentes laborales Posibles incumplimientos legales Falta de políticas claras de gestión de los procesos Falta de documentación estandarizada de los procesos Falta de procedimientos detallados de los procesos	Falta de estructura documental de los procesos	-Aumento en la rotación del personal -Multas por incumplimiento legal	-Aumento en la seguridad y salud en el trabajo -Monitoreo del cumplimiento de legal. -Estandarización de los procesos operacionales -Implementación de una planificación de la producción -Definición y análisis de indicadores operativos -Generación de un programa de capacitación más robusto en temas de calidad, proceso, seguridad y salud en el trabajo -Reevaluación de los controles de seguridad y salud en el trabajo		¿Cuáles son las áreas específicas en las que el personal de la Planta de Alimentos "Riko Brand" necesita formación adicional para demostrar su competencia con respecto a la calidad y la seguridad y salud en el trabajo? ¿Cuál es la situación actual de la Planta de Alimentos "Riko Brand" con respecto a la cultura de seguridad y salud en el trabajo?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018, aplicable a la Planta de Alimentos “Riko Brand” de la empresa Quality Grains S.A. de C.V.

OBJETIVO ESPECIFICO

- Detallar el nivel de documentación actual que la Planta de Alimentos “Riko Brand” tiene con respecto a la calidad y la seguridad y salud en el trabajo.
- Describir el nivel de cumplimiento actual con respecto a las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la Planta de Alimentos “Riko Brand”.
- Analizar la situación actual de la Planta de Alimentos “Riko Brand” con respecto a su planificación de la producción
- Cuantificar el grado de cumplimiento de los requisitos legales asociados a la calidad y seguridad y salud en el trabajo de la Planta de Alimentos “Riko Brand”
- Identificar las áreas específicas en las que el personal de la Planta de Alimentos “Riko Brand” de Quality Grains, S.A. de C.V. necesita formación adicional para demostrar su competencia con respecto a la calidad y seguridad y salud en el trabajo.
- Analizar el nivel de cultura de seguridad y salud en el trabajo en la Planta de Alimentos “Riko Brand” de Quality Grains, S.A. de C.V.

DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

DELIMITACIÓN ESPACIAL O GEOGRAFICA

La investigación se desarrollará en la empresa Quality Grains, S.A. de C.V., específicamente en la Planta de Alimentos Riko Brand, ubicada en el km 13.5 Autopista a Comalapa, municipio de San Marcos, departamento de San Salvador, El Salvador.

DELIMITACIÓN TEMPORAL

Los datos que serán utilizados en la investigación propuesta se limitarán al período comprendido entre 2019 y 2024, centrándose exclusivamente en los temas relacionados con la gestión de calidad y la seguridad y salud en el trabajo.

JUSTIFICACIÓN

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

En el ámbito de la industria manufacturera en general, se cuenta con diversos estudios de investigación sobre la integración de sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo, ya que, por el mismo rubro, estos estándares internacionales suelen considerarse como requisitos de clientes para la comercialización de los productos.

Quality Grains, S.A. de C.V., en su planta de alimentos “Riko Brand”, se dedica a la producción y comercialización de sazonadores, chao mein y empanizadores. Dentro de los requisitos de calidad y seguridad y salud en el trabajo, sus principales deficiencias se encuentran en la falta de una adecuada planificación de producción que no se ajusta a la demanda existente, lo que se traduce en sobreproducciones o escasez de productos en momentos cruciales. Además, la planta cuenta con deficiencias en la formación del personal, ausencia de herramientas para demostrar la mejora continua y una débil cultura de seguridad.

La justificación práctica para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo en la planta de alimentos “Riko Brand”, radica en los beneficios tangibles que dicho sistema aportaría. Mejorar la planificación y eficiencia de la producción reduciría costos, aumentaría la productividad y garantiza la entrega puntual de productos, lo que beneficia la rentabilidad y la satisfacción del cliente. Promover una cultura de seguridad reduce los riesgos de accidentes laborales y enfermedades profesionales, disminuye los costos de compensación y mejora la moral del personal. La implementación de la mejora continua no solo optimiza los procesos, sino que también permite la adaptación a las demandas del mercado y la innovación. Además, la capacitación y mejora de la competencia del personal fortalece su desempeño y aumenta su compromiso, lo que contribuye al éxito general de la empresa en un sector altamente competitivo.

En resumen, el diseño del sistema integrado de gestión no sólo abordaría las deficiencias existentes, sino que también permitiría a la empresa sentar las bases y apoyar en la toma de decisiones para mejorar en eficiencia, seguridad, calidad y competitividad, factores esenciales para el éxito empresarial en la industria alimentaria.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

En el trabajo de graduación no se ampliará, contrastará, refutará o confirmará ningún modelo teórico, el objetivo de la investigación no es un enfoque para nuevas explicaciones que modifiquen o complementen el conocimiento inicial.

JUSTIFICACIÓN LEGAL

El trabajo de graduación para la Planta de Alimentos “Riko Brand” de la empresa Quality Grains S.A. de C.V. se sustenta en el marco legal aplicable a El Salvador, proporcionando las bases sobre las cuales Quality Grains está constituida.

En lo que respecta a calidad y seguridad y salud ocupacional, se cumple con lo establecido por lo referido en la matriz de requisitos legales, donde para el diseño del Sistema Integrado de Gestión, en el caso de seguridad y salud en el trabajo, el organismo regulador solicita que Quality Grains S.A. de C.V., cuente con una política, objetivos y programas, que, en consecuencia, fue factible a su integración.

En este sentido, en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo, Quality Grains, S.A. de C.V. debe cumplir con los siguientes requisitos legales:

- Ley de protección al Consumidor
- **RTCA 67.01.02:10** “Etiquetado general de los alimentos previamente envasados (preenvasados)
- **RTCA 67.01.60:10** “Etiquetado nutricional de productos alimenticios preenvasados para consumo humano para la población a partir de 3 años de edad.
- **RTCA 67.01.31.07** “Alimentos procesados para otorgar el registro sanitario y la inscripción sanitaria.
- **RTCA 67.01.33:06** “Industria de Alimentos y Bebidas Procesadas. Buenas Prácticas de Manufactura. Principios Generales”
- **RTS 13.01:14** “Agua. Agua de consumo humano. Requisitos de calidad e inocuidad”
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo
- **Decreto 86** “Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo”.
- **Decreto 87** “Reglamento para la verificación del funcionamiento y mantenimiento de generadores de vapor.

- **Decreto 89** “Reglamento General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo”

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

En la Planta de Alimentos “Riko Brand” de Quality Grains, S.A. de C.V. se cuenta con diversos problemas debido a la falta de estandarización y documentación de sus procesos en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

HIPÓTESIS ESPECIFICAS

- La documentación existente con respecto a los procesos de la Planta de Alimentos “Riko Brand” es poca en materia de calidad y salud y seguridad en el trabajo, regida principalmente por lo que la reglamentación requiere.
- El nivel de cumplimiento con respecto a las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 es bajo en la Planta de Alimentos “Riko Brand”.
- Los retrasos en la entrega de producto terminado de la Planta de Alimentos “Riko Brand” se ve afectada por la falta de planificación de la producción.
- El nivel de cumplimiento con respecto a los requisitos legales aplicables en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo es del 100% en la Planta de Alimentos “Riko Brand”.
- El nivel de formación del personal de la Planta de Alimentos “Riko Brand” es intermedio en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo, cumpliendo principalmente lo que los requisitos legales requieren.

- El nivel de cultura de seguridad y salud en el trabajo en la Planta de Alimentos “Riko Brand” es bajo para los trabajadores que no se encuentran dentro del Comité de Seguridad Ocupacional.

VARIABLES E INDICADORES

Tabla 4. Conceptualización de variables e indicadores de investigación.

Variables	Conceptualización	Medición
Información documentada necesaria	Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. La información documentada puede hacer referencia a: el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados, la información generada para que la organización opere (documentación), la evidencia de los resultados alcanzados (registros). (ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario, 2015)	Cuantitativa
Requisitos del sistema de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo	Cumplimiento de necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario, 2015)	Cuantitativa
Requisitos legales y reglamentarios	Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo o regulador. (ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario, 2015)	Cuantitativa
Satisfacción del cliente	Análisis y medición sobre la satisfacción que tiene el cliente en el servicio y el producto que se le entrega	Cuantitativa
Accidentes y enfermedades laborales	Análisis y medición de la cantidad de accidentes y enfermedades profesionales que surgen a raíz del trabajo que se realiza	Cuantitativa
Planificación de la Producción	Análisis y medición de las diferentes actividades que se llevan a cabo para la planificación de la producción	Cuantitativa
Distribución	Actividades necesarias para la entrega del producto terminado desde la planta de producción hasta el canal de venta.	Cuantitativa
Competencia del personal en lineamientos de calidad y seguridad y salud en el trabajo	Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos. (ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario, 2015)	Cuantitativa

Variables	Conceptualización	Medición
Educación	Se refiere al conocimiento adquirido a través de la instrucción formal, como la obtenida en instituciones educativas, colegios, universidades, etc. Puede incluir títulos académicos, certificaciones y diplomas que acrediten la adquisición de conocimientos teóricos en un campo específico. (Capitalis, 2023)	Cuantitativa
Formación	Se refiere al proceso de aprendizaje y desarrollo de habilidades prácticas específicas, por lo general, orientado a tareas o funciones específicas en un entorno laboral. Puede incluir programas de capacitación interna o externa, talleres, seminarios y otros métodos diseñados para mejorar las habilidades y competencias de los empleados. (Capitalis, 2023)	Cuantitativa
Habilidades	Habilidad es la capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con facilidad. (Capitalis, 2023)	Cuantitativa
Experiencia	Se refiere al proceso de aprendizaje y desarrollo de habilidades prácticas específicas, por lo general, orientado a tareas o funciones específicas en un entorno laboral. Puede incluir programas de capacitación interna o externa, talleres, seminarios y otros métodos diseñados para mejorar las habilidades y competencias de los empleados. (Capitalis, 2023)	Cuantitativa
Cultura de seguridad y salud en el trabajo	Abarca diferentes actitudes y valores de las personas y de la organización en cuanto a los aspectos relativos a la seguridad, tanto en su forma de entenderla como el comportamiento diario que deben tener los trabajadores. (Grupo ESG Innova, 2020)	Cualitativa
Concientización en SSO	La toma de conciencia se logra cuando las personas entienden sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización. (ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario, 2015)	Cualitativa
Implicación de la Alta Dirección	Nivel en el que se percibe el compromiso de la Alta Dirección dentro de la organización.	Cualitativa
Control de las actividades en SSO	Nivel en el que se percibe que la organización tiene control sobre los riesgos en temas de seguridad ocupacional.	Cualitativa

Tabla 5.Matriz de operaciones de variables de investigación

Macrovariables	Microvariables	Indicadores	Medición	Instrumento de medición	
Sistema Y1 Integrado de Gestión	X1	Información documentada del SIG	Nivel de información documentada del SIG	$X1 = \left(\frac{\# \text{ de documentos actuales}}{\# \text{ de documentos requeridos}} \right) * 100\%$	Listas de verificación de cumplimiento contra la información documentada
	X2	Requisitos normativos del SIG	Cumplimiento de requisitos normativos del SIG	$X2 = \left(\frac{\# \text{ de requisitos cumplidos}}{\# \text{ de requisitos totales}} \right) * 100\%$	Listas de verificación de cumplimiento contra los requisitos normativos
	X3	Requisitos legales y reglamentarios	Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios	$X3 = \left(\frac{\# \text{ de requisitos cumplidos}}{\# \text{ de requisitos totales}} \right) * 100\%$	Listas de verificación de cumplimiento contra los requisitos legales
	X4	Satisfacción del cliente	Índice de satisfacción del cliente	$X4 = \text{escala 1 al 10 según encuesta}$	Encuesta a clientes
	X5	Accidentes y enfermedades laborales	Registros de accidentes y enfermedades laborales	$X5 = \# \text{ según registros}$	Conteo según registros de accidentes y enfermedades laborales

Macrovariables	Microvariables	Indicadores	Medición	Instrumento de medición	
	X6	Planificación de la producción	Cumplimiento de requisitos del plan de producción	$X6 = \frac{\# \text{requisitos cumplidos}}{\# \text{total de requisitos}} * 100\%$	Listas de verificación de cumplimiento contra requisitos definidos por la empresa
	X7	Distribución	Cumplimiento de requisitos de entrega del producto terminado	$X7 = \frac{\# \text{requisitos cumplidos}}{\# \text{total de requisitos}} * 100\%$	Listas de verificación de cumplimiento contra requisitos definidos por la empresa
	X8	Educación	Nivel de educación del personal	$X8 = \frac{\sum \left(\frac{\# \text{requisitos de educación cumplidos}}{\# \text{requisitos de educación totales}} \right)}{\# \text{total de empleados}} * 100\%$	Listas de verificación de cumplimiento contra el perfil de puesto
Y2 Competencia	X9	Formación	Nivel de formación del personal	$X9 = \frac{\sum \left(\frac{\# \text{requisitos de formación cumplidos}}{\# \text{requisitos totales}} \right)}{\# \text{total de empleados}} * 100\%$	Listas de verificación de cumplimiento contra el perfil de puesto
	X10	Habilidades	Nivel de habilidades del personal	$X10 = \frac{\sum \left(\frac{\# \text{requisitos de habilidades cumplidos}}{\# \text{requisitos de habilidades totales}} \right)}{\# \text{total de empleados}} * 100\%$	Listas de verificación de cumplimiento contra el perfil de puesto

Macrovariables	Microvariables	Indicadores	Medición	Instrumento de medición	
	X11	Experiencia	Nivel de experiencia del personal	$X11 = \frac{\sum \left(\frac{\# \text{requisitos de experiencia cumplidos}}{\# \text{requisitos de experiencia totales}} \right)}{\# \text{total de empleados}} * 100\%$	Listas de verificación de cumplimiento contra el perfil de puesto
	X12	Concientización en SSO de los trabajadores	Nivel de Concientización en SSO de los trabajadores	$X12 = \text{escala 1 al 10 según encuesta}$	Encuesta a los trabajadores
Y3 Cultura	X13	Implicación de la Alta Dirección	Nivel de Implicación de la Alta Dirección	$X13 = \text{escala 1 al 10 según encuesta}$	Encuesta a la Alta Dirección
	X14	Control de las actividades en SSO	Nivel de control de las actividades en SSO	$X14 = \text{escala 1 al 10 según encuesta}$	Encuesta a los trabajadores

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE MARCO REFERENCIAL

Para conectar los conceptos que se examinan, el marco referencial debe ser consistente. Para ello se presenta la matriz de consistencia del marco de referencia, que incluye el diagnóstico preliminar de la investigación, la formulación del problema y la sistematización, los objetivos para el logro de resultados (incluidas las variables operativas), las variables hipotéticas y los indicadores para medir la medición:

Tabla 6.Matriz de Consistencia de Marco Referencial.

Diagnóstico (preliminar)	Formulación (problema)	N°	Sistematización (preguntas de investigación)	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización de variables	
						Variables	Medición (indicadores)
La problemática general en la Planta de Alimentos “Riko Brand” se resumen en los siguientes puntos: La planta carece de un proceso de ordenado de planificación de la producción, lo que resulta en problemas como sobreproducción o escasez de productos en momentos cruciales.	¿Cómo incorporar un sistema integrado de gestión de la calidad y la seguridad y salud en el trabajo a través de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para la mejora de los procesos de Quality Grains, S.A. de C.V. en la Planta de Alimentos “Riko Brand”?	1	¿Cuál es el nivel de documentación actual que la Planta de Alimentos “Riko Brand” tiene con respecto a la calidad y la seguridad y salud en el trabajo?	Detallar el nivel de documentación actual que la Planta de Alimentos “Riko Brand” tiene con respecto a la calidad y la seguridad y salud en el trabajo.	La documentación existente con respecto a los procesos de la Planta de Alimentos “Riko Brand” es poca en materia de calidad y salud y seguridad en el trabajo, regida principalmente por la que la reglamentación requiere	Información documentada del SIG (X1)	Nivel de información documentada del SIG (X1)
Existe una falta de capacitación y formación del personal en lo que respecta a las buenas prácticas de calidad y seguridad y salud en el trabajo. Esta carencia aumenta el riesgo de accidentes laborales y afecta la calidad de los productos.		2	¿Cuál es el nivel de cumplimiento actual con respecto a las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la Planta de Alimentos “Riko Brand”?	Describir el nivel de cumplimiento actual con respecto a las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la Planta de Alimentos “Riko Brand”.	El nivel de cumplimiento con respecto a los requisitos aplicables en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo es del 100% en la Planta de Alimentos “Riko Brand”.	Requisitos normativos del SIG (X2)	Cumplimiento de requisitos normativos del SIG (X2)
Los trabajadores no han interiorizado		2	¿Cuál es el nivel de cumplimiento actual con respecto a las normas ISO 9001:2015 e ISO	Analizar la situación actual de la Planta de Alimentos “Riko	Los retrasos en la entrega de producto terminado de la	Satisfacción del cliente (X4)	Encuesta a clientes (X4)

Diagnóstico (preliminar)	Formulación (problema)	N°	Sistematización (preguntas de investigación)	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización de variables	
						Variables	Medición (indicadores)
una cultura sólida de seguridad, lo que se traduce en prácticas laborales arriesgadas y falta de conciencia sobre los riesgos. Esto aumenta la probabilidad de accidentes y lesiones laborales.			45001:2018 en la Planta de Alimentos "Riko Brand"?	Brand" con respecto a las problemáticas que afectan la planificación de la producción	Planta de Alimentos "Riko Brand" se ve afectada, por la falta de planificación de la producción	Planificación de la producción (X6) Distribución (X7)	Listas de verificación de cumplimiento contra requisitos definidos por la empresa (X6) Listas de verificación de cumplimiento contra requisitos definidos por la empresa (X7)
		3	¿Cuál es el nivel de cumplimiento actual con respecto a los requisitos legales aplicables en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo en la Planta de Alimentos "Riko Brand"?	Cuantificar el grado de cumplimiento de los requisitos legales asociados a la calidad y seguridad y salud en el trabajo de la Planta de Alimentos "Riko Brand"	El nivel de cumplimiento con respecto a los requisitos legales aplicables en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo es del 100% en la Planta de Alimentos "Riko Brand".	Requisitos legales y reglamentarios (X3)	Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios (X3)
		4	¿Cuáles son las áreas específicas en las que el personal de la Planta de Alimentos "Riko Brand" necesita formación adicional para demostrar su competencia con respecto a la calidad y seguridad y salud en el trabajo?	Identificar las áreas específicas en las que el personal de la Planta de Alimentos "Riko Brand" de Quality Grains, S.A. de C.V. necesita formación adicional para	El nivel de formación del personal de la Planta de Alimentos "Riko Brand" es intermedio en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo	Educación (X4) Formación (X9) Habilidades (X10) Experiencia (X11)	Nivel de educación del personal (X4) Nivel de formación del personal (X9) Nivel de habilidades del personal (X10)

Diagnóstico (preliminar)	Formulación (problema)	N°	Sistematización (preguntas de investigación)	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización de variables Variables Medición (indicadores)	
				demostrar su competencia con respecto a la calidad y seguridad y salud en el trabajo.	cumpliendo principalmente lo que los requisitos legales requieren		Nivel de experiencia del personal (X11)
					El nivel de cultura de seguridad y salud en el	Accidentes y enfermedades laborales (X5)	Registros de accidentes y enfermedades laborales (X5)
		5	¿Cuál es la situación actual de la Planta de Alimentos "Riko Brand" con respecto a la cultura de seguridad y salud en el trabajo?	Analizar el nivel de cultura de seguridad y salud en el trabajo en la Planta de Alimentos "Riko Brand" de Quality Grains, S.A. de C.V.	trabajo en la Planta de Alimentos "Riko Brand" es bajo para los trabajadores que no se encuentran dentro del Comité de Seguridad Industrial.	Concientización de los trabajadores (X12)	Nivel de Concientización de los trabajadores (X12)
						Implicación de la Alta Dirección (X13)	Nivel de Implicación de la Alta Dirección (X13)
						Control de las actividades (X14)	Nivel de control de las actividades (X14)

FUNDAMENTOS ÉTICOS

Los investigadores han expuesto los principios éticos que sustentan el trabajo. Han conducido un estudio original y han demostrado un profundo respeto por la propiedad intelectual de los académicos cuyas contribuciones enriquecieron su revisión bibliográfica. Además, han empleado citas y referencias bibliográficas. Se ha notificado a Quality Grains S.A. de C.V. que los resultados obtenidos se consideran de acceso público, y se han comprometido a preservar la propiedad y los derechos tanto de la Universidad de El Salvador como de la empresa.

VIABILIDAD DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

La viabilidad de un estudio se confirma por la existencia de cartas compromiso que establecen que todos los actores son responsables de realizar el estudio, incluidos los investigadores y los representantes de Quality Grains SA. de CV.

VIABILIDAD TÉCNICA

La viabilidad técnica del trabajo de graduación confirma que el equipo formado por estudiantes de posgrado de la MASIG puede realizar el estudio de manera efectiva dado que se confirma que se tienen las habilidades específicas requeridas al haber egresado de la maestría. También establece la confianza de los docentes en el cumplimiento de un plazo determinado para el desarrollo de la investigación.

VIABILIDAD DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL SUJETO DE ESTUDIO

La viabilidad de la investigación por parte del sujeto de estudio se confirma en el Anexo 1 con la presentación de la Carta de Consentimiento Informado, donde la Lic. Marina Arely Cocar de Damas, siendo Directora de Operaciones de Quality Grains, S.A. de C.V. proporciona

el consentimiento que la investigación se realice en la organización y que el documento final que se obtenga sea de dominio público.

ORIGINALIDAD DEL ESTUDIO Y EXIGENCIA CRÍTICA

Esta investigación marca un precedente en el ámbito de la integración de Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo específicamente para planta de alimentos que procesan sazonadores y pastas alimenticias en el país. Iniciando con una empresa que aún no ha implementado ningún sistema de este tipo, lo que añade un carácter pionero al enfoque. Además, los conocimientos generados al concluir este trabajo tienen el potencial de sentar las bases para futuras investigaciones aplicadas con un enfoque similar en el ámbito del sector alimenticio a nivel nacional.

PROPIEDAD INTELECTUAL

En el proceso de desarrollo del diseño del Sistema Integrado de Gestión para la planta de Alimentos “Riko Brand” de la empresa Quality Grains S.A. de C.V., se realizó una revisión exhaustiva de diversos estudios de investigación y artículos relacionados con los Sistemas Integrados de Gestión. La información y el conocimiento generados por otros autores se han incorporado de manera integral en este documento. Para respetar adecuadamente los derechos de propiedad intelectual de dichos autores, se han empleado citas y referencias bibliográficas completas, siguiendo el formato establecido por la American Psychological Association (APA), en su sexta edición en inglés y cuarta edición en español.

En un acto de integridad ética, se comunicó a la Dirección de Operaciones de Quality Grains S.A. de C.V. que los resultados de su trabajo de graduación son de conocimiento público y que respetarán plenamente los derechos y la propiedad, tanto de la Universidad de El Salvador como de la propia organización. Para formalizar este acuerdo se emitirá por parte de

la Dirección de Operaciones a la brevedad un documento firmado, que afirma estar al tanto de estas condiciones.

DIFICULTADES Y LIMITACIONES

Las dificultades y limitaciones que podrían obstaculizar el cumplimiento de los objetivos del trabajo de graduación son las siguientes:

- Disponibilidad de tiempo por parte de los colaboradores de la organización sujeto de estudio para la realización de la investigación.
- Horarios laborales de los investigadores que dificultan la visita periódica a las instalaciones de la organización sujeto de estudio.
- Exploración del problema basado en la entrevista a personal interno que podría presentar sesgos al momento de la investigación.
- Resistencia por parte del personal de la organización a compartir información a los investigadores.
- Limitado presupuesto para realizar la investigación.

Estas dificultades y limitaciones se pretenden solventar de la siguiente manera:

- Realizando y aprobando junto con la organización sujeto de estudio cronogramas de trabajo que sean adecuados para ambas partes.
- Comunicando claramente los objetivos de la investigación a todo el personal involucrado en la investigación.
- Realizando investigación teórica exhaustiva sobre el tema de investigación y sobre la organización sujeto de estudio en diversas fuentes disponibles.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

MARCO DE ANTECEDENTES

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En la industria de alimentos, la calidad del producto y la seguridad en el trabajo son cuestiones cruciales para garantizar la satisfacción del cliente y proteger la salud y bienestar de los trabajadores. Por ello diseñar sistemas de gestión se ha convertido en una práctica que permite evaluar el cumplimiento con los estándares internacionales y mejorar así el rendimiento de las organizaciones. Se ha realizado una investigación bibliográfica sobre los antecedentes a este documento, primero abordando antecedentes regionales y luego especificando el ámbito nacional.

Abdala N., Ariza D. y Henao L. (2018) realizaron en Colombia un trabajo de grado de especialización en gestión integrada QHSE, aplicado en la empresa Industria Suramericana de Sabores S.A.S, en el que diseñaron y planificaron un sistema integrado de gestión basado en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 45001:2018, conforme al decreto 1072/2015 (2.2.4.6) y en alineación con el direccionamiento estratégico de la empresa. Este Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo regula el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Colombia y es de obligado cumplimiento por todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza y tamaño en el país. La empresa en cuestión se encuentra dentro del ámbito de la industria de alimentos y la investigación se centra en el diagnóstico y posterior propuesta del diseño para que la organización tome la decisión de la implementación del Sistema Integrado de Gestión, con los objetivos de incrementar la eficacia y eficiencia de sus procesos en materia de calidad, aumentar la participación de los clientes y proveedores y reducir los riesgos en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Otra investigación de tesis de la región (Perú) en este mismo ámbito la presentan De la Cruz A., Guevara, J y Torreblanca C. (2021) donde presentan el diseño de un sistema integrado de gestión según las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 para la empresa Fresko Perú. Para efectos de pertinencia, sólo se retoman los aspectos relacionados a la gestión de la calidad. El objetivo principal que plantea esta investigación es diseñar un Sistema Integrado de Gestión con el propósito de asegurar la satisfacción de los clientes y garantizar la sostenibilidad ambiental de sus procesos operativos. Fresko Perú es una microempresa de la ciudad de Lima que se dedica a la producción de alimentos y que incorpora un modelo de economía circular a su propuesta de valor. Lo particular de esta propuesta de sistema de gestión de calidad es que algunas de las líneas de producción, como la de *croccantinis* (golosina a base de frutos secos) y granolas, tienen cierta similitud a los procesos productivos de Quality Grains, S.A. de C.V.

En la tesis de maestría de Erazo (2020), investigó a una empresa de alimentos que envasa jugos para la marca Nestlé en Ecuador y se enfocó en cómo adaptar el sistema de gestión interno de esa empresa para pasar de los lineamientos de la Norma OHSAS 18001:2007 a la NTE/INEN-ISO 45001:2018 y cómo integrarlo a las normas NTE/INEN-ISO 9001:2015 y NTE/INEN-ISO 14001:2015. El principal enfoque y justificación están en disminuir los costos por accidentes laborales que se tenían en la empresa por lo que parte de lo implementado en esa organización en temas de Seguridad y Salud Ocupacional. Sin embargo, ya en el desarrollo de la investigación, determina cómo integrar las otras dos normas para brindar un mayor valor a la cadena de la organización. Esta empresa cuenta con un sistema de gestión interno que busca adoptar los lineamientos de estas normas internacionales.

ANTECEDENTES REGIONALES

En su tesis de maestría, Fonseca (2022) desarrolla una investigación sobre una empresa dedicada a la comercialización de té, infusiones y miel de abeja. El proyecto realiza un análisis del contexto organizacional de los aspectos internos y externos que afectan la

Seguridad y Salud en el Trabajo, para luego evaluar los riesgos y oportunidades asociados a los puestos laborales, así como garantizar el cumplimiento de los requisitos legales en Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin de elaborar una propuesta de un sistema de gestión para prevenir lesiones, gestionar los riesgos y deterioro de la salud a los colaboradores, proporcionándoles lugares de trabajo seguros y saludables. Al ser una empresa dentro del mismo rubro que Quality Grains, S.A. de C.V. algunas de las variables, principalmente las utilizadas para evaluar los riesgos en materia de la SST son de utilidad para esta investigación.

ANTECEDENTES NACIONALES

En el contexto nacional, se han llevado a cabo diversos trabajos de grado y posgrado enfocados en la mejora de procesos y el aumento de la rentabilidad empresarial. Estos proyectos han tenido como objetivo principal la planificación y ejecución de sistemas integrados de gestión, con el propósito de optimizar operaciones y maximizar ganancias en diferentes empresas locales.

Cruz M., Morales R. y Tejada J. (2023) llevaron a cabo un estudio sobre el diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para la empresa Global Import Spices S.A. de C.V., con el propósito de evaluar si la implementación de dicho sistema puede contribuir a la mejora de las condiciones laborales y el ambiente de trabajo en la organización.

Martínez S y Santos S (2022) llevaron a cabo una investigación en la empresa Arome de Café en El Salvador, que es una empresa dedicada a la comercialización de café saborizado, que al igual que Quality Grains, S.A. de C.V. no cuenta con un proceso de planificación de su producción, sino que se basa en los pedidos de sus clientes. Algunos de los problemas de la empresa surgieron con la pandemia del SARS-CoV2 en el 2019 por lo que se vieron en la necesidad de buscar estrategias para cuidar la salud de sus trabajadores, ampliando este concepto a un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo integrado con uno de calidad.

Flores R, Pérez E y Romero R (2019) llevaron a cabo un trabajo de graduación titulado “Diseño de un programa de seguridad y salud ocupacional que contribuya al mejoramiento de las condiciones laborales de la empresa Quality Grains S.A. de C.V. ubicada en el municipio de San Marcos, Departamento de San Salvador”, donde se menciona que dentro de la formulación de programas preventivos y de sensibilización sobre riesgos psicosociales, que el propiciar programas preventivos y de sensibilización sobre estos riesgos, los cuales deberán incluir acciones educativas que contribuyan al desarrollo de una cultura organizacional basada en el ser humano.

A las empresas competencia de QG en los productos del alcance del trabajo de graduación:

Tabla 7. Principales competidores de Quality Grains

Empresa	Marca	Producto	Región	Cuenta con SGC	Cuenta con SGSSO
Robertonni	Robertonni	-Sazonadores -Chao mein	Centro América y E.E.U.U.	NO	NO
Unilever	Continental	-Sazonadores	Centro América	NO	NO
Grupo Callejas	Selectos	-Sazonadores	El Salvador	NO	NO
Nestle	Maggi	-Sazonadores	Centro América	NO	NO
La cantonesa	La cantonesa	-Chao Mein	Centro América	NO	NO
Steiner	Mana	-Chai Mein	Centro América	NO	NO
Productos Alimenticios Parma Corporación Multi inversiones (CMI)	La Parmesana	-Chai Mein	El Salvador	NO	NO
Corporación Multi inversiones (CMI)	Ina	-Chai Mein	Centro América	NO	NO
Corporación Multi inversiones (CMI)	Dragon Continental	-Chai Mein	Centro América	NO	NO
Sabores Cosco	De la familia	-Sazonadores	El Salvador	NO	NO
Grupo Callejas	Dany	-Sazonadores	El Salvador	NO	NO

Empresa	Marca	Producto	Región	Cuenta con SGC	Cuenta con SGSSO
McCornick	McCornick	-Sazonadores	Centro América	NO	NO
JFC International	Dynasty	Empanizador	Centro América y E.E.U.U.	NO	NO
Unilever	Knorr	Empanizador	Centro América y E.E.U.U.	NO	NO
Grupo Alza	Sasson intercampo	Empanizador	Centro América	NO	NO
Kellogs	Kellogs	Empanizador	Centro América y E.E.U.U.	NO	NO

Fuente: elaboración propia.

MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual implica un análisis exhaustivo de la literatura existente, así como de las normativas, regulaciones técnicas, publicaciones académicas y cualquier información pertinente relacionada con la investigación en cuestión. Este análisis se lleva a cabo teniendo en cuenta los problemas a abordar y considerando las particularidades del tema de estudio y las variables de investigación.

DEFINICIONES RELACIONADAS CON LOS ATRIBUTOS O ASPECTOS

PARTICULARES DEL OBJETO DE ESTUDIO

- **Materia prima:** es toda sustancia o mezcla de sustancia que, para ser utilizada como alimento procesado, requiere sufrir alguna transformación de naturaleza química, física o biológica. (RTCA 670131:20 – Alimentos procesados. Procedimiento para otorgar, renovar, modificar el registro sanitario y la inscripción sanitaria, pág.4).
- **Procesamiento de alimentos:** son todas o cualquiera de las operaciones que se efectúan sobre la materia prima hasta el alimento terminado. (RTCA

670131:20 – Alimentos procesados. Procedimiento para otorgar, renovar, modificar el registro sanitario y la inscripción sanitaria, pág.4)

- **Pasta y fideos precocidos y productos similares:** productos que están tratados (es decir, calentados, hervidos, cocidos al vapor, cocidos, pregelatinizados o congelados). Estos productos pueden venderse directamente al consumidor (p. ej., ñoquis precocidos y enfriados que deben calentarse antes del consumo) o pueden ser el componente amiláceo de comidas preparadas (p. ej., platos principales congelados que deben calentarse para servir y que contienen espaguetis, macarrones o fideos; espaguetis en lata y platos principales de albóndigas). También se incluyen fideos instantáneos (sokuseki-men; p. ej., ramen precocido, udon, fideos de arroz) que están pregelatinizados y se calientan y secan antes de venderlos al consumidor. (RTCA 67.04.54:10, Alimentos y Bebidas Procesadas. Aditivos Alimentarios pág.27)
- **Sopas y caldos listos para el consumo, incluidos los envasados, embotellados y congelados:** se trata de productos elaborados a base de agua o leche que consisten en caldos de hortalizas, carne o pescado con o sin otros ingredientes (p. ej., hortalizas, carne, fideos). Como ejemplos cabe mencionar: cubitos, caldos, consomés, sopas a base de agua y nata (crema), sopas de pescado y sopas de mariscos. (RTCA 67.04.54:10 Alimentos y Bebidas Procesadas. Aditivos Alimentarios pág.40)

DEFINICIONES RELACIONADAS A LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

- **Calidad:** Está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. Incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor

percibido y el beneficio para el cliente. (NTS ISO 9000, 2015, pág. 7). Por ejemplo: Que el producto mantenga potencia, pureza, concentración e identidad.

- **Cultura organizacional:** La cultura organizacional se refiere al conjunto de valores compartidos, creencias, normas y comportamientos que prevalecen en una organización y que influyen en la forma en que los empleados interactúan entre sí y con su entorno laboral (Robbins & Coulter, 2017).
- **Eficacia:** “Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados” (NTS ISO 9000: 2015, pág. 26)
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (NTS ISO 9000:2015 Pág. 29)
- **Integración:** Unificación de dos o más políticas, conceptos, corrientes, etc., divergentes entre sí, fusionándose en una sola que las sintetice. UNE 66177:2005 (Pág.5)
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño de la organización mediante el establecimiento de objetivos e identificando oportunidades para la mejora de los procesos determinando acciones preventivas y correctivas, y se fundamenta en la aplicación del Ciclo de Deming o ciclo PHVA. (NTS ISO 9000:2015 Pág. 18)
- **Proceso:** En todas las organizaciones existen procesos que pueden ser definidos. Estos interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos de la organización. La NTS ISO 9000:2015, lo define como: “conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto”. (pág.19)
- **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** Elementos interrelacionados para establecer políticas, objetivos, procesos y el grado en el que un conjunto de

características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. NTS ISO 9000:2015 (Pág. 21)

- **Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo:** Sistema de gestión o parte de un sistema de gestión utilizado para alcanzar la política de la SST (NTS ISO 45001:2018, pág.14)
- **Sistema de Gestión:** “Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos” (NTS ISO 9000:2015, pág. 22).
Comprende todas las actividades en la que una organización como políticas, objetivos y procesos para alcanzar los resultados deseados y la mejora continua.
- **Sistema integrado de gestión (SIG):** Sistema de gestión que integra todos los sistemas y procesos de una organización, lo que permite que una organización funcione como una sola unidad con objetivos unificados (PAS 99, 2012, pág. 11)

DEFINICIONES RELACIONADAS A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

- **Sistema de gestión:** La NTS ISO 9000:2015 lo define como: el conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para el establecimiento de políticas, objetivos y procesos. (ISO 9000:2015, pág.21). 22
estos elementos pueden ser: colaboradores, recursos, clientes, contratistas, entre otros, los cuales trabajan coordinados y con base a requisitos para el logro de objetivos comunes.
- **Calidad:** La calidad es un concepto con trascendencia a lo largo del tiempo; según Carro, R. y González, D. (2012) calidad es: La totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio sustentadas en su habilidad para

satisfacer las necesidades establecidas o implícitas. La Norma Técnica Salvadoreña ISO 9000:2015, establece que: “es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos” (p.19).

- **Salud ocupacional:** La Ley General de Prevención de Riesgos de El Salvador establece que la salud ocupacional es: el conjunto de acciones que tienen como objetivo promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su trabajo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud; así como colocarlos en un puesto de trabajo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas. (Decreto 254, p.4).
- **Seguridad ocupacional:** El conjunto de medidas o acciones para identificar los riesgos de sufrir accidentes a que se encuentran expuestos los trabajadores con el fin de prevenirlos y eliminarlos (Decreto 254, p.4). El objetivo de estas medidas es mejorar las condiciones de los trabajadores en el ambiente laboral y promover una cultura de prevención

MARCO DE TEORÍA FUNDAMENTAL

La base teórica constituye el fundamento de la investigación en cuestión, permitiendo una mejor comprensión y caracterización de las herramientas empleadas en el diseño. Esta sección se subdivide en dos partes: la teoría relacionada con los sistemas de gestión bajo estudio. En primer lugar, se aborda el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, seguido por el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo ISO 45001:2018.

Además, este apartado explora los principios de los sistemas integrados de gestión, los cuales se basan en las normas UNE 66177:2005 y PAS 99:2012. También se presenta teoría

relacionada con las variables de investigación, abordando aspectos como los procesos, la identificación de peligros y la evaluación de riesgos.

SISTEMAS DE GESTIÓN

Las organizaciones se enfrentan al desafío de gestionar sus sistemas de gestión de manera efectiva, especialmente cuando deben implementar múltiples sistemas. Por este motivo, ISO ha adoptado una "estructura de alto nivel" con el objetivo de garantizar que los sistemas que surgen de la aplicación de sus estándares sean compatibles entre sí. Esto facilita la alineación de objetivos hacia una visión global y simplifica la toma de decisiones cuando se combinan estos sistemas. El anexo SL, que se utiliza para redactar normas de sistemas de gestión, actúa como una guía que promueve la integración de las normas ISO al establecer una estructura común para todas ellas (ver Tabla 7). Además, se enfatiza la necesidad de utilizar términos y definiciones comunes, como requisitos, partes interesadas e información documentada, entre otros.

Tabla 8. Estructura estandarizada de las normas según anexo SL.

Introducción	
Capítulo 1: Alcance	Capítulo 6: Planificación
Capítulo 2: Referencia Normativas	Capítulo 7: Soporte
Capítulo 3: Términos y definiciones	Capítulo 8: Operación
Capítulo 4: Contexto de la organización	Capítulo 9: Evaluación del Desempeño
Capítulo 5: Liderazgo	Capítulo 10: Mejora

Fuente: elaboración propia.

El sistema de gestión que se desarrolla debe basarse en los principios del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), la gestión por procesos y un enfoque basado en riesgos. La combinación de estos elementos facilita la integración de sistemas, como se establece en el documento ISO/IEC DIR 1:2019 e IEC SUP:2019 RLV, Anexo SL (normativo), Procedimientos para el mantenimiento de los estándares IEC en formato de base de datos (páginas 167-175).

Wahid y Corner (2009) enfatizan que su enfoque principal consiste en respaldar a las organizaciones en la mejora y eficiencia de su sistema de gestión de calidad, lo que les permite la habilidad de diseñar, fabricar y proporcionar productos o servicios de alta calidad, sin importar las dimensiones o el sector de la empresa (p. 881).

Fuster (2018), por su parte, explica que la ISO 45001:2018, lanzada más recientemente, tiene como finalidad capacitar a las empresas para asegurar ambientes de trabajo seguros y saludables. Esto se logra mediante la prevención de lesiones y la protección de la salud de los trabajadores, así como la mejora proactiva del rendimiento en materia de seguridad y salud laboral (p. 7).

El siguiente autor subraya que la certificación en sistemas de gestión ha aportado varios beneficios significativos, incluyendo un aumento en la productividad y rentabilidad, una mayor satisfacción del cliente, la apertura de nuevos mercados tanto a nivel nacional como internacional, mejoras en la gestión, el cumplimiento de normativas y legislación vigente, un aumento en las exportaciones, una mejora en la imagen y reputación de la empresa, una mayor fiabilidad en los productos, la reducción de residuos, un fortalecimiento de las ventajas competitivas, un incremento en la conciencia de los empleados, un mayor compromiso ambiental y una mejora en las relaciones con los clientes (Oliverira, 2013, p. 124).

NORMA ISO 9001:2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD – REQUISITOS

Un sistema de gestión posibilita la dirección eficaz y eficiente de las organizaciones mediante la planificación, verificación, seguimiento, control y mejora de sus operaciones. En consecuencia, dicho sistema capacita a las empresas para establecer estrategias, procesos, asignación de recursos, estructuras y documentos que les guíen en la consecución de sus objetivos organizativos.

La norma ISO 9001, tiene vocación universal, aplicable a organizaciones de todos los sectores y tamaños, y que describe de qué debe constar un sistema de gestión de la calidad en

cualquier tipo de organización. Ofrece herramientas de gestión basadas en las mejores prácticas de gestión a nivel internacional que permiten, definir las políticas y los objetivos de calidad de las empresas, monitorear y medir el desempeño de sus procesos y las características de los productos y fomentar la mejora continua dentro de la organización. El objetivo principal es proporcionar herramientas a la organización para garantizar la calidad de sus productos/servicios a través de hacer más eficientes sus procesos, mejorar la satisfacción de sus clientes, reducir riesgos e incidencias, y aumentar la productividad, entre otros (Intedya,2019).

SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional, según las definiciones de los organismos internacionales como la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) es un Sistema dinámico, que tiene enfoque integral a todos los riesgos laborales, integrado a la gestión y administración general de la empresa, participativo y sistemático, de carácter multidisciplinario, que contempla medidas para proteger, mantener y promover la salud, el autocuidado y el bienestar de los trabajadores. Incluye la estructura organizacional, actividades de planificación, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos, para establecer, implementar, cumplir, revisar y mantener la política y objetivos de la Seguridad y Salud Ocupacional (Linares et al, 2012).

NORMA ISO 45001:2018 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – REQUISITOS CON ORIENTACIÓN PARA SU USO

La norma ISO 45001:2018, es el estándar internacional de carácter certificable que regula los Sistemas de Seguridad y Salud Ocupacional, esta fue creada por la Organización Internacional de la Normalización, Específicamente creada por el comité ISO/ PC 283 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, la implementación de un Sistema de

Gestión de la G SST tiene como objetivo Permitir a una organización proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables, prevenir lesiones y deterioro de la salud, relacionados con el trabajo. La norma cuenta con su estructura de alto nivel, con 3 capítulos introductorios y siete capítulos relacionados a la aplicación de la norma (Sánchez y Chávez, 2020)

SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN UNE 66177:2005

Las organizaciones que han implementado múltiples sistemas de gestión reconocen la importancia de optimizar los recursos destinados a la gestión, con el objetivo de que sean más efectivos y se alineen para alcanzar objetivos comunes. Esta necesidad ha impulsado a muchas de estas organizaciones a operar bajo un sistema integrado. Con este propósito en mente, AENOR ha desarrollado la norma UNE 66177:2005 - Sistemas de gestión: Guía para la integración de sistemas de gestión. El propósito de esta norma es brindar apoyo en la creación de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) y ofrecer orientación sobre métodos y técnicas aplicables para su implementación (UNE 66177:2005, p.4).

La norma UNE 66177:2005 se presenta como una guía que ofrece orientación para el desarrollo, implementación y evaluación del proceso de integración de sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, ya sea para una integración total o parcial. En términos de su alcance, esta norma es aplicable a organizaciones de cualquier tamaño o sector, promoviendo un enfoque basado en procesos como el enfoque óptimo para abordar la integración de sistemas de gestión.

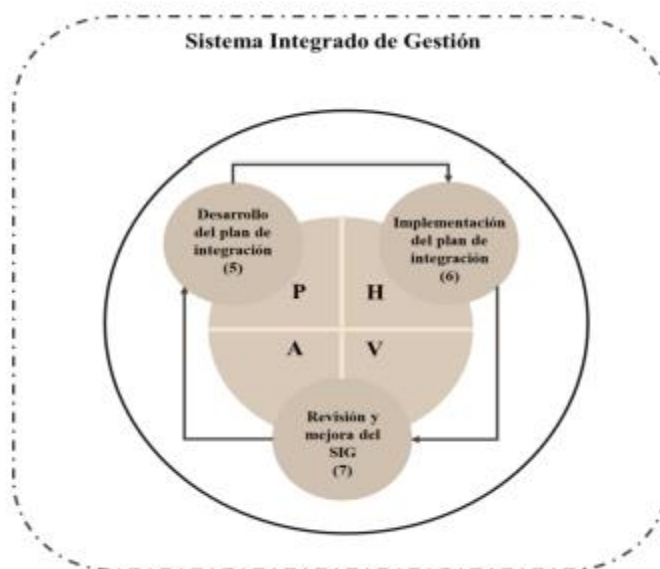
En cuanto a la estructura del proceso de integración, la norma se basa en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), que es coherente con la estructura de alto nivel adoptada recientemente por la mayoría de las normas. Este ciclo se compone de las siguientes etapas (consultar la figura 7):

Desarrollo del plan de integración: donde se cuestionan los beneficios que se puedan obtener, el análisis del contexto, la selección del nivel de integración, la elaboración del plan de integración y el apoyo requerido para lograrlo.

Implantación del plan de integración: define cómo se realizará la implementación de la integración de los sistemas de gestión.

Revisión y mejora: comprende las etapas de verificar y actual del ciclo PHVA y es donde se evalúa si la integración ha sido eficaz y rentable de acuerdo a lo esperado.

Figura 7. Ciclo de mejora continua al proceso de integración UNE 66177:2005



Nota: los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de la UNE 66177:2005

Fuente: adaptado de UNE 66177:2005, Sistema de gestión. Guía para la integración de sistemas de gestión (p.6)

Los métodos descritos por la norma UNE 66177:2005 son los siguientes:

- **Método básico:** este enfoque implica una inversión mínima y se puede implementar a corto plazo. Es adecuado para situaciones en las que la organización tiene un nivel bajo de desarrollo de las normas de gestión que se

pretenden integrar, por lo que no se necesita experiencia avanzada en la gestión por procesos.

- **Método Avanzado:** el enfoque avanzado se utiliza cuando la organización tiene un desarrollo moderado de las normas de gestión y se prevé implementar la integración a mediano plazo. Requiere un conocimiento básico de la gestión por procesos.
- **Método experto:** este enfoque es el más completo y exigente. Requiere una inversión significativa y los resultados se ven a largo plazo. Se aplica cuando la organización cuenta con una amplia experiencia en la gestión de procesos.

Es importante destacar que, antes de determinar el método de integración, es fundamental haber definido claramente el alcance del sistema integrado de gestión. A continuación, se presentan los beneficios que un sistema de gestión integrado basado en la norma UNE 66177:2005:

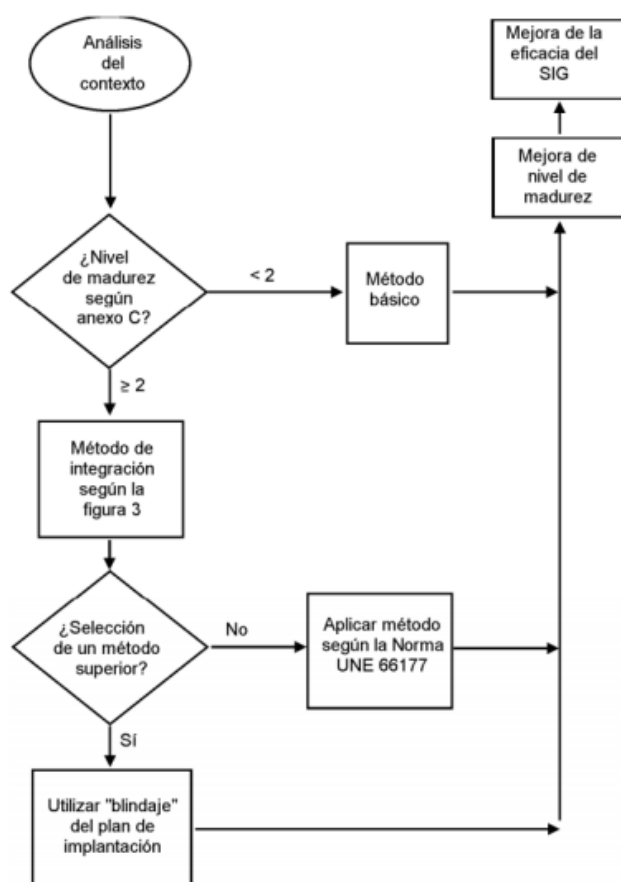
- Mayor alineación con la política y estrategia de la organización.
- Aumento de la eficacia en la gestión.
- Simplificación y minimización de la documentación.
- Reducción de costos por la optimización de los procesos, tiempo y recursos.
- Aumento de la coordinación de actividades en el trabajo.
- Mejora de la comunicación interna.
- Mayor confianza de clientes y proveedores.
- Simplificación del proceso de certificación.
- Mejora en la imagen externa e interna de la organización.
- Mejora del trabajo en equipo entre las distintas áreas de la organización.

La norma UNE 66177:2005 desempeña un papel crucial como base teórica en esta investigación, ya que guiará el proceso de diseño del sistema integrado de gestión. Esto incluye

aspectos como la determinación del nivel de integración y la elaboración del plan de implementación del SIG, teniendo en cuenta las condiciones organizacionales del sujeto de estudio.

Además, se subraya la importancia de analizar y comprender la situación particular de la empresa, así como su nivel de madurez en relación con las normas que se pretenden integrar, a la hora de seleccionar el método de integración. Todos estos aspectos deben basarse en el contexto de la empresa y en los beneficios esperados de la integración de las normas. La evaluación del nivel de madurez se llevará a cabo siguiendo la secuencia presentada en la figura 8:

Figura 8. Selección del método de integración.



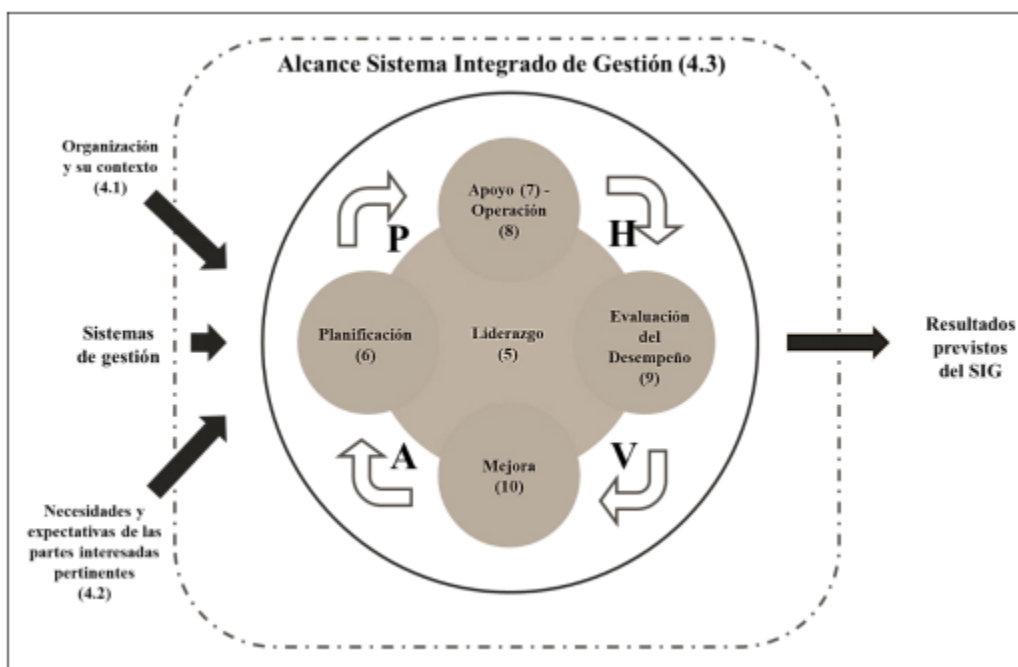
Fuente: tomado de UNE66177:2005, Sistemas de gestión, guía para la integración de sistemas de gestión (p,6)

SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN PAS99:2012

PAS99:2012, desarrollada por el British Standards Institution (Instituto Británico de Normalización - BSI), es una norma adaptada al anexo SL que simplifica la integración de sistemas de gestión, abarcando estándares como ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001, ISO 22000, ISO/IEC 20000 y OHSAS 18001. Esta norma es aplicable a organizaciones de todos los tamaños que gestionan o desean gestionar múltiples sistemas.

En términos generales, PAS99:2012 se caracteriza por ser una especificación de requisitos que es auditada y certificable. Contiene seis requisitos comunes, se basa en el ciclo PHVA y promueve un enfoque integral en la ejecución de las operaciones de las empresas que implementan sistemas de gestión. La norma tiene como objetivo reducir la duplicación de información generada por los sistemas de gestión, simplificándolos para mejorar su eficiencia y efectividad. Además, utiliza el ciclo PHVA, como se ilustra en la figura 9.

Figura 9. Representación del ciclo PHVA adaptada de PAS 99:2012



Nota: los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de la PAS 99:2012 **Fuente:** adaptado de PAS 99:2012, Especificación de requisitos comunes de sistema de gestión como marco para integración (p.9)

El ciclo PHVA, tal como se describe en la norma PAS 99:2012, se desglosa de la siguiente manera:

- **Planificar:** en esta etapa, se establecen los objetivos, políticos, riesgos, oportunidades, procesos y recursos que serán comunes y unificados para el sistema integrado de gestión.
- **Hacer:** aquí se determinan los controles operativos, los recursos necesarios, la documentación requerida y se define la forma de comunicación del sistema integrado de gestión.
- **Verificar:** en esta fase, se lleva a cabo el seguimiento y la medición de los procesos, productos y servicios en relación con las actividades planificadas para el sistema integrado.
- **Actuar:** en caso de ser necesario, se implementan acciones para mejorar el desempeño del sistema integrado.

En el contexto de los sistemas integrados de gestión según la norma PAS 99:2012, las entradas no solo abarcan el contexto de la organización, que incluye los factores internos y externos que pueden influir en su capacidad para satisfacer las necesidades de clientes o partes interesadas, sino también pueden abarcar sistemas de gestión específicos que ya han sido diseñados e implementados para esa organización.

Para lograr la integración de cada una de las partes de los sistemas en uno solo, las empresas siguen las etapas descritas en la figura 9, utilizando un enfoque basado en procesos:

Tabla 9. Etapas de integración de norma PAS 99:2012

ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
Gestión simultánea o combinada. Los sistemas en la organización trabajan simultáneamente.	Identificación de requisitos integrables. Son identificados los requisitos comunes posibles de integrar	Integración de la gestión. Inicia la integración de los requisitos comunes en un solo requisito	Gestión integrada Incorporación de los requisitos e un sólo sistema que los unifique (aplicación PAS 99:2012)

Fuente: adaptado de Miguel, J.L., (2013). Especificaciones de requisitos comunes del sistema de gestión como marco para la integración pág.12. Recuperado de: https://www.aec.es/c/document_ñibrary/

PAS 99:2012 adopta una estructura similar a la de Alto Nivel propuesta por ISO, tomando como referencia el anexo SL, con el fin de simplificar la integración de sistemas de gestión. Para lograr esta integración, se apoya en los siguientes requisitos clave que se aplican a través de las normas:

- Contexto de la organización.
- Liderazgo
- Planificación.
- Apoyo.
- Operación.
- Evaluación del desempeño.
- Mejora.

En la Tabla 10 se presenta una comparativa que muestra la equivalencia entre los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 para sistemas de gestión de la calidad y NTS ISO 45001:2018 para sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, lo que facilita su integración. (PAS 99:2012, p. 6-9).

Tabla 10. Requisitos comunes y no comunes de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018

ISO 9001:2015		ISO 45001:2018	
Requisito	Descripción	Requisito	Descripción
1	Objetivo y campo de aplicación	1	Objetivo y campo de aplicación
2	Referencias normativas	2	Referencias normativas
3	Términos y definiciones	3	Términos y definiciones
4	Contexto de la organización	4	Contexto de la organización
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	4.1	Comprensión de la organización y su contexto
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
4.3	Determinación del alcance del SGC	4.3	Determinación del alcance del SST
4.4	SGC y sus procesos	4.4	Sistema de gestión de la SST
5	Liderazgo	5	Liderazgo
5.1	Liderazgo y compromiso	5.1	Liderazgo y compromiso
5.1.1	Generalidades		
5.1.2	Enfoque del cliente		
5.2	Política	5.2	Política de la SST
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad		
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad		
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
		5.4	Consulta y participación de los trabajadores
6	Planificación	6	Planificación
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
		6.1.1	Generalidades
		6.1.2	Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades
		6.1.3	Determinación de los requisitos legales y otros requisitos
		6.1.4	Planificación de acciones
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	6.2	Objetivos de la SST y planificación para lograrlos
6.2.1	Objetivos de la calidad	6.2.1	Objetivos de la SST
6.2.2	Planeación de acciones para lograr los objetivos de calidad	6.2.2	Planeación para lograr los objetivos de la SST

ISO 9001:2015		ISO 45001:2018	
Requisito	Descripción	Requisito	Descripción
6.3	Planeación de los cambios		
7	Apoyo	7	Apoyo
7.1	Recursos	7.1	Recursos
7.1.1	Generalidades		
7.1.2	Personas		
7.1.3	Infraestructura		
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos		
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición		
7.1.5.1	Generalidades		
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones		
7.1.6	Conocimientos de la organización		
7.2	Competencia	7.2	Competencia
7.3	Toma de conciencia	7.3	Toma de conciencia
7.4	Comunicación	7.4	Comunicación
		7.4.1	Generalidades
		7.4.2	Comunicación interna
		7.4.3	Comunicación externa
7.5	Información documentada	7.5	Información documentada
7.5.1	Generalidades	7.5.1	Generalidades
7.5.2	Creación y actualización	7.5.2	Creación y actualización
7.5.3	Control de la información documentada	7.5.3	Control de la información documentada
8	Operación	8	Operación
8.1	Planificación y control operacional	8.1	Planificación y control operacional
		8.1.1	Generalidades
		8.1.2	Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST
		8.1.3	Gestión del cambio
		8.1.4	Compras
8.2	Requisitos para los productos y servicios	8.2	Preparación y respuesta ante emergencias
8.2.1	Comunicación con el cliente		
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios		
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios		

ISO 9001:2015		ISO 45001:2018	
Requisito	Descripción	Requisito	Descripción
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios		
8.3	Diseño y desarrollo de los productos		
8.3.1	Generalidades		
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo		
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrolla		
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo		
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo		
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo		
8.4	Control de productos y servicios suministrados externamente		
8.4.1	Generalidades		
8.4.2	Tipo y alcance del control		
8.4.3	Información para los proveedores externos		
8.5	Producción y prestación y de la provisión del servicio		
8.5.1	Control de la producción y de la previsión del servicio		
8.5.2	Identificación y trazabilidad		
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos		
8.5.4	Preservación		
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega		
8.5.6	Control de los cambios		
8.6	Liberación de productos y servicios		
8.7	Control de las salidas no conformes		
9	Evaluación y desempeño	9	Evaluación y desempeño
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño
9.1.1	Generalidades	9.1.1	Generalidades
9.1.2	Evaluación del cumplimiento	9.1.2	Evaluación del cumplimiento
9.1.3	Análisis y evaluación		
9.2	Auditoría interna	9.2	Auditoría interna
		9.2.1	Generalidades
		9.2.2	Programa de auditoría interna
9.3	Revisión por la dirección	9.3	Revisión por la dirección

ISO 9001:2015		ISO 45001:2018	
Requisito	Descripción	Requisito	Descripción
9.3.1	Generalidades		
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección		
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección		
10	Mejora	10	Mejora
10.1	Generalidades	10.1	Generalidades
10.2	No conformidad y acción correctiva	10.2	Incidentes, no conformidad y acciones correctivas
10.3	Mejora continua	10.3	Mejora continua

Fuente: elaboración propia basado en información de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO

MARCO LEGAL REFERENTE A LA CALIDAD

LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La ley de Protección al Consumidor tiene por objeto principal el proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores. Así mismo tiene por objeto establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la Defensoría del Consumidor, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones (Ley de Protección al Consumidor, Decreto No. 776.2005, pág 2) y su ámbito de aplicación se define en el Art.2 como:

Art. 2 - Quedan sujetos a esta ley todos los consumidores y los proveedores, sean estos personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes, o contratación de servicios. (Ley de Protección al Consumidor, Decreto No. 776, 2005, pág.2)

Por lo tanto, la revisión de esta ley es fundamental para determinar los requisitos legales que afectan la comercialización de productos preenvasados, con un enfoque especial en la actividad principal del objeto de estudio, que es la venta de sazonadores en polvo y pastas alimenticias tipo chao mein, ambos en diversas presentaciones. Dado que se trata de un producto destinado al consumo humano, es esencial cumplir con los requisitos específicos de etiquetado, almacenamiento y preservación, tal como lo prescribe el artículo 28:

Art.28. Todo productor, importador o distribuidor de productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana o animal, deberá cumplir estrictamente con las normas contenidas en el Código de Salud y con las regulaciones dictadas por las autoridades del Ministerio de Salud, el Consejo Superior de Salud Pública, con relación a dichos productos.

RTCA 67.01.02:10 ETIQUETADO GENERAL DE LOS ALIMENTOS PREVIAMENTE ENVASADOS (PREENVASADOS)

El propósito del RTCA 67.01.02:10 es establecer los requisitos que los alimentos preenvasados deben cumplir para garantizar su idoneidad para el consumo humano. Estos requisitos incluye la necesidad de contar con un nombre específico que refleje con precisión la naturaleza del alimento, una lista detallada de ingredientes, información sobre el contenido neto, así como el nombre y la dirección del fabricante, envasador, distribuidor o exportador, país de origen, identificación del lote y fecha de vencimiento, junto con las instrucciones pertinentes para su adecuada conservación (RTCA 67.01.02:10, Etiquetado general de alimentos preenvasados, 2010, pág. 4-10)

**RTCA 67.01.60:10 ETIQUETADO NUTRICIONAL DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS
PREENVASADOS PARA CONSUMO HUMANO PARA LA POBLACIÓN A PARTIR DE 3
AÑOS DE EDAD**

Este reglamento tiene por objeto establecer los requisitos mínimos que debe cumplir el etiquetado nutricional de productos alimenticios previamente envasados para consumo humano destinados a la población a partir de 3 años de edad. Estos requisitos incluyen principios generales, declaración de nutrientes, presentación del contenido de nutrientes, tolerancias y cumplimientos, Información nutricional complementaria y declaraciones de propiedades nutricionales y saludables (RTCA 67.01.60:10, Etiquetado nutricional de productos alimenticios preenvasados para consumo humano para la población a partir de 3 años, pág 7-15)

**RTCA 67.01.31.07 ALIMENTOS PROCESADOS PARA OTORGAR EL REGISTRO
SANITARIO Y LA INSCRIPCIÓN SANITARIA**

Este reglamento técnico, establece el procedimiento para otorgar el registro sanitario y la inscripción sanitaria de alimentos procesados. Estos requisitos incluyen la descripción de los requisitos y mecanismos para el otorgamiento del registro sanitario (requisitos para registro y mecanismos para registro) y los requisitos y mecanismos para la inscripción sanitaria (requisitos para la inscripción sanitaria y mecanismo para inscripción sanitaria), renovación del registro sanitario y la inscripción sanitaria, modificaciones después de otorgado el registro sanitario, vigencia del registro y la inscripción sanitaria, el costo del registro, renovación e inscripción sanitaria y la mención de la entidad que realizará la vigilancia y verificación.

**RTCA 67.91.33:06 INDUSTRIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS PROCESADAS. BUENAS
PRÁCTICAS DE MANUFACTURA – PRNCIPIOS GENERALES**

El presente reglamento tiene como objetivo establecer las disposiciones generales sobre prácticas de higiene y de operación durante la industrialización de los productos alimenticios, a fin de garantizar alimentos inocuos y de calidad. Esto incluye desde las condiciones de los edificios (alrededores y ubicación, instalaciones físicas del área de proceso y almacenamiento), instalaciones sanitarias (abastecimiento de agua y tuberías), manejo y disposición de desechos líquidos (drenajes, instalaciones sanitarias y instalaciones para lavarse las manos), manejo y disposición de desechos sólidos (desechos sólidos), limpieza y desinfección (programas de limpieza y desinfección), control de plagas, condiciones de los equipos y utensilios, requisitos relativos al personal (capacitación, prácticas higiénicas y control de salud) y control en el proceso y la producción (materias primas, operaciones de manufactura, envasado, documentación y registro y almacenamiento y distribución)

Estas disposiciones serán aplicadas a toda aquella industria de alimentos que opere y que distribuya sus productos en el territorio de los países centroamericanos. Se excluyen del cumplimiento de este reglamento las operaciones dedicadas al cultivo de frutas y hortalizas, crianza y matanza de animales, almacenamiento de alimentos fuera de la fábrica, los servicios de alimentación al público y los expendios, los cuales se registrarán por otras disposiciones sanitarias.

RTS 13.01:14 AGUA. AGUA DE CONSUMO HUMANO. REQUISITOS DE CALIDAD E INOCUIDAD

El presente reglamento tiene como objetivo establecer los límites permisibles de los parámetros microbiológicos, físicos, químicos y radiológicos que debe cumplir el agua para el consumo humano. Estos incluyen las especificaciones técnicas (desinfección del agua utilizando cloro), requisitos de calidad (requisitos microbiológicos, requisitos fisicoquímicos, seguimiento a muestras por parte del administrador y otros parámetros de riesgo a la salud) y

los procedimientos de evaluación de la conformidad que son las directrices que seguirá el Ministerio de Salud.

Este reglamento aplica a la empresa debido a que se extrae agua desde un pozo y esta pasa por un sistema de filtrado, siendo consumida por los trabajadores de la organización.

MARCO LEGAL REFERENTE A LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CODIGO DE TRABAJO

En el contexto de la seguridad y salud laboral, es esencial examinar el código de trabajo, el cual define claramente su ámbito de aplicación:

Armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, especialmente en los establecidos en la sección segunda capítulo II del título II de la constitución (Código de Trabajo, Decreto No.15, 1972, pág.20)

Por tanto, resulta crucial identificar los requisitos específicos aplicables a la organización, especialmente aquellos vinculados a la seguridad y salud en el trabajo, ya que son fundamentales para el diseño del Sistema Integrado de Gestión.

LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO (LGPRLT)

El LGPRLT, en el artículo 8 del capítulo I, establece que los empleadores deben administrar la Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) mediante la implementación de un programa y sus elementos, de acuerdo con:

Art. 8 Será responsabilidad del empleador formular y ejecutar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales de su empresa, de acuerdo a su actividad y asignar los recursos necesarios para su ejecución. El empleador deberá garantizar la participación

efectiva de los trabajadores y trabajadoras en la elaboración, puesta en práctica y evaluación del referido programa. Dicho programa contará con los siguientes elementos básicos:

- 1.1.1.1 Mecanismos de evaluación periódica del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales.
- 2.1.1.1 Identificación, evaluación, control y seguimiento permanente de los riesgos ocupacionales.
- 3.1.1.1 Registro actualizado de accidentes, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos, a fin de investigar si éstos están vinculados con el desempeño del trabajo del trabajo y tomar las correspondientes medidas preventivas.
- 4.1.1.1 Diseño e implementación de su propio plan de emergencia y evacuación.
- 5.1.1.1 Entrenamiento de manera teórica y práctica, en forma inductora y permanente a los trabajadores y trabajadoras sobre sus competencias, técnicas y riesgos específicos de su puesto de trabajo, así como sobre los riesgos ocupacionales generales de la empresa, que le puedan afectar.
- 6.1.1.1 Establecimiento del programa de exámenes médicos y atención de primeros auxilios en el lugar de trabajo.
- 7.1.1.1 Establecimiento de programas complementarios sobre consumo de alcohol y drogas, prevención de infecciones de transmisión sexual, VIH/SIDA, salud mental y salud reproductiva.
- 8.1.1.1 Planificación de las actividades y reuniones del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional. En dicha planificación deberá tomarse en cuenta las condiciones, roles tradicionales de hombres y mujeres y responsabilidades familiares con el objetivo de garantizar la participación equitativa de trabajadores y trabajadoras en dichos comités, debiendo adoptar las medidas apropiadas para el logro de este fin.

9.1.1.1 Formulación de un programa de difusión y promoción de las actividades preventivas en los lugares de trabajo. Los instructivos o señales de prevención que se adopten en la empresa se colocarán en lugares visibles para los trabajadores y trabajadoras, y deberán ser comprensibles.

10.1.1.1 Formulación de programas preventivos, y de sensibilización sobre violencia hacia las mujeres, acoso sexual y demás riesgos psicosociales. Dicho programa debe ser actualizado cada año y tenerse a disposición del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (LGPRLT, Decreto No. 254, 2010, pág. 8)

REGLAMENTO DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO (RGPRLLT)

El Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en los Lugares de Trabajo delinea las pautas que las organizaciones deben seguir para implementar el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO). En su Artículo 1, establece lo siguiente:

Art. 1 El presente reglamento establece los lineamientos que desarrollan lo preceptuado por la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, en lo referente a la gestión de este tema, la cual abarca la conformación y funcionamiento de estructuras de gestión, incluyendo los respectivos Comités de Seguridad y Salud Ocupacional y delegados de prevención; la formulación e implementación del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales y los registros documentales y notificaciones relativos a tales riesgos, conforme lo establecido en el título II de la referida Ley (RGPRLLT, Decreto No. 86, 2012, pág 2)

En el curso de esta investigación, resultó esencial examinar y comprender la implementación de dicho reglamento. Esto se debe a que guía la realización de evaluaciones

diagnósticas en el objeto de estudio a través de diversas metodologías de recolección de datos, lo que permitió determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos aplicables.

REGLAMENTO GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

El ámbito de aplicación del Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (RGPRLT) se establece en el artículo 1 de la siguiente manera:

Art. 1 El presente reglamento tiene por objeto regular la aplicación de la LGPRLT, en adelante “la Ley”, en lo relativo a condiciones de Seguridad e Higiene en que deben desarrollarse las labores.

A fin de eliminar o controlar los factores de riesgos en los puestos de trabajo, sean éstos de naturaleza mecánica o estructural, física, química, ergonómica, biológica o psicosocial; todo con el propósito de proteger la vida, salud, integridad física, mental y moral de los trabajadores y trabajadoras (RGPRLT, Decreto 89, 2012, pág.2)

CAPÍTULO III. DIAGNÓSTICO Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

INTRODUCCIÓN AL DIAGNÓSTICO Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El diagnóstico de la investigación constituye una herramienta guía esencial que permite estructurar de manera sistemática la investigación, con el objetivo de diseñar una estructura clara que facilite la sinergia de ideas. Este diagnóstico posibilita la identificación del tipo de investigación que se llevará a cabo y abarca diversos aspectos, tales como el tipo de investigación, el enfoque o ruta de la investigación, el alcance, la descripción de la determinación de la población y muestra de estudio, las fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de recolección de datos utilizados en la investigación.

El tipo de investigación, enfoque y alcance se determinan en base al criterio de los investigadores sobre las técnicas que son más apropiadas para las características del sujeto de estudio.

En la determinación de la población y muestra, se describen los puestos de trabajo dentro de la organización que serán sujetos de estudio en la investigación, así como una justificación de su pertinencia.

En congruencia con la muestra y el tipo de investigación, se describen posteriormente los niveles de las fuentes de información, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados.

Por último, el diagnóstico presenta los resultados de dichas evaluaciones al sistema de gestión, la justificación de cada ponderación y su respectiva relación con las variables de investigación identificadas.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

El de trabajo de graduación se enfocó en una investigación aplicada al ejercicio profesional, específicamente en el diseño de un sistema integrado de gestión basado en las

normas ISO 9001:2015 para Sistemas de Gestión de Calidad e ISO 45001:2018 para Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo, aplicado a la Planta de Alimentos “Riko Brand” de la empresa Quality Grains S.A. de C.V.

El tipo de investigación empleada en esta investigación es aplicada, ya que su propósito se centra en analizar y resolver problemas específicos relacionados con el objeto de estudio, prescindiendo de la rigurosidad “científica” propia de la investigación pura.

ENFOQUE O RUTA DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de graduación fue realizado con un tipo de investigación mixta, ya que se consideraron variables cualitativas y cuantitativas, las cuales se relacionan entre sí para la recolección de información y la formulación de posibles soluciones a la situación problemática actual.

Por consiguiente, la ruta de la investigación fue mixta y se consideró la más apropiada para la recolección de la información, teniendo un resultado con enfoque amplio e integral. Esto con el propósito de conocer la organización y establecer un diagnóstico que permita determinar cómo se puede establecer un sistema de gestión integrado tanto en calidad como en seguridad y salud en el trabajo.

ALCANCE O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Con el propósito de establecer claramente los límites de la investigación, se aplicarán dos enfoques complementarios: uno exploratorio y otro descriptivo, con el objetivo de abordar de manera integral el panorama a estudiar. La perspectiva exploratoria traza su camino a través de datos específicos o registros, permitiendo una inmersión inicial del estudio. Por otro lado, el enfoque descriptivo se basa en la caracterización detallada de propiedades relevantes, proporcionando una visión más profunda y detallada. La combinación de estos dos enfoques busca no sólo ampliar, sino también enriquecer la comprensión del objeto de estudio,

proporcionando así una perspectiva más completa y sólida para abordar los desafíos planteados en la investigación

La investigación exploratoria desempeña un papel fundamental al adentrarse en fuentes bibliográficas con el objetivo de obtener información valiosa sobre un suceso carente de registros históricos. En este contexto, la Planta de Alimentos "Riko Brand" se presenta como un caso en el que la empresa aún no ha establecido un mecanismo formal para medir y documentar su desempeño operativo. La ausencia de datos documentados relativos a sus procesos representa un desafío significativo para evaluar y mejorar la eficiencia interna. En vista de esta carencia, la investigación exploratoria se utiliza como una herramienta crucial para sondear diversas fuentes, explorar enfoques metodológicos y llenar los vacíos de conocimiento existentes.

Adicionalmente, la revisión bibliográfica realizada no arrojó resultados que aborden específicamente sistemas integrados de gestión aplicados en empresas cuyo enfoque principal es la comercialización de sazónadores y pastas alimenticias. La disponibilidad de datos fidedignos se ve restringida, y el problema de investigación es escasamente abordado en la literatura existente, dado el carácter poco explorado de este particular ámbito de estudio.

DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA.

La selección de la población y la muestra se llevará a cabo en conformidad con la formulación del problema, los objetivos de investigación y las variables previamente definidas. La investigación se llevará a cabo en la Planta de Alimentos "Riko Brand". Con respecto a las partes interesadas relevantes, se ha optado por incluir a la alta dirección, los jefes de área, los miembros del comité de seguridad y salud ocupacional, así como el personal operativo. Dada la naturaleza del estudio, este último grupo se convierte en la unidad de muestreo.

A continuación, se da una breve descripción de la población que será parte de la investigación:

Tabla 11. Descripción de la población.

Proceso	Unidad de Análisis	Población	Descripción de la población
Planeación de la producción	Departamento de producción	Jefe de producción (1)	Encargado de realizar la planeación de la producción
Adquisición de materia prima	Departamento de compras	Encargado de compras (1)	Encargado de realizar las compras de materia prima
Logística de entrada	Departamento de bodega	Encargado de bodega (1)	Encargado de realizar las tareas de recepción y almacenamiento de materia prima
Mezclado de producto	Departamento de producción	Operadores de máquina (3 personas)	Encargados de realizar de pesaje y operación de máquina
		Supervisor de producción (1) persona	Encargado de realizar las tareas de verificación del mezclado de producto
	Departamento de Calidad	Supervisor de calidad (1)	Encargado de verificar que se cumplan con parámetros de calidad establecidos
Tamizado de producto	Departamento de producción	Operadores de máquina (3 personas)	Encargados de la operación de la máquina
		Supervisor de producción (1) persona	Encargado de realizar las tareas de verificación de tamizado de producto
	Departamento de Calidad	Supervisor de calidad (1)	Encargado de verificar que se cumplan con parámetros de calidad establecidos
Envasado y empacado	Departamento de producción	Operadores de máquina (4 personas)	Encargados de la operación de la máquina

Proceso	Unidad de Análisis	Población	Descripción de la población
Logística de salida	Departamento de Calidad	Supervisor de producción (1) persona	Encargado de realizar las tareas de verificación del empaçado de producto
		Supervisor de calidad (1)	Encargado de verificar que se cumplan con parámetros de calidad establecidos
	Departamento de producción	Operadores de máquina (2 personas)	Encargados de realizar tareas de embalaje y distribución de producto
		Supervisor de producción (1) persona	Encargado de realizar las tareas de verificación de envíos de producto a bodega de producto terminado
Almacenamiento de producto terminado	Departamento de bodega	Encargado de bodega (1)	Encargado de coordinar y distribuir las tareas de almacenamiento de producto terminado
		Auxiliares de bodega (3)	Encargado de realizar las tareas de recepción y almacenamiento de producto terminado
Seguridad y medio ambiente	Departamento de control de calidad	Jefe de Control de Calidad (1)	Encargado de gestionar y verificar el cumplimiento de requisitos referentes a la seguridad y salud en el trabajo y lo referente a medio ambiente
		Asistente de control de calidad (1)	Encargado de apoyar las tareas operativas referentes a seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente

Proceso	Unidad de Análisis	Población	Descripción de la población
Control de calidad	Departamento de control de calidad	Jefe de Control de Calidad (1)	Encargado de gestionar y verificar el cumplimiento de criterios de calidad establecidos
		Asistente de control de calidad (1)	Encargado de apoyar las tareas operativas referentes al cumplimiento de criterios de calidad
		Supervisor de calidad (1)	Encargado de realizar tareas de verificación sobre cumplimientos de criterios de calidad
		Formulador de productos (1)	Encargado de realizar el manejo de materias primas para la formulación de productos.
Mantenimiento	Departamento de mantenimiento	Jefe de Mantenimiento (1)	Encargado de gestionar las actividades de mantenimiento dentro de la Planta de alimentos
		Técnico de mantenimiento (1)	Encargado de realizar las tareas operativas de mantenimiento en la planta de alimentos

A continuación, se da una breve descripción de la muestra que será parte de la investigación:

Tabla 12. Descripción de la muestra.

Proceso	Población	Muestra	Comentarios
Planeación de la producción	Jefe de producción (1 persona)	1 jefe de producción	Para este caso se utilizarán métodos de entrevistas y encuestas

Proceso	Población	Muestra	Comentarios
Adquisición de materia prima	Encargado de compras (1)	1 encargado de compras	Para este caso se utilizarán métodos de entrevistas y encuestas
Logística de entrada	Encargado de bodega (1)	1 encargado de bodega	Para este caso se utilizarán métodos de entrevistas y encuestas
Mezclado de producto	Operadores de máquina (3 personas)	1 operador de máquina	Para este caso se utilizarán métodos de entrevistas y encuestas
	Jefe de producción (1 persona)	1 jefe de producción	
Tamizado de producto	Operadores de máquina (3 personas)	2 operadores de máquina	Para este caso se utilizarán métodos de entrevistas y encuestas
	Supervisor de calidad (1)	1 supervisor de calidad	Para este caso se utilizarán métodos de entrevistas y encuestas
Envasado y empaçado	Operadores de máquina (4 personas)	2 Operadores de máquina	Para este caso se utilizarán métodos de entrevistas y encuestas
	Supervisor de calidad (1)	1 supervisor de calidad	Para este caso se utilizarán métodos de entrevistas y encuestas
Logística de salida	Operadores de máquina (2 personas)	1 operador de máquina	Para este caso se utilizarán métodos de entrevistas y encuestas
	Supervisor de producción (1) persona	1 supervisor de producción	Para este caso se utilizarán métodos de entrevistas y encuestas
Almacenamiento de producto terminado	Encargado de bodega (1)	1 encargado de bodega	Para este caso se utilizarán métodos de

Proceso	Población	Muestra	Comentarios
			entrevistas y encuestas
Seguridad y medio ambiente	Jefe de Control de Calidad	1 jefe de control de calidad	Para este caso se utilizarán métodos de entrevistas y encuestas
	Jefe de Control de Calidad	1 jefe de control de calidad	Para este caso se utilizarán métodos de entrevistas y encuestas
Control de calidad	Asistente de control de calidad	1 asistente de control de calidad	Para este caso se utilizarán métodos de entrevistas y encuestas
Mantenimiento	Jefe de Mantenimiento (1)	1 jefe de mantenimiento	Para este caso se utilizarán métodos de entrevistas y encuestas

FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las fuentes, técnicas e instrumentos de investigación desempeñan un papel crucial al permitir la identificación y recopilación de datos esenciales para llevar a cabo un análisis exhaustivo de la situación actual del sujeto de estudio. Este segmento detalla minuciosamente el nivel de información teórica empleado, especifica las fuentes particulares consultadas, presenta los instrumentos de medición utilizados.

NIVELES DE INFORMACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

En la investigación, se emplearán diversas fuentes de información, que incluyen recursos históricos, monografías, estadísticas y documentos de referencia relacionados con sistemas integrados de gestión. Además, se utilizará información de campo como un recurso de

apoyo fundamental, tanto para abordar la problemática planteada como para formular y responder a las hipótesis planteadas en el estudio.

La información se organiza en tres niveles particulares de detalle:

- **Nivel 1:** Este nivel se enfoca en la presentación de datos teóricos relacionados con la problemática de investigación, normas de sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015) y seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001:2018)
- **Nivel 2:** Aquí se respalda el estudio mediante investigaciones previas procedentes de diversas fuentes, como revistas o artículos y trabajos de graduación.
- **Nivel 3:** En este nivel, se refleja el producto de la investigación directa con el grupo de estudio, llevada a cabo a través de instrumentos especialmente diseñados para encuestas o entrevistas.

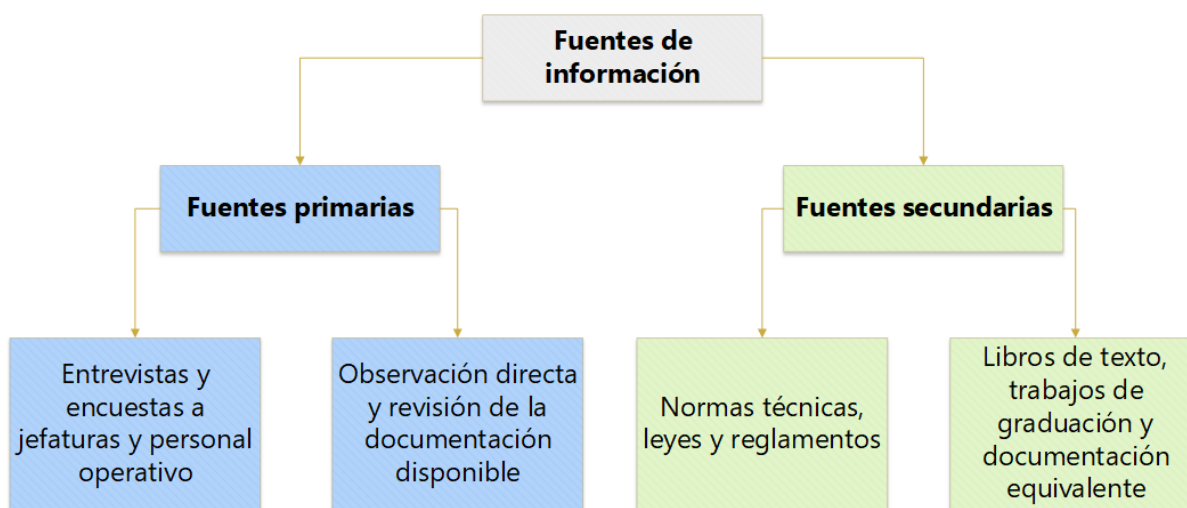
FUENTES DE INFORMACIÓN

Existen diversas fuentes que pueden servir como fuente de inspiración para la investigación, entre ellas se incluyen experiencias personales, recursos escritos y audiovisuales, teorías, hallazgos derivados de investigaciones previas, observaciones de hechos, creencias, así como intuiciones y corazonadas. La investigación se vale de una variedad de fuentes de información en función de sus objetivos e hipótesis:

- **Fuentes Primarias:** Estas fuentes proporcionan datos de primera mano y están destinadas a recopilar información directamente relacionada con la Planta de Alimentos "Riko Brand". Esto se logra mediante la realización de entrevistas participativas con individuos clave, con el propósito de recabar datos de origen confiable que respalden la validez de la investigación.

- **Fuentes Secundarias:** Con el fin de respaldar la referencia teórica relacionada con la temática de la investigación aplicada, se ha realizado una investigación documental. Esta investigación abarca una variedad de recursos bibliográficos especializados, como libros, textos, normativas técnicas, leyes y reglamentos, trabajos de graduación y otros documentos de origen académico confiable, con el objetivo de recopilar datos concretos y verídicos.

Figura 10. Fuentes de información

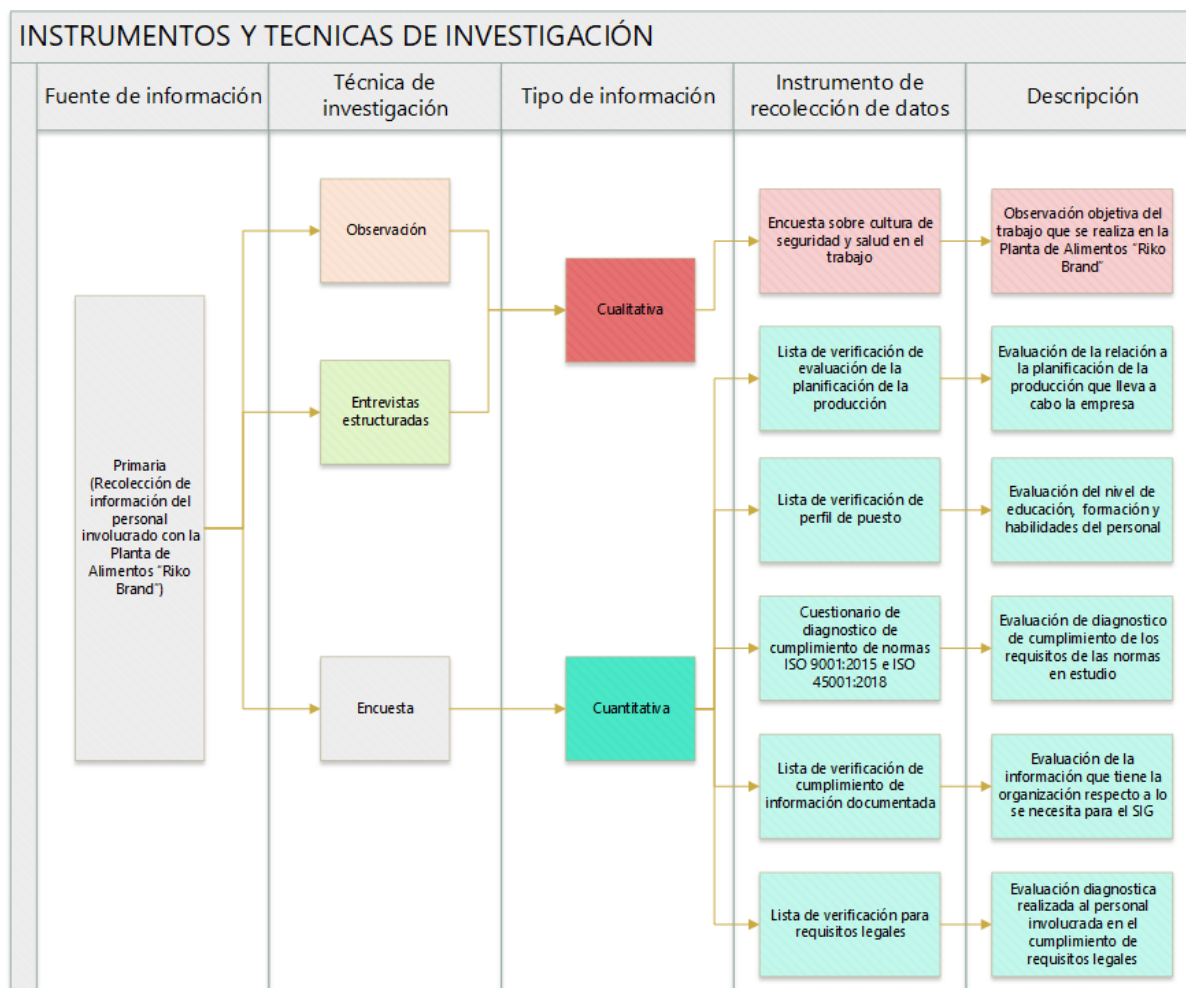


TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

Con el objetivo de recopilar información relevante para la investigación sobre el diseño de sistemas integrados de gestión, se aplicaron métodos y técnicas de recolección, siguiendo la clasificación establecida por Rojas Soriano (2013): “herramientas metodológicas, que permiten instrumentar los distintos procesos específicos de la investigación, dirigiendo actividades mentales y prácticas hacia la consecución de los objetivos formulados” (p.92).

En la recopilación de información primaria, se emplearon las siguientes técnicas e instrumentos:

Figura 11. Instrumentos y técnicas de investigación



MATRIZ INTEGRAL METODOLÓGICA

En la matriz integral metodológica, se detalla la recopilación de toda la información primaria las cuales son las técnicas e instrumentos y la secundaria relacionada información bibliográfica, en la que se presentan la unidad de análisis de la población y muestra en estudio, se detallan las variables que se investigarán, los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos en el desarrollo de la investigación (Ver apéndice 1)

SISTEMATIZACIÓN

METODOLOGÍA

La investigación se lleva a cabo utilizando el método de observación para identificar aspectos claves dentro del ámbito de estudio. Se emplea el enfoque inductivo para realizar un análisis sistemático, coherente y lógico del problema en cuestión. Este análisis implica la identificación de información relevante dentro de la organización a través de la observación directa y entrevistas con las partes involucradas.

El enfoque de investigación se centra en el sistema de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo de la Planta de Alimentos "Riko Brand" perteneciente a Quality Grains S.A. de C.V. Posteriormente, se propone una integración de estos aspectos basándose en las variables identificadas durante el proceso de investigación.

Se realizó un análisis de las normas de referencia donde se revisaron los 10 capítulos de cada una, siguiendo la Estructura de Alto Nivel de ISO. Sin embargo, para efectos de la evaluación, se retomaron los capítulos 4 al 10 de cada norma, que son los que incluyen requisitos a cumplir por las organizaciones.

Dentro de la evaluación de las normas se considera la siguiente escala según las evidencias recolectadas a través de las fuentes primarias dentro de Quality Grains:

Tabla 13. Escala de calificación.

Escala de calificación	
Puntaje	Criterio
0	No cumple con el criterio enunciado
1	La evidencia cumple con lo mínimo
2	La evidencia cumple parcialmente
3	La evidencia cumple totalmente

Posterior a la evaluación de cada pregunta de la lista de chequeo, se calcula un promedio ponderado considerando el punto completo como la máxima calificación posible en la escala (3 puntos).

$$Ponderación\ subcapítulo = \sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{puntos ganados en el subcapítulo}}{3 * \text{número de ítems en subcapítulo}} \right) * 100\%$$

$$Ponderación\ capítulo = \sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{puntos ganados en el capítulo}}{3 * \text{número de ítems en capítulo}} \right) * 100\%$$

$$Ponderación\ total = \sum_{i=1}^n \left(\frac{\text{puntos ganados en todos los ítems}}{3 * \text{número de ítems totales}} \right) * 100\%$$

Para las demás variables se utilizaron encuestas cuyos análisis partieron de los resultados obtenidos.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La evaluación del sistema de gestión para la Planta de Alimentos “Riko Brand”, será a través de un cuestionario en el que se verificará el nivel de cumplimiento que se tiene respecto a los requisitos que tiene la norma ISO 9001:2015. Este cuestionario incluye preguntas sobre el contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora.

Se evaluaron factores como la comprensión de las necesidades de las partes interesadas, la política de calidad, la gestión de recursos, la competencia del personal, el control de procesos y productos, la auditoría interna y las acciones correctivas, esto con el fin de identificar el nivel de cumplimiento actual y las áreas que en las que se requiere realizar mejoras para su cumplimiento.

Los instrumentos de medición utilizados para determinar las variables de la investigación (ver Apéndices), adicional a las entrevistas al personal y la revisión documental, son los insumos que se utilizan para diligenciar el siguiente diagnóstico.

CAPITULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

A continuación, se detalla el diagnóstico del capítulo 4 de la norma ISO 9001:2015:

CAPÍTULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Se ha identificado que la Planta de Alimentos “Riko Brand” presenta un nivel de cumplimiento del 16.67%, actualmente la empresa carece de información actualizada y sistemática para realizar un análisis integral de su contexto organizacional, se cuenta con un análisis FODA del año 2017, lo cual resulta insuficiente para una evaluación continua y detallada de los aspectos externos e internos que afectan a la organización.	16.67%
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	La organización dispone de una matriz de partes interesadas y de requisitos específicos para clientes y proveedores; sin embargo, estos documentos no han sido actualizados desde el año 2020. Esta falta de actualización limita la capacidad de la empresa para reflejar cambios recientes en las necesidades y expectativas de	55.56%

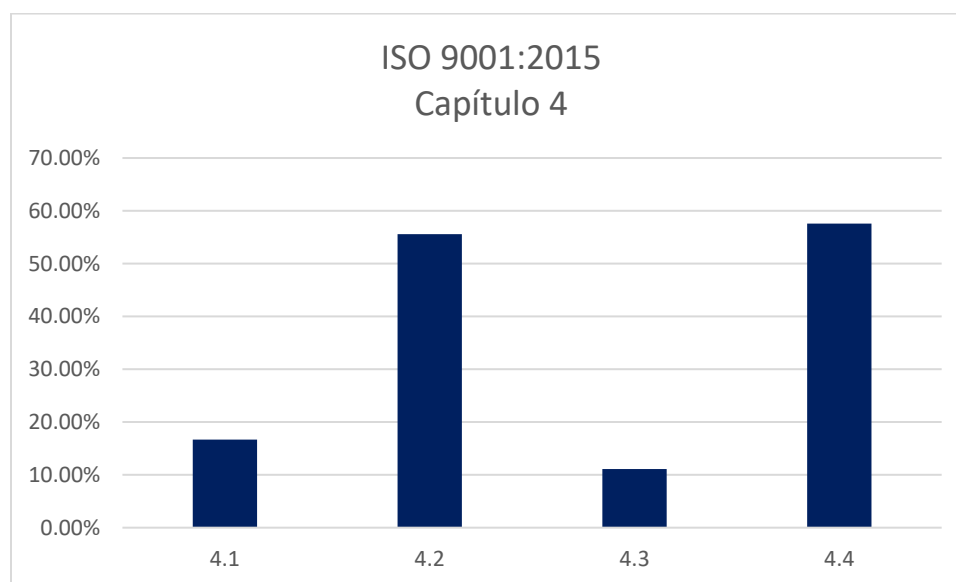
CAPÍTULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
4.3 Determinación del alcance del Sistema integrado de gestión	<p>las partes interesadas. Además, no se cuenta con información sobre el seguimiento y la evaluación de estos requisitos, lo que impide un monitoreo efectivo y una adaptación adecuada a las demandas de las partes interesadas.</p> <p>Actualmente no dispone de un sistema de gestión de calidad formalmente establecido, por lo que no existe un documento específico que defina claramente el alcance del sistema.</p>	11.11%
4.4 Sistema Integrado de gestión y sus procesos	<p>Aunque la empresa posee información relevante sobre sus productos y servicios, los documentos oficiales incluyen alcances específicos para cada uno, esta información aún no se ha consolidado en un alcance propio de un sistema de gestión de calidad.</p> <p>La organización dispone de mapas de procesos, así como algunos procedimientos operativos, instructivos y flujogramas. No obstante, se observa una falta de consistencia en la documentación de los procesos evaluados y no se ha establecido un régimen de actualizaciones periódicas o frecuencias de revisión para estos documentos, esta ausencia de un proceso</p>	

CAPÍTULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
	sistemático para la actualización y validación continua de la información afecta la eficacia del sistema integrado de gestión, impidiendo que refleje de manera precisa y actualizada los procesos de la organización.	
Total de cumplimiento del capítulo:		40.91%

Gráfico 1. Resultados del capítulo 4 de la norma ISO 9001:2015.



CAPITULO 5: LIDERAZGO

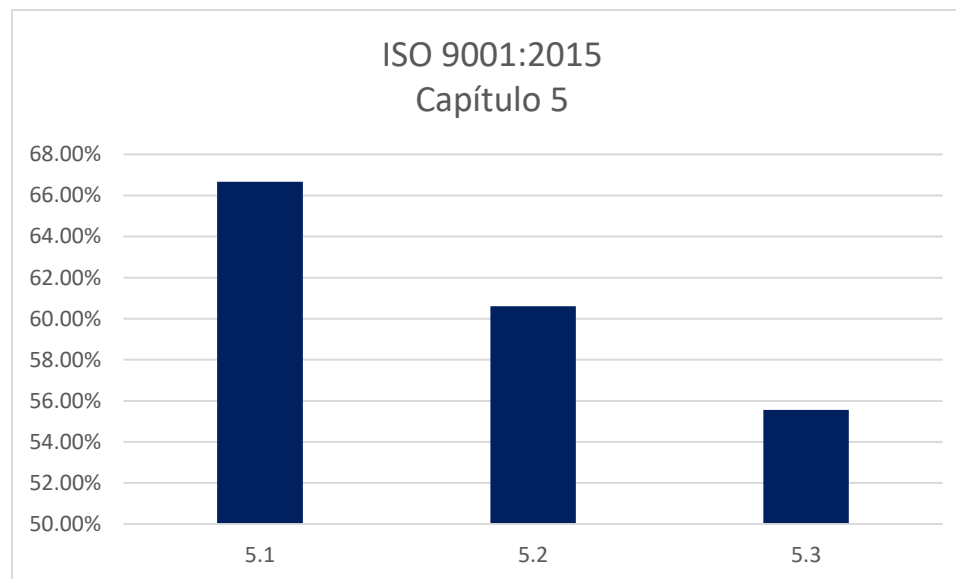
A continuación, se detalla el diagnóstico del capítulo 5 de la norma ISO 9001:2015:

CAPÍTULO 5: LIDERAZGO		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
5.1 Liderazgo y compromiso	<p>Se demuestra dentro de la organización un compromiso sólido con la calidad, que se pudo observar reflejado en su política de calidad y evidenciado por la percepción positiva del personal sobre el apoyo de la alta dirección.</p> <p>Sin embargo, se ha identificado una brecha significativa en la formalización de objetivos específicos de calidad. Además, se percibe que se brindan los recursos necesarios para el mantenimiento y la mejora en lo que a la calidad se refiere.</p>	66.67%
5.2 Política	<p>Se cuenta con una política de calidad actualizada, con evidencias de revisión anual, donde se compromete la organización a cumplir con estándares de calidad que el mercado exige. Las principales brechas se encuentran en el establecimiento de objetivos para medición en temas de calidad, la adaptación de la política para cumplimiento de la norma internacional y la comunicación de la política a las partes interesadas.</p>	60.61%
5.3 Roles, responsabilidades y	<p>Se cuenta con roles y responsabilidades definidos en descriptores de puesto para los</p>	55.56%

CAPÍTULO 5: LIDERAZGO

REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
autoridades en la organización	empleados de la organización, además de contar con una revisión anual por parte de Recursos Humanos. La principal brecha se encuentra en el establecimiento de objetivos que aseguren que los procesos generan las salidas previstas y la declaración de roles y responsabilidades con un enfoque al cliente dentro de la organización.	
Total de cumplimiento del capítulo:		61.73%

Gráfico 2. Resultados del capítulo 5 de la norma ISO 9001:2015

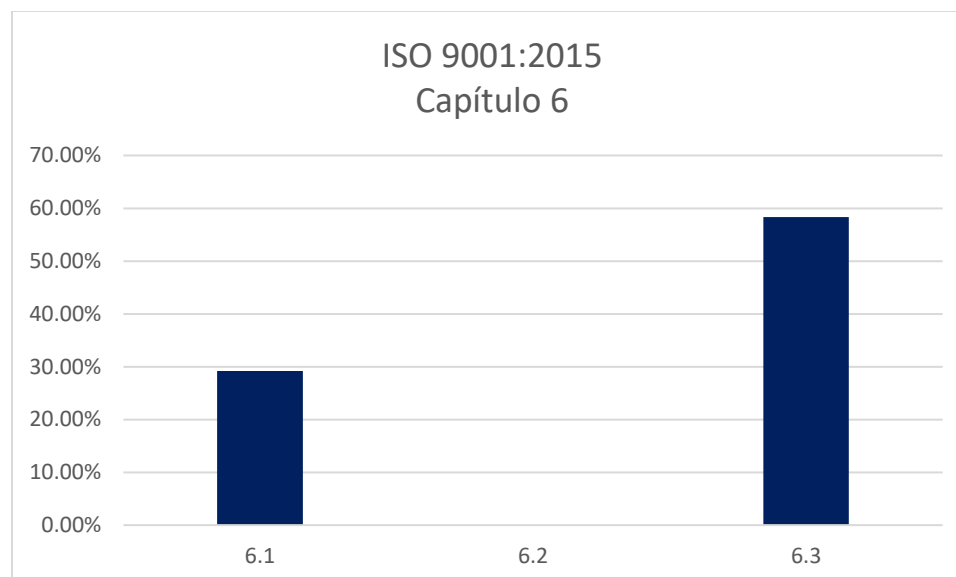


CAPITULO 6. PLANIFICACIÓN

A continuación, se detalla el diagnóstico del capítulo 6 de la norma ISO 9001:2015:

CAPÍTULO 6. PLANIFICACIÓN		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	La organización no cuenta con una planificación anual de su producción, donde consideran requisitos de clientes, legales y algunos riesgos y controles para mitigarlos. Sin embargo, se encuentran brechas determinando los riesgos y oportunidades para el sistema de gestión como tal y su planificación, incluyendo los cambios que se proyecten.	29.17%
6.2 Objetivos del SIG y planificación para lograrlos	La organización no cuenta con objetivos de calidad definidos. Cuenta con seguimiento de algunos indicadores donde se revisan tendencias.	0.00%
6.3 Planificación de los cambios	La organización no planifica los cambios de una manera formal o documentada, sin embargo, en entrevistas se evidencia que se hace una revisión de recursos previo a cualquier cambio y pasa por un proceso de aprobación que incluye a varias partes interesadas de forma interna.	58.33%
Total de cumplimiento del capítulo:		18.67%

Gráfico 3. Resultados del capítulo 6 de la norma ISO 9001:2015



CAPITULO 7. APOYO

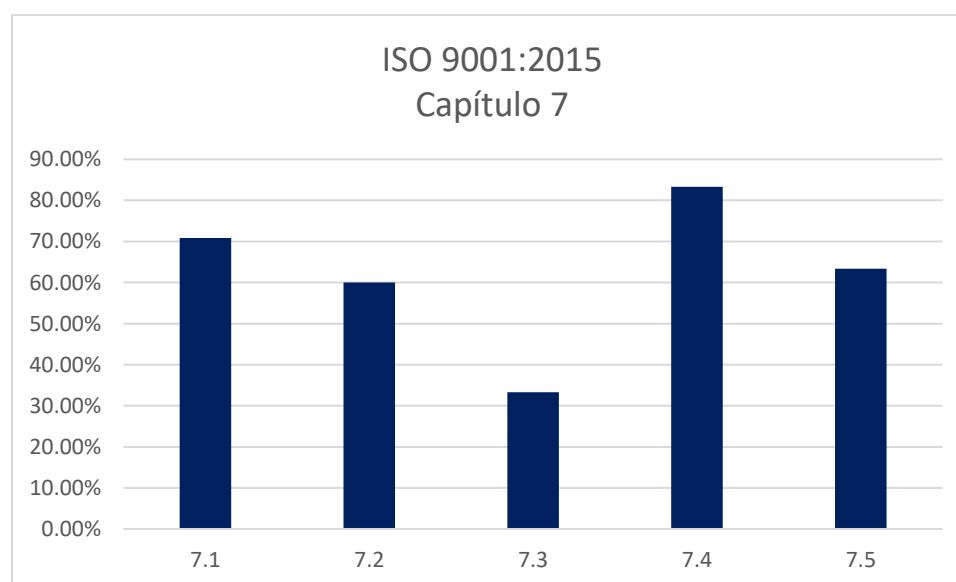
A continuación, se detalla el diagnóstico del capítulo 7 de la norma ISO 9001:2015:

CAPÍTULO 7. APOYO		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
7.1 Recursos	La organización cuenta con procesos de aseguramiento de recursos documentados para las necesidades generales, de personas, infraestructura, ambiente y trazabilidad de las mediciones. Sin embargo, no cuenta con información documentada sobre la asignación de recursos de seguimiento y medición.	70.83%
7.2 Competencia	La organización cuenta con un proceso estandarizado de selección de personal y revisión de las competencias necesarias para el cumplimiento de los requisitos. Se deja a	60.00%

CAPÍTULO 7. APOYO		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
7.3 Toma de conciencia	<p>discreción de cada jefe de área la forma en la que se realiza este proceso.</p> <p>Se cuenta con información documentada respecto a los descriptores de puesto, pero el resto del proceso se deja a cada departamento.</p> <p>La organización no cuenta con un proceso para verificar que se toma conciencia por parte de todo el personal sobre las políticas y objetivos que se establecen. De manera no documentada se evidencia a través de entrevistas que en charlas de personal y grupales se busca generar conciencia sobre el sistema de gestión, pero no se evidencia seguimiento de la efectividad de esta comunicación.</p> <p>La organización cuenta con procesos para llevar a cabo las comunicaciones internas y externas.</p>	33.33%
7.4 Comunicación	<p>Cuentan con formatos específicos y ejemplos de guías para realizar estas comunicaciones. No se cuenta con información documentada sobre las responsabilidades de comunicación.</p>	83.33%
7.5 Información documentada	<p>La organización tiene información documentada y principios de procesos de creación y ejecución de estándares. No toda la información que es</p>	63.33%

CAPÍTULO 7. APOYO		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
	relevante para el sistema de gestión se encuentra dentro de estos procesos de codificación, almacenamiento y actualización de esta información. Cuentan con un módulo de documentación digital donde se han ido incorporando varios documentos oficiales y se resguarda la información protegiendo contra modificaciones no intencionadas, sin embargo, es necesario que toda la información documentada se maneje de la misma manera.	
Total de cumplimiento del capítulo:		64.81%

Gráfico 4. Resultados del capítulo 7 de la norma ISO 9001:2015



CAPITULO 8. OPERACIÓN

A continuación, se detalla el diagnóstico del capítulo 8 de la norma ISO 9001:2015:

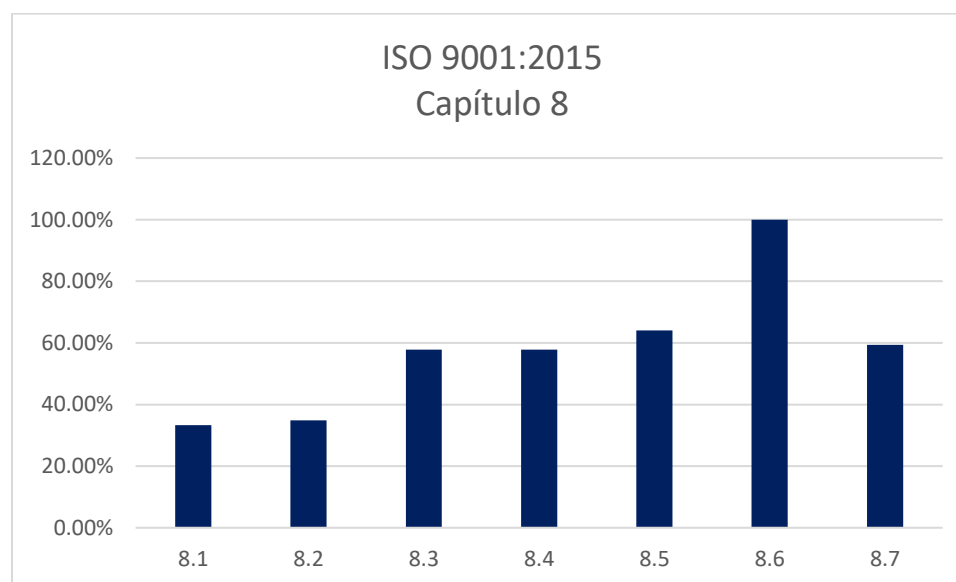
CAPÍTULO 8. OPERACIÓN		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
8.1 Planificación y control operacional	<p>Se cuenta con información documentada relacionada a planificación de actividades solo para el área de control de calidad, sin embargo, se identifica la necesidad de generar planificación para los departamentos de producción y mantenimiento. A pesar de no contar con la planificación en estos departamentos, se cuenta con criterios para los controles de los procesos y se cuenta con evidencia de actividades para verificar el cumplimiento.</p> <p>Se encuentra evidencia que la organización tiene un catálogo de productos que se comunica a los clientes con la información sobre las diferentes opciones, además de soporte al cliente acerca de las consultas que pueda tener, quejas o cualquier otro tipo de retroalimentación. También se cuenta con procesos de determinación y revisión de requisitos legales aplicables que lo realiza la Alta Gerencia, junto con la evaluación</p>	33.33%
8.2 Requisitos para los productos y servicios		34.82%

CAPÍTULO 8. OPERACIÓN		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
	<p>periódica de los cambios en estos requisitos y otros que los clientes puedan tener.</p> <p>Se cuenta con procesos de Desarrollo de</p>	
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	<p>Productos en caso de que los clientes lo requieran. Sin embargo, existe poca información documentada que de soporte sobre cómo llevar a cabo estas actividades, sobre los resultados y sobre cómo abordar los riesgos en este proceso.</p> <p>Se cuenta con evaluación sobre los requisitos</p>	57.78%
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	<p>legales que deben cumplir los proveedores que brindan productos y servicios externamente. Sin embargo, no se cuenta con criterios para evaluar la conformidad de estos productos y servicios externos, por lo que no se cuenta con un mecanismo para evaluarlos, más allá del cumplimiento de requisitos legales.</p> <p>Se cuentan con recursos, designación de personas competentes y condiciones controladas</p>	57.78%
8.5 Producción y provisión del servicio	<p>para la provisión de los productos, además de actividades para controlar la calidad en el proceso productivo. Se encuentran brechas en el seguimiento de los resultados y de la información documentada al respecto. Se cuenta con un</p>	64.10%

CAPÍTULO 8. OPERACIÓN		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
	<p>programa de trazabilidad y registros adecuados de las salidas del proceso de producción y se conserva la información documentada al respecto. No se cuenta con mecanismos para proteger la propiedad perteneciente a los clientes y la información relativa a estos se maneja a través de una sola persona en el área de compras.</p> <p>Se cuenta con disposiciones planificadas para verificar que los productos cumplen con los</p>	
8.6 Liberación de los productos y servicios	<p>criterios que los clientes y la organización determinan. Además, se cuenta con una plataforma donde se almacena toda la información relacionada a la liberación de productos de la planta de alimentos.</p> <p>Se cuenta con procesos y procedimientos para asegurar el control de las salidas no conformes y hasta el momento no se han generado incidentes hacia los clientes al respecto. También se cuenta con un programa de resolución de quejas, que por el momento sólo se han generado por problemas en la distribución del producto. Se debe trabajar en la información documentada</p>	100%
8.7 Control de las salidas no conformes		59.42%

CAPÍTULO 8. OPERACIÓN		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
	sobre la naturaleza de las no conformidades y las acciones posteriores a la identificación de la no conformidad.	
Total de cumplimiento del capítulo:		71.83%

Gráfico 5. Resultados del capítulo 8 de la norma ISO 9001:2015



CAPITULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

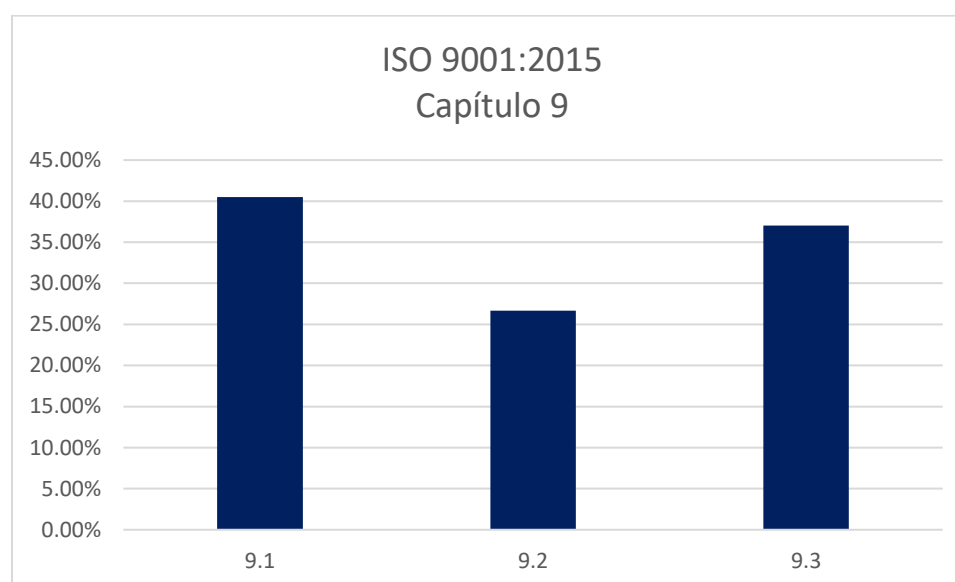
A continuación, se detalla el diagnóstico del capítulo 9 de la norma ISO 9001:2015:

CAPÍTULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	<p>La organización cuenta con actividades de seguimiento y medición con respecto a las actividades productivas, sin embargo, los resultados no se analizan con respecto a objetivos establecidos, por lo que no se evalúa la eficacia de las actividades que se desarrollan en la planta de alimentos. Se identifica también que se puede mejorar el seguimiento de las percepciones de los clientes, ya que la retroalimentación obtenida por estos por el momento sólo se realiza a través de las quejas. Se cuenta con procesos de auditoría solamente para verificar el cumplimiento de requisitos legales tanto de la organización, como de los proveedores. Más allá de los requisitos legales, no se cuenta con programa de auditorías internas para el resto de los requisitos que la organización debe cumplir.</p>	40.48%
9.2 Auditoría interna	<p>No se cuenta con una planificación de la revisión por la dirección estratégica, aunque sí se realizan estas actividades por parte de la Alta Gerencia. La organización debe trabajar en criterios y proponer objetivos para poder</p>	26.67%
9.3 Revisión por la dirección		37.04%

CAPÍTULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
	determinar el desempeño de los procesos y analizar los resultados y las tendencias para considerar oportunidades de mejora.	
Total de cumplimiento del capítulo:		36.23%

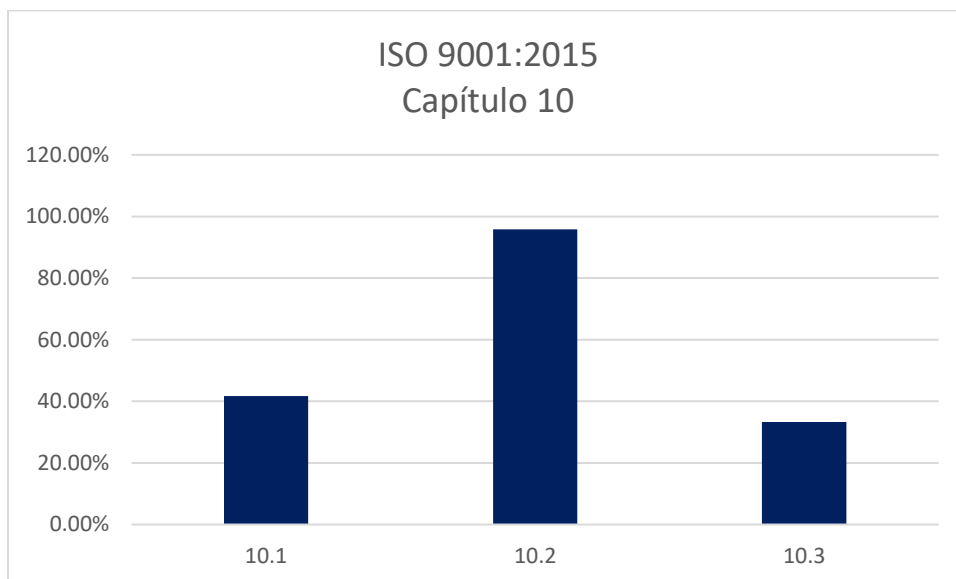
Gráfico 6. Resultados del capítulo 9 de la norma ISO 9001:2015


CAPITULO 10. MEJORA

A continuación, se detalla el diagnóstico del capítulo 10 de la norma ISO 9001:2015:

CAPÍTULO 10. MEJORA		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
10.1 Generalidades	Las oportunidades de mejora que actualmente se identifican en la organización salen de	41.67%

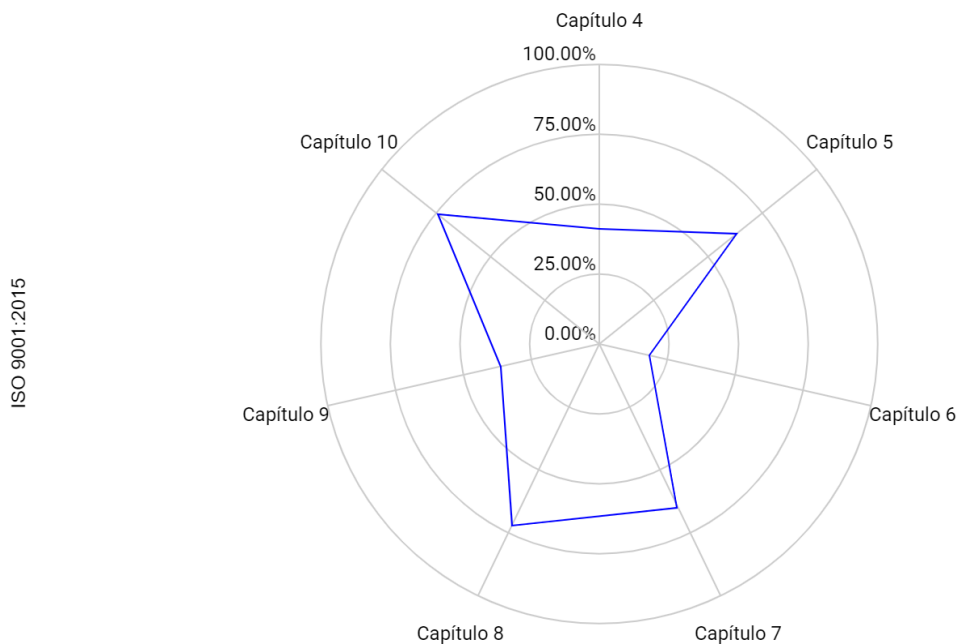
CAPÍTULO 10. MEJORA		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
	<p>procesos de revisión de los controles de los productos y a través de la resolución de las quejas de los clientes, sin embargo, no se cuenta con un mecanismo que determine oportunidades de mejora para el sistema de gestión.</p> <p>Se cuenta con un programa de resolución de quejas de clientes, donde se determinan las acciones para evitar que vuelvan a ocurrir. Sin embargo, al faltar la revisión del cumplimiento de</p>	
10.2 No conformidad y acción correctiva	<p>objetivos y metas en la organización, no se determinan no conformidades con respecto al sistema de gestión. También se identifica seguimiento hacia los requisitos legales, lo que podría generar alguna no conformidad. No se cuenta con información documentada suficiente sobre las acciones correctivas tomadas.</p> <p>Se identifican a través de entrevistas las mejoras en los procesos en los últimos años, sin embargo, es necesario documentarlo y tener una planificación que surja de una revisión de estos procesos.</p>	95.83%
10.3 Mejora continua		33.33%
Total de cumplimiento del capítulo:		74.36%

Gráfico 7. Resultados del capítulo 10 de la norma ISO 9001:2015

A continuación, se presente de forma general el nivel de cumplimiento que se tiene bajo la norma ISO 9001:2015 en sus requisitos de los apartados número 4 al 10.

Gráfico 8. Resultados generales de los requisitos bajo la norma ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 frente a Resumen de cumplimiento



EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST

La evaluación del sistema de gestión para la Planta de Alimentos “Riko Brand”, será a través de un cuestionario en el que se verificará el nivel de cumplimiento que se tiene respecto a los requisitos que tiene la norma ISO 45001:2018. Este cuestionario incluye preguntas sobre el contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora.

Se evaluaron factores como la percepción de los empleados con respecto a la cultura de seguridad y salud en el trabajo dentro de la organización, la gestión de recursos, la competencia del personal, el cumplimiento de requisitos legales, la auditoría interna y las acciones correctivas, esto con el fin de identificar el nivel de cumplimiento actual y las áreas que en las que se requiere realizar mejoras para su cumplimiento.

Los instrumentos de medición utilizados para determinar las variables de la investigación (ver Apéndices), adicional a las entrevistas al personal y la revisión documental, son los insumos que se utilizan para diligenciar el siguiente diagnóstico.

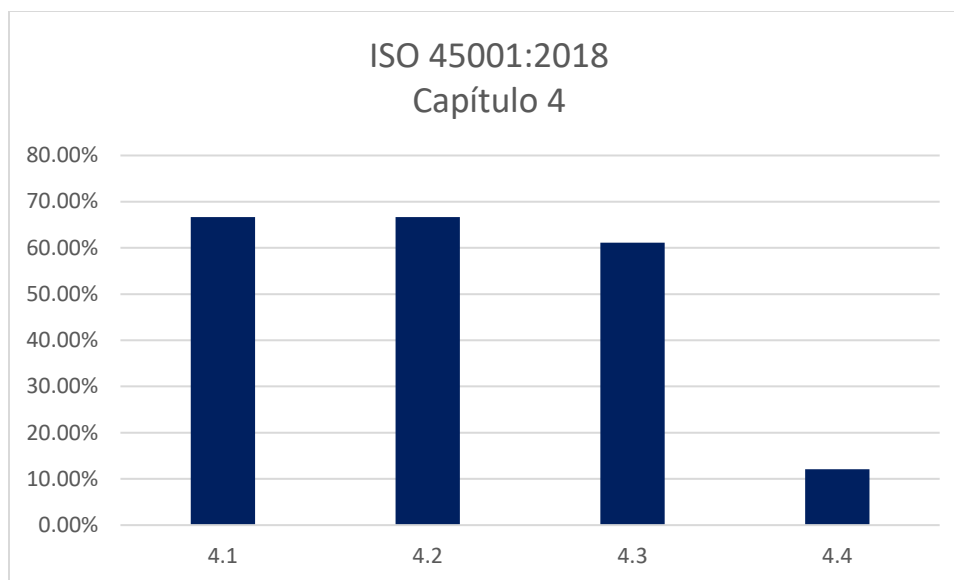
CAPITULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

A continuación, se detalla el diagnóstico del capítulo 4 de la norma ISO 45001:2018:

CAPÍTULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	La organización cuenta con un Plan de Emergencia, Matriz de riesgos ocupacionales e inspecciones de cumplimiento acerca de los aspectos externos y análisis de riesgos que pudiesen afectar a la organización. La principal brecha se encuentra en mantener esta información dentro de su sistema de gestión documental para asegurar su oportuna actualización según los cambios que sufra la empresa.	66.67%
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas	La organización cuenta con una Matriz en el Plan de Emergencia donde se definen actores de interés, pero no se detallan explícitamente como partes interesadas, y en todo caso, se identifican que faltan partes interesadas por determinar. En esta matriz se encuentran las descripciones de los requisitos y el seguimiento, pero es necesario	66.67%

CAPÍTULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
	completar la información para cumplir con el requisito normativo.	
	Se cuenta con la determinación del alcance para el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO) el cual se puede utilizar como base para establecer un alcance bajo la norma en cuestión. Este alcance determina las partes interesadas, las áreas de la organización a la que aplica y se tiene como información documentada.	
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST		61.11%
	Se cuenta con información sobre los procesos y su relación con la seguridad y salud en el trabajo, a través de una matriz de riesgos por puesto de trabajo. Falta determinar criterios de control de estos procesos, recursos necesarios, responsabilidades y autoridades de estos procesos enfocados a la SST.	
4.4 Sistema de gestión de la SST		12.12%
Total de cumplimiento del capítulo:		37.88%

Gráfico 9. Resultados del capítulo 4 de la norma ISO 45001:2018



CAPITULO 5: LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

A continuación, se detalla el diagnóstico del capítulo 5 de la norma ISO 45001:2018:

CAPÍTULO 5: LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
5.1 Liderazgo y compromiso	La Alta Dirección de la organización realiza revisiones y reuniones periódicas donde se presentan los resultados del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO) para el año en curso y se terminan los compromisos y medidas que soporten o mejoren las condiciones en las que se encuentran los trabajadores. Si bien no se cuenta con alineación a la norma, si se cuenta con objetivos, política de Seguridad en	66.67%

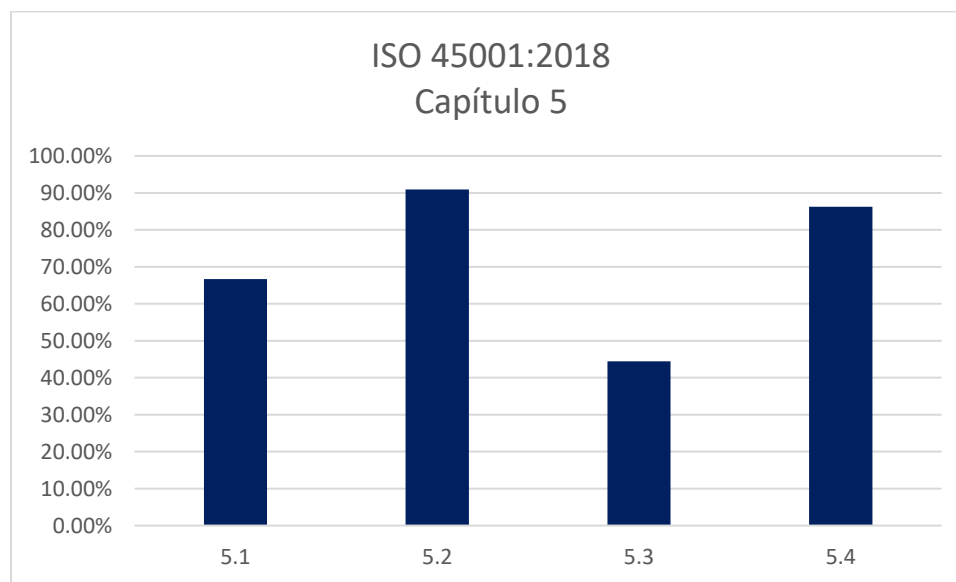
CAPÍTULO 5: LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
5.2 Política de la SST	<p>el Trabajo y revisiones periódicas de dicho programa, que pueden servir de base para alinear a los requisitos normativos.</p> <p>Dentro del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO) se cuenta con una política de Seguridad en el Trabajo que cumple con todo lo que la norma solicita. La principal brecha se encuentra en asegurar que se tiene disponible para su comunicación a todas las partes interesadas, ya que actualmente solo se tiene disponible dentro de la organización.</p> <p>La organización tiene roles y responsabilidades definidos dentro del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO), sin embargo, se identifica que se deben detallar por procesos y las funciones que no se encuentran dentro de las definidas en el comité de seguridad de la organización.</p>	90.91%
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	<p>Dentro del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO) de la organización, cumpliendo con</p>	44.44%
5.4 Consulta y participación de los trabajadores	<p>Dentro del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO) de la organización, cumpliendo con</p>	86.27%

CAPÍTULO 5: LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
	<p>la participación del comité de seguridad, se tiene evidencia de la participación de los trabajadores a través de los representantes de los trabajadores. Se debe alinear a lo solicitado por la norma internacional, así como asegurar que estos mecanismos de representantes de trabajadores sean efectivos.</p>	
Total de cumplimiento del capítulo:		80.34%

Gráfico 10. Resultados del capítulo 5 de la norma ISO 45001:2018

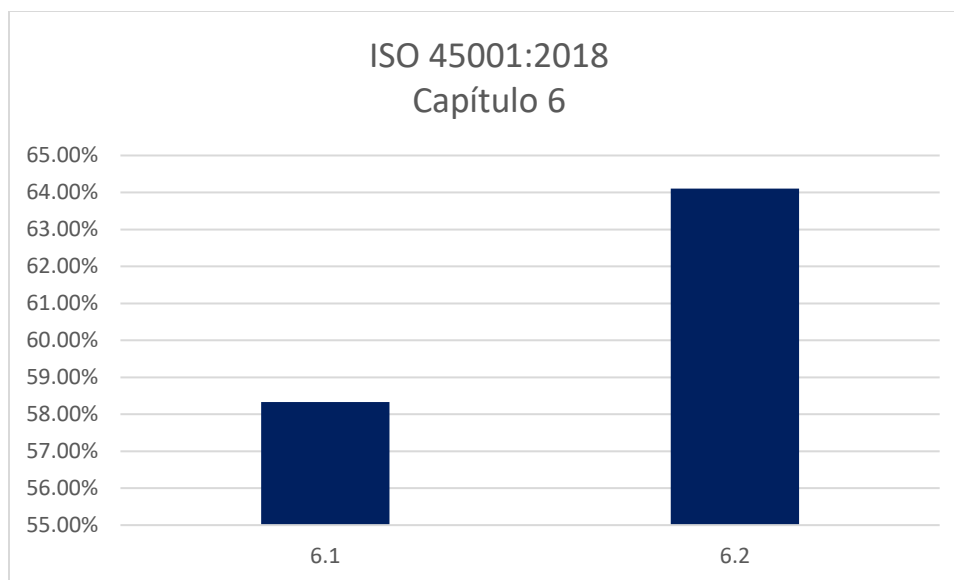


CAPITULO 6: PLANIFICACIÓN

A continuación, se detalla el diagnóstico del capítulo 6 de la norma ISO 45001:2018:

CAPÍTULO 6: PLANIFICACIÓN		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
	La organización a través del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO) cuenta con un	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	análisis de los riesgos de seguridad y salud en el trabajo, sin embargo, no se cuenta con un análisis propio para los riesgos del sistema de gestión.	58.33%
	Dentro del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO) en la organización se determinan	
6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos	objetivos y planificación para las actividades de estos para el sistema de seguridad y salud en el trabajo. Se identifica la necesidad de determinar objetivos propios para el sistema, con un enfoque más estratégico, adicional a los detallados dentro de dicho programa.	64.10%
Total de cumplimiento del capítulo:		61.22%

Gráfico 11. Resultados del capítulo 6 de la norma ISO 45001:2018



CAPITULO 7: APOYO

A continuación, se detalla el diagnóstico del capítulo 7 de la norma ISO 45001:2018:

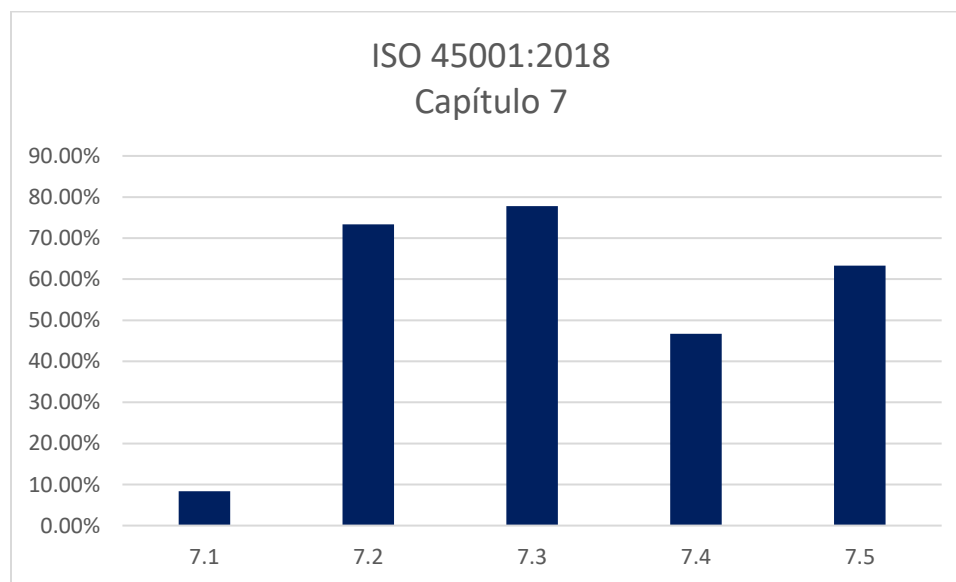
CAPÍTULO 7: APOYO		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
7.1 Recursos	No se identifica información documentada explícita sobre los recursos asignados para el funcionamiento de las actividades comprendidas en materia de seguridad y salud en el trabajo, sin embargo, en las encuestas se percibe que estos recursos si son suficientes. Se debe documentar para tener la evidencia necesaria.	8.33%
7.2 Competencia	Se identifica que dentro del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos	73.33%

CAPÍTULO 7: APOYO		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
7.3 Toma de conciencia	<p>Ocupacionales (PGPRO) se evalúa la competencia de las personas que forman parte del comité de seguridad y salud ocupacional dentro de la organización. También se cuentan con programas de capacitación que se determinan necesarios dentro de dicho programa. Sin embargo, se encuentran brechas ya en la propia ejecución del programa de capacitaciones.</p> <p>A través del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO) en su Elemento 09 se describen las actividades para la toma de conciencia acerca de los riesgos de seguridad y salud en el trabajo, sin embargo, en recorridos en piso y en los resultados de encuestas se identifica que aún hay brechas en la efectividad de estas actividades.</p>	77.78%
7.4 Comunicación	<p>La organización cuenta con un proceso para establecer las comunicaciones de forma interna, manteniendo esta información dentro del sistema de gestión documental. Sin</p>	46.67%

CAPÍTULO 7: APOYO

REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
	embargo, se identifican brechas en la comunicación externa y hacia proveedores. La organización cuenta con plataformas internas que le permiten cumplir con la mayoría de requisitos de mantenimiento y conservación de la información documentada. Se debe mejorar la determinación de frecuencias de revisión y actualización de los documentos.	63.33%
7.5 Información documentada		
Total de cumplimiento del capítulo:		51.28%

Gráfico 12. Resultados del capítulo 7 de la norma ISO 45001:2018



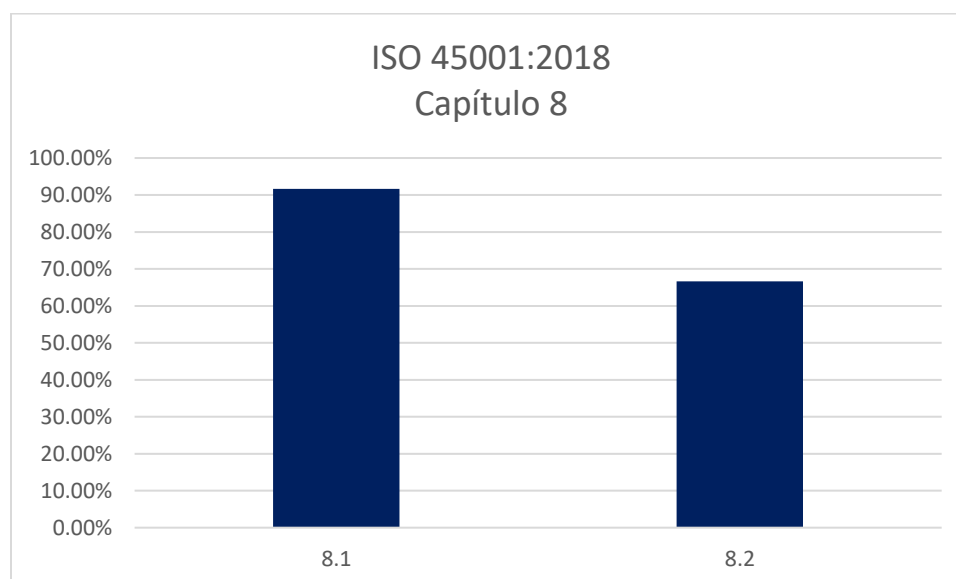
CAPITULO 8: OPERACIÓN

A continuación, se detalla el diagnóstico del capítulo 8 de la norma ISO 45001:2018:

CAPITULO 8: OPERACIÓN		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
8.1 Planificación y control operacional	<p>La organización cuenta con planificación de las diferentes actividades que se desarrollan dentro del marco del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO), según cada elemento que contiene. Se cuenta con criterios establecidos para la revisión y verificación de las actividades planificadas, además de una Matriz de Riesgos donde se detallan los riesgos ocupacionales y de salud a los que están expuestos los trabajadores. Se identifican mejoras en la matriz que se pueden implementar para la valorización del riesgo, ya que el criterio no se tiene definido explícitamente.</p> <p>Dentro del Elemento 02 del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO) se describe la forma en la que se evalúan y se analizan los riesgos, con el fin de proponer medidas que ayuden a la eliminación de los peligros y reducción de</p>	91.67%
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias		66.67%

CAPITULO 8: OPERACIÓN		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
	riesgos. Se identifican brechas al no tener un criterio uniforme para la medición. Las medidas de mitigación se encuentran detalladas dentro del Programa, así como su verificación y plan de acción, y se consideran acorde a los peligros identificados dentro de la organización.	
Total de cumplimiento del capítulo:		82.14%

Gráfico 13. Resultados del capítulo 8 de la norma ISO 45001:2018



CAPITULO 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

A continuación, se detalla el diagnóstico del capítulo 9 de la norma ISO 45001:2018:

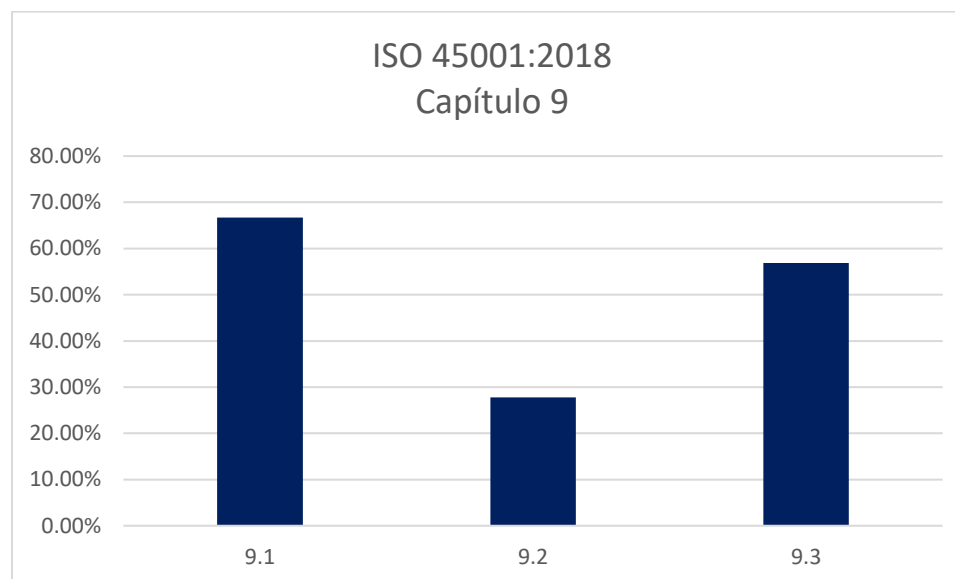
CAPÍTULO 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño	<p>La organización cuenta con actividades de seguimiento y medición con respecto a las actividades productivas, sin embargo, los resultados no se analizan con respecto a objetivos establecidos, por lo que no se evalúa la eficacia de las actividades que se desarrollan en la planta de alimentos. Se identifica también que se puede mejorar el seguimiento de las percepciones de los clientes, ya que la retroalimentación obtenida por estos por el momento sólo se realiza a través del comité de seguridad y salud ocupacional.</p>	66.67%
9.2 Auditoría interna	<p>Se cuenta con procesos de auditoría solamente para verificar el cumplimiento de requisitos legales tanto de la organización, como de los proveedores. Más allá de los requisitos legales, no se cuenta con programa de auditorías internas para el resto de los requisitos que la organización debe cumplir.</p>	27.78%
9.3 Revisión por la dirección	<p>No se cuenta con una planificación de la revisión por la dirección estratégica, aunque sí se realizan estas actividades por parte de la Alta Gerencia. La organización debe trabajar en</p>	56.86%

CAPÍTULO 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
	criterios y proponer objetivos para poder determinar el desempeño de los procesos y analizar los resultados y las tendencias para considerar oportunidades de mejora.	
Total de cumplimiento del capítulo:		61.31%

Gráfico 14. Resultados del capítulo 9 de la norma ISO 45001:2018



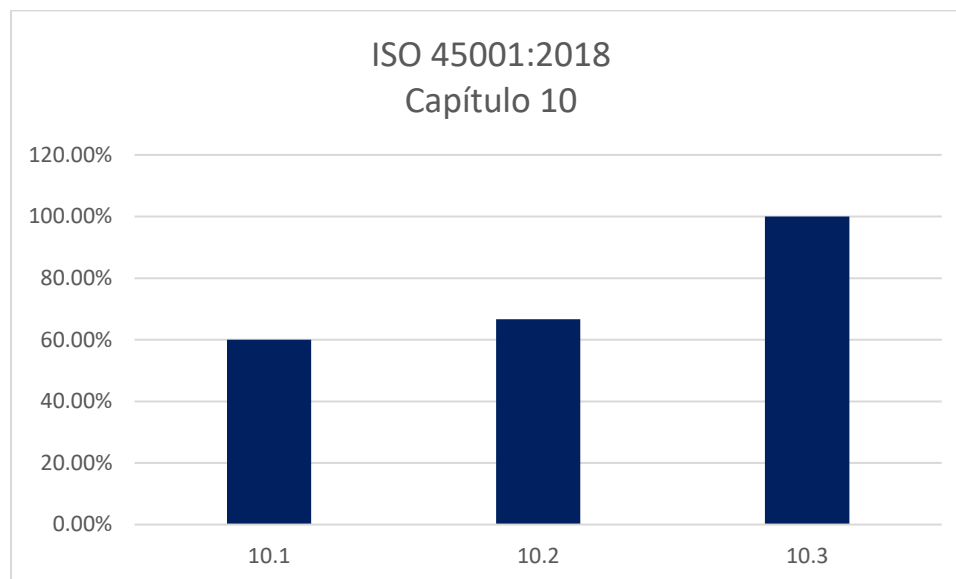
CAPITULO 10: MEJORA

A continuación, se detalla el diagnóstico del capítulo 10 de la norma ISO 45001:2018:

CAPITULO 10: MEJORA		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
10.1 Generalidades	<p>Las oportunidades de mejora que actualmente se identifican en la organización salen de la participación del comité de seguridad y salud ocupacional, sin embargo, no se cuenta con un mecanismo que determine oportunidades de mejora para el sistema de gestión.</p> <p>Se cuenta con un programa de investigación de incidentes, donde se determinan las acciones para evitar que vuelvan a ocurrir. Sin embargo, al faltar la revisión del cumplimiento de</p>	60.00%
10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas	<p>objetivos y metas en la organización, no se determinan no conformidades con respecto al sistema de gestión. También se identifica seguimiento hacia los requisitos legales, lo que podría generar alguna no conformidad. No se cuenta con información documentada suficiente sobre las acciones correctivas tomadas.</p> <p>Se identifican a través de entrevistas las mejoras en los procesos en los últimos años,</p>	66.67%
10.3 Mejora continua	<p>sin embargo, es necesario documentarlo y tener una planificación que surja de una revisión de estos procesos.</p>	100%

CAPITULO 10: MEJORA		
REQUISITO	DIAGNÓSTICO	% DE CUMPLIMIENTO
Total de cumplimiento del capítulo:		66.67%

Gráfico 15. Resultados del capítulo 10 de la norma ISO 45001:2018

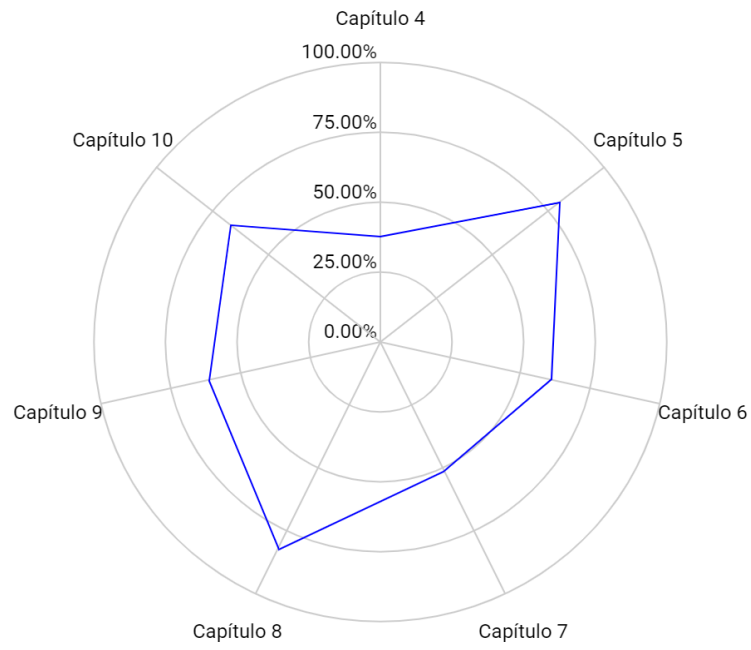


A continuación, se presente de forma general el nivel de cumplimiento que se tiene bajo la norma ISO 45001:201 en sus requisitos de los apartados numero 4 al 10.

Gráfico 16. Resultados generales de los requisitos bajo la norma ISO 45001:2018

ISO 45001:2018 frente a Resumen de cumplimiento

ISO 45001:2018



MATRIZ METODOLÓGICA DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Se muestra la matriz metodológica de consistencia de la investigación que detalla la relación entre la formulación del problema, los objetivos de investigación, hipótesis y la operacionalización de las variables en estudio. Esta matriz demuestra que todas estas temáticas son consistentes entre sí y son correlativas.

Cuadro 1. Matriz metodológica de consistencia de la investigación

Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018, aplicado a la Planta de Alimentos “Riko Brand” de Quality Grains S.A. de C.V.					
Formulación (problema) Sistematización	Objetivos	Hipótesis (supuestos)	Operacionalización de variables Variables	Medición (indicadores)	Diseño metodológico
General					
¿Cómo incorporar un sistema integrado de gestión de la calidad y la seguridad y salud en el trabajo a través de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para la mejora de los procesos de Quality	Diseñar un Sistema integrado de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018 aplicado a la Planta de Alimentos “Riko Brand”	En la Planta de Alimentos “Riko Brand” de Quality Grains, S.A. de C.V. se cuenta con diversos problemas debido a la falta de estandarización y documentación de sus procesos en	Atributos que se miden o se argumentan, se utilizan para designar cualquier característica o calidad de la unidad de observación	Su operacionalización es un proceso de traslado de un nivel abstracto a un nivel empírico, observable, medible (cuantitativa o cualitativamente)	El diseño de investigación es el mapa operativo que representa el punto de conexión de las fases conceptuales del proceso de la recolección y análisis de datos

Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018, aplicado a la Planta de Alimentos “Riko Brand” de Quality Grains S.A. de C.V.

Formulación (problema) Sistematización	Objetivos	Hipótesis (supuestos)	Operacionalización de variables		Diseño metodológico
			Variables	Medición (indicadores)	
Grains, S.A. de C.V. en la Planta de Alimentos “Riko Brand”?	Específicos	materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo.	Información documentada necesaria	Nivel de información documentada del SIG	La investigación por realizar es aplicada con enfoque mixto. El alcance está limitado a un estudio exploratorio y descriptivo, utilizando de forma preliminar los métodos de observación, inductivo, deductivo, de análisis y de
¿Cuál es el nivel de documentación actual que la Planta de Alimentos “Riko Brand” tiene con respecto a la calidad y la seguridad y salud en el trabajo?	Detallar el nivel de documentación actual que la Planta de Alimentos “Riko Brand” tiene respecto a la calidad y la seguridad y salud en el trabajo	La documentación existente con respecto a los procesos de la Planta de Alimentos “Riko Brand” es poca en materia de calidad y salud y seguridad en el trabajo, regida principalmente por lo que la reglamentación requiere.			

Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018, aplicado a la Planta de Alimentos “Riko Brand” de Quality Grains S.A. de C.V.

Formulación (problema) Sistematización	Objetivos	Hipótesis (supuestos)	Operacionalización de variables	Medición (indicadores)	Diseño metodológico
¿Cuál es el nivel de cumplimiento actual con respecto a las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la Planta de Alimentos “Riko Brand”?	Cuantificar el nivel de cumplimiento actual respecto a las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la Planta de Alimentos “Riko Brand”	El nivel de cumplimiento con respecto a las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 es bajo en la Planta de Alimentos “Riko Brand”	Requisitos del sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo	Cumplimiento de requisitos normativos del SIG	síntesis, el diseño metodológico por emplear es no experimental, para una muestra igual a la población determinada por los colaboradores de la Planta de Alimentos “Riko Brand”
¿Cuál es el nivel de cumplimiento actual respecto a los requisitos legales aplicables en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo en la Planta de Alimentos Riko Brand?	Cuantificar el grado de cumplimiento de los requisitos legales asociados a la calidad y seguridad y salud en el trabajo de la Planta de Alimentos “Riko Brand”	El nivel de cumplimiento con respecto a los requisitos legales aplicables en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo es del 100% en la Planta de Alimentos “Riko Brand”	Requisitos legales y reglamentarios	Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios	Los niveles de información a utilizar son: -Libros -Tesis de grado, revistas y artículos científicos

Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018, aplicado a la Planta de Alimentos “Riko Brand” de Quality Grains S.A. de C.V.

Formulación (problema) Sistematización	Objetivos	Hipótesis (supuestos)	Operacionalización de variables Variables	Medición (indicadores)	Diseño metodológico
¿Cuáles son las áreas específicas en las que el personal de la Planta de Alimentos “Riko Brand” necesita formación adicional para demostrar su competencia con respecto a la calidad y la seguridad y salud en el trabajo?	Identificar las áreas específicas en las que el personal de la Planta de Alimentos “Riko Brand” de Quality Grains S.A. de C.V. necesita formación adicional para demostrar su competencia con respecto a la calidad y seguridad y salud en el trabajo	El nivel de formación del personal de la Planta de Alimentos “Riko Brand” es intermedio en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo cumpliendo principalmente lo que los requisitos legales requieren	Competencia del personal en lineamientos de calidad y seguridad y salud en el trabajo	Nivel de formación del personal -Nivel de formación del personal -Nivel de habilidades del personal -Nivel de experiencia del personal	-Observación directa, entrevista y encuesta las fuentes de investigación serán: -Primeras: observación directa y entrevista. -Secundarias: tesis de grado, revistas y artículos.
¿Cuál es la situación actual de la Planta de Alimentos “Riko Brand” con respecto a la cultura de	Analizar el nivel de cultura de seguridad y salud en el trabajo en la Planta de Alimentos “Riko	El nivel de cultura de seguridad y salud en el trabajo en la Planta de Alimentos “Riko Brand” es bajo para los trabajadores que	Cultura de seguridad y salud en el trabajo	-Nivel de concientización de los trabajadores -Nivel de implicación de la Alta dirección	

Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018, aplicado a la Planta de Alimentos “Riko Brand” de Quality Grains S.A. de C.V.

Formulación (problema) Sistematización	Objetivos	Hipótesis (supuestos)	Operacionalización de variables Variables Medición (indicadores)	Diseño metodológico
seguridad y salud en el trabajo?	Brand” de Quality Grains S.A. de C.V.	no se encuentran dentro del comité de seguridad industrial	Planificación de la producción	-Nivel de control de las actividades. -Encuesta a clientes -Listas de verificación de cumplimiento contra requisitos definidos por la empresa -Listas de verificación de cumplimiento contra requisitos definidos por la empresa
¿Cuál es el nivel de documentación actual que la Planta de Alimentos “Riko Brand” tiene respecto a la calidad y la seguridad y salud en el trabajo?	Analizar la situación actual de la Planta de Alimentos “Riko Brand” con respecto a su planificación de la producción	Los retrasos en la entrega de producto terminado de la Planta de Alimentos “Riko Brand” se ve afectada por la falta de planificación de la producción	Planificación de la producción	-Encuesta a clientes -Listas de verificación de cumplimiento contra requisitos definidos por la empresa -Listas de verificación de cumplimiento contra requisitos definidos por la empresa

RELACIÓN DEL SISTEMA CON LAS VARIABLES IDENTIFICADAS

Cuadro 2. Relación del sistema con las variables identificadas.

Variables	Relación con el diagnóstico
<p>Información documentada del SIG</p>	<p>Según la información recolectada a través del check list para determinar el diagnóstico de cumplimiento respecto a las normas en cuestión, se determinó lo siguiente a lo referente a la información documentada:</p> <p>ISO 9001:2015: el cumplimiento de la información documentada bajo esta norma muestra que la organización ha abordado los aspectos esenciales requeridos para la gestión de la calidad. Sin embargo, este enfoque se limita a lo básico, cubriendo solo lo necesario para cumplir con requisitos legales, reglamentarios y algún otro requisito interno que puede ser parte de un cumplimiento a los requisitos de esta norma. Esto implica que, aunque la documentación existe, podría no ser lo suficientemente detallada o exhaustiva para garantizar una gestión de calidad robusta y sostenible. Las áreas requieren una atención especial en donde se incluya el contexto de la organización y la evaluación del desempeño, donde se observan los niveles bajos de cumplimiento referente a la información documentada.</p> <p>ISO 45001:2018: el cumplimiento de la información documentada bajo esta norma muestra que se cumple de manera más completa con los requisitos mínimos, especialmente en requisitos legales y reglamentarios, donde muchos de estos se pueden asociar y dar un mínimo cumplimiento con los requisitos de esta norma. Sin embargo, el cumplimiento se basa en cumplir con lo necesario, sin exceder de lo esencial. Esto podría significar que, si bien la empresa ha documentado adecuadamente aspectos claves de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo,</p>

Variables	Relación con el diagnóstico
Requisitos	<p>la falta de documentación más detallada podría limitar la capacidad de la organización para gestionar eficazmente todos los riesgos y oportunidades relacionadas a esto.</p> <p>Según la información recolectada del instrumento utilizado para realizar el diagnóstico, se tiene como resultado que la organización cumple con un 55.69% los requisitos relacionados a la norma ISO 9001:2015 y un 65.25% de normativos del SIG cumplimiento relacionado a la norma ISO 45001.2018, demostrando que la organización cuenta con una buena disponibilidad para optar por la implementación de estas normas, esto según el diseño que se proponga.</p>
Requisitos legales y reglamentarios	<p>Según la información recolectada del instrumento utilizado lista de verificación de cumplimiento de contra requisitos legales, se identificó que la organización cuenta con una sólida gestión para dar cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios. Este cumplimiento incluso resulta muy benefactor para la organización ya que da como resultado el cumplimiento de muchos de los requisitos que brindan estas dos normas, se identificó que se cuenta con información relacionado al cumplimiento y gestión de los requisitos legales y reglamentarios en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo.</p>
Satisfacción del cliente	<p>Según la información recolectada del instrumento utilizado para realizar el diagnóstico, muestra que la organización no cuenta con un proceso en el que se estipula las percepciones de los clientes o la satisfacción de los mismos, sin embargo, la organización se encuentra alerta ante cualquier queja o inconveniente que se pueda tener con la prestación del servicio o por los productos que se proveen.</p>

Variables	Relación con el diagnóstico
Accidentes y enfermedades laborales	<p>Según la información recolectada del instrumento utilizado para realizar el diagnóstico, muestra que la organización cuenta con un sistema para la investigación y toma de acciones necesarias a lo referente a los accidentes de trabajo, así mismo en coordinación con la clínica empresarial con la que cuenta la organización se tiene un control de las enfermedades laborales de los trabajadores, teniendo datos que respaldan el índice de accidentabilidad que tiene la organización y índice de enfermedades profesionales se tienen en la empresa.</p>
Planificación de la producción	<p>Según la información recolectada a través de la lista de verificación sobre la evaluación de la planificación de la producción, se ha determinado que solo un 46.67% de los aspectos relacionados con la planificación de la producción se cumplen de acuerdo con lo indicado por la persona a cargo de esta área, un cumplimiento inferior al 50% sugiere que los procesos actuales de planificación pueden estar enfrentando desafíos significativos, como: deficiencias en la coordinación interna o ausencia de procedimientos estandarizados y documentación que guíen el proceso de planificación.</p>
Distribución	<p>Según la información recolectada del instrumento lista de verificación de evaluación sobre la planificación de la producción, se muestra que la organización solo cumple con un 46.67% de elementos que permiten el establecimiento de una planificación de la producción y un 53.33% de elementos en los que se carece para el establecimiento de una planificación de la producción.</p> <p>Según la información recolectada del instrumento lista de verificación de evaluación de tiempos de entrega de producto terminado, se muestra que la organización cumple con un 50% de los requisitos establecidos para la</p>

Variables	Relación con el diagnóstico
Educación	<p>entrega de producto o la distribución del mismo. Esto sugiere que, aunque la mitad de los procesos de distribución se realizan de acuerdo con las expectativas en cuanto a tiempo de entrega, la otra mitad no cumple con criterios necesarios para el abordamiento de eventualidades o problemas que pudiesen surgir y afectar el mismo.</p> <p>La falta de cumplimiento de los aspectos evaluados podría estar relacionada con problemas en la coordinación logística, la planificación de la producción o gestión de inventarios, lo que genera retrasos o incumplimientos en las entregas.</p> <p>Según la información recolectada sobre la evaluación del perfil de puesto a través de la lista de verificación indica que el 72.73% de las personas evaluadas cuenta con el nivel de educación adecuado para desempeñar sus funciones de manera efectiva, este porcentaje indica que una mayoría del personal posee la formación académica necesaria para cumplir con los requisitos de sus puestos de trabajo. Sin embargo, el hecho de que el 27.27% de los empleados no cuenta con el nivel educativo requerido refleja una oportunidad de mejora, para ello es necesario que la organización identifique las necesidades educativas de su personal y establezca programas de formación</p>
Formación	<p>Según la información recolectada mediante la lista de verificación sobre la evaluación del perfil de puesto, específicamente para la variable “formación”, se ha determinado que el 95.45% de las personas evaluadas cuenta con el nivel de formación adecuado, este elevado porcentaje sugiere que casi la totalidad del personal posee la preparación necesaria para desempeñar sus funciones de manera efectiva. La alta proporción de empleados con un nivel de formación adecuado refleja un entorno laboral bien capacitado, donde el conocimiento y las habilidades</p>

Variables	Relación con el diagnóstico
Habilidades	<p>están alineados con los requisitos del puesto de trabajo. Sin embargo, la organización debe continuar asegurándose de que el 4.55% restante del personal reciba la formación necesaria para cerrar cualquier brecha. Según la información recolectada mediante la lista de verificación sobre la evaluación del perfil de puesto, se ha determinado que un 98.99% de las personas evaluadas cuenta con el nivel de habilidades adecuado para desempeñar sus funciones de manera efectiva, este altísimo porcentaje indica que casi la totalidad del personal posee las competencias necesarias para cumplir con los requisitos de sus puestos de trabajo. El hecho de que un porcentaje tan elevado de empleados cuente con las habilidades requeridas refleja una fuerza laboral altamente capacitada y preparada para afrontar los desafíos operacionales. Sin embargo, es importante que la organización siga monitoreando y desarrollando las habilidades del personal.</p>
Experiencia	<p>Según la información recolectada a través de la lista de verificación sobre la evaluación del perfil de puesto, se ha determinado que un 76.85% de las personas evaluadas cuenta con el nivel de experiencia adecuado para desempeñar sus funciones de manera efectiva, este porcentaje indica que una mayoría significativa del personal posee la experiencia necesaria para cumplir con los requisitos de sus puestos de trabajo. Sin embargo, el hecho de que un 23.15% de los empleados no cuente con la experiencia requerida sugiere que existe una necesidad de reforzar la adquisición y el desarrollo de experiencia dentro de la organización.</p>

Variables	Relación con el diagnóstico
Concientización en SSO de los trabajadores	<p>Según la información recolectada mediante la lista de verificación sobre la evaluación de la cultura en seguridad y salud ocupacional, se ha determinado que un 87.45% de las personas evaluadas cuenta con un nivel adecuado de concientización en seguridad y salud ocupacional. Este alto porcentaje indica que la mayoría de los trabajadores están bien informados y conscientes de la importancia de la seguridad y salud en el trabajo. Sin embargo, el hecho de que un 12.55% de los empleados aún no posea un nivel de concientización adecuado sugiere que es necesario reforzar las iniciativas de formación y sensibilización en esta área.</p>
Implicación de la Alta Dirección	<p>Según la información recolectada a través de la lista de verificación sobre la evaluación de la cultura en seguridad y salud ocupacional, se ha determinado que un 81.95% de las personas evaluadas percibe un nivel adecuado de implicación de la alta dirección en los temas de seguridad y salud ocupacional. Este porcentaje indica que una gran mayoría del personal reconoce y valora el compromiso de la alta dirección en la promoción y el apoyo a las prácticas de seguridad y salud ocupacional. Sin embargo, el hecho de que un 18.05% de los empleados perciba que la implicación de la alta dirección no es suficiente sugiere que hay margen para mejorar la comunicación y las acciones visibles de liderazgo en estas áreas.</p>
Control de las actividades en SSO	<p>Según la información recolectada mediante la lista de verificación sobre la evaluación de la cultura en seguridad y salud ocupacional, se ha determinado que un 87.32% de las personas evaluadas percibe que existe un control adecuado de las actividades relacionadas con la seguridad y salud ocupacional. Este porcentaje sugiere que la mayoría del personal confía en que las actividades de seguridad y salud ocupacional están bien gestionadas y</p>

Variables	Relación con el diagnóstico
	controladas. No obstante, el hecho de que un 12.68% del personal perciba deficiencias en el control de estas actividades indica que aún hay áreas que requieren atención.

CAPITULO IV: PROPUESTA DE DISEÑO DEL SIG

Se presenta una propuesta para el diseño de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) para la Planta de Alimentos “Riko Brand”. Esta propuesta se desarrolló a partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial, y fue elaborada mediante un enfoque secuencial que permitió incorporar las buenas prácticas existentes en la organización y adaptar las normas de referencia a las especificidades de la planta.

La propuesta se centró en cumplir con los objetivos establecidos para la tesis y en identificar las acciones necesarias para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad y un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Entre las acciones propuestas se incluyen la definición de una política integrada del SIG, el establecimiento de objetivos del SIG, y el desarrollo de metodologías, procedimientos, matrices y formatos. Estos elementos no solo aseguran el cumplimiento de las normas de referencia, sino que también facilitan la mejora continua en la prestación del servicio y la gestión integral de la planta de alimentos.

INTRODUCCIÓN A LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN.

El presente trabajo se enfoca en la evaluación y diseño de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, aplicado a la Planta de Alimentos “Riko Brand” de Quality Grains S.A. de C.V. A través de un diagnóstico exhaustivo, se identificaron los niveles actuales de cumplimiento de la organización respecto a los requisitos de estas normas, revelando áreas críticas de mejora que requieren atención para alcanzar los estándares internacionales en gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

Los resultados del diagnóstico indican que, aunque la planta de alimentos ha mostrado un compromiso significativo con la implementación de políticas y procedimientos, el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 es del 55.69%, destacándose deficiencias en la planificación, la evaluación del desempeño y la mejora continua. De igual manera, el nivel de

cumplimiento de la norma ISO 45001:2018 alcanza el 63.25%, reflejando una sólida gestión en seguridad y salud ocupacional, pero con áreas que requieren una mayor integración y documentación para fortalecer la efectividad del sistema de gestión.

En respuesta a estos hallazgos, se propone el diseño de un Sistema Integrado de Gestión que no solo aborde las áreas de mejora identificadas, sino que también establezca un marco sólido para la estandarización de procesos, la documentación efectiva y la mejora continua. Este sistema permitirá a Quality Grains S.A. de C.V. optimizar sus operaciones, garantizar el cumplimiento normativo y mejorar la satisfacción tanto de sus empleados como de sus clientes.

La implementación de este SIG bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 no solo garantizará una mayor eficiencia operativa y un entorno de trabajo más seguro, sino que también proporcionará a la organización una ventaja competitiva en el mercado de alimentos, promoviendo la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo.

PROPUESTA DE DISEÑO DEL SIG.

La propuesta de diseño busca dar cumplimiento a los requisitos de las normas incluidas en el sistema integrado de gestión, tales requisitos se presentan a continuación:

Tabla 14. Relación de requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018

ISO 9001:2015		ISO 45001:2018	
Requisito	Descripción	Requisito	Descripción
1	Objetivo y campo de aplicación	1	Objetivo y campo de aplicación
2	Referencias normativas	2	Referencias normativas
3	Términos y definiciones	3	Términos y definiciones
4	Contexto de la organización	4	Contexto de la organización
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	4.1	Comprensión de la organización y su contexto
4.2	Comprensión de las necesidades y	4.2	Comprensión de las necesidades y

ISO 9001:2015		ISO 45001:2018	
Requisito	Descripción	Requisito	Descripción
4.3	expectativas de las partes interesadas Determinación del alcance del SGC	4.3	expectativas de las partes interesadas Determinación del alcance del SST
4.4	SGC y sus procesos	4.4	Sistema de gestión de la SST
5	Liderazgo	5	Liderazgo
5.1	Liderazgo y compromiso	5.1	Liderazgo y compromiso
5.1.1	Generalidades		
5.1.2	Enfoque del cliente		
5.2	Política	5.2	Política de la SST
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad		
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad		
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6	Planificación	5.4	Consulta y participación de los trabajadores
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6	Planificación
		6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
		6.1.1	Generalidades
		6.1.2	Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades
		6.1.3	Determinación de los requisitos legales y otros requisitos
		6.1.4	Planificación de acciones
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	6.2	Objetivos de la SST y planificación para lograrlos
6.2.1	Objetivos de la calidad	6.2.1	Objetivos de la SST
6.2.2	Planeación de acciones para lograr los objetivos de calidad	6.2.2	Planeación para lograr los objetivos de la SST

ISO 9001:2015		ISO 45001:2018	
Requisito	Descripción	Requisito	Descripción
6.3	Planeación de los cambios		
7	Apoyo	7	Apoyo
7.1	Recursos	7.1	Recursos
7.1.1	Generalidades		
7.1.2	Personas		
7.1.3	Infraestructura		
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos		
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición		
7.1.5.1	Generalidades		
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones		
7.1.6	Conocimientos de la organización		
7.2	Competencia	7.2	Competencia
7.3	Toma de conciencia	7.3	Toma de conciencia
7.4	Comunicación	7.4	Comunicación
		7.4.1	Generalidades
		7.4.2	Comunicación interna
		7.4.3	Comunicación externa
7.5	Información documentada	7.5	Información documentada
7.5.1	Generalidades	7.5.1	Generalidades
7.5.2	Creación y actualización	7.5.2	Creación y actualización
7.5.3	Control de la información documentada	7.5.3	Control de la información documentada
8	Operación	8	Operación
8.1	Planificación y control operacional	8.1	Planificación y control operacional
		8.1.1	Generalidades
		8.1.2	Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST
		8.1.3	Gestión del cambio
		8.1.4	Compras

ISO 9001:2015		ISO 45001:2018	
Requisito	Descripción	Requisito	Descripción
8.2	Requisitos para los productos y servicios	8.2	Preparación y respuesta ante emergencias
8.2.1	Comunicación con el cliente		
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios		
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios		
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios		
8.3	Diseño y desarrollo de los productos		
8.3.1	Generalidades		
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo		
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrolla		
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo		
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo		
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo		
8.4	Control de productos y servicios suministrados externamente		
8.4.1	Generalidades		
8.4.2	Tipo y alcance del control		
8.4.3	Información para los proveedores externos		
8.5	Producción y prestación y de la provisión del servicio		
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio		
8.5.2	Identificación y trazabilidad		
8.5.3	Propiedad perteneciente a los		

ISO 9001:2015		ISO 45001:2018	
Requisito	Descripción	Requisito	Descripción
	clientes o proveedores externos		
8.5.4	Preservación		
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega		
8.5.6	Control de los cambios		
8.6	Liberación de productos y servicios		
8.7	Control de las salidas no conformes		
9	Evaluación y desempeño	9	Evaluación y desempeño
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño
9.1.1	Generalidades	9.1.1	Generalidades
9.1.2	Evaluación del cumplimiento	9.1.2	Evaluación del cumplimiento
9.1.3	Análisis y evaluación		
9.2	Auditoría interna	9.2	Auditoría interna
		9.2.1	Generalidades
		9.2.2	Programa de auditoría interna
9.3	Revisión por la dirección	9.3	Revisión por la dirección
9.3.1	Generalidades		
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección		
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección		
10	Mejora	10	Mejora
10.1	Generalidades	10.1	Generalidades
10.2	No conformidad y acción correctiva	10.2	Incidentes, no conformidad y acciones correctivas
10.3	Mejora continua	10.3	Mejora continua

A partir de la tabla anterior se va establecer una propuesta de estructura documental, basada en la norma ISO 10013:2021 “Sistemas de gestión de la calidad: orientación para la información documentada”

La norma ISO 10013:2021 proporciona directrices sobre cómo estructurar y gestionar la documentación en un sistema de gestión de calidad. Aunque no establece requisitos específicos, ayuda a las organizaciones a desarrollar una documentación eficaz y adecuada para cumplir con los requisitos de las normas de gestión y mejorar la gestión interna en general. La pirámide de documentación es un concepto clave en los sistemas de gestión, la cual es ampliamente utilizada en las organizaciones que buscan estandarizar sus procesos. Esta estructura documental ayuda a visualizar y organizar los diferentes niveles de documentación que una organización necesita para cumplir con los requisitos de la norma y para asegurar una gestión eficaz y eficiente.

ESTRUCTURA DE LA PIRÁMIDE DE DOCUMENTACIÓN

La pirámide de documentación se puede dividir en varios niveles jerárquicos, que reflejan la importancia y el detalle de la documentación en un sistema de gestión. A continuación, se detalla cada nivel:

1. Nivel Superior: Políticas. En la cúspide de la pirámide se encuentran las políticas organizacionales, como la política de calidad, política de seguridad, política medioambiental, etc. Estas políticas establecen la dirección y el enfoque general de la organización en cuanto a su gestión y objetivos. Reflejan el compromiso de la alta dirección con el sistema de gestión y sirven como marco para la toma de decisiones. Son documentos de alto nivel, generales y de largo alcance. No entran en detalles operativos, sino que proporcionan una visión estratégica y objetivos generales.

2. Segundo Nivel: Manuales. Bajo las políticas están los manuales, como el Manual de Calidad, Manual Ambiental, entre otros. Los manuales detallan cómo se implementan las políticas dentro de la organización. Describen el sistema de gestión en su conjunto, los procedimientos principales, y los requisitos que deben cumplirse. Incluyen una visión más detallada y estructurada de cómo la organización gestionará los distintos aspectos relacionados

con las políticas. Deben ser accesibles y comprensibles para los empleados y partes interesadas.

3. Tercer Nivel: Procedimientos. A continuación, están los procedimientos documentados que especifican cómo se deben realizar las tareas y actividades diarias. Los procedimientos aseguran que las actividades se realicen de manera consistente y conforme a los requisitos establecidos en las políticas y manuales. Definen responsabilidades, secuencias de pasos, y métodos para realizar tareas específicas. Son más detallados que los manuales y están orientados a la práctica diaria. Incluyen instrucciones paso a paso y especificaciones para asegurar que los procesos se ejecuten de manera correcta y eficiente.

4. Cuarto Nivel: Instrucciones de Trabajo y Formularios. En el nivel más bajo de la pirámide se encuentran las instrucciones de trabajo y los formularios. Estas instrucciones proporcionan detalles operacionales específicos para realizar tareas concretas y los formularios se utilizan para registrar información, datos o resultados relacionados con la ejecución de procesos. Son muy detalladas y técnicas, diseñadas para ser utilizadas directamente por los empleados en su trabajo cotidiano. Aseguran que cada tarea se realice de acuerdo a los procedimientos y permiten la recopilación de datos necesarios para el control y mejora del sistema.

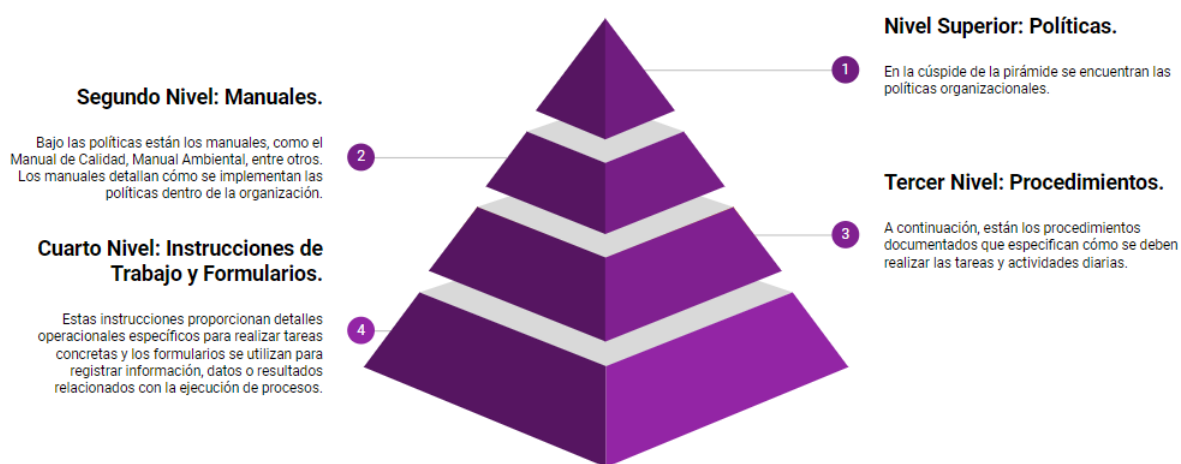
La norma ISO 10013:2021 proporciona un enfoque flexible y basado en la adecuación. Las organizaciones tienen la libertad de diseñar su documentación en función de su tamaño, complejidad y el contexto de su sistema de gestión de calidad. Sin embargo, la norma enfatiza la importancia de que la documentación sea:

- Clara y Concisa: Debe ser comprensible para aquellos que la utilizan, evitando ambigüedades y complicaciones innecesarias.
- Accesible: La documentación debe estar fácilmente disponible para quienes la necesiten.

- **Actualizada:** Debe reflejar la situación actual del sistema de gestión de calidad y ser revisada y actualizada de manera regular.

En resumen, la pirámide de documentación representa una estructura jerárquica que ayuda a organizar y gestionar la documentación de manera efectiva dentro de un sistema de gestión. Cada nivel tiene un propósito específico y contribuye a la implementación y mantenimiento de un sistema de gestión de calidad robusto y eficiente.

Figura 12. Pirámide documental.



Fuente: Adaptado de norma ISO 10013:2021.

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Según la estructura documental sugerida por la norma ISO 10013:2021, se identifica la necesidad de los siguientes documentos en la organización:

- Manual del Sistema Integrado de Gestión de Quality Grains, S.A. de C.V. Planta de Alimentos “Riko Brand”
- Organigrama de Quality Grains, S.A. de C.V. Planta de Alimentos “Riko Brand”
- Mapas de procesos, diagramas de flujo de procesos y/o descripciones de procesos.
- Manual de procesos
- Manual de procedimientos
- Procedimientos
- Instructivos de trabajo
- Especificaciones de productos y servicios
- Comunicaciones internas y externas
- Planes, horarios y listas
- Formularios y listas de verificación
- Información documentada de origen externo

La documentación necesaria para implementar un sistema de gestión integrado bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la organización en cuestión, se organizará en los 4 niveles de documentación detallados anteriormente. En la siguiente matriz se identifican todos los documentos que se consideran claves para la implementación del sistema, así como el detalle si estos documentos ya existen en la organización y no requieren cambio, si requiere actualización para el cumplimiento de las normas o si son documentos nuevos que la organización necesita trabajar. También se detallan los requisitos de cada norma a los que hace referencia principalmente cada documento.

MATRIZ DE DOCUMENTACIÓN

Tabla 15. Matriz de documentación para Quality Grains, S.A. de C.V. en su planta de alimentos “Riko Brand”.

ITEM	Apartado		CÓDIGO DE DOCUMENTO	NIVEL	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NO REQUIERE CAMBIO	ACCIÓN A TOMAR		COMENTARIOS
	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018						ACTUALIZAR	DOCUMENTO NUEVO	
1.	N/A	N/A	QG-SIG-MAN	2	Manual	Manual del Sistema Integrado de Gestión			X	
2.	5.3	5.3	QG-SIG-ORG	4	Organigrama	Organigrama de Quality Grains, S.A. de C.V.	X			Dentro del Manual del Sistema Integrado de Gestión
3.	4.	4.	QG-MT-CIE	4	Matriz documental	Matriz de contexto interno y externo			X	Dentro del Manual del Sistema Integrado de Gestión
4.	4.1	4.1	QG-MT-NYE	4	Matriz documental	Matriz de necesidades y expectativas			X	Dentro del Manual del Sistema Integrado de Gestión
5.	4.3	4.3	QG-SIG-MPR	2	Mapa de procesos	Mapa de procesos		X		Dentro del Manual del Sistema Integrado de Gestión
6.	5.2	5.2	QG-SIG-POL	1	Política	Política del Sistema Integrado de Gestión			X	

ITEM	Apartado		CÓDIGO DE DOCUMENTO	NIVEL	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NO REQUIERE CAMBIO	ACCIÓN A TOMAR		COMENTARIOS
	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018						ACTUALIZAR	DOCUMENTO NUEVO	
7.	N/A	5.4	QG-PGPRO-CSSO-ACT	4	Actas de reunión	Actas de reunión del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	X			
8.	7.4	7.4	QG-SIG-MCIE	4	Matriz documental	Matriz de comunicación interna y externa		X		Dentro del Manual del Sistema Integrado de Gestión
9.	8.1	8.1	QG-SIG-MPR	2	Manual	Manual de procesos		X		
10.	8.1	N/A	QG-SIG-FIC-PLP	3	Ficha de proceso	Ficha de proceso de Planeación de la producción		X		Dentro del manual de procesos
11.	6.1	6.1	QG-FOR-ERYO	4	Formato	Formato de evaluación de riesgos y oportunidades		X		
12.	6.1.1	6.1.1	QG-FOR-IPRO	4	Formato	Formato para la identificación de peligros y evaluación de riesgos y oportunidades		X		
13.	N/A	N/A	QG-FIC-MRK	3	Ficha de proceso	Ficha de proceso de Marketing		X		Dentro del manual de procesos
14.	4.4	4.4	QG-FIC-VNT	3	Ficha de proceso	Ficha de proceso de Ventas		X		Dentro del manual de procesos
15.	4.4	4.4	QG-FIC-MP	3	Ficha de proceso	Ficha de proceso de Materias Primas	X			Dentro del manual de procesos

ITEM	Apartado		CÓDIGO DE DOCUMENTO	NIVEL	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NO REQUIERE CAMBIO	ACCIÓN A TOMAR		COMENTARIOS
	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018						ACTUALIZAR	DOCUMENTO NUEVO	
16.	4.4	4.4	QG-FIC-LGE	3	Ficha de proceso	Ficha de proceso de Logística de Entrada	X			Dentro del manual de procesos
17.	4.4	4.4	QG-FIC-TMP	3	Ficha de proceso	Ficha de proceso de Tamizado de Materia Prima	X			Dentro del manual de procesos
18.	4.4	4.4	QG-FIC-MZP	3	Ficha de proceso	Ficha de proceso de Mezclado de Producto	X			Dentro del manual de procesos
19	4.4	4.4	QG-FIC-PRE	3	Ficha de proceso	Ficha de proceso de Envasado	X			Dentro del manual de procesos
20.	4.4	4.4	QG-FIC-LGS	3	Ficha de proceso	Ficha de proceso de Logística de Salida	X			Dentro del manual de procesos
21.	4.4	4.4	QG-FIC-PT	3	Ficha de proceso	Ficha de proceso de Producto Terminado	X			Dentro del manual de procesos
22.	4.4	4.4	QG-FIC-RRHH	3	Ficha de proceso	Ficha de proceso de Recursos Humanos			X	Dentro del manual de procesos
23.	4.4	4.4	QG-FIC-SMA	3	Ficha de proceso	Ficha de proceso de Seguridad y Medio Ambiente			X	Dentro del manual de procesos

ITEM	Apartado		CÓDIGO DE DOCUMENTO	NIVEL	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NO REQUIERE CAMBIO	ACCIÓN A TOMAR		COMENTARIOS
	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018						ACTUALIZAR	DOCUMENTO NUEVO	
24.	4.4	4.4	QG-FIC-CC	3	Ficha de proceso	Ficha de proceso de Control de Calidad	X			Dentro del manual de procesos
25.	4.4	4.4	QG-FIC-MAN	3	Ficha de proceso	Ficha de proceso de Mantenimiento			X	Dentro del manual de procesos
26.	4.4	4.4	QG-FIC-SIN	3	Ficha de proceso	Ficha de proceso de Sistemas Informáticos			X	Dentro del manual de procesos
27.	8.1	8.1	QG-SIG-MPR	2	Manual	Manual de procedimientos			X	
28.	6.1	6.1.2	QG-SIG-POE-AROP	3	Procedimiento	Procedimiento para abordar riesgos y oportunidades			X	
29.	6.1	6.1	QG-SIG-MRYO	4	Matriz documental	Matriz de Riesgos y Oportunidades del SIG			X	Dentro del Procedimiento para abordar riesgos y oportunidades
30.	7.5	7.5	QG-SIG-POE-GDC	3	Procedimiento	Procedimiento de Gestión Documental			X	
31.	7.5	7.5	QG-SIG-LMDC	4	Matriz documental	Listado maestro de gestión documental		X		Dentro del Procedimiento de Gestión Documental

ITEM	Apartado		CÓDIGO DE DOCUMENTO	NIVEL	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NO REQUIERE CAMBIO	ACCIÓN A TOMAR		COMENTARIOS
	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018						ACTUALIZAR	DOCUMENTO NUEVO	
32.	9.2.2	9.2.2	QG-SIG-POE-AUI	3	Procedimiento	Procedimiento de Auditoría Interna		X		
33.	9.2.2	9.2.2	QG-SIG-PROG-AUI	4	Programa	Programa anual de Auditorías Internas		X		Dentro del Procedimiento de Auditorías Internas
34.	9.2.2	9.2.2	QG-FT-PAUI	4	Formato	Formato de Plan de Auditoría Interna		X		Dentro del Procedimiento de Auditorías Internas
35.	9.2.2	9.2.2	QG-LIST-AUI	4	Lista de verificación	Lista de verificación para Auditoría Interna		X		Dentro del Procedimiento de Auditorías Internas
36.	9.2.2	9.2.2	QG-INF-AUI	4	Formato	Formato de Informe de Auditoría Interna		X		Dentro del Procedimiento de Auditorías Internas
37.	9.2.2	9.2.2	QG-FOR-EAUI	4	Formato	Formato de Evaluación de Auditores Internos			X	Dentro del Procedimiento de Auditorías Internas
38.	8.7 10.2	10.2	QG-SIG-POE-MNC	3	Procedimiento	Procedimiento para manejo de no conformidades	X			
39.	8.7 10.2	10.2	QG-REG-NC	4	Registro	Registro de no conformidades	X			Dentro del Procedimiento para manejo de no conformidades

ITEM	Apartado		CÓDIGO DE DOCUMENTO	NIVEL	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NO REQUIERE CAMBIO	ACCIÓN A TOMAR		COMENTARIOS
	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018						ACTUALIZAR	DOCUMENTO NUEVO	
40.	10.2	10.2	QG-SIG-POE-MAC	3	Procedimiento	Procedimiento para manejo de acciones correctivas			X	
41.	9.1.3 10.2	9.1.3 10.2	QG-FOR-ACR	4	Formato	Formato para análisis de causa raíz	X			Dentro del Procedimiento para manejo de acciones correctivas
42.	6.3	6.3	QG-SIG-POE-PLC	3	Procedimiento	Procedimiento para planificación de cambios			X	
43.	6.3	6.3	QG-MT-PLC	4	Matriz Documental	Matriz de planificación de cambios			X	Dentro del Procedimiento para planificación de cambios
44.	9.3	9.3	QG-SIG-POE-RVD	3	Procedimiento	Procedimiento de Revisión por la Dirección			X	
45.	9.3	9.3	QG-FOR-IRD	4	Formato	Formato de Informe de Revisión por la Dirección			X	Dentro del Procedimiento de Revisión por la Dirección
46.	7.5	7.5	QG-SIG-POE-APF	3	Procedimiento	Procedimiento para la creación y actualización de puestos y funciones			X	

ITEM	Apartado		CÓDIGO DE DOCUMENTO	NIVEL	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NO REQUIERE CAMBIO	ACCIÓN A TOMAR		COMENTARIOS
	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018						ACTUALIZAR	DOCUMENTO NUEVO	
47.	7.2	7.2	QG-FOR-DP	4	Formato	Formato para Descriptores de puestos		X		Dentro del Procedimiento para la creación y actualización de puestos y funciones
48.	8.1	N/A	QG-SIG-POE-PPD	3	Procedimiento	Procedimiento de Planeación de la producción			X	
49.	8.1	N/A	QG-FOR-PPRA	4	Formato	Formato de Plan de Producción Anual		X		Dentro del Procedimiento de Planeación de la producción
50.	8.1	N/A	QG-FOR-PPM	4	Formato	Formato de Plan de Producción Mensual		X		Dentro del Procedimiento de Planeación de la producción
51.	8.1	N/A	QG-FOR-PLPS	4	Formato	Formato de Plan de Producción Semanal			X	Dentro del Procedimiento de Planeación de la producción
52.	4.4	4.4	QG-SIG-POE-MK	3	Procedimiento	Procedimiento de Marketing			X	
53.	4.4	4.4	QG-SIG-POE-VT	3	Procedimiento	Procedimiento de Ventas			X	
54.	8.4	8.1.4	QG-FOR-OCO	4	Formato	Formato para Órdenes de Compras	X			Dentro del Procedimiento de Ventas
55.	8.4	8.4	QG-FOR-EPR	4	Formato	Formato de Evaluación de Proveedores		X		Dentro del Procedimiento de Ventas

ITEM	Apartado		CÓDIGO DE DOCUMENTO	NIVEL	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NO REQUIERE CAMBIO	ACCIÓN A TOMAR		COMENTARIOS
	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018						ACTUALIZAR	DOCUMENTO NUEVO	
56.	8.2.2	N/A	QG-SIG-POE-MP	3	Procedimiento	Procedimiento de Materias Primas			X	
57.	8.2.3	N/A	QG-FOR-SMP	4	Formato	Formato de registro de solicitud de materias primas			X	Dentro de Procedimiento de Materias Primas
58.	8.5.1	N/A	QG-SIG-POE-LGE	3	Procedimiento	Procedimiento de Logística de Entrada			X	
59.	8.5.1	N/A	QG-FOR-INMP	4	Formato	Formato de inspección de materias primas	X			Dentro de Procedimiento de Logística de Entrada
60.	8.5.1	N/A	QG-POE-TMP	3	Procedimiento	Procedimiento de Tamizado de materia prima	X			
61.	8.5.1	N/A	QG-FOR-INME	4	Formato	Formato de inspección de material extraño	X			
62.	8.5.1	N/A	QG-POE-MZP	3	Procedimiento	Procedimiento de Mezclado de Producto	X			
63.	8.5.1	N/A	QG-FOR-RNP	4	Formato	Formato de rendimiento de producto	X			
64.	8.5.1	N/A	QG-POE-ENV	3	Procedimiento	Procedimiento de Envasado de producto	X			
65.	8.5.1	N/A	QG-FOR-INEN	4	Formato	Formato de inspección de envasado	X			
66.	8.5.1	N/A	QG-SIG-POE-LGS	3	Procedimiento	Procedimiento de Logística de Salida	X			

ITEM	Apartado		CÓDIGO DE DOCUMENTO	NIVEL	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NO REQUIERE CAMBIO	ACCIÓN A TOMAR		COMENTARIOS
	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018						ACTUALIZAR	DOCUMENTO NUEVO	
67.	8.6	N/A	QG-FOR-INLPT	4	Formato	Formato de inspección y liberación de producto terminado	X			Dentro de Procedimiento de Logística de Salida
68.	8.6	N/A	QG-FOR-RPCD	4	Formato	Formato de registro de producto no conforme y disposición	X			Dentro de Procedimiento de Logística de Salida
69.	8.6	N/A	QG-SIG-POE-LGS	3	Procedimiento	Procedimiento de Logística de Salida			X	
70.	8.6	N/A	QG-FOR-RDP	4	Formato	Formato de registro de despacho de producto	X			Dentro de Procedimiento de Logística de Salida
71.	7.1.2	7.1.2	QG-PROC-RRHH	3	Procedimiento	Procedimiento de Recursos Humanos	X			
72.	7.2	7.2	QG-PLN-FRIN	4	Plan	Plan de Formación Inicial	X			Dentro de Procedimiento de Recursos Humanos
73.	7.2	7.2	QG-PLN-CPR	4	Plan	Plan de capacitación del personal	X			Dentro de Procedimiento de Recursos Humanos
74.	7.2	7.2	QG-FOR-EVCP	4	Formato	Formato de evaluación de capacitación	X			Dentro de Procedimiento de Recursos Humanos

ITEM	Apartado		CÓDIGO DE DOCUMENTO	NIVEL	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NO REQUIERE CAMBIO	ACCIÓN A TOMAR		COMENTARIOS
	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018						ACTUALIZAR	DOCUMENTO NUEVO	
75.	7.2	7.2	QG-FOR-RAC	4	Formato	Formato de registro de asistencia a capacitación	X			Dentro de Procedimiento de Recursos Humanos
76.	7.1.2	7.1.2	QG-FOR-IHA	4	Formato	Formato de ingreso de horas extra	X			Dentro de Procedimiento de Recursos Humanos
77.	N/A	8.1.2	QG-SIG-POR-SMA	3	Procedimiento	Procedimiento de Seguridad y Medio Ambiente			X	
78.	N/A	8.2	QG-FOR-RIEL	4	Formato	Formato de registro de incidentes y enfermedades laborales	X			Dentro de Procedimiento de Seguridad y Medio Ambiente
79.	8.5.1	N/A	QG-POE-CCP	3	Procedimiento	Procedimiento de Control de Calidad en productos	X			
80.	8.3	N/A	QG-POE-I+D	3	Procedimiento	Procedimiento de Diseño y Desarrollo de productos	X			
81.	9.1.2	N/A	QG-POE-MQSC	3	Procedimiento	Procedimiento de manejo de quejas y satisfacción del cliente	X			
82.	8.5.1	N/A	QG-CTG-PRT	4	Catálogo	Catálogo de Productos	X			

ITEM	Apartado		CÓDIGO DE DOCUMENTO	NIVEL	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NO REQUIERE CAMBIO	ACCIÓN A TOMAR		COMENTARIOS
	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018						ACTUALIZAR	DOCUMENTO NUEVO	
83.	9.1.2	N/A	QG-FOR-ESC	4	Formato	Formato de encuesta de satisfacción del cliente	X			Dentro de Procedimiento de manejo de quejas y satisfacción del cliente
84.	7.1.3	7.1	QG-POE-MAN	3	Procedimiento	Procedimiento de Mantenimiento		X		
85.	7.1.3	7.1	QG-PROG-MANC	4	Programa	Programa anual de mantenimiento correctivo		X		Dentro de Procedimiento de Mantenimiento
86.	7.1.3	7.1	QG-PROG-MANP	4	Programa	Programa anual de mantenimiento preventivo		X		Dentro de Procedimiento de Mantenimiento
87.	7.1.5	N/A	QG-PROG-CEQA	4	Programa	Programa anual de calibración de equipos		X		Dentro de Procedimiento de Mantenimiento
88.	7.1.3	N/A	QG-POE-SIN	3	Procedimiento	Procedimiento de Sistemas Informáticos			X	
89.	N/A	8.2	QG-POE-RAEM	3	Procedimiento	Procedimiento de respuesta ante emergencias	X			
90.	N/A	5.4	QG-POE-CPTR	3	Procedimiento	Procedimiento de consulta y participación de los trabajadores	X			

ITEM	Apartado		CÓDIGO DE DOCUMENTO	NIVEL	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NO REQUIERE CAMBIO	ACCIÓN A TOMAR		COMENTARIOS
	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018						ACTUALIZAR	DOCUMENTO NUEVO	
91.	N/A	5.4	QG-PGPRO-CSSO-ACT	4	Actas de reunión	Actas de reunión de Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	X			
92.	N/A	8.2	QG-SSO-PGPRO	4	Programa	Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales	X			
93.	N/A	6.1.2.2	QG-SSO-MTR	4	Matriz documental	Matriz de Riesgos de SST	X			
94.	8.2.2 9.1.2	6.1.3	QG-MT-RLYR	4	Matriz documental	Matriz de Requisitos Legales	X			
95.	6.2	6.1.2	QG-POE-OSIG	3	Procedimiento	Procedimiento para el establecimiento de objetivos del Sistema Integrado de Gestión y su planificación para lograrlos				X
96.	7.5	7.5	QG-MT-DCE	4	Matriz documental	Matriz Documentos externos				X
97.	N/A	8.1.4.2	QG-POE-TRP	3	Procedimiento	Procedimiento para trabajos en áreas productivas o almacenaje	X			
98.	N/A	8.1.4.2	QG-POE-CONT	3	Procedimiento	Procedimiento de lineamientos para contratistas				X
99.	8.2.2	N/A	QG-POE-DRPR	3	Procedimiento	Procedimiento de determinación de requisitos por producto	X			
100.	8.2.3	N/A	QG-POE-RRPR	3	Procedimiento	Procedimiento de revisión de requisitos para productos	X			

ITEM	Apartado		CÓDIGO DE DOCUMENTO	NIVEL	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NO REQUIERE CAMBIO	ACCIÓN A TOMAR		COMENTARIOS
	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018						ACTUALIZAR	DOCUMENTO NUEVO	
101.	8.2.4	N/A	QG-POE-CRPR	3	Procedimiento	Procedimiento para el establecimiento de cambios en los requisitos para los productos y servicios	X			
102.	8.3	N/A	QG-PGPRO-E04	3	Procedimiento	Plan de emergencia	X			
103.	8.3.3	N/A	QG-POE-EI+D	3	Procedimiento	Procedimiento de entradas para el diseño y desarrollo				X
104.	8.3.4	N/A	QG-POE-CI+D	3	Procedimiento	Procedimiento de control para el diseño y desarrollo de productos				X
105.	8.3.5	N/A	QG-POE-SI+D	3	Procedimiento	Procedimiento para la salida del diseño y desarrollo de productos				X
106.	8.3.6	N/A	QG-FOR-CMI+D	4	Formato	Formato de cambios en el diseño y desarrollo de productos				X
107.	8.5.1	N/A	QG-POE-RSP	3	Procedimiento	Procedimiento de reclutamiento y selección del personal		X		
108.	N/A	8.2	QG-PGPRO-E03	4	Programa	Elemento 03 - Programa de accidentes laborales y sucesos peligrosos	X			
109.	8.5.1	N/A	QG-POE-EYDP	3	Procedimiento	Procedimiento de entrega y distribución de productos				X
110.	8.5.2	N/A	QG-PROG-PTRZ	4	Programa	Programa de trazabilidad		X		
111.	8.5.2	N/A	QG-POE-CYEE	3	Procedimiento	Procedimiento de creación y ejecución de estándares	X			
112.	8.5.5	N/A	QG-PPR-05	3	Programa	Programa de resolución de quejas	X			

ITEM	Apartado		CÓDIGO DE DOCUMENTO	NIVEL	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NO REQUIERE CAMBIO	ACCIÓN A TOMAR		COMENTARIOS
	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018						ACTUALIZAR	DOCUMENTO NUEVO	
113.	8.6	N/A	QG-INF-ARP	4	Informes	Informe sobre resultados de análisis a productos	X			

DISEÑO DOCUMENTOS CLAVES

A continuación, se detallan los documentos identificados previamente como entregables en la tabla, siguiente:

Tabla 16. Descripción de los documentos entregables

No.	Descripción del documento
1.	Manual del Sistema Integrado de Gestión
2.	Manual de Procedimientos
4.	Ficha de proceso de planeación de la producción
4.	Ficha de proceso de Logística de entrada
5.	Ficha de proceso de Recursos Humanos
6.	Ficha de indicadores de Planeación de la producción
7.	Ficha de indicadores de Logística de entrada
8.	Ficha de indicadores de Recursos Humanos
9.	Procedimiento de Análisis de Contexto y Definición de Partes Interesadas
10.	Procedimiento de Auditorías Internas
11.	Procedimiento de Consulta y Participación de los Trabajadores
12.	Procedimiento de Gestión Documental
13.	Procedimiento de Revisión por la Dirección
14.	Procedimiento para Identificar y Evaluar Riesgos y Establecer Controles
15.	Procedimiento para la Gestión de Riesgos del Sistema

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El diagnóstico del sistema de gestión de calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa de alimentos Quality Grains, S.A. de C.V. en su planta “Riko Brand”, muestra que se ha establecido un sólido compromiso con la calidad, evidenciado por la implementación efectiva de políticas y procedimientos que cumplen con los requisitos normativos, así como por la adecuada documentación y registro de procesos clave. No obstante, se identificaron áreas de mejora, especialmente en la comunicación interna, la capacitación del personal y el proceso de evaluación y seguimiento de proveedores, que requieren atención para asegurar que todos los miembros del equipo comprendan y apliquen los procedimientos de calidad de manera consistente y que los insumos cumplan con los estándares establecidos. Para alcanzar una alineación completa con la norma y optimizar el SGC, se recomienda desarrollar un plan de capacitación continua, fortalecer el sistema de evaluación de proveedores, mejorar la comunicación interna y realizar auditorías internas periódicas. Implementar estas acciones permitirá a la empresa alcanzar un nivel más alto de excelencia en la gestión de la calidad, promoviendo una mayor satisfacción del cliente y una ventaja competitiva en el mercado de alimentos.

Tras llevar a cabo el diagnóstico del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST) basado en la norma ISO 45001:2018 para la empresa de alimentos Quality Grains, S.A. de C.V. en su planta “Riko Brand”, se concluye que la organización ha establecido una base sólida en la gestión de la seguridad y salud laboral, mostrando un compromiso significativo con la protección de sus empleados y la mejora continua en este ámbito. Sin embargo, se identificaron áreas que necesitan fortalecimiento, incluyendo la necesidad de una mayor integración de las prácticas de seguridad en todos los niveles de la organización y una mejora en la comunicación y participación de los trabajadores en el sistema de gestión. Además, se

recomienda revisar y actualizar periódicamente las evaluaciones de riesgos y las medidas de control, así como implementar programas de capacitación más extensivos y específicos para asegurar que todo el personal esté adecuadamente informado y capacitado en cuestiones de seguridad. Adoptar estas recomendaciones permitirá a la empresa no solo cumplir con los requisitos de la ISO 45001:2018 de manera más efectiva, sino también crear un entorno de trabajo más seguro y saludable, reduciendo el riesgo de accidentes y enfermedades laborales y mejorando el bienestar general de los empleados.

La propuesta para la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) resalta de manera crítica la necesidad de una gestión documental sólida, estructurada y alineada con las mejores prácticas internacionales. Una gestión eficiente de la documentación no solo asegura la coherencia operativa, sino que también permite el control adecuado de la información a lo largo de todos los procesos clave. En este contexto, la pirámide documental, basada en la norma ISO 10013:2021, establece cinco niveles jerárquicos claramente diferenciados: políticas, manuales, procedimientos, instrucciones de trabajo y formularios. Cada uno de estos niveles desempeña un papel esencial en el sistema, ya que permiten una estructura de control robusta que garantiza la consistencia en la ejecución de los procesos y su capacidad para ser auditados de manera eficaz. La implementación de esta pirámide garantiza que la información fluya de manera estructurada dentro de la empresa, facilitando la comprensión, el acceso y la aplicación de las directrices organizativas.

El diagnóstico inicial realizado en la empresa reveló importantes deficiencias en la gestión documental. Una de las principales conclusiones de este análisis fue la falta de un sistema de documentación organizado, lo que ha afectado el cumplimiento de normativas como las ISO 9001:2015, orientada a la gestión de la calidad, y la ISO 45001:2018, enfocada en la gestión de la seguridad y salud ocupacional. Esta carencia de documentación estructurada ha generado problemas relacionados con la trazabilidad de la información, lo que dificulta el seguimiento adecuado de los procesos. Además, la falta de una base documental robusta ha obstaculizado

la estandarización de los procedimientos, generando variabilidad en la ejecución de las actividades dentro de la empresa y afectando la eficiencia y calidad de los resultados. Este diagnóstico subraya la urgencia de establecer un sistema documental que permita no solo cumplir con los requisitos normativos, sino también garantizar un enfoque proactivo hacia la mejora continua.

El éxito en la implementación del SIG en la planta de alimentos dependerá, en gran medida, de la capacidad de la organización para desarrollar, actualizar y controlar los documentos clave que sustentan sus operaciones. Entre los elementos documentales más importantes se encuentran los manuales, los procedimientos e instructivos de trabajo, los cuales no solo deben estar claramente definidos, sino también ser comunicados y comprendidos por todos los empleados involucrados en los procesos. Un enfoque sistemático y riguroso en la gestión documental permitirá que cada una de las áreas de la empresa cumpla con los requisitos de las normativas internacionales. Además, un control eficiente de la documentación reducirá la posibilidad de errores, garantizará la coherencia en la ejecución de los procesos y facilitará el proceso de auditoría, tanto interna como externa. En última instancia, este enfoque contribuirá a que la empresa mantenga un ciclo de mejora continua en sus operaciones, lo cual es fundamental para el crecimiento sostenible y el cumplimiento normativo a largo plazo.

La implementación completa del SIG permitirá la estandarización de procesos en todas las áreas de la empresa, abarcando no solo la producción, sino también áreas tan críticas como la seguridad y la salud ocupacional. La correcta implementación de los manuales, procedimientos y demás documentos relacionados con el SIG no solo asegurará que los empleados sigan protocolos establecidos, sino que también contribuirá a la creación de una cultura organizacional basada en la eficiencia y la mejora continua. La estandarización de los procesos permitirá a la empresa obtener mejores resultados operativos, reducir la variabilidad en la calidad de los productos y servicios, y minimizar los errores humanos que puedan derivar en incumplimientos normativos o riesgos operativos. A largo plazo, esta estrategia de estandarización y mejora

documental fortalecerá la competitividad de la empresa, al tiempo que reducirá costos asociados a ineficiencias y aumentará la satisfacción tanto de los clientes como de los empleados.

RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar un sistema de gestión documental que abarque la creación, actualización y control riguroso de todos los documentos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión (SIG). Este sistema debe estructurarse conforme a los principios establecidos en la pirámide de documentación, la cual contempla los diferentes niveles jerárquicos de la información: políticas, manuales, procedimientos, instrucciones de trabajo y formularios. Al adherirse a esta estructura, la organización garantizará que toda la información crítica esté debidamente organizada, accesible y actualizada, lo que permitirá cumplir con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 (gestión de la calidad) e ISO 45001:2018 (seguridad y salud ocupacional). Además, un sistema documental bien diseñado reducirá los riesgos de errores operativos y garantizará una mayor coherencia en la aplicación de los procesos a lo largo de la empresa.

Para asegurar una implementación efectiva del sistema de gestión documental, es fundamental designar un equipo especializado o un responsable que tenga la tarea de supervisar de manera continua la creación, revisión y actualización de todos los documentos. Este equipo o responsable debe estar capacitado no solo para gestionar los documentos, sino también para garantizar su correcta implementación en cada nivel de la organización. Entre sus responsabilidades clave estarán la revisión periódica de los documentos, la actualización oportuna de los mismos en respuesta a cambios normativos o mejoras operativas, y la disposición de estos documentos de manera accesible para todos los colaboradores. Al contar con un equipo dedicado al control documental, se garantizará la trazabilidad de la información y el cumplimiento de los procesos conforme a las normativas vigentes, lo que facilitará la auditoría interna y externa, y contribuirá a una mayor eficiencia operativa.

Para mantener la conformidad continua con las normativas internacionales y mejorar el rendimiento del SIG, se recomienda llevar a cabo auditorías internas periódicas específicamente enfocadas en la gestión documental. Estas auditorías permitirán evaluar de manera exhaustiva si los documentos clave, como los manuales, procedimientos e instrucciones de trabajo, reflejan con precisión las actividades operativas y si están alineados con los objetivos estratégicos de la organización. Además, las auditorías internas ayudarán a identificar brechas en la documentación o inconsistencias en la implementación de los procedimientos, lo que permitirá corregir a tiempo posibles desviaciones antes de que puedan afectar el cumplimiento normativo. Estas revisiones internas no solo asegurarán la conformidad con las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, sino que también prepararán a la empresa para auditorías externas, haciendo el proceso más eficiente y menos propenso a errores o incumplimientos.

Para asegurar una implementación eficaz del sistema de gestión documental y del SIG en general, se recomienda realizar programas de capacitación dirigidos a todo el personal de la organización. La formación debe estar orientada a asegurar que los colaboradores comprendan claramente el funcionamiento del sistema documental, así como los procedimientos y documentos que les son aplicables en sus funciones diarias. Este conocimiento permitirá que los empleados sigan con precisión los lineamientos establecidos, asegurando así la coherencia en la ejecución de los procesos y facilitando el seguimiento adecuado de los mismos. Además, la capacitación contribuirá a fomentar una cultura de cumplimiento y mejora continua en toda la empresa, donde cada miembro del equipo se sienta responsable de mantener la calidad y seguridad en todas las áreas de operación. Con un personal bien capacitado, la empresa estará mejor posicionada para garantizar el éxito en la implementación del SIG y alcanzar un mayor nivel de eficiencia y competitividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdala Mahecha, N., Ariza Hernández, D., & Henao Hernández, L. (2018). Diseño y planificación de un sistema integrado de gestión basado en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 45001:2018 y conforme al decreto 1072/2015, vinculado con el direccionamiento estratégico para la empresa industria sudamericana de sabores S.A.S. Bogotá: Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito.
- Capitalis. (2023, 2 diciembre). *Educación, formación y experiencia*. <https://capitalis-it.com/educacion-formacion-y-experiencia/>
- Carro, R., & González Gómez, D.A. (2012). Administración de la calidad total.
- Código de trabajo de la República de El Salvador (2010)
- Cruz Henríquez, M. J., Morales Aguirre, R. A., & Tejada Marroquín, J. C. (2023). *Diseño Del Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud Ocupacional Para La Empresa Global Import Spices S.A. De C.V. Ubicado En El Municipio De San Salvador* [Tesis de grado]. Universidad de El Salvador.
- De La Cruz Alvarado, A. Y., Guevara Asencios, J. F., & Torreblanca Quispe, C. L. (2021). *Diseño de un Sistema Integrado de Gestión según las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 para la empresa Fresko Perú* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/19639>
- Erazo, S. P. (2020). Tesis Maestría. *Propuesta de diseño de un modelo de adaptación de la Norma OHSAS 18001 2007 a la NTE/INEN-ISO 45001 2018 e integración con la Norma NTE/INEN-ISO 9001 2015 y NTE/INEN-ISO 14001 2015. Caso: Empresa Ecuajugos SA Nestlé en la ciudad de Cayambe*. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. <http://hdl.handle.net/10644/7882>
- Flores Ruíz, R. E., Pérez Del Cid, E. A., & Romero López, R. M. (2019). *Diseño De Un Programa De Seguridad Y Salud Ocupacional Que Contribuya Al Mejoramiento De Las*

Condiciones Laborales De La Empresa Quality Grains S.A. De C.V. Ubicada En El Municipio De San Marcos, Departamento De San Salvador [Tesis de grado].

Universidad Tecnológica.

Fonseca, L. (2022). Tesis de Maestría. *Propuesta de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en la Norma INTE/ISO 45001:2018, para la planta de producción de la Corporación Manza Té de C.A.S.A.* Cartago, Costa Rica: Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Fuster, F. (2018). Nueva Norma ISO 45001:2015, Plazos de Transición para su Adecuación y Certificación. Instituto de Certificación CERT, 7.

Grupo ESG Innova. (2020, 29 enero). *¿Qué es la cultura de seguridad en las organizaciones?* Nueva ISO 45001:2018. Recuperado 30 de octubre de 2023, de <https://www.nueva-iso-45001.com/2020/01/que-es-la-cultura-de-seguridad-en-las-organizaciones/>

ISO/IEC Directives Part 1 + IEC Supplement – Annex SL (normative) Procedures for the maintenance of the IEC standards in database format (2019). International Organization for Standardization

Linares, S. Méndez, A. y Hernández, J. (2012). *SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA EL HOSPITAL NACIONAL ROSALES*. Recuperado de: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/3979/1/Sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20%20a%20salud%20y%20seguridad%20ocupacional%20para%20el%20Hospital%20Nacional%20Rosales.pdf>.

Martínez, S., & Santos, S. (Julio de 2022). Tesis Maestría. *DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018; APLICABLE EN ARÔME DE CAFÉ. SANTA TECLA, LA LIBERTAD*. San Salvador, El Salvador: Universidad de El Salvador.

Oliverira, O. (2013). Guidelines for the integration of certifiable management systems in industrial companies. *Journal of Cleaner Production*, 124.

Sánchez, W. Chávez, L. (2020). *PROPUESTA DE UNA GUÍA PRÁCTICA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL PARA UNA EMPRESA DE ALIMENTOS*. Recuperado de <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/23645/1/MASIG%20TRABAJO%20DE%20POSGRADO.pdf>

Wahid, R. A., & Corner, J. (2009). Critical succes factors and problems in ISO 9000 maintenance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 881.

BIBLIOGRAFÍA

- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Sistema de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario* (ISO 9000:2015).
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Sistema de gestión de la calidad. Requisitos*. (ISO 9001:2015).
- Organización Internacional de Normalización. (2018). *Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos para orientación para su uso* (ISO 45001:2018).
- PAS 99. (2012). Specification of common management system requirements as a framework for integration.
- Norma UNE 66177:2005 - Sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión (2005). Asociación Española para la Calidad.
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, Decreto 254, DO:82 (2010).
- Ley y Reglamento de protección al consumidor, Decreto N°776, DO: 8, El Salvador.
- Reglamento Técnico Centroamericano 67.01.31:20 ICS:67.020. Alimentos procesados. Procedimiento para otorgar, renovar, modificar el registro sanitario y la inscripción sanitaria (2020) MINECO, OSARTEC, SDE, MIFIC, MIEC
- Reglamento Técnico Centroamericano 67.04.54:10 ICS:67.050. Alimentos y bebidas procesadas. Aditivos Alimentarios (2012) MINECO, OSARTEC, SDE, MIFIC, MIEC

ANEXOS

Anexo. 1 Carta de consentimiento informado



Quality Grains, S.A. de C.V.

Km. 13 1/2, Autopista a Comalapa, San Marcos,
San Salvador, El Salvador, C.A.Tel.: (503) 2507-1300 • FAX: (503) 2507-1339 •

www.qualitygrains.com.sv  cafe riko



15 de noviembre de 2023

Maestro Julio César Valle Valdez
Coordinador MASIG-UES
Presente

Yo, Marina Arely Cocar de Damas, Directora de Operaciones de la empresa Quality Grains S.A. de C.V., respetuosamente hago de su conocimiento que los maestrantes: Quijada Contreras, Eduardo Antonio (QC12008) y Masferrer Zuleta, Ruth Margarita (MZ21024), me solicitaron realizar su Trabajo de Graduación en la empresa.

Por lo cual, las autorizo para que puedan efectuar su Trabajo de Graduación con el tema preliminar: Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018, aplicado a la Planta de Alimentos "Riko Brand" de Quality Grains, S.A. de C.V.

Así mismo, autorizo a la Universidad de El Salvador que el documento final que se obtenga de parte de los maestrantes pueda hacerse de dominio público, a través de las diferentes bibliotecas en la red de internet, sin nada mas que agregar me despido, deseándole éxito en sus labores diarias.

Saludos cordiales.

QUALITY GRAINS
S.A. DE C.V.

Lic. Marina Arely Cocar de Damas.
Directora de Operaciones
Quality Grains S.A. de C.V.
Tel: 2507-1300



11 6 NOV 2023



Silver Gold
ESPRESSO EXPORT

Cappuccino

Riko
Brand

Simnaza
Specialty Coffee

El Café

Riko

APÉNDICES

Apéndice. 1 Matriz de relación preguntas, objetivos e hipótesis

Pregunta de investigación	Objetivo	Hipótesis
General	General	General
¿Cómo incorporar un sistema integrado de gestión de la calidad y la seguridad y salud en el trabajo a través de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para la mejora de los procesos de Quality Grains S.A. de C.V. en la Planta de Alimentos “Riko Brand”?	Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018, aplicable a la Planta de Alimentos “Riko Brand” de la empresa Quality Grains S.A. de C.V.	En la Planta de Alimentos “Riko Brand” de Quality Grains S.A. de C.V. se cuenta con diversos problemas debido a la falta de estandarización y documentación de sus procesos en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo
Específicas	Específicos	Específicos
¿Cuál es el nivel de documentación actual que la Planta de Alimentos “Riko Brand” tiene con respecto a la calidad y la seguridad y salud en el trabajo?	Detallar el nivel de documentación actual que la Planta de Alimentos “Riko Brand” tiene con respecto a la calidad y la seguridad y salud en el trabajo	La documentación existente con respecto a los procesos de la Planta de Alimentos “Riko Brand” es poca en materia de calidad y salud y seguridad en el trabajo, regida principalmente por lo

Pregunta de investigación	Objetivo	Hipótesis
		que la reglamentación requiere.
¿Cuál es el nivel de cumplimiento actual con respecto a las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la Planta de Alimentos “Riko Brand”?	Describir el nivel de cumplimiento actual con respecto a las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la Planta de Alimentos “Riko Brand”	El nivel de cumplimiento con respecto a las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 es bajo en la Planta de Alimentos “Riko Brand”
¿Cuál es el nivel de cumplimiento actual con respecto a los requisitos legales aplicables en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo en la Planta de Alimentos “Riko Brand”?	Analizar la situación actual de la Planta de Alimentos “Riko Brand” con respecto a su planificación de la producción	Los retrasos en la entrega de producto terminado de la Planta de Alimentos “Riko Brand” se ve afectada por la falta de planificación de la producción
¿Cuál es el nivel de cumplimiento actual con respecto a los requisitos legales aplicables en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo en la Planta de Alimentos “Riko Brand”?	Cuantificar el grado de cumplimiento de los requisitos legales asociados a la calidad y seguridad y salud en el trabajo de la Planta de Alimentos “Riko Brand”	El nivel de cumplimiento con respecto a los requisitos legales aplicables en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo es del 100% en la Planta de Alimentos “Riko Brand”.

Pregunta de investigación	Objetivo	Hipótesis
<p>¿Cuáles son las áreas específicas en las que el personal de la Planta de Alimentos “Riko Brand” necesita formación adicional para demostrar su competencia con respecto a la calidad y la seguridad y salud en el trabajo?</p>	<p>Identificar las áreas específicas en las que el personal de la Planta de Alimentos “Riko Brand” de Quality Grains S.A. de C.V. necesita formación adicional para demostrar su competencia con respecto a la calidad y seguridad y salud en el trabajo</p>	<p>El nivel de formación del personal de la Planta de Alimentos “Riko Brand” es intermedio en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo, cumpliendo principalmente lo que los requisitos legales requieren.</p>
<p>¿Cuál es la situación actual de la Planta de Alimentos “Riko Brand” con respecto a la cultura de seguridad y salud en el trabajo?</p>	<p>Analizar el nivel de cultura de seguridad y salud en el trabajo en la Planta de Alimentos “Riko Brand” de Quality Grains, S.A. de C.V.</p>	<p>El nivel de cultura de seguridad y salud en el trabajo en la Planta de Alimentos “Riko Brand” es bajo para los trabajadores que no se encuentran dentro del Comité de Seguridad Ocupacional</p>

Apéndice. 2 Matriz integral metodológica

Variables	Método		Técnica	Instrumentos	
	Cualitativa	Cuantitativa			
Información documentada necesaria		X	Observación	Entrevistas	Listas de verificación
Requisitos del sistema de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo		X	Observación	Entrevistas	Listas de verificación
Requisitos legales y reglamentarios		X	Observación	Entrevistas	Listas de verificación
Satisfacción del cliente		X	Observación	Entrevistas	Lista de verificación
Accidentes y enfermedades laborales		X	Observación	Entrevistas	Lista de verificación
Competencia del personal en lineamientos de calidad y seguridad y salud en el trabajo		X	Observación	Entrevistas	Encuesta
Cultura de seguridad y salud en el trabajo	X		Observación	Entrevistas	Encuestas
Planificación de la producción		X	Observación	Entrevistas	Lista de verificación

Apéndice. 3. Encuesta sobre cultura de seguridad y salud en el trabajo.

Nombre de la persona:			
Puesto de trabajo:			
Área:			
Indicaciones: Marca con una "x" el resultado a la pregunta realizada a la persona encuestada.			
No.	Pregunta	Respuesta	
		SI	NO
1	¿Se siente usted informado sobre las políticas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo de esta planta?		
2	¿Considera que la alta dirección de la empresa demuestra un compromiso claro con la seguridad y salud en el trabajo?		
3	¿Se ha proporcionado capacitación sobre temas de seguridad y salud en el trabajo?		
4	¿Se siente cómodo reportando incidentes o riesgos para la seguridad y salud en el trabajo?		
5	¿Considera que se tiene una buena comunicación interna relacionada con la seguridad y salud en el trabajo?		
6	¿Se llevan a cabo regularmente inspecciones de seguridad en las áreas de trabajo?		
7	¿Conoce usted sobre procedimientos para responder a emergencias relacionadas con la seguridad y salud?		
8	¿Considera que se tiene una participación activa de los empleados en la identificación y control de los riesgos laborales?		
9	¿Considera que se cuenta con un ambiente de trabajo que fomente la prevención de accidentes y lesiones?		
10	¿Se proporciona equipo de protección personal necesario y se promueve?		

11	¿Existe un sistema de recompensas o reconocimientos para aquellos que promueven la seguridad y salud en el trabajo?		
12	¿Se fomenta la participación activa de los empleados en programas de bienestar y salud?		
13	¿Conoce el significado de "acción insegura"?		
14	¿Cuando sucede un incidente sabe que pasos se deben seguir?		
15	¿Conoce los riesgos a los que está expuesto su puesto de trabajo?		
16	¿Conoce al encargado de seguridad y salud ocupacional en la empresa?		
17	¿Se le ha proporcionado información sobre ergonomía en su trabajo?		
18	¿Ha recibido formación sobre el uso adecuado de herramientas y maquinaria?		
19	¿Considera que hay ambiente de trabajo que fomente la prevención de accidentes y lesiones?		
20	¿Conoce acerca de los peligros que tiene la planta de alimentos?		

Apéndice. 4 Lista de verificación de evaluación sobre la relación de proveedores

Nombre del proveedor:			
Servicio que proporciona:			
Nombre del encargado de ventas asignado:			
		Respuesta	
No.	Pregunta	Si	No
1	¿Se cuenta con un contrato establecido para brindar el servicio con la empresa?		

2	¿El proveedor cumple con los plazos de entrega acordados?		
3	¿Se cuenta con un documento en donde se especificuen los requisitos para brindar el servicio?		
4	¿El proveedor cumple con los requisitos de calidad acordados?		
5	¿El proveedor cumple con los requisitos en el servicio postventa acordados?		
6	¿El proveedor cumple con los criterios de inocuidad establecidos?		
7	¿El proveedor brinda asesoramiento para problemas surgidos en la empresa?		
8	¿Se cuenta con un mecanismo para la comunicación de las quejas?		
9	¿El proveedor cumple con las cantidades acordadas al momento de gestionar el servicio?		
10	¿El proveedor cuenta con un mecanismo que asegure la seguridad de la información?		

Apéndice. 5 Lista de verificación sobre la planificación de la producción

Nombre de la persona:			
Puesto de trabajo:			
Área:			
No.	Pregunta	Respuesta	
		Si	No
1	¿Se cuenta con un plan de producción para las líneas de producción de la Planta de Alimentos?		
2	¿La empresa establece objetivos de producción?		

3	¿La empresa establece plazos para la compra de materia prima?		
4	¿Existe un calendario de producción que detalla las actividades a realizar en periodos específicos?		
5	¿Se lleva a cabo un seguimiento regular del inventario de materias primas y productos terminados?		
6	¿Se asignan recursos de manera eficiente para cumplir con los objetivos de producción?		
7	¿La empresa tiene un sistema de alerta temprana para posibles desviaciones en la producción?		
8	¿Se realizan reuniones regulares para revisar y ajustar las tareas de producción según sea necesario?		
9	¿La empresa tiene un sistema para gestionar y prevenir cuellos de botella en la producción?		
10	¿Se consideran factores externos como cambios en la demanda del mercado para planificar la producción?		
11	¿Existe un protocolo para manejar interrupciones en la cadena de suministro y ajustar la producción en consecuencia?		
12	¿Se monitorea y evalúa el rendimiento del proceso de producción de forma regular?		
13	¿La empresa realiza proyecciones a largo plazo para adaptarse a cambios en el mercado?		
14	¿Se toma en cuenta la capacidad de producción real al establecer metas de producción?		
15	¿Se asigna un responsable específico para la ejecución y seguimiento del plan de producción?		

Apéndice. 6 Lista de verificación de evaluación de tiempos de entrega de producto terminado

Nombre de la persona:			
Puesto de trabajo:			

Área:			
No.	Pregunta	Respuesta	
		Si	No
1	¿La empresa tiene un plazo establecido para la entrega de productos terminados?		
2	¿Existe un seguimiento regular de los tiempos de producción desde el inicio hasta la entrega?		
3	¿La empresa cuenta con un sistema para priorizar pedidos urgentes y gestionarlos de manera eficiente?		
4	¿Se comunican claramente los plazos de entrega a los clientes al momento de realizar pedidos?		
5	¿Se realiza un seguimiento constante de los niveles de inventarios para evitar retrasos en la entrega?		
6	¿La empresa tiene políticas claras sobre cómo abordar retrasos en la entrega con los clientes?		
7	¿Se consideran posibles obstáculos y cuellos de botella al establecer los tiempos de entrega?		
8	¿Existe un sistema de alerta temprana para identificar posibles retrasos en la producción?		
9	¿La empresa evalúa regularmente el desempeño de los proveedores para garantizar entregas a tiempo?		
10	¿La empresa tiene un plan de contingencia para hacer frente a eventos imprevistos que puedan afectar los tiempos de entrega?		
11	¿Se realizan análisis post-entrega para identificar áreas de mejora en los tiempos de entrega?		
12	¿La empresa considera la capacidad real de producción al comprometerse con plazos de entrega?		
13	¿Existe un proceso de retroalimentación con los clientes para evaluar la satisfacción con los tiempos de entrega?		
14	¿Se asigna un responsable específico para supervisar y garantizar los tiempos de entrega?		

Apéndice. 7 Lista de verificación sobre evaluación de perfil de puesto

Nombre de la persona:			
Puesto de trabajo:			
Área:			
PARTE I. NIVEL DE EDUCACIÓN			
No.	Pregunta	Respuesta	
		Si	No
1	¿Ha completado la educación requerida según lo descrito en el perfil del puesto de la persona?		
2	¿Cuenta con evidencias de la educación requerida en el perfil del puesto de la persona?		
3	¿El empleado ha realizado estudios adicionales o de especialización en su área de trabajo?		
4	¿El empleado ha participado en programas de formación continua?		
5	¿El empleado ha asistido a conferencias o seminarios relacionados con su área de trabajo?		
6	¿El empleado ha realizado prácticas profesionales o pasantías durante su formación?		
7	¿Ha demostrado un compromiso continuo con el aprendizaje y el desarrollo académico?		
8	¿Su nivel educativo se alinea con los estándares y requisitos del puesto de trabajo?		
PARTE II. NIVEL DE FORMACIÓN DEL PERSONAL			
No.	Pregunta	Respuesta	
		Si	No

1	¿El empleado ha recibido formación específica para su puesto de trabajo?		
2	¿El empleado ha recibido formación en habilidades blandas, como liderazgo o trabajo en equipo?		
3	¿El empleado ha recibido formación en tecnologías o herramientas específicas para su área de trabajo?		
4	¿El empleado ha recibido formación en normativas o reglamentos específicos de su área de trabajo?		
5	¿El empleado ha recibido formación en seguridad y salud ocupacional?		
6	¿El empleado ha recibido formación en comunicación efectiva?		
7	¿La formación recibida se ajusta a las necesidades del área?		
8	¿Ha participado en programas de formación interna proporcionados por la empresa?		
9	¿El empleado ha recibido formación en habilidades de resolución de problemas?		
10	¿El empleado tiene la facilidad de formación dentro de la empresa?		

PARTE III. NIVEL DE HABILIDADES

No.	Pregunta	Respuesta	
		Si	No
1	¿El empleado posee habilidades técnicas específicas para su área de trabajo?		
2	¿El empleado posee habilidades de liderazgo?		
3	¿El empleado posee habilidades de trabajo en equipo?		
4	¿El empleado posee habilidades de comunicación efectiva?		
5	¿El empleado posee habilidades para la resolución de problemas?		
6	¿El empleado posee habilidades de gestión del tiempo?		

7	¿El empleado posee habilidades de toma de decisiones?		
8	¿Ha recibido reconocimiento o retroalimentación positiva relacionada con sus habilidades de trabajo?		
9	¿Cuenta con habilidades analíticas sólidas necesarias para su área de trabajo?		
PARTE IV. NIVEL DE EXPERIENCIA			
No.	Pregunta	Respuesta	
		Si	No
1	¿Tiene más de 3 años de experiencia en la industria alimentaria?		
2	¿Ha recibido formación específica en seguridad alimentaria en los últimos 2 años?		
3	¿Ha participado en cursos de actualización o capacitación en temas de calidad y seguridad en los últimos 6 meses?		
4	¿Posee un conocimiento avanzado sobre procedimientos que se llevan a cabo en la planta?		
5	¿Considera que su experiencia previa le permite cumplir adecuadamente con los requisitos de su puesto actual?		
6	¿Cree que tiene la experiencia necesaria para mejorar los procesos actuales en la planta sin necesidad de apoyo adicional?		
7	¿Ha trabajado anteriormente en una planta de alimentos similar a la actual?		
8	¿Tiene experiencia en la gestión de equipos de trabajo en la planta de alimentos?		
9	¿Ha trabajado en proyectos que involucren la mejora de la seguridad alimentaria en la planta?		

Apéndice. 8 Encuesta sobre concientización en SSO.

Nombre de la persona:	
------------------------------	--

Puesto de trabajo:		
Área:		
Indicaciones	realiza el llenado de la siguiente encuesta puntuando del 1 al 10, donde 1 es "nada concientizado" y 10 es "totalmente concientizado"	
PARTE 1.	CONCIENTIZACIÓN EN SSO DE LOS TRABAJADORES	
No.	Pregunta	Respuesta
		Escala 1 al 10
1	¿En qué medida considera que está consciente de los riesgos específicos asociados a las tareas que realiza diariamente?	
2	¿Qué tan informado se siente sobre los procedimientos de seguridad que debe seguir en su puesto de trabajo?	
3	¿Qué tan consciente es de la importancia de utilizar el equipo de protección personal (EPP) en todo momento?	
4	¿Qué tan preparado se siente para actuar en caso de una emergencia o incidente en su área de trabajo?	
5	¿En qué medida considera que está atento a las señales de advertencia y carteles de seguridad ubicados en la planta?	
6	¿Qué tan consciente es de los procedimientos de reporte de accidentes o incidentes en su área de trabajo?	
7	¿En qué medida participa activamente en las charlas o capacitaciones sobre seguridad y salud ocupacional ofrecidas por la empresa?	
8	¿Qué tan comprometido se siente en seguir las normativas de seguridad durante la realización de sus tareas?	
9	¿Qué tan consciente es del impacto que puede tener el incumplimiento de las normas de seguridad en la salud de sus compañeros de trabajo?	

10	¿Qué tan informado se siente sobre las políticas de la empresa en cuanto a la prevención de riesgos laborales y promoción de la salud?	
PARTE 2.	IMPLICACION DE LA ALTA DIRECCIÓN	
No.	Pregunta	Respuesta
		Escala 1 al 10
1	¿En qué medida considera que la alta dirección demuestra un compromiso claro con la seguridad y salud ocupacional?	
2	¿Qué tan involucrada percibe a la alta dirección en la implementación de políticas de seguridad y salud ocupacional?	
3	¿En qué medida considera que la alta dirección destina los recursos necesarios para mejorar las condiciones de seguridad en la planta?	
4	¿Qué tan frecuentemente cree que la alta dirección se comunica con los empleados sobre la importancia de la seguridad y la salud en el trabajo?	
5	¿Qué tan implicada considera que esta la alta dirección en el seguimiento de los programas de capacitación en seguridad y salud ocupacional?	
6	¿En qué medida cree que la alta dirección participa en la identificación y mitigación de riesgos laborales?	
7	¿Qué tan comprometida percibe a la alta dirección en la investigación y análisis de incidentes o accidentes laborales?	
8	¿En qué medida cree que la alta dirección promueve una cultura de seguridad dentro de la organización?	
9	¿Qué tan implicada considera que esta la alta dirección en la revisión y actualización de las políticas de seguridad y salud ocupacional?	
10	¿En qué medida cree que la alta dirección se asegura de que todos los niveles de la organización cumplan con las normativas de seguridad y salud ocupacional?	

PARTE 3.		Control de las actividades en Seguridad y Salud Ocupacional	
No.	Pregunta	Respuesta	
		Escala 1 al 10	
1	¿En qué medida considera que las actividades relacionadas con la seguridad y salud ocupacional están bien controladas en su área de trabajo?		
2	¿Qué tan efectivo cree que es el control de la empresa sobre el uso correcto del equipo de protección personal (EPP)?		
3	¿En qué medida considera que se controlan adecuadamente los riesgos laborales en su entorno de trabajo?		
4	¿Qué tan eficiente es el control de las inspecciones regulares de seguridad en la planta de alimentos?		
5	¿En qué medida cree que se supervisan y controlan los procedimientos de seguridad durante la realización de sus tareas?		
6	¿Qué tan efectivo considera que es el control sobre la aplicación de las medidas correctivas después de un incidente o accidente?		
7	¿En qué medida cree que se controlan las condiciones de trabajo para asegurar un ambiente seguro y saludable?		
8	¿Qué tan riguroso considera el control sobre el cumplimiento de las normativas de seguridad y salud ocupacional en su área?		
9	¿En qué medida cree que se controlan las capacitaciones y entrenamientos en seguridad y salud ocupacional para asegurar su efectividad?		
10	¿Qué tan confiable considera que es el control sobre la documentación y registros relacionados con la seguridad y salud ocupacional?		

Apéndice. 9 Lista de verificación de cumplimiento de "Ley de protección al consumidor"

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
Ley de Protección al consumidor		Art.2	Quedan sujetos a esta ley todos los consumidores y los proveedores, sean estos personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes, o contratación de servicios.			
		Art.28	Todo productor, importador o distribuidor de productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana o animal, deberá cumplir estrictamente con las normas contenidas en el Código de Salud y con las regulaciones dictadas por las autoridades del Ministerio de Salud, el Consejo Superior de Salud Pública, con relación a dichos productos.			

Apéndice. 10 Lista de verificación de cumplimiento de "RTCA 67.01.02:10 Etiquetado general de los alimentos previamente envasados (preenvasados)"

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
RTCA 67.01.02:10 Etiquetado general de los alimentos	Etiquetado Obligatorio de los	5.1	5.1.1.1. Cuando se haya establecido uno o varios nombres para un alimento en un reglamento técnico centroamericano específico			

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
previamente envasados (preenvasados)	Alimentos Preenvasados		debe utilizarse uno de estos nombres, en caso contrario, se utilizará el de una norma del CODEX.			
			5.1.1.2. Cuando no se disponga de un nombre específico, debe utilizarse un nombre común o usual establecido por el uso corriente como término descriptivo apropiado, que no induzca a error o engaño al consumidor.			
			5.1.1.3. Se puede emplear un nombre "de fantasía" o de "fábrica", o una "marca" siempre que vaya acompañado de uno de los nombres indicados en las disposiciones 5.1.1.1. a 5.1.1.2.			
			5.1.2. En la etiqueta, junto al nombre del alimento o muy cerca del mismo, aparecerán las palabras o frases adicionales necesarias para evitar que se induzca a error o engaño al consumidor con respecto a la naturaleza y condición física auténticas del alimento que incluyen pero no se limiten al tipo de medio de cobertura, la forma de presentación, su condición o al tipo de tratamiento al que ha sido sometido por ejemplo a deshidratación, concentración, reconstitución, ahumado, pasteurizado entre otros. De la misma forma, deben identificarse con claridad para el caso de un alimento imitado.			

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
Lista de ingredientes	5.2	5.2.1. Salvo cuando se trate de alimentos de un único ingrediente, debe figurar en la etiqueta una lista de los mismos.				
		5.2.1.1. La lista de ingredientes debe ir encabezada o precedida por un título apropiado que consista en el término "ingredientes" o lo incluya.				
		5.2.1.2. Debe enumerarse todos los ingredientes por orden decreciente de masa (peso) inicial (m/m) en el momento de la fabricación del alimento.				
		5.2.1.3. Cuando un ingrediente sea a su vez producto de dos o más ingredientes, dicho ingrediente compuesto podrá declararse como tal en la lista de ingredientes, siempre que vaya acompañado inmediatamente de una lista entre paréntesis de sus ingredientes por orden decreciente de proporciones (m/m). Cuando un ingrediente compuesto constituya menos del 5 % del alimento, no será necesario declarar los ingredientes de este, salvo los aditivos alimentarios que desempeñan una función tecnológica en el producto acabado y los ingredientes que puedan causar reacciones alérgicas a personas con hipersensibilidad de conformidad con el punto 5.2.1.4.				

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
			5.2.1.4. Los siguientes alimentos e ingredientes pueden causar reacciones alérgicas a personas con hipersensibilidad y deberán declararse siempre como tales: - cereales que contienen gluten; por ejemplo, trigo, centeno, cebada, avena, espelta o sus cepas híbridas, y productos de éstos; - crustáceos y sus productos; - huevos y productos de los huevos; - pescado y productos pesqueros; - maní, soja y sus productos; - leche y productos lácteos (incluida lactosa); - nueces de árboles y sus productos derivados; - sulfito en concentraciones de 10 mg/kg o más			
			5.2.1.5. Si alguno de los ingredientes o aditivos del punto anterior pudiera estar presente en el producto final aunque sea en forma no intencional, deberá colocarse luego de la lista de ingredientes una frase que indique claramente la posibilidad de su presencia. Como por ejemplo “Contiene trazas de...”, “Elaborado en equipo que procesa...”, “podría contener trazas...”, entre			
			5.2.1.6. En la lista de ingredientes deberá indicarse el agua añadida, excepto cuando el agua forme parte de ingredientes tales como la salmuera, el jarabe o el caldo empleados en un alimento compuesto y declarados como tales en			

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
			la lista de ingredientes. No será necesario declarar el agua u otros ingredientes volátiles que se evaporen durante la fabricación.			
			5.2.1.7. Como alternativa a las disposiciones generales de esta sección, cuando se trate de alimentos deshidratados o condensados destinados a ser reconstituidos, podrán enumerarse sus ingredientes por orden de proporciones (m/m) en el producto reconstituido, siempre que se incluya una indicación como la que sigue: "ingredientes del producto cuando se prepara según las instrucciones de la etiqueta"			
			5.2.2. En la lista de ingredientes deberá emplearse un nombre específico de acuerdo con lo previsto en la subsección 5.1.			
			5.2.2.3. Cuando se trate de aditivos alimentarios pertenecientes a las distintas clases y que figuran en la lista de aditivos alimentarios, cuyo uso se permite en los alimentos en general, deberán emplearse los nombres genéricos indicados en el reglamento técnico centroamericano de aditivos alimentarios vigente junto con el nombre específico.			
			5.2.2.4. Podrán emplearse los siguientes nombres genéricos cuando se trate de aditivos			

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
			alimentarios que pertenezcan a las respectivas clases y que figuren en las listas del reglamento técnico centroamericano correspondiente o en su ausencia la norma del Codex de aditivos alimentarios cuyo uso en los alimentos ha sido autorizado: - Aroma (s) y Aromatizante (s) - Sabor (es) y saborizante (s) - Almidón (es) modificado(s) La expresión "aroma o sabor" deberá estar calificada con los términos "naturales", "idénticos al natural", "artificiales" o una combinación de los mismos según corresponda.			
	Contenido neto y peso escurrido	5.3	Debe declararse el contenido neto en unidades del Sistema Internacional y adicionalmente puede agregarse cualquier otra unidad que el fabricante considere conveniente 5.3.1. El contenido neto deberá declararse de la siguiente forma: i. en volumen, para los alimentos líquidos; ii. en peso, para los alimentos sólidos; iii. en peso o volumen, para los alimentos semisólidos o viscosos.			
			5.3.2. Además de la declaración del contenido neto, en los alimentos envasados en un medio líquido deberá indicarse en unidades del Sistema Internacional el peso escurrido del alimento. A efectos de este requisito, se entiende por medio líquido agua, soluciones			

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
			oleosas, soluciones acuosas de azúcar o sal, soluciones acuosas de ácidos alimentarios, soluciones acuosas de sustancias edulcorantes, salmuera, aceites, jugos (zumos) de frutas y hortalizas, vinagre, y sus mezclas.			
			5.4. Deberá indicarse el número de registro emitido por la autoridad competente. La declaración debe iniciar con una frase o abreviatura que indique claramente al consumidor esta información y se podrán utilizar la frase "Registro Sanitario" y abreviaturas como Reg. San., RS, entre otras.			
	Nombre y dirección	5.5	5.5.1 Deberá indicarse el nombre y la dirección del fabricante, envasador, distribuidor o exportador para los productos nacionales, según sea el caso.			
			5.5.2 Para los productos importados deberá indicarse el nombre y la dirección del importador o distribuidor de alimentos.			
	País de origen	5.6	5.6.1. Debe indicarse el país de origen del alimento.			
			5.6.2. Cuando un alimento se someta en un segundo país a una elaboración que cambie su REGLAMENTO TÉCNICO			

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
			CENTROAMERICANO ____ RTCA 67.01.02:10 9 naturaleza, el país en el que se efectúe la elaboración deberá considerarse como país de origen para los fines del etiquetado.			
	Identificación de lote	5.7	Cada envase debe llevar grabada o marcada de cualquier otro modo, pero de forma indeleble, una indicación, que permita identificar el número o código de lote. La declaración debe iniciar con palabras tales como; "lote", "número de lote", "código de lote", "N de Lote", "C de Lote" y abreviaturas reconocidas como; "Lot", "L", o "NL". Puede ir seguido de la identificación del mismo o indicar donde está ubicado.			
	Marcado de fecha de vencimiento e instrucciones para la conservación	5.8	5.8.1. El marcado de la fecha de vencimiento debe ser colocada, directamente por el fabricante, de forma indeleble, no ser alterada y estar claramente visible.			
5.8.2. En caso de que un producto importado no se indique la fecha de vencimiento en las condiciones antes mencionadas, la información deberá ser colocada por el importador o envasador, según la información técnica del fabricante o proveedor. Dicha información debe estar disponible por el importador y facilitada en caso de que la autoridad competente lo solicite						

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
			<p>Se declarara la fecha empleando una de las siguientes frases y abreviaturas: - Fecha de vencimiento - Consumirse antes de - Vence - Fecha de caducidad - Expira el - EXP - VTO, - Venc. - V. - Cad. - Ven. - O cualquier otra frase que indique claramente al consumidor la fecha de vencimiento del producto. ii) Las frases prescritas en el apartado i) deberán ir acompañadas de: - La fecha misma; o - Una referencia al lugar donde aparece la fecha.</p> <p>REGLAMENTO TÉCNICO CENTROAMERICANO ____ RTCA 67.01.02:10</p> <p>10 iii) Esta constará por lo menos de: - día, mes y año para los productos que tengan una fecha de vencimiento no superior a tres meses - mes y año para productos que tengan una fecha de vencimiento de más de tres meses. Si el mes es diciembre bastará indicar el año, en cuyo caso debe expresarse con cuatro cifras iv) El día, mes y año deberán declararse en orden numérico no codificado separado por guiones, punto o barra inclinada, con la salvedad de que podrá indicarse el mes con letras, inclusive en forma abreviada en formato de tres letras. Además se permitirá el uso de espacios y en el caso de que la fecha se exprese en forma alfanumérica, podrá no requerirse ninguna separación. Se permitirá cambiar el orden del día y mes siempre y cuando el mes esté</p>			

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
			expresado en letras o sus respectivas abreviaturas. v) En caso de que no se indique esta fecha en las condiciones antes mencionadas el formato deberá ser ajustado y colocado por el importador.			
			5.8.4. Además de la fecha de vencimiento o caducidad se indicarán en la etiqueta cualesquiera condiciones especiales que se requieran para la conservación del alimento, si de su cumplimiento depende la validez de la fecha.			
	Instrucciones para el uso	6	La etiqueta debe contener las instrucciones que sean necesarias sobre el modo de empleo, incluida la reconstitución ó cocción, si es el caso, para asegurar una correcta utilización del alimento.			
	Requisitos obligatorios adicionales	7	7.1.1. El porcentaje de un ingrediente incluyendo ingredientes compuestos ³ o categorías de ingredientes ⁴ , por peso o volumen según corresponda, al momento de su elaboración, deberá declararse para aquellos alimentos vendidos como mezcla o combinación, cuando el ingrediente: i. Es enfatizado o resaltado en la etiqueta por medio de palabras, imágenes o gráficos; ii. No está en el nombre del alimento, pero es esencial para			

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
			<p>caracterizar el alimento y los consumidores en el país en que se vende esperan que esté presente en el alimento y la omisión de la declaración cuantitativa del ingrediente podría confundir o engañar al consumidor. Tales declaraciones no se requieren cuando: a. el ingrediente es utilizado para propósitos saborizantes o aromatizantes; o b. normas específicas del Codex Alimentarius relativas a los productos establezcan disposiciones contrarias con los requisitos aquí descritos. c. Respecto a la sección 7.1.1 (a), la referencia en el nombre del alimento, a un determinado ingrediente o categoría de ingredientes no implicará de por sí el requerir una declaración cuantitativa de ingredientes si es que la referencia no conducirá a error o engaño, o no es probable que cree una impresión errónea en el consumidor respecto a la naturaleza del alimento en el país en que se comercializa, porque la variación entre productos de la cantidad del ingrediente o ingredientes no es necesaria para caracterizar al alimento o distinguirlo de alimentos similares.</p>			
			<p>7.1.2. La información requerida en la Sección 7.1.1 será declarada en la etiqueta del producto como un porcentaje numérico. El porcentaje de ingrediente, por peso o volumen como fuera</p>			

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
			apropiado, de cada ingrediente, se dará en la etiqueta muy cerca de las palabras o imágenes o gráficos que destacan el ingrediente particular, o al lado del nombre común del alimento, o adyacente a cada ingrediente apropiado enumerado en la lista de ingredientes como un porcentaje mínimo cuando el énfasis es sobre la presencia del ingrediente, y como un porcentaje máximo cuando el énfasis es sobre el bajo nivel del ingrediente.			
			<p>7.2.1. La etiqueta de cualquier alimento que haya sido tratado con radiación ionizante debe llevar una declaración escrita indicativa del tratamiento cerca del nombre del alimento. El uso del símbolo internacional (Radura, color verde) indicativo de que el alimento ha sido irradiado, según se muestra abajo es opcional, pero cuando se utilice deberá colocarse cerca del nombre del producto.</p> <p>7.2.2. Cuando un producto irradiado se utilice como ingrediente en otro alimento, deberá declararse esta circunstancia en la lista de ingredientes.</p> <p>7.2.3. Cuando un producto que consta de un solo ingrediente se prepara con materia prima irradiada, la etiqueta del producto deberá</p>			

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
			contener una declaración que indique el tratamiento.			
	Presentación de la información obligatoria	9.1	<p>9.1.1. Las etiquetas que se coloquen en los alimentos previamente envasados deberán aplicarse de manera que no se separen del envase.</p> <p>9.1.2. Los datos que deben aparecer en la etiqueta, en virtud de este reglamento técnico o de cualquier otro reglamento técnico específico del producto deberán indicarse con caracteres claros, visibles, indelebles y fáciles de leer por el consumidor en circunstancias normales de compra y uso.</p> <p>9.1.3. Para presentar la información de la etiqueta deberán utilizarse caracteres cuya altura no sea inferior a 1 mm, entiendo dicha altura como la distancia comprendida desde la línea de base hasta la base superior de un carácter en mayúscula. Para presentar la información en la etiqueta complementaria se recomienda el uso de los modelos básicos que se presentan en el Anexo A de este reglamento.</p> <p>9.1.4. Cuando el envase esté cubierto por una envoltura, en ésta deberá figurar toda la información necesaria, o la etiqueta aplicada al envase deberá poder leerse fácilmente a través de la envoltura exterior o no deberá estar oscurecida por ésta.</p>			

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
			<p>9.1.5. El nombre y contenido neto del alimento deberán aparecer en el mismo campo de visión.</p> <p>9.1.6. La etiqueta que contenga la información obligatoria en virtud de este reglamento debe ser colocada en el envase del producto previo a su comercialización y aplica igual para la etiqueta complementaria.</p> <p>9.1.7. Debe existir contraste del texto con respecto al fondo deberá asegurar que no se borre el texto en condiciones de uso normal.</p>			
	Idioma	9.2	<p>9.2.1. Cuando el idioma en que está redactada la etiqueta original no sea el español, debe colocarse una etiqueta complementaria, que contenga la información obligatoria que se establece en las secciones 5 al 7. Para aquellas unidades pequeñas en que la superficie más amplia sea inferior a 10cm², sólo deberá traducirse al idioma español los requisitos de conformidad con lo establecido en la sección 8 de este reglamento.</p> <p>9.2.2. Cuando se aplique una nueva etiqueta o una etiqueta complementaria, la información obligatoria que se facilite deberá reflejar totalmente y con exactitud la información que figura en la etiqueta original. Para el caso del nombre del producto, este deberá ajustarse a lo establecido en un reglamento técnico centroamericano vigente o una norma del</p>			

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
			<p>Codex Alimentarius y por tanto puede no ser una traducción fiel del nombre consignado en la etiqueta original del producto.</p> <p>9.2.3. La presentación de la información que debe contener la etiqueta complementaria, además de lo indicado en los incisos del 9.1.1, al 9.1.8, 9.2.1 y 9.2.2 deberá cumplir con los siguientes requisitos: a) El nombre del producto debe estar colocado al inicio de la etiqueta complementaria y de manera resaltada con respecto al resto del texto de la etiqueta complementaria. b) Los títulos de la información obligatoria deben estar resaltados con respecto al resto del texto de la etiqueta complementaria. c) La etiqueta complementaria que se adicione a un producto, no deberá obstruir la siguiente información técnica de la etiqueta original: - Nombre del producto - Contenido Neto - Fecha de vencimiento - Peso escurrido - Número de Lote</p>			

Apéndice. 11 Lista de verificación de cumplimiento "RTCA 67.01.60:10 Etiquetado nutricional de productos alimenticios preenvasados para consumo humano para la población a partir de 3 años de edad"

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
<p>RTCA 67.01.60:10 Etiquetado nutricional de productos alimenticios preenvasados para consumo humano para la población a partir de 3 años de edad.</p>	<p>Declaración de nutrientes</p>	<p>5</p>	<p>La información sobre el contenido nutricional de un alimento se presentará en forma de cuadro o texto. La cantidad de información proporcionada en el mismo, depende de las características nutricionales que se destaquen en el producto alimenticio.</p> <p>5.1.1. Cantidad total de otros componentes de los cuales se formulen declaraciones de propiedades.</p> <p>5.1.2. Cantidad total de Cualquier otro micronutriente que exija la legislación nacional para un producto o grupo de productos.</p> <p>5.1.3. Cuando se haga una declaración de propiedades con respecto a la cantidad o el tipo de carbohidratos, se debe incluir la cantidad de azúcares totales, además de lo prescrito en esta sección. Puede indicarse también las cantidades de almidón y otros constituyentes de carbohidratos.</p> <p>5.1.4. Cuando se haga una declaración de propiedades respecto al contenido de fibra dietética o algún tipo de la misma, debe declararse dicha cantidad de fibra dietética o las fracciones de fibra soluble e insoluble.</p>			

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
			<p>5.1.5. Cuando se haga una declaración de propiedades respecto a la cantidad o el tipo de ácidos grasos o la cantidad de colesterol, se debe indicar las cantidades de ácidos grasos saturados, de ácidos grasos mono y poli insaturados y colesterol.</p> <p>5.1.6. Cálculo de nutrientes. Los valores de los nutrientes que figuren en la tabla de información nutricional deben ser valores promedios obtenidos de análisis de muestras que sean representativas del producto que han de ser rotulados, o tomados de la Tabla de Composición de Alimentos reconocidos por Organismos Competentes publicadas internacionalmente. En cualquier caso, el titular del registro es responsable de la veracidad de los valores declarados.</p> <p>5.1.8. Cálculo de proteína. La cantidad de proteína se determinara multiplicando el contenido total de nitrógeno por el factor correspondiente según el alimento (Anexo D). Para la determinación de nitrógeno, se deberá utilizar un método reconocido internacionalmente.</p>			

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
	Presentación del contenido de nutrientes	5.2	<p>5.2.1. La declaración del contenido de nutrientes se debe hacer en forma numérica.</p> <p>5.2.2. La información sobre el valor energético deberá expresarse en kJ (opcionalmente se puede declarar el valor en Kcal y Cal) por 100 g o por 100 mL, o por porción, si se indica el número de porciones contenidas en el envase.</p> <p>5.2.3. La información sobre la cantidad de proteínas, carbohidratos, fibra dietética y grasas que contienen los alimentos se debe expresar en gramos por 100 g o 100 mL o por porción, si se indica el número de porciones contenidas en el envase.</p> <p>5.2.4. La información numérica sobre vitaminas y minerales deberá expresarse en unidades del Sistema Internacional (SI) o en porcentaje del valor de referencia del nutriente (VRN). De referencia o en ambas, por 100 g o por 100 mL o por porción, si se indica el número de porciones contenidas en el envase.</p> <p>5.2.5. Los VRN a utilizar serán de preferencia los establecidos por FAO/OMS que se presentan a continuación. Sin embargo, se permitirá el uso de cualquier otra referencia de valores nutricionales para fines de etiquetado. En todos los casos, se</p>			

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
			<p>debe indicar al pie de la información nutricional, la referencia utilizada, citando el nombre de la misma.</p> <p>5.2.6 La presencia de carbohidratos disponibles se debe declarar en la etiqueta como "carbohidratos" o declarado como carbohidratos totales, entendiendo que este valor incluye el contenido de fibra dietética. Cuando se declaren los tipos de carbohidratos, tal declaración debe seguir inmediatamente, en la línea o columna, a la declaración del contenido total de los carbohidratos</p>			
	Tolerancia y cumplimiento	5.3	<p>5.3.1. Se Acepta una tolerancia de +/- 20% respecto a los valores de macronutrientes y sodio declarados en la etiqueta. Para los restantes micronutrientes se debe cumplir con el 80% del valor declarado en la etiqueta y el máximo conforme a BPM.</p> <p>5.3.2 Cuando el producto esté sujeto a un Reglamento Técnico Centroamericano específico sobre el mismo, los requisitos establecidos por la normativa para las tolerancias aplicables a la declaración de nutrientes en la etiqueta debe tener prioridad con respecto a este Reglamento.</p> <p>5.3.3 En el Anexo C se sugieren las reglas</p>			

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
			de redondeo para la expresión de los valores en la etiqueta.			
	Información complementaria		<p>6.1 La información nutricional complementaria tiene por objeto facilitar al consumidor la comprensión de la información relacionada con el valor nutritivo del alimento y ayudarlo a interpretar la declaración sobre el nutriente. Hay varias maneras de presentar dicha información que se pueden utilizar en las etiquetas de los alimentos, tales como gráficos, cuadros y otros referidos como valores absolutos o como porcentaje del Valor de Referencia del Nutriente.</p> <p>6.2 El uso de información nutricional complementaria en las etiquetas de los alimentos debe ser facultativo y no debe sustituir sino añadirse a la declaración de los nutrientes.</p>			
	Declaración de propiedades nutricionales y saludables		7.1 Declaraciones Nutricionales Las únicas declaraciones de propiedades nutricionales permitidas deben ser las que se refieran a energía, proteínas, carbohidratos, grasas y los componentes de las mismas, fibra, vitaminas y minerales para los cuales se hayan establecido recomendaciones nutricionales.			

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
			<p>7.2 Declaraciones de propiedades relativas al contenido de nutrientes. 7.2.1 Cuando se haga una declaración del contenido nutricional incluida en el Anexo E, o se haga una declaración sinónima, se debe aplicar las condiciones especificadas en dicho apéndice para tal declaración.</p> <p>7.2.2 Todo alimento que no haya sido modificado en su composición, pero que por su naturaleza presenta un beneficio nutricional, podrá indicarlo en la etiqueta utilizando el siguiente texto “este alimento es por su naturaleza X” (X significa la característica distintiva esencial), con la condición de que dicha declaración no induzca a error al consumidor.</p> <p>7.2.3 Cuando se adiciona uno o más micronutrientes de forma voluntaria al alimento para el uso de los términos fortificado o enriquecido el alimento debe cumplir con el criterio de fuente según el Anexo E.</p>			

Apéndice. 12 Lista de verificación de cumplimiento "RTCA 67.01.31.07 Alimentos procesados. Procedimiento para otorgar el registro sanitario y la inscripción sanitaria"

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
RTCA 67.01.31.07 Alimentos procesados para otorgar el registro sanitario y la inscripción sanitaria.	Requisitos y mecanismos para la inscripción sanitaria	5	<p>5.1 Requisitos para la inscripción sanitaria Para la inscripción de un producto alimenticio que ya tiene registro sanitario deberá cumplir con los siguientes aspectos:</p> <p>a) Solicitud con los datos siguientes: -Lugar y fecha de presentación de la solicitud de inscripción sanitaria -Número de registro sanitario del producto -Identificación de la empresa que inscribe el producto -Nombre de la empresa -Nombre del propietario o representante legal de la empresa -Dirección exacta de la empresa -Teléfonos, fax y correo electrónico de la empresa -Número de licencia sanitaria y fecha de vencimiento: -Firma del importador</p> <p>-Nombre del fabricante o productor: -Nombre del país en donde es fabricado el producto - Nombre comercial del producto sujeto de inscripción -Marca del producto</p> <p>b) Licencia sanitaria de la bodega de almacenamiento del producto.</p> <p>c) Comprobante de pago.</p> <p>5.2 Mecanismo para Inscripción sanitaria</p> <p>a) El interesado presenta ante la autoridad sanitaria los requisitos establecidos en el numeral 5.1 respectivamente.</p>			

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
			<p>b) La autoridad sanitaria verificará que el producto se encuentre debidamente registrado y que ha cumplido con los requisitos.</p> <p>c) La autoridad sanitaria extenderá una certificación o resolución de inscripción sanitaria del producto donde especifica la fecha de vencimiento de la inscripción.</p> <p>d) Se inscribe como responsable del producto al importador o distribuidor del mismo.</p>			
	Renovación del registro sanitario y la inscripción sanitaria	6	El registro y la inscripción podrán ser renovados, presentando los requisitos establecidos en el numeral 4 y 5 respectivamente. La inscripción solo podrá renovarse si el producto tiene vigente el registro.			
	Modificaciones después de otorgado el registro sanitario	7	<p>Los cambios en la información o condiciones bajo las cuales se otorgó el registro de un alimento, la inscripción sanitaria, deben ser notificados a las autoridades competentes, y presentar según el caso la siguiente documentación:</p> <p>7.1 Cambio de razón social del solicitante:</p> <p>a) Solicitud del cambio</p> <p>b) Documento Legal que certifica el cambio</p> <p>c) Certificado original del registro</p> <p>d) Personería jurídica original, o escritura pública de la nueva razón social del solicitante</p>			

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
			<p>7.2 Cambio de casa fabricante:</p> <p>a) Solicitud el cambio</p> <p>b) Verificación de la vigencia de la licencia sanitaria del nuevo fabricante.</p> <p>c) Si el producto es fabricado en el extranjero presentar el Certificado de Libre Venta.</p> <p>d) Certificados original del registro e) Nuevo proyecto de etiquetado o etiqueta original.</p> <p>f) Muestras para análisis, cuando aplique.</p> <p>7.3 Cambio en la lista de ingredientes: a) Solicitud del cambio</p> <p>b) Nuevo proyecto de etiquetado o etiqueta original.</p> <p>c) Muestras para análisis, cuando aplique.</p> <p>7.4 Traspaso del registro:</p> <p>a) Solicitud del cambio</p> <p>b) Documento legal que certifique el traspaso</p> <p>c) Certificado original del registro</p> <p>7.5 Cambio o ampliación de marca o de nombre del producto</p> <p>a) Solicitud del cambio</p> <p>b) Certificado original del registro</p> <p>c) Nuevo proyecto de etiquetado o etiqueta original</p>			

Apéndice. 13 Lista de verificación de cumplimiento "RTCA 67.01.33:06 Industria de alimentos y bebidas procesados. Buenas prácticas de manufactura. Principios Generales".

Ley / Reglamento	Título, capítulo, artículo	Art. que aplica / numeral	Resumen de criterios	Evaluación de cumplimiento		Evidencia
				C	NC	
RTCA 67.01.33:06 Industria de alimentos y bebidas procesados. Buenas prácticas de Manufactura- Principios Generales.	Condiciones de los equipos y utensilios	6	6.1 El equipo y utensilios deben estar diseñados y construidos de tal forma que se evite la contaminación del alimento y facilite su limpieza 6.2 Debe existir un programa escrito de mantenimiento preventivo, a fin de que asegure el correcto funcionamiento del equipo			
	Personal	7	7.1 Capacitación 7.2 Prácticas higiénicas. 7.3 Control de Salud.			
	Control en el proceso y en la producción	8	8.1 Materias primas 8.2 Operaciones de manufactura. 8.3 Envasado. 8.4 Documentación y registro 8.5 Almacenamiento y distribución			

Apéndice. 14 Lista de verificación de cumplimiento "Decreto 254 - Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo"

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
				C	NC	
Decreto 254. Ley General de Previsión de Riesgos en los Lugares de Trabajo	TITULO I DISPOSICIONES PRELIMINARES					
	CAPÍTULO I: OBJETO	Art.3	Se establecen los propósitos de establecimiento de la ley. Propiamente no tiene asociado un cumplimiento, ya que presenta las bases que se evaluarán en el cumplimiento de toda la ley.			
	CAPITULO II: CAMPO DE APLICACIÓN, COMPETENCIA Y DEFINICIONES	Art. 4-5	Se establece que la Ley aplicará a todos los lugares de trabajo, incluyendo los privados, por lo que se debe asegurar su cumplimiento en la organización. Será el Ministerio de Trabajo y Previsión Social quien garantice el cumplimiento de la Ley.			
	TÍTULO II GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN LOS LUGARES DE TRABAJO					
	CAPÍTULO I: ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.	Art.8	La Ley establece que es responsabilidad del empleador tener un PGPRO en su empresa y debe asignar los recursos necesarios para la ejecución. También debe garantizar la participación de los trabajadores desde la elaboración hasta la evaluación del programa Se especifica que el PGPRO cuenta con 10 elementos básicos.			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
				C	NC	
		Art.9-11	<p>Se establece que los trabajadores temporales también deben ser protegidos en temas de SSO.</p> <p>El empleador debe adaptar las condiciones del empleado a los trabajadores y no al revés.</p> <p>Los aspectos que se tomen para tratar la SSO deben ser acordes a las condiciones físicas y biológicas de los trabajadores y no se debe discriminar ni por el tiempo del contrato, ni las condiciones de los empleados.</p> <p>Aquí la empresa puede optar por declarar en su política de SSO estas condiciones a modo de demostrar su compromiso con la prevención.</p>			
		Art.12	<p>Se debe tener un PGPRO para empresas con menos de 15 trabajadores, o sino, sustituir por medidas establecidas por el MINTRAB.</p> <p>Si las empresas se clasifican como peligrosas, no pueden realizar la sustitución.</p>			
	CAPÍTULO II COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.	Art.13-14	<p>Los empleadores deben tener un Comité de SSO donde los miembros deben poseer formación e instrucción en materia de prevención de riesgos laborales.</p> <p>Para las empresas que cuenten con más de 15 trabajadores se define el número de</p>			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
				C	NC	
			delegados de prevención que se requieren según el número de trabajadores. Se definen las funciones de los delegados de prevención.			
		Art.15-18	El Ministerio de Trabajo y Previsión Social brindará la capacitación inicial a los miembros del comité para la acreditación. El Comité debe estar conformado por partes iguales de representantes electos por los empleadores y trabajadores, además de los delegados de prevención. Si hay sindicatos legalmente constituidos, debe haber representación de al menos un miembro del sindicato. Se definen las principales funciones del CSSO. Los miembros acreditados del comité serán ad-honorem y se reunirán dentro de la jornada laboral.			
TÍTULO III :SEGURIDAD EN LA INFRAESTRUCTURA DE LOS LUGARES DE TRABAJO						
	CAPÍTULO I: PLANOS ARQUITECTÓNICOS CAPÍTULO II: DE LOS EDIFICIOS CAPÍTULO III: CONDICIONES	Art- 19 al 32	Los planos arquitectónicos deben cumplir con requisitos de condiciones de SSO que exija el reglamento. Se inspeccionan físicamente las obras de construcción. Todo lugar de trabajo debe reunir condiciones estructurales que ofrezcan garantías de			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
				C	NC	
	ESPECIALES EN LOS LUGARES DE TRABAJO		seguridad e higiene ocupacional frente a riesgos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Todos los lugares de trabajo deben estar acondicionados para personas con discapacidad			
	TÍTULO IV: SEGURIDAD EN LOS LUGARES DE TRABAJO			c		
	<p>CAPÍTULO I: MEDIDAS DE PREVISIÓN</p> <p>CAPÍTULO II: ROPA DE TRABAJO, EQUIPO DE PROTECCIÓN Y HERRAMIENTAS ESPECIALES.</p> <p>CAPÍTULO III: MAQUINARIA Y EQUIPO</p>	Art. 33 al 40	<p>La ley menciona acerca de las medidas de prevención que debe de realizar el empleador cuando realice cualquier modificación sustancial dentro de las instalaciones, el cual debe de respaldarse con planos arquitectónicos, dichos cambios deben de estar enfocados en emplear condiciones que ayuden a la prevención en materia de seguridad y salud ocupacional. La organización debe contar con un sistema de señalización de seguridad que sea visible y acorde a los riesgos identificados dentro de la organización.</p> <p>Asi mismo menciona que siempre que se requiera el uso de equipo de protección personal, ropa de trabajo, herramientas especiales y medios técnicos de protección colectiva deberán cumplir normas técnicas que certifiquen la viabilidad del uso de las mismas, lo anterior deberá proveerse por el empleador y no deberá implicar en ningún</p>			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
				C	NC	
			<p>caso una carga financiera para el trabajador.</p> <p>En cuanto a la maquinaria y equipo deberá capacitarse al personal que operará la máquina y deberá proveerse de equipo de protección adecuado para la manipulación de la misma, donde deberán crearse así mismo procedimientos de trabajo que ayuden a prevenir los riesgos.</p>			
	<p>CAPÍTULO V: VENTILACIÓN, TEMPERATURA Y HUMEDAD RELATIVA. CAPÍTULO VI: RUIDO Y VIBRACIONES</p>	Art. 43 al 50	<p>La ley establece que todo lugar de trabajo debe disponer de ventilación suficiente para que esta no represente un peligro a la salud de los trabajadores y aquellas áreas que se encuentren cerradas deberán tener un sistema de ventilación artificial que asegure la renovación del aire.</p> <p>Así mismo menciona que en los lugares de trabajo en los cuales los niveles de temperatura representen un riesgo para la salud de los trabajadores deberán implementarse medidas que garanticen la seguridad y la salud de los empleados.</p> <p>La ley establece que los trabajadores no deberán estar expuestos a ruidos y vibraciones que puedan afectar su salud.</p>			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
				C	NC	
	CAPÍTULO VII : SUSTANCIAS QUÍMICAS	Art. 51 al 52	La ley establece que en todo lugar de trabajo debe disponerse de un inventario de todas las sustancias químicas que tiene la empresa, están clasificadas según su función del tipo y grado de peligrosidad. Así mismo la organización deberá documentar las hojas de seguridad de los químicos que manipulación, de igual forma deberá tener identificado con etiquetas los químicos que permitan identificar los mismos			
TITULO V CONDICIONES DE SALUBRIDAD EN LOS LUGARES DE TRABAJO						
	CAPÍTULO I: MEDIDAS PROFILÁCTICAS Y SANITARIAS CAPÍTULO II: DEL SERVICIO DE AGUA. CAPÍTULO III: DE LOS SERVICIOS SANITARIOS. CAPÍTULO IV: ORDEN Y ASEO DE LOCALES	Art. 53 al 62	La ley menciona acerca de las medidas que debe cumplir la organización en temas sanitarios con el fin de prevenir enfermedades según lo establecido en el código de salud. Así mismo menciona acerca del servicio de agua, haciendo énfasis en que este deberá estar dotado de agua potable la cual sea suficiente, instalando así puntos de hidratación que sean higiénicos. En cuanto a los servicios sanitarios se establece que estos tienen que estar provistos para hombres y mujeres, los cuales deben ser independientes y separados, así como brindar un sistema adecuado de lavado de manos.			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
				C	NC	
	TÍTULO VI DE LA PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES OCUPACIONALES					
	CAPÍTULO ÚNICO EXÁMENES MÉDICOS	Art. 63 Art. 64	La ley establece que será deber del empleador mandar a practicar exámenes médicos y de laboratorio a los trabajadores, asumiendo los costos de los mismos.			
	TITULO VII DISPOSICIONES GENERALES					
		Art. 65 Art. 66 Art.67 Art. 72	La ley establece que los planes de emergencia y evacuación en casos de accidentes o desastres deben de estar de acuerdo a la naturaleza de las labores y del entorno. Así mismo establece que los daños ocasionados por accidentes de trabajo serán notificados por escrito dentro de las setenta y dos horas de ocurrido. Menciona también que el empleador deberá garantizar de manera específica la protección de los trabajadores y trabajadores que por sus características personales o estado biológico, incluidas personas con discapacidad sean especialmente sensibles a riesgos del trabajo.			
	TÍTULO VIII INSPECCIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL					
		Art.74 Art. 75	La ley establece que las inspecciones serán para velar por el cumplimiento de las			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
				C	NC	
			normativas de seguridad y salud ocupacional. Así mismo establece que al realizarse una inspección ésta deberá ser acompañada por miembros del CSSO y podrá elaborarse un informe donde se detalle lo referido a la visita.			
	TÍTULO IX INFRACCIONES					
	CAPÍTULO I INFRACCIONES DE PARTE DE LOS EMPLEADORES. CAPÍTULO II INFRACCIONES DE PARTE DE LOS TRABAJADORES.	Art. 77 al 85	La ley establece las diferentes infracciones a las que será acreedor el empleador en caso de un incumplimiento, clasificándolas en leves, graves y muy graves. Así mismo la ley establece que serán objetos de sanción los trabajadores y trabajadores que violen el seguimiento de las medidas implementadas en tema de seguridad y salud ocupacional.			

Apéndice. 15 Lista de verificación de cumplimiento "Decreto 86 - Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo"

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
				C	NC	
Decreto 86. Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo	CAPÍTULO I					
	Disposiciones Generales	Art. 1 Art. 2	La organización debe de cumplir con las disposiciones generales lo siguiente: *Que los colaboradores tengan igualdad de derechos, un ambiente de trabajo seguro y saludable, para ello la organización debe de contar con un PGPRO como lo indica la Ley; debe de contar con un comité de SSO y delegados de prevención según el número de colaboradores. *			
	CAPÍTULO II					
	Aspectos Generales sobre el funcionamiento de Comités de Seguridad y Salud Ocupacional y Delegados de Prevención	Art. 5 Art. 7 Art. 8	El comité de SSO y delegados de prevención deben de funcionar de la siguiente forma: *No participar en la solución o trámites de conflictos laborales o disciplinarios, demostrar cumplimiento. *La organización debe de contar con delegados de prevención en cada área de trabajo, deben de ser parte del comité, apoyar en la prevención del riesgo y realizar la vigilancia de las condiciones de seguridad y salud ocupacional.			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
				C	NC	
	CAPÍTULO III					
	Requisitos de los miembros del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y de los Delegados de Prevención	Art.9 Art. 10 Art. 11 Art. 12 Art. 13 Art. 14	<p>El comité de SSO y delegados de prevención deben cumplir los siguientes requisitos.</p> <p>*Los miembros designados por los trabajadores deben de ser de forma voluntaria, con contrato permanente y contar con la formación requerida y los colaboradores asignados por el patrono deben de pertenecer al proceso y ser permanentes.</p> <p>*Contar con el proceso de formación definido, haber recibido las 48 horas de formación por entidades acreditadas, esta formación no debe de ser recibida por arriba de 6 meses después de su nombramiento y demostrar mediante registros los contenidos de capacitación recibida y que esté de acorde a lo establecido por ley.</p> <p>*El comité debe de contar con su acreditación, la capacitación inicial con un tiempo de 8 horas impartida por la Dirección General de Previsión Social.</p> <p>* Los delegados de prevención de riesgos, deben de formar parte del comité de forma voluntaria, para ello deben de ser fijos y contar con experiencia comprobable, de igual forma debe de recibir capacitación en temas de salud y seguridad ocupacional, salvo que ya tenga</p>			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
				C	NC	
			entrenamiento comprobado en las asignacion de su área como delegado de prevención:			
CAPÍTULO IV						
	Modo de Proceder Para la Conformación de los Comité (Art. 15 al Art. 20).	Art. 15 Art. 16 Art. 17 Art. 18 Art. 19 Art. 20	Los comités deben de proceder para su conformación los siguientes criterios: *El comité de SSO debe de estar conformado por partes iguales entre el patrono y representantes de los trabajadores, para el resto de integrantes que lo conforman se debe de realizar un reunión general con 8 días de anticipación y seleccionar a los colaboradores que hayan obtenido mayor votación. La reunión debe de ejecutarse con la mitad más uno de asistencia por parte de los colaboradores. *Si la organización trabaja en turnos rotativos se debe garantizar la existencia de un miembro del comité en cada jornada; la duración en el cargo de los miembros del comité de SSO y delegados de prevención debe de ser de dos años y seguidamente se procederá a nombrar nuevos integrantes.			
CAPÍTULO V						
	Acreditación de los Comités de Seguridad Y Salud Ocupacional (Art. 21 al Art. 24).	Art.21 al Art. 24	Los comités de seguridad y salud ocupacional y su proceso de acreditación. *Este requisito describe los pasos que debe de realizar el patrono para acreditar los comités de			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
				C	NC	
			SSO, presentando la información del proceso de selección del comité. Para lo cual lo primero que debe realizar es la solicitud de confirmación del comité, solicitar su proceso de capacitación con 8 días hábiles después de la confirmación, 15 días después responde el ministerio responde con la fecha, hora y lugar de la capacitación, se debe de contar con el tiempo requerido del CSSO de forma ininterrumpida. *La organización debe de contar con información de la designación posterior de otros miembros del comité, la notificación realizada en tiempo al ente responsable y con ello ayuda a los procesos del ministerio a mantener un registro actualizado del comité. *			
CAPÍTULO VI						
	De las sesiones y dirección del Comité	Art.25 Art. 26 Art. 27 Art. 30 Art. 31 Art. 32 Art. 33	El comité de SSO debe de cumplir con las sesiones lo siguiente: *Debe de reunirse de forma ordinaria una vez al mes y en caso de requerir reuniones extraordinarias se realizan las heces requeridas. Para ello el secretario debe de notificar las reuniones ordinarias y las extraordinarias deben de ser gestionadas por el presidente. La duración de las sesiones serán requeridas según la demanda del contenido revisado y se deben ejecutar las reuniones con			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
				C	NC	
			<p>la mitad más uno de los participantes.</p> <p>*Debe de contar con un reglamento de funcionamiento documentado, que contenga las responsabilidades y funciones de los miembros, los mecanismos de gestión de las reuniones.</p> <p>*Contar con información documentada de las sesiones realizadas, los temas desarrollados y los resultados obtenidos. En caso que la sesión genere establecer medidas preventivas y recomendaciones deben de emitirse por escrito al patrono para su cumplimiento; en caso de no ejecutar las recomendaciones o medidas deben de explicar de forma escrita la causa de la negación.</p> <p>*</p>			
CAPITULO VII						
	Formulación e implementación del Programa de Gestión De Prevención de Riesgos Ocupacionales	Art. 35 Art. 36 art. 37	<p>La organización debe de formular e implementar el programa de gestión de riesgos ocupacionales según lo siguiente:</p> <p>*Contar con un PGPRO vigente disponible para su revisión, que describa los elementos que lo integran y como da cumplimiento a cada uno de ellos.</p> <p>*El PGPRO debe de contar con la descripción de las responsabilidades de cada uno de los miembros del comité de SSO, delegados de</p>			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
				C	NC	
			prevención y empleador. *			
CAPITULO VIII						
	Requerimientos de los elementos del Programa de Gestión De Prevención de Riesgos Ocupacionales (Art. 38 al Art.57).	Art. 38 Art. 39 Art. 40 Art. 41 Art. 42 Art. 43 Art. 44 Art. 45 Art. 46 Art. 47 Art. 48 Art. 49 Art. 50 Art. 51 Art. 52 Art. 53	La organización al implementar el PGPRO debe de cumplir los siguientes elementos: *Describir los mecanismos de evaluación a utilizar, como calcularlos, como dar seguimiento y como establecer medidas de verificación. *Contar con la evaluación de riesgos en las diferentes áreas de trabajo, riesgos identificados y su categoría de riesgo, definir los áreas de proceso afectadas y número de colaboradores, identificar aquellos colaboradores sensibles a riesgos ocupacionales como mujeres embarazadas, personas con discapacidades o inmunodeficientes. *Contar con una metodología de evaluación de riesgos que contenga lo siguiente, cómo realizar la evaluación, determinar su magnitud, realizar estudios de medición y establecer medidas de control de riesgos incluyendo los diferentes tipos de colaboradores. *Los controles de riesgo establecidos deben contener las acciones de manejo efectivo o eliminación de la fuente del riesgo. También se debe de contar con un mapa de riesgos que permita la identificación de los riesgos,			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
				C	NC	
			<p>condiciones de trabajo.</p> <p>*La organización debe de contar con un registro actualizado de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos con la información requerida para cada uno de los casos. También debe de contar con canal para el reporte de en tiempo y mantener informado a los trabajadores y guardar los registros por cinco años.</p> <p>*La organización debe de contar con un procedimiento o metodología para investigación de accidentes de trabajo que describa cómo se realiza la recopilación de información, análisis del accidente y las medidas de prevención.</p> <p>*La organización debe de contar con un plan de evacuación y emergencias como parte del PGPRO, de acuerdo a la naturaleza de la organización, describiendo las responsabilidades, las actividades que se ejecutan en caso de, entrenamiento, etc.</p> <p>*La organización debe de contar con un plan anual de capacitaciones y entrenamiento práctico-teórico, el plan debe de incluir formación en la contratación, cuando ocurran modificaciones o uso de nuevas tecnologías y el entrenamiento debe de ser en la jornada de trabajo.</p> <p>*La organización debe de contar con un programa de exámenes médicos y de laboratorio según los riesgos identificados en la</p>			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
				C	NC	
			matriz de evaluación del riesgo. Los resultados deben de entregarse en original al colaborador y guardar copias para soporte documental. *La organización debe de contar con programas complementarios de capacitación donde se establezcan las medidas educativas y de sensibilización conteniendo como mínimo, consumo de alcohol, drogas, ITS, VIH-SIDA, salud mental y reproductiva con la finalidad de evitar daños en los trabajadores y alteraciones en la organización. *			
CAPITULO IX						
	Política en Materia de Seguridad y Salud Ocupacional (Art. 58 al Art.61).	Art. 58 Art. 59 Art. 60 Art.61	Menciona que la organización debe de contar con una Política de Seguridad y Salud Ocupacional en la cual se describe principalmente el compromiso que tiene el empleador en el cumplimiento de lo referente a los reglamentos en temas de Seguridad y Salud Ocupacional, así mismo menciona sobre requisitos mínimo que debe incluir la política, tales como el compromiso sobre la protección de la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores, cumplimiento de requisitos legales, participación activa de los trabajadores en todos los elementos de gestión y la mejora continua sobre el desempeño de la			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
				C	NC	
			organización en temas de seguridad y salud ocupacional			
CAPITULO X						
	Plazos de Inspección sobre Aspectos de Gestión En Seguridad y Salud Ocupacional (Art. 62)	Art. 62	Menciona sobre los inspectores de trabajo y su verificación de aspectos de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional, donde describe los plazos según la magnitud de los hallazgos, siendo estos plazos desde veinte días hasta sesenta, esto quedará a discreción del inspector y de lo que se evidencie como falta por parte del empleador.	X		
CAPITULO XI						
	Disposiciones Finales (Art. 63 al Art.64).	Art. 63 Art. 64	Este capítulo explica las disposiciones legales de transición y validez del documento	N/A	N/A	

Apéndice. 16 Lista de verificación de cumplimiento "Decreto 89 - Reglamento general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo"

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS			Evidencia
				C	NC	
	CAPÍTULO I DISPOSICIONES PRELIMINARES					
		Art.3	De acuerdo a lo considerado en el reglamento, este tendrá aplicación en todos los lugares de trabajo, sean públicos o privados y están obligados a cuidar de su estricto cumplimiento, tanto los empleadores como los trabajadores, atendiendo a las características de cada puesto de trabajo.			
	CAPÍTULO II CONDICIONES GENERALES DE LOS LUGARES DE TRABAJO					
	SECCIÓN I SEGURIDAD ESTRUCTURAL	Art.4 Art. 5 Art. 6 Art. 7 Art. 8 Art.9 Art. 13 art. 14	<p>La organización debe de cumplir lo siguiente en seguridad estructural :</p> <p>*La seguridad estructural para sus instalaciones permanentes o provisionales tienen cimientos y pisos firmes evitando riesgos de desplome y resistencia a desastres naturales.</p> <p>*Los colaboradores deben detener un metro cuadrado entre colaborador y el techo debe de estar a 2.5m de altura (entre piso y techo).</p> <p>*Los pisos y paredes deben de estar libres de grietas y fisuras; los pisos no deben de ser resbaladizos; las paredes deben de tener un color blanco o mate, libres de suciedad.</p> <p>*Los pasillos y áreas peatonales deben de tener como 1 metro de ancho; la separación entre la pared y máquinas</p>			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS			Evidencia
				C	NC	
			<p>debe de ser 80 cm; las áreas de trabajo con máquinas que emiten calor deben de tener 2 metros de separación y pintadas con material incombustible.</p> <p>*Áreas de circulación de vehículos internos o transporte de cargas, debe tener un margen de 60 cm de separación para paso peatonal.</p> <p>*Las gradas deben de tener un barandal de 90 cm para apoyo, las escaleras de 90 cm de ancho con una inclinación de 20-60 °grados; los escalones deben de tener una huella de 23 cm y los contra peldaños de 13 cm-20 cm.</p> <p>*Cuando existan escaleras verticales, estas deben de ser fijadas a la estructura a escalar; con un ancho mínimo de 40 cm y peldaños con una separación de 30 cm.</p> <p>*Las puertas y salidas de emergencia no deben de estar obstruidas y debidamente identificadas; con un ancho mínimo de 1.2 m con apertura al exterior, equipadas con iluminación de emergencia y no deben de tener llave o candado que impida la salida.</p> <p>*Cuando se utilicen escaleras de mano o portátiles estas deben de ser sólidas o portátiles; las escaleres de tipo tijera deberán tener un seguro para evitar la abertura y caída de las mismas; en caso de utilizar escaleras de madera no deben de tener empalmes o pintura, solo se permiten cobertores como barniz.</p>			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS			Evidencia
				C	NC	
	SECCIÓN II DE OTRAS CONDICIONES ESPECIALES	Art. 16 Art. 17 Art. 18 Art. 19	<p>La organización debe de cumplir con "otras condiciones especiales":</p> <p>*Si cuenta con dormitorios estos deben de estar alejados de las áreas de trabajo, bodega u otras; deben estar separados por género; también debe de contar con iluminación, ventilación, áreas de higiene y equipadas con camas de acuerdo a la capacidad del número de ocupantes.</p> <p>*Debe de contar con áreas de comedor alejadas de focos insalubres y próximas al área donde trabaja; con iluminación y ventilación adecuada, con mesas, sillas, lavamanos, agua potable y la separación entre el piso y techo debe de ser como mínimo de 2.4 m.</p> <p>*La organización debe de contar con casilleros y su área respectiva para los trabajadores que requieren; también debe de contar con áreas para vestuario y aseo personal separados por género.</p>			
	SECCIÓN III SERVICIOS DE HIGIENE	Art. 20 Art. 21	<p>La organización debe de cumplir con los siguientes servicios de higiene:</p> <p>*Debe de contar con agua potable cerca de las áreas de trabajo con dispensadores de agua que sean higienicos y eliminar el uso de utensilios comunes, también se debe de identificar aquellas fuentes de agua que no son potables; también se deben de realizar estudios técnicos para comprobar la calidad y composición del agua de consumo.</p> <p>*Debe de contar con baños y áreas de lavado de manos según el número de colaboradores con las siguientes características: área de lavado de manos con</p>			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS			Evidencia
				C	NC	
			dispensadores de jabón con área de secado y depósitos para colocar desechos. También se debe de contar con inodoro con dispensadores de papel y separados por género; el arte de baños para género masculino debe de contar con urinarios. Todo esto debe de ser de libre acceso para los colaboradores, alejado de las áreas de proceso, pero la separación de las áreas no debe de superar los 400 metros de distancia de las áreas de trabajo.			
	SECCIÓN IV INSTALACIONES ELÉCTRICAS	Art. 29 Art. 30 Art. 36 Art. 37 Art. 41 Art. 49	<p>La organización debe de cumplir con las "Instalaciones Eléctricas lo siguiente:</p> <p>*Instalación de pararrayos en las áreas o instalaciones que contengan sustancias muy inflamables.</p> <p>*Los interruptores, fusibles, breaker y/o cortacircuitos no estarán descubiertos; prohibido utilizar interruptores de palanca o de cuchillas. Los interruptores deben de estar cubiertos de tal forma que no generen riesgos.</p> <p>*En las diferentes áreas de trabajo no deben de observarse cables colgando, sueltos y sin protección. Los tableros eléctricos de control deben de tener polo tierra, deben de estar identificados y colocados en secciones en orden, los comandos de cada tablero deben de contener su nombre o abreviatura que identifiquen su uso o función.</p> <p>*Los comandos de tableros de motor o maquinaria de igual forma deben de estar identificados y no ser un fuente de peligro para los colaboradores.</p> <p>*Se debe de contar con señalización de peligros o riesgos, si la empresa cuenta con subestaciones o</p>			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS			Evidencia
				C	NC	
			estación de generación debe estar cerrada por mallas o cercas y debidamente identificada con su señal de "Peligro Alta Tensión".			
	SECCIÓN V APARATOS, MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS	Art. 63; 64; 65; 66; 67; 68 Art. 69. Art. 70 Art. 71 Art. 76 Art. 76 Art. 78	<p>La organización debe de cumplir con las Maquinarias, aparatos y herramientas lo siguiente:</p> <p>*Deberán tener las especificaciones del equipo y uso según el fabricante. La adquisición de los maquinaria y equipos deben de garantizar la salud y seguridad de los trabajadores y su ergonomía.</p> <p>*Los equipos deben de incluir guardas de seguridad o protección evitando que las correas, engranajes y equipos de fricción no sean fuentes de peligro para los colaboradores.</p> <p>*Los tableros de control deben de estar señalizados y sus comandos identificados; y debe incluir un dispositivo para paro de emergencia, que sea accesible y accionado por el colaborador desde cualquier punto de la máquina.</p> <p>*Cuando se tengan equipos especiales, los colaboradores designados para su operación deben de estar capacitados en su manejo y riesgos.</p> <p>*Los mantenimientos preventivos deben de ser programados, realizados según las especificaciones del fabricante y por personas competentes.</p> <p>*Los dispositivos de alarma y señalización deben de ser perceptibles y comprensibles. Las maquinarias deben de contar con señalización y advertencias dirigidas a cuidar la integridad de los colaboradores.</p>			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS			Evidencia
				C	NC	
	CAPÍTULO III CONDICIONES SEGURAS DE TRABAJO					
	SECCIÓN I MANEJO MANUAL Y MECÁNICO DE CARGAS	Art. 82 Art. 83 Art. 84 Art. 85 Art. 87 Art. 88	<p>La organización debe de cumplir con el manejo manual y mecánico de cargas lo siguiente:</p> <p>*Se debe de contar con un estudio de forma anual de todos los factores de riesgo de la persona para la manipulación segura de cargas y se debe de utilizar una referencia internacional para clasificar las cargas.</p> <p>*Los pesos establecidos para las cargas no deben de superar los resultados del estudio; se debe de establecer medidas para controlar y eliminar los riesgos y se debe de contar con un programa de entrenamiento sobre manipulación de cargas manuales.</p> <p>* Si la empresa cuenta con equipos hidráulicos o montacargas, estos deben de ser sólidos, seguros, con la indicación del peso máximo a transportar y no se debe de trabajar bajo la carga ya elevada si esta no está asegurada.</p> <p>*</p>			
	SECCIÓN II EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL	Art. 90 Art. 91 Art. 92 Art. 95 Art. 96	<p>La organización debe cumplir con el equipo de protección personal:</p> <p>*La organización debe tener una identificación y evaluación de riesgos existentes, como resultado se deben de tener identificadas las áreas que necesitan EPP y tipo en relación al riesgo identificado; los colaboradores deben de contar con EPP gratuito desde la entrega hasta la renovación; los colaboradores deben de contar con capacitación para su uso.</p> <p>* Los EPP que requieran mantenimiento deberá ser</p>			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS			Evidencia
				C	NC	
			<p>según el fabricante, aplica también para reposición del equipo o conservación de vida útil. Todo los colaboradores en el área definida a utilizar EPP, deben de portarlo; de igual forma el personal externo como visitantes y proveedores.</p> <p>*La ropa de trabajo requerida según las áreas de la organización debe ser gratuita y no cargar el costo al colaborador. De igual forma la característica de la ropa asignada será en función de su área de trabajo, la ropa debe de ser de fácil uso, limpieza, desinfección y debe de cuidar la integridad de los colaboradores.</p> <p>*</p>			
	SECCIÓN III SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD	Art. 98- Art. 116	<p>La organización debe de cumplir con la Señalización de seguridad siguiente:</p> <p>* Con la señalización de seguridad según los peligros y riesgos identificados, de igual forma incluir aquellas que considere pertinente, ser visible, de fácil comprensión, debe de comunicar de forma puntual y no estar obstruida con otros mensajes. La señalización se debe de considerar de forma clasificada según la siguiente lista: Señales de prohibición, advertencia, obligación, extintores, salvamento, desniveles, peligrosas, circulación peatonal, indicación y códigos gestuales para el caso que la organización tenga áreas designadas.</p>			
	SECCIÓN IV SISTEMAS DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS	Art. Art. 117-Art. 124	<p>La organización debe de cumplir con sistemas de prevención de incendios lo siguiente:</p> <p>*Debe de contar con equipos en buen estado, no obstaculizados y libres para que el colaborador pueda</p>			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS			Evidencia
				C	NC	
			<p>acceder.</p> <p>*Los sistemas deben de contar con pruebas y revisiones periódicas según la naturaleza del dispositivo; para el caso de conatos de debe contar con extintores según la naturaleza del riesgo de incendio identificado.</p> <p>*Los extintores portátiles deben de contar con un programa de carga según la frecuencia establecida garantizando su correcto funcionamiento; deben de estar instalados según su peso y a la distancia requerida para su uso. La capacidad del contenido debe de ser suficiente para el riesgo de incendio y el extintor debe de contar con su respectiva señalización.</p>			
CAPÍTULO IV RIESGOS HIGIÉNICOS						
	SECCIÓN I DISPOSICIÓN GENERALES SOBRE CONTROL DE RIESGOS	Art. 125- Art. 129	<p>La organización debe de cumplir con los riesgos higiénicos lo siguiente:</p> <p>*Realizar la evaluación de riesgos, definiendo la peligrosidad del agente, condiciones y tiempo de exposición; y debe de ser actualizada en caso de modificaciones en los casos de nuevos EPP, químicos, concentraciones y modificación de áreas de trabajo. Se han utilizado los límites permisibles de los agentes químicos y físicos en la evaluación del riesgo.</p> <p>*Contar con acciones correctivas y medidas de control del riesgo en su origen en caso de superar los límites o concentraciones permisibles en las áreas de trabajo;</p> <p>*Realizar muestreo y cuantificación periódica de los</p>			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS			Evidencia
				C	NC	
			niveles de exposición a contaminantes ambientales en las áreas de trabajo.			
	SECCIÓN II AGENTES FÍSICOS	Art. 130 Art. 134 Art. 135	La organización debe de cumplir con los agentes físicos-Iluminación lo siguiente: *Las áreas de trabajo deben de estar iluminadas según la naturaleza de la actividad ejecutada, con los niveles mínimos exigidos y se debe de contar con la identificación de los riesgos de visibilidad o exposición. * Cumplir con los requisitos de iluminación siguientes: Aumento de iluminación en máquinas peligrosas, lugares de tránsito con riesgos de caída y escaleras y salidas de emergencias; y en caso de utilizar iluminación natural que esta no forme sombras o áreas con baja iluminación. *Las áreas que utilizan iluminación artificial deben de cumplir con los lux. exigidos y no provocar deslumbramientos al colaborador.			
		Art. 137 Art. 143 Art. 144 Art. 145 Art. 146 Art. 147 Art. 148 Art. 149 Art. 150 Art. 155 Art. 156	La organización debe de cumplir en "Físicos-Temperatura-HR-Ruido, lo siguiente: *No exponer a los colaboradores a estrés térmicos por arriba de los 38°C, para determinar las temperaturas debe de utilizar la referencia internacional Temperatura de Globo y Bulbo Húmedo (TGBH); contar con información documentada para dar cumplimiento y realizar los análisis en las frecuencias establecidas. *Para ambientes fríos la temperatura corporal no debe de disminuir por debajo de los 36°C y en caso se trabaje en turnos corridos la temperatura corporal profunda			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS			Evidencia
				C	NC	
		Art. 157 Art. 160 Art. 162 Art. 163 Art. 164 Art. 165 Art. 166	<p>mínima será de 35°C. Para los colaboradores que realicen labores en áreas frías, deben de contar con su EEP correspondiente y tener áreas de descanso para climatizar el cuerpo.</p> <p>*La humedad relativa para las áreas de trabajo de será de 30% a 70%, para ello los espacios cerrados deben de contar mecanismos de ventilación que inyectan aire limpio y se realice la extracción.</p> <p>*Realizar estudios de ruido en la frecuencia establecida y la evaluación del riesgo a la exposición en horarios de trabajo, se deben de establecer las horas de trabajo según los límites permisibles y la tolerancia al ruido en las diferentes áreas de trabajo. No debe exponerse al colaborar a 8 horas de trabajo a niveles de ruido por arriba de 98 dB;</p> <p>*Los colaboradores expuestos por arriba del nivel de ruido establecido, deben de contar con rotación de áreas de trabajo, EPP de protección de oídos, y contar con un programa de conservación auditiva. Se deben de realizar análisis auditivos a los colaboradores cada 5 años. *</p>			
	SECCIÓN III RIESGOS ERGONÓMICOS	Art. 168 Art. 169 Art. 176 Art. 177 Art. 178 Art. 179 Art. 180	<p>La organización debe de cumplir en riesgos ergonómicos lo siguiente:</p> <p>*Contar mediciones y análisis para determinar el nivel de exposición de vibraciones de cuerpo entero a la cual están sometido los trabajadores,</p> <p>*Contar con el análisis de riesgos identificando aquellas áreas de trabajos que están expuestas a vibraciones y establecer los controles de riesgos.</p> <p>*Los colaboradores que trabajen digitalizando deben de</p>			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS			Evidencia
				C	NC	
			<p>contar con EPP ergonómico destinado a reducir el riesgo. Establecer controles ergonómicos en función de la cantidad de trabajo realizado y la frecuencia; debe de contener medidas de descanso.</p> <p>*</p>			
	SECCIÓN IV AGENTES QUÍMICOS	<p>Art. 182- Art. 231 Art. 236 Art. 237 Art. 263 Art. 270</p>	<p>La organización debe de cumplir con los agentes químicos lo siguiente:</p> <p>*Realizar la evaluación de riesgos ante agentes químicos, identificando las áreas afectadas, los niveles de exposición permisibles, las horas de trabajo a realizar y establecer medidas de control de riesgo, incluyendo los EPP según el nivel de riesgo identificado</p> <p>*Establecer los programas y controles de trabajo seguro, establecer procedimientos, señalización y controles de áreas. Todos los mecanismos de control deben de contar con un plan de inspecciones y determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos.</p> <p>*Contar con un inventario actualizado de químicos, hojas de seguridad y fichas técnicas; no realizar diluciones o reempaque de químicos, no disponer químicos en los sistemas de alcantarillado.</p> <p>*Contar con un procedimiento en el caso de derrame, identificando las medidas de acción, EPP y disposición final de los residuos. Contar con personal capacitado en el procedimiento. Capacitación y aplicación de primeros auxilios.</p> <p>*Se debe de contar con un área específica para químicos, que esté en buen estado, limpia y que todos los químicos almacenados estén identificados, con sus</p>			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS			Evidencia
				C	NC	
			<p>fichas técnicas, hojas de seguridad y no utilizar envases re-etiquetados para almacenar químicos.</p> <p>*Contar con capacitaciones en el uso de químicos, manejo de sustancias y prevención de riesgos en las áreas de trabajo donde se almacenen, utilicen y transporten químicos.</p> <p>*Las áreas donde se almacenen, utilicen y se trabaje con químicos se deben de contar con alarmas auditivas y visuales, para accionar en caso de liberaciones no intencionales de químicos. Los colaboradores deben de estar capacitados en emergencias y evacuación. Debe de tener un área de duchas de emergencia en caso de liberación o derrames de químicos.</p> <p>*La organización debe de contar con áreas de higiene personal para los colaboradores, como áreas de duchas; para que los colaboradores se realicen su baño personal al final de la jornada de trabajo. Y la ropa utilizada en su jornada debe de ser lavada, desinfectada y neutralizada a responsabilidad de la organización.</p> <p>*Se debe de contar con un procedimiento de desecho y disposición final de sustancias químicas.</p>			
	SECCIÓN V AGENTES BIOLÓGICOS	Art. 271 Art. 272 Art. 273	<p>La organización debe de cumplir con los agentes biológicos lo siguiente:</p> <p>*Realizar la evaluación de riesgos biológicos y en caso de identificar riesgos, se debe de identificar el tipo de riesgo identificado, disponer de un procedimiento de disposición de desechos biológicos, EPP de protección personal.</p>			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS			Evidencia
				C	NC	
	SECCIÓN VI RIESGOS PSICOSOCIALES	Art. 276- Art. 280	<p>La organización con los riesgos psicosociales debe de cumplir lo siguiente:</p> <p>*La organización debe de contar con la identificación, evaluación y controles establecidos para los riesgos identificados permitiendo la eliminación o reducción del riesgo.</p> <p>*La organización debe de contar con análisis de los riesgos mediante métodos y técnicas estandarizadas y validadas, según la frecuencia establecida.</p>			
CAPITULO V TRABAJO EN CONDICIONES ESPECIALES						
	SECCIÓN I TRABAJO EN ALTURAS	Art. 281 Art. 282 Art. 283 Art. 284 Art. 285 Art. 286	<p>La organización debe de cumplir en trabajos de altura lo siguiente:</p> <p>*La organización debe de contar con una política o procedimiento para trabajos de altura; declarar mediante señalización de comunicación el trabajo de altura a partir de los 2 metros.</p> <p>*Realizar la evaluación de riesgos de trabajos en altura, identificando las áreas de trabajo que generen riesgos potenciales, establecer medidas de control y contar con la descripción del sistema de protección a utilizar en cada uno de los riesgos evaluados.</p> <p>*La Organización debe de contar con colaboradores competentes, capacitados en uso de sistemas de protección contra caídas.</p> <p>*Cuando el trabajo de altura requiera red de protección esta debe de cumplir lo siguiente: Resistencia, flexibilidad, bolsa para recogida, colocarse a una altura mínima de 2 m sobre el suelo. También si se realizan</p>			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS			Evidencia
				C	NC	
			trabajos temporales en las áreas de los tejados, los colaboradores deben de utilizar EPP para trabajos en alturas y los techos deben de contar con puntos de amarre.			
	SECCIÓN II TRABAJO EN ESPACIOS CONFINADOS	Art. 294 Art. 295 Art. 296 Art. 297 Art. 298 Art. 299 Art. 300	<p>La organización debe de cumplir "trabajos en espacios confinados" lo siguiente:</p> <p>*Realizar la evaluación de riesgos e identificar los áreas de trabajo con espacios confinados, establecer una declaración de espacios confinados, realizar proceso de comunicación, y advertencias de las condiciones de trabajo en el área, establecer procedimientos de trabajo, definir EPP , permisos requeridos para operar en el área, establecer las frecuencias y el responsable de supervisión cuando se ejecuten labores en estos espacios.</p> <p>*Si la organización identifica espacios confinados, debe de contar con colaboradores capacitados en trabajos en áreas confinadas, competencias sobre el tipo de trabajo ejecutado (ej. limpieza en silos, cisternas, etc.)</p> <p>*Si la organización identifica en la evaluación de riesgos espacios o áreas confinadas, debe de establecer un procedimiento de rescate y realizar las capacitaciones a los colaboradores en dicho procedimiento (ej, trabajos en Silos, cisternas, tanques, etc.).</p> <p>*</p>	N/A	N/A	

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS			Evidencia
				C	NC	
	SECCIÓN II TRABAJO EN ATMÓSFERAS EXPLOSIVAS	Art. 301- Art. 306	Esta sección define los criterios en materia de seguridad y salud ocupacional que deben de cumplir los establecimientos que procesen sustancias inflamables para realizar este tipo de operaciones. Para los cuales deben de realizar la evaluación de riesgos y determinar los controles de riesgos.	N/A	N/A	
	SECCIÓN IV TRABAJO EN CALIENTE Y RIESGO ELÉCTRICO	Art. 307 Art. 308 Art. 309 Art. 310	La organización en trabajos en caliente y riesgo eléctrico debe de cumplir lo siguiente: *Debe de contar con la evaluación de riesgos, identificando los tipos de riesgos de trabajo en caliente y eléctrico, establecer controles de riesgos para los peligros identificados, definiendo EPP, medidas de supervisión, áreas específicas y las condiciones que deben de cumplir las áreas para realizar este tipo de actividades. *Cuando en la organización se realicen trabajos de soldadura eléctrica, los equipos deben de contar con su polo tierra, contar con EPP específico para todos los colaboradores ejecutores y ayudantes del proceso. *			
	SECCIÓN V LABORES DE EXCAVACIÓN	Art. 316- Art. 366	Este requisito describe los criterios que se deben de cumplir cuando se realizan excavaciones, cuando se considera una excavación, realizar la evaluación de riesgos, determinar los controles de riesgo, identificar los EPP para los colaboradores, las condiciones que deben de cumplir la maquinaria, las áreas y sulimitacion de circulación de peatones o personas extrañas a la	N/A	N/A	

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
				C	NC	
			obra. *			
	CAPITULO VI DISPOSICIONES GENERALES, TRANSITORIAS Y DEROGATORIAS	Art. 367	La organización en caso de incumplimientos de este de este reglamento debe de responder a las sanciones correspondientes, establecer las medidas de corrección y mejora de las condiciones de las áreas o proceso donde se identificaron los incumplimientos.			

Apéndice. 17 Lista de verificación de cumplimiento "Código de Trabajo"

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Sección	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
					C	NC	
	TITULO I: TITULO PRELIMINAR DISPOSICIONES GENERALES						
Código de Trabajo	CAPÍTULO ÚNICO DISPOSICIONES PRELIMINARES (Art 1 al Art.16)	-	(Art 1 al Art.16)	Se establecen los propósitos de establecimiento de la ley, la cual busca armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo los derechos y obligaciones de ambas partes, Adicionalmente, refiere que el patrono debe tener en la empresa al menos un 90% de personal salvadoreños y que el salario de los	X		-Contratos de Trabajo -Hoja de Vida del trabajador -Registro de Planilla

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Sección	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
					C	NC	
				salvadoreños ,no deberá ser inferior al ochenta y cinco por ciento de la suma total que por ese concepto pague la misma.Por otra parte los contratos de trabajo, los de aprendizaje , los reglamentos internos ,órdenes e instrucciones debe de estar en castellano (español).			
LIBRO PRIMERO: DERECHO INDIVIDUAL DE TRABAJO							
TÍTULO PRIMERO :CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO							
	CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES (Art 17 al Art.28)	-	(Art 17 al Art.28)	El código establece las disposiciones generales del contrato individual, en el cual este debe de estar por escrito, manteniéndose 3 ejemplares (trabajador, empleador y Dirección General de Trabajo). Siendo que el contrato debe de contener ciertos elementos fundamentales (nombre, apellido, sexo, edad, lugar de trabajo, salario, hora de trabajo, herramientas , etc), incluyendo los derechos y deberes (establecidos, en codigos, leyes, reglamentos,			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Sección	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
					C	NC	
				<p>contratos, etc), Estos contratos se podrá celebrar por tiempo indefinido a en plazos, es de considerarse que en los contratos individuales se puede estipular un periodo de 30 días de prueba.</p> <p>Considerando la contratación de interinos, estos deben de tener los mismos derechos que los trabajadores permanentes(excepto el de inamovilidad del cargo).</p>			
	CAPÍTULO II DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS PATRONOS (Art 29 al Art.30)	SECCIÓN PRIMERA: OBLIGACIONES	Art.29	<p>El código establece las obligaciones de los patronos con el empleador, siendo lo referido al salario del trabajador, el cual debe de ser en forma de cuantía, fecha y lugar, además de la obligación de proporcionar material, herramientas y útiles para el trabajo, así como los lugares para guardarlas</p> <p>Se considera la abstención de maltratos, y el conceder licencias (personales, de carácter público, etc), Así mismo, el disponer asientos o sillas para los trabajadores, el pago de los gastos</p>			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Sección	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
					C	NC	
				incurridos en transporte(cuando haya sido por servicios), entre otras disposiciones.			
		SECCIÓN SEGUNDA PROHIBICIONES	Art.30	El código establece las prohibiciones de los patrones, entre ella se encuentran: Tratar de influir en sus trabajadores en cuanto al ejercicio de sus derechos políticos o convicciones religiosas,discriminaciones entre los trabajadores por su condición de sindicalizados o tomar represalias contra ellos por el mismo motivo,autorizar colectas o suscripciones obligatorias entre los trabajadores,exigir a las mujeres que solicitan empleo, que se sometan a exámenes previos para comprobar si se encuentran embarazada, entre otras disposiciones.			
	CAPÍTULO III DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS	SECCIÓN PRIMERA OBLIGACIONES	Art.31	El código establece las obligaciones de los trabajadores, siendo el desempeñar el trabajo convenido, obedecer las instrucciones en lo relativo al desempeño de sus			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Sección	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
					C	NC	
	TRABAJADORES (Art 31 al Art.32)			labores;Desempeñar el trabajo con diligencia y eficiencia apropiadas y en la forma, tiempo y lugar convenidos;someterse a examen médico cuando fueren requeridos por el patrono o por las autoridades administrativas con el objeto de comprobar su estado de salud, entre otras obligaciones prescritas.			
		SECCIÓN SEGUNDA PROHIBICIONES	Art.32	El código establece las prohibiciones que tienen los trabajadores, entre las principales prohibiciones se encuentra el abandonar las labores durante la jornada de trabajo sin causa justificada o licencia,hacer cualquier clase de propaganda en el lugar de trabajo durante el desempeño de las labores , entre otras.			
	CAPÍTULO IV DE LA INTERRUPCIÓN DE LABORES Y DE LA REDUCCIÓN DE LA JORNADA POR CASO	-	(Art.33 al Art.34)	El código considera las situaciones en las cuales se ven interrumpidas las labores (por caso fortuito o fuerza mayor) por un tiempo que no excede los 3 días, y esta interrupción es atribuible al patrono, éste debe de pagar el salario a los			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Sección	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
					C	NC	
	FORTUITO O FUERZA MAYOR (Art.33 al Art.34)			trabajadores sin interrupción. En el caso que por fortuito o la fuerza mayor produjeron únicamente la reducción de la jornada ordinaria de trabajo ,siendo imputable al patrono, éste debe de pagar a los trabajadores afectados, además del salario por el tiempo trabajado, un equivalente al que dejaren de devengar por la reducción, cualquiera que fuere el tiempo que esta última durare.			
	CAPÍTULO V DE LA SUSPENSIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO (Art.35 al Art.46)	-	(Art.35 al Art.46)	Se refiere a la suspensión del contrato de trabajo, el cual se puede dar cuando por algún tiempo deja de surtir efectos en lo relativo a la prestación de servicios y al pago de salarios.Además establece las causas por las cuales se puede dar la suspensión del trabajo, entre las cuales se encuentran cuando a partir del cuarto día de interrupción de las labores, sea por fuerza mayor o caso fortuito, como falta de materia prima, fuerza motriz u otros semejantes se suspende: la muerte del patrono o la incapacidad legal,			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Sección	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
					C	NC	
				física o mental de éste, incapacidad temporal resultante de accidente de trabajo, enfermedad profesional, enfermedad o accidente común; entre otros puntos. Otras razones por las cuales se puede suspender el contrato es por consentimiento mutuo, por falta de fondos, o por enfermedades.			
	CAPÍTULO VI DE LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO (Art. 47)	-	Art.47	El código aborda la resolución del contrato, en este caso si el patrono se negare sin justa causa a dar ocupación al trabajador o en todo caso, cuando lo destinare a un trabajo de naturaleza distinta a la del convenido, el trabajador podrá demandar ante el Juez de Trabajo.			
	CAPITULO VII DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO (Art 48 al 57)	SECCIÓN PRIMERA CAUSALES DE TERMINACIÓN SIN RESPONSABILIDAD PARA NINGUNA DE LAS PARTES Y SIN INTERVENCIÓN JUDICIAL	Art.48 Art. 49	Considera las razones por las cuales se puede dar por terminado el contrato de trabajo, sin que ninguna parte tenga responsabilidad ni se requiera intervención judicial. Establece como causas, el cumplimiento del plazo establecido, muerte del trabajador, terminación del negocio,			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Sección	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
					C	NC	
				liquidación de la sociedad, entre otros causales.			
		SECCIÓN TERCERA CAUSALES DE TERMINACIÓN SIN RESPONSABILIDAD PARA EL PATRONO	(Art.50 al Art.52)	<p>Considera las razones por las cuales se puede dar por terminado el contrato de trabajo, sin responsabilidad para el patrono, siendo los causales que el trabajador haya engañado al patrono al celebrar el contrato, por negligencia reiterada, pérdida de confianza hacia el trabajador y revelar secretos de la organización, entre otros actos de irresponsabilidad hacia el patrono. Sin embargo, el patrono no puede dar por terminado el contrato, cuando se deban a motivos de enfermedad o al traslado del mismo a un mismo puesto de responsabilidad. Si el trabajador cometió daños o perjuicios en contra del patrono, el trabajador debe pagar el importe correspondiente.</p>			
		SECCIÓN CUARTA CAUSALES DE	Art.53	Considera las razones por las cuales se puede dar por terminado			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Sección	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
					C	NC	
		TERMINACIÓN CON RESPONSABILIDAD PARA EL PATRONO		el contrato de trabajo, con responsabilidad para el patrono, tomando como causales que el patrono reduzca el salario convenido, o traslado a puesto de menor categoría, así como actos de engaño en la celebración del contrato por parte del patrono hacia el empleado. En el caso que el patrono cometa malos tratos o perjuicios contra el trabajador, o por poner en grave peligro la vida o salud del trabajador, entre otros causales.			
		SECCIÓN QUINTA CAUSALES DE TERMINACIÓN POR MUTUO CONSENTIMIENTO Y POR RENUNCIA	Art.54	Considera las razones por las cuales se puede dar por terminado el contrato de trabajo por un mutuo consentimiento y renuncia. Este considera que puede ser mutuo, pero debe dejarse por escrito y no habrá responsabilidad entre las partes.			
		SECCIÓN SEXTA DEL DESPIDO	(Art.55 al Art.57)	El código considera el despido del trabajador, la cual establece que este debe ser comunicado por escrito y firma del patrono, de ser			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Sección	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
					C	NC	
				comunicado por una persona distinta al patrono no produce el efecto de terminación de contrato. Así mismo, son causas justificativas de despido únicamente las determinadas por la ley, si el trabajador es despedido de hecho sin causa justificada, tendrá derecho a que el patrono lo indemnice en la cuantía y forma que el Código establece.			
	CAPITULO VIII INDEMNIZACIÓN POR DESPIDO DE HECHO SIN CAUSA JUSTIFICADA (58 al Art. 60)	-	(Art.58 al Art. 60)	Establece las indemnizaciones por despido sin causa justificada, en sentido si un trabajador contratado por tiempo indefinido, es despedido de sus labores sin causa justificada, tendrá derecho a que el patrono le indemnice con una cantidad equivalente al salario básico de treinta días por cada año de servicio y proporcionalmente por fracciones de año. Si el trabajador tiene contrato a plazo y el trabajador es despedido sin causa justificada, antes de su vencimiento, tendrá derecho a que se le indemnice con una cantidad equivalente al salario			

Ley / Reglamento	Título, Capítulo, Artículo(s), etc.	Sección	Art. que aplican a la ORG.	RESUMEN DE CRITERIOS	Evaluación		Evidencia
					C	NC	
				<p>básico que hubiere devengado en el tiempo que faltare para que venza el plazo.</p> <p>Al terminar el contrato el patrono debe de dar al trabajador una constancia sobre la fecha de inicio y terminación de labores, trabajo desempeñado, salario, eficiencia y comportamiento del trabajador y causa de terminación de contrato.</p>			

Apéndice. 18 Lista de verificación de cumplimiento Norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
	4.1 Comprensión de la organización y su contexto				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
1	¿La organización cuenta con información relacionada a aspectos externos e internos que puedan impactar en la dirección estratégica de esta?				
2	¿La organización cuenta con un sistema de seguimiento y revisión de estos aspectos externos e internos?				
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas					
3	¿La organización cuenta con información relacionada a las partes interesadas pertinentes a la misma?				
4	¿La organización cuenta con requisitos específicos de estas partes interesadas?				
5	¿La organización cuenta con un sistema de seguimiento y revisión a los requisitos de las partes interesadas?				
4.3 Determinación del alcance del Sistema integrado de gestión					
6	¿La organización cuenta con información que determine su alcance?				
7	¿La organización considera los aspectos externos e internos para determinar el alcance?				
8	¿La organización considera los requisitos pertinentes de las partes interesadas para determinar el alcance?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
9	¿La organización considera los productos y servicios que entregará para determinar el alcance?				
10	¿La organización tiene disponible y mantiene el alcance como información documentada?				
11	¿La organización establece en el alcance los productos y servicios cubiertos dentro de la Planta de Alimentos?				
4.4 Sistema Integrado de gestión y sus procesos					
4.4.1 Generalidades					
12	¿La organización cuenta con información sobre la mejora de sus procesos?				
13	¿La organización cuenta con información sobre los procesos relacionados a su Planta de Alimentos?				
14	¿La organización determina las entradas requeridas y "salidas esperadas" de cada proceso determinado?				
15	¿La organización determina la secuencia e interacción de estos procesos?				
16	¿La organización cuenta con criterios y métodos que permitan un control eficaz?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
17	¿La organización cuenta con indicadores de desempeño?				
18	¿La organización determina los recursos necesarios para estos procesos y así asegurarse de su disponibilidad?				
19	¿La organización asigna responsabilidades y autoridades para estos procesos determinados?				
20	¿La organización determina los riesgos y oportunidades para sus procesos?				
4.4.2 Información documentada					
21	¿La organización cuenta con información documentada relacionada a sus procesos?				
22	¿La organización conserva la información documentada para tener respaldo de lo planificado y así dar confianza en los mismos?				
5. LIDERAZGO					
5.1 Liderazgo y compromiso					
5.1.1 Generalidades					
23	¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
24	¿La alta dirección demuestra la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia de lo realizado en la Planta de Alimentos?				
25	¿La alta dirección establece la políticas para la Planta de Alimentos?				
26	¿La alta dirección establece los objetivos para la Planta de Alimentos?				
27	¿La alta dirección determina que la política es compatible con el contexto y estrategia de la empresa?				
28	¿La alta dirección promueve el enfoque de procesos y pensamiento basado en riesgos?				
29	¿La alta dirección brinda los recursos necesarios para mantener y mejorar los procesos dentro de la Planta de Alimentos?				
30	¿La alta dirección comunica la importancia de la eficacia y de la conformidad a los requisitos pertinentes a la Planta de Alimentos?				
5.1.2 Enfoque al cliente					
31	¿La organización cuenta con un sistema que permita demostrar el liderazgo y compromiso, al momento de determinar los requisitos de los clientes y se asegura de su cumplimiento?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
32	¿La organización cuenta con un sistema que permita considerar los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad de los productos y servicios hacia el cliente?				
5.2 Política					
5.2.1 Establecimiento de la política de gestión integrada					
33	¿La alta dirección dispone de políticas en materia de calidad y seguridad y salud ocupacional?				
34	¿Las políticas son apropiadas al propósito y contexto de la organización?				
35	¿La política proporciona un marco de referencia para el establecimiento de objetivos?				
36	¿La política incluye un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables a la Planta de Alimentos?				
37	¿La política incluye un compromiso de mejora continua?				
38	¿La política incluye un compromiso para proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo?				
39	¿La política incluye un compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
40	¿La política incluye un compromiso para la consulta y la participación de los trabajadores y representantes de los trabajadores?				
5.2.2 Comunicación de la política					
41	¿La política se encuentra disponible, se mantiene y es información documentada?				
42	¿La política es comunicada, se entiende y se aplica dentro de la organización?				
43	¿La política está disponible para las partes interesadas pertinentes?				
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización					
44	¿La alta dirección asigna responsabilidades y autoridades para todos los roles pertinentes para la Planta de Alimentos, es comunicada y es entendida en la organización?				
45	¿La alta dirección cuenta con un sistema que permita asegurar que los procesos se están generando y proporcionando las salidas previstas?				
46	¿La alta dirección asigna responsabilidades para asegurar que los sistemas de gestión son conforme a las normas internacionales?				
47	¿La alta dirección asigna responsabilidades para informar sobre el desempeño de los sistemas de gestión?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
48	¿La alta dirección asigna responsabilidades para promover el enfoque al cliente en toda la organización?				
49	¿La alta dirección cuenta con un sistema que permita informar cuando se planifican e implementan cambios en los roles, responsabilidades?				
5.4 Consulta y participación de los trabajadores					
50	¿La organización cuenta con procesos de consulta y participación de los trabajadores en todos los niveles y funciones aplicables en el desarrollo, planificación, implementación, evaluación del desempeño y actividades de mejora de los procesos de seguridad y salud en el trabajo?				
51	¿La organización proporciona los mecanismos, el tiempo, la formación y los recursos necesarios para la consulta y participación de los trabajadores?				
52	¿La organización cuenta con un sistema de consulta de los trabajadores, sobre la determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas?				
53	¿La organización cuenta con un mecanismo de consulta de los trabajadores no directivos, sobre la asignación de roles, responsabilidades y autoridades de la misma, según sea aplicable?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
54	¿La organización cuenta con un mecanismo de consulta de los trabajadores sobre la determinación para el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos?				
55	¿La organización establece un mecanismo de consulta a los trabajadores sobre el establecimiento de objetivos en cuanto a la seguridad y salud ocupacional?				
56	¿La organización cuenta con algún mecanismo de consulta a los trabajadores no directivos, sobre los controles aplicables para la contratación externa, las compras y los contratistas?				
57	¿La organización cuenta con un mecanismo de consulta de los trabajadores sobre la determinación que necesita seguimiento, medición y evaluación?				
58	¿La organización cuenta con un mecanismo de consulta de los trabajadores sobre la planificación, establecimiento, implementación y mantenimiento de programas de auditoría?				
59	¿La organización cuenta con un mecanismo de consulta de los trabajadores sobre la mejora continua?				
60	¿La organización cuenta con un mecanismo de participación de los trabajadores sobre consulta y participación?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
61	¿La organización cuenta con un mecanismo de participación para la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos y oportunidades?				
62	¿La organización cuenta con un mecanismo de participación de los trabajadores para la eliminación de riesgos y peligros asociados a la seguridad y salud en el trabajo?				
63	¿La organización cuenta con un mecanismo de participación de los trabajadores para la determinación de los requisitos de competencia, necesidades de formación y la evaluación de la formación?				
64	¿La organización cuenta con un mecanismo de participación de los trabajadores para la determinación de que información se necesita comunicar y cómo hacerlo?				
65	¿La organización cuenta con un mecanismo de participación de los trabajadores para la determinación de medidas de control, implementación y uso eficaz?				
66	¿La organización cuenta con un mecanismo de participación de los trabajadores para la investigación de incidentes y no conformidades y la determinación de las acciones correctivas?				
	6. Planificación				
	6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
	6.1.1 Generalidades				
67	¿La organización cuenta con una planificación en donde se consideren los aspectos internos y externos, los requisitos de las partes interesadas y la determinar los riesgos y oportunidades?				
68	¿La organización cuenta con información acerca de los riesgos, oportunidades, aspectos internos y externos y los requisitos de las partes interesadas?				
69	¿La organización cuenta con información en que se determinen los riesgos y oportunidades necesarios para lograr la mejora continua?				
70	¿La organización cuenta con información sobre los procesos de planificación en las que se evalúen los riesgos y oportunidades que son pertinentes a los cambios en la organización y sus procesos?				
71	¿La organización cuenta con información acerca de los cambios planificados y realiza la evaluación antes de que se implemente el cambio?				
72	¿La organización mantiene información documentada sobre los riesgos y oportunidades?				
73	¿La organización mantiene información documentada sobre los procesos y acciones necesarios para determinar y abordar los riesgos y oportunidades, con el fin de tener la confianza que se lleven a cabo según lo planificado?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
	6.1.2 La organización debe planificar				
74	¿La organización cuenta con información sobre la planificación y evaluación de las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, así como su eficacia?				
	6.1.3 Identificación de los peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades				
	6.1.3.1 Identificación de peligros				
75	¿La organización cuenta con información en donde se establezca, implemente y mantenga procesos de identificación continua y proactiva de los peligros?				
76	¿La organización cuenta con la identificación de cómo se organiza el trabajo, los factores sociales, el liderazgo y la cultura de la organización?				
77	¿La organización cuenta con información de sus procesos de identificación, las actividades y las situaciones rutinarias y no rutinarias, incluyendo los peligros que surjan de las actividades que se realizan y las condiciones físicas del lugar del trabajo?				
78	¿La organización cuenta con información de sus procesos de identificación, las actividades rutinarias y no rutinarias, incluyendo los peligros que surjan del diseño de productos, la investigación, el desarrollo de ensayos y la producción?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
79	¿La organización cuenta en sus procesos de identificación información sobre los incidentes pasados, incluyendo emergencias y sus causas?				
80	¿La organización cuenta en sus procesos de identificación información sobre las actividades que realiza el personal, contratistas y visitantes?				
81	¿La organización cuenta en sus procesos de identificación aquellas inmediaciones del lugar de trabajo que pueden verse afectadas por las actividades de la organización?				
82	¿La organización cuenta en sus procesos de identificación sobre el diseño de las áreas de trabajo, los procesos, las instalaciones, la maquinaria/equipo, los procedimientos operativos, incluyendo su adaptación a las necesidades y capacidades de los trabajadores involucrados?				
83	¿La organización cuenta en sus procesos de identificación las situaciones que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo causadas por actividades relacionadas con el trabajo?				
84	¿La organización cuenta en sus procesos de identificación aquellos cambios en el conocimiento y la información sobre los peligros?				
6.1.3.2 Evaluación de los riesgos para la SST					

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
85	¿La organización cuenta con procesos para evaluar los riesgos a partir de los peligros identificados, teniendo en cuenta la eficacia de los controles existentes?				
86	¿La organización cuenta con procesos para determinar y evaluar otros riesgos relacionados a las actividades que se realizan?				
87	¿La organización cuenta con una metodología y criterios para la evaluación de riesgos?				
88	¿La organización mantiene y conserva información documentada sobre la metodología y los criterios que utiliza para la evaluación de los riesgos?				
6.1.3.3 Evaluación de las oportunidades para la SST					
89	¿La organización cuenta con procesos para la evaluación del desempeño de lo referente a la Seguridad y Salud Ocupacional, teniendo en cuenta los cambios planificados, sus políticas, sus procesos o actividades?				
90	¿La organización cuenta con procesos para evaluar las oportunidades para adaptar el trabajo, la organización del trabajo y el ambiente de trabajo?				
91	¿La organización cuenta con procesos para evaluar otras oportunidades de mejora ligadas a la seguridad y salud en el trabajo?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
6.1.4 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos					
92	¿La organización cuenta procesos para la determinación de los requisitos legales pertinentes?				
93	¿La organización mantiene y conserva información documentada sobre sus requisitos legales y otros requisitos?				
94	¿La organización se asegura de que se actualice la información documentada?				
6.1.5 Planificación de acciones					
95	¿La organización cuenta con un proceso para planificar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades?				
96	¿La organización cuenta con un proceso para la planificación de acciones relacionadas a los requisitos legales y otros requisitos?				
97	¿La organización cuenta con un proceso de planificación para prepararse y responder ante emergencias?				
98	¿La organización cuenta con un proceso de planificación de sus acciones, considerando las mejores prácticas, las opciones tecnológicas y los requisitos financieros y operacionales?				
6.2 Objetivos del SIG y planificación para lograrlos					

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
6.2.1 Objetivos del SIG					
99	¿La organización cuenta con objetivos de calidad y seguridad y salud en el trabajo?				
100	¿Los objetivos son coherentes con las políticas con las que cuenta la organización?				
101	¿Se cuenta con un proceso que permita verificar si los objetivos son medibles?				
102	¿Se cuenta con un proceso en el que se definan los requisitos aplicables para la definición de objetivos?				
103	¿Se cuenta con un proceso de seguimiento o revisión de los objetivos definidos?				
104	¿Se cuenta con un proceso de comunicación de los objetivos en la organización?				
105	¿Se cuenta con un proceso de actualización de objetivos?				
106	¿Los objetivos se encuentran como información documentada?				
6.2.2 Planificación de los objetivos					
107	¿La organización cuenta con un proceso para establecer las actividades para lograr los objetivos definidos?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
108	¿La organización realiza la asignación de recursos para el logro de los objetivos definidos?				
109	¿La organización cuenta con una asignación de responsabilidades para el logro de los objetivos definidos?				
110	¿La organización establece un periodo para el logro de los objetivos definidos?				
111	¿La organización establece de que forma se evaluarán los resultados de los objetivos definidos?				
6.3 Planificación de los cambios					
112	¿La organización cuenta con algún proceso en el que se planifiquen la realización de los cambios?				
113	¿La organización toma en cuenta el proposito de los cambios y las consecuencias potenciales que podria traer consigo?				
114	¿La organización considera la disponibilidad de recursos antes de realizar un cambio?				
115	¿La organización contempla la asignación o reasignación de responsabilidades o autoridades antes de realizar un cambio?				
7. Apoyo					

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
	7.1 Recursos				
	7.1.1 Generalidades				
116	¿La organización cuenta con una asignación de recursos para el desarrollo de las actividades comprendidas dentro de los procesos de la Planta de Alimentos?				
117	¿La organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes antes de proporcionar estos?				
	7.1.2 Personas				
118	¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para el desarrollo eficaz de las actividades de operación y control de los procesos?				
	7.1.3 Infraestructura				
119	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y así lograr la conformidad de los productos y servicios?				
	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos				
120	¿La organización determina, proporciona y mantiene un ambiente óptimo para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
121	¿La organización cuenta con un proceso para la asignación de recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realizan seguimientos y mediciones de los procesos, productos y servicios?				
122	¿La organización se asegura que los recursos asignados son apropiados para el seguimiento y medición que se realiza?				
123	¿La organización conserva información documentada sobre la asignación de recursos de seguimiento y medición y de la idoneidad de los mismos?				
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
124	¿La organización cuenta con un proceso de calibración en intervalos planificados de los equipos de medición que utiliza?				
125	¿Los equipos de medición son calibrados o verificados contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales?				
126	¿Cuándo no existan patrones, se conserva como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
127	¿Los equipos de medición se identifican con información pertinente a la calibración?				
128	¿La organización valida los resultados que son entregados, cuando se detecta que este no está apto para realizar mediciones?				
129	¿La organización toma medidas necesarias para asegurar la fiabilidad de la información de calibración entregada?				
7.1.6 Conocimientos de la organización					
130	¿La organización cuenta con un proceso en el que se determinen los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y la conformidad de sus productos o servicio?				
131	¿La organización determina como adquirir o acceder a nuevos conocimientos cuando se presenten nuevas necesidades, tendencias o conocimientos?				
7.2 Competencia					
132	¿La organización cuenta con un proceso en el que se determine la competencia necesaria de las personas bajo su control?				
133	¿La organización cuenta con un proceso en el que se asegure que las personas son competentes en educación, formación y experiencia apropiada?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
134	¿La organización cuenta con un proceso en el que describa las acciones que se realizan para la adquisición de la competencia necesaria?				
135	¿La organización cuenta con un proceso en donde se evalué la eficacia de las acciones tomadas?				
136	¿La organización conserva información documentada velocidad a la competencia?				
7.3 Toma de conciencia					
137	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que asegura que las personas que realizan trabajos toman conciencia de las políticas y objetivos que se establecen?				
138	¿La organización cuenta con un mecanismo que asegura que las personas toman conciencia sobre la contribución que tienen en el desarrollo de las actividades que se realizan, incluido los beneficios de una mejora en el desempeño?				
139	¿La organización cuenta con un mecanismo que asegura que las personas toman conciencia sobre las implicaciones de no cumplir con los requisitos reglamentarios u otros requisitos?				
140	¿La organización cuenta con un mecanismo que asegura que las personas toman conciencia sobre los incidentes y los resultados de las investigaciones que sean pertinentes para ellos?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
141	¿La organización cuenta con un mecanismo que asegura que las personas toman conciencia sobre los peligros, los riesgos para la SST y las acciones determinadas?				
142	¿La organización cuenta con un mecanismo que asegura que las personas toman conciencia sobre la capacidad de alejarse de situaciones de trabajo que consideren que representan un peligro inminente y serio para su vida o su salud, así como las disposiciones para protegerles de las consecuencias indebidas de hacerlo?				
7.4 Comunicación					
143	¿La organización cuenta con un proceso para las comunicaciones internas y externas?				
144	¿La organización cuenta con un proceso en el que se determine "que, cuando, a quien, como y quien comunica"?				
145	¿La organización cuenta con un proceso para que las comunicaciones tengan en cuenta aspectos de diversidad, como género, idioma, cultura, alfabetización y/o discapacidad?				
146	¿La organización al establecer sus procesos de comunicación, toma en cuenta los requisitos legales y otros requisitos, así como asegurarse de que la información a comunicar es coherente con la información generada dentro del sistema de gestión?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
147	¿La organización responde a las comunicaciones pertinentes para el sistema de gestión?				
148	¿La organización conserva la información documentada de las comunicaciones?				
149	¿La organización comunica internamente la organización pertinente para el sistema de gestión entre los diversos niveles y funciones, incluyendo los cambios en el sistema de gestión?				
150	¿La organización se asegura que sus procesos de comunicación interna permitan a los trabajadores contribuir a la mejora continua?				
151	¿La organización comunica externamente la información pertinente para el sistema de gestión?				
152	¿La organización dentro de sus procesos de comunicación externa incluye los requisitos legales y otros requisitos?				
7.5 Información documentada					
7.5.1 Generalidades					
153	¿La organización cuenta con información documentada relacionada a la calidad y seguridad y salud en el trabajo?				
7.5.2 Creación y actualización					

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
154	¿La organización cuenta con un proceso para la creación y actualización de la información documentada, donde se asegura que esta se encuentre identificada?				
155	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde al crear y actualizar la información documentada, se asegure el formato de esta?				
156	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde al crear y actualizar la información documentada se asegura de la revisión y la aprobación de esta?				
	7.5.3 Control de la información documentada				
	7.5.3.1 Información documentada				
157	¿La organización cuenta con un proceso para controlar la información documentada?				
158	¿La organización se asegura que la información documentada esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se requiera?				
	7.5.3.2 Actividades a realizar para el control de la información documentada				
159	¿La organización cuenta con un mecanismo para almacenar y preservar la legibilidad de la información documentada?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
160	¿La organización cuenta con un mecanismo para el control de los cambios en la información documentada?				
161	¿La organización identifica y controla la información documentada de origen externo?				
162	¿La organización cuenta con un mecanismo que permita la protección contra modificaciones no intencionadas de la información documentada?				
8. Operación					
8.1 Planificación y control operacional					
163	¿La organización cuenta con un mecanismo para la planificación, control y mantenimiento de los procesos necesarios el desarrollo de sus actividades?				
164	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se planifica, implementa, controla y mantiene los controles de los procesos de acuerdo con los criterios?				
165	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se planifica, implementa, controla y mantiene los procesos necesarios para confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
166	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde se planifica, implemente, controle y mantenga procesos para la planificación mediante la adaptación del trabajo a los trabajadores?				
167	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde se planifica, implemente, controle y mantenga procesos para la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos?				
168	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde se controlen los cambios planificados y se revisen las consecuencias de los cambios no planificados?				
8.2 Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST					
169	¿La organización cuenta con procesos para la eliminación de peligros y la reducción de riesgos?				
170	¿La organización cuenta con procesos para la eliminación de los peligros y reducción de los riesgos utilizando algún tipo de jerarquía, como: sustituir con procesos, operaciones, materiales o equipos menos peligrosos?				
171	¿La organización cuenta con procesos para la eliminación de peligros y la reducción de riesgos utilizando controles administrativos, incluyendo la formación?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
172	¿La organización cuenta con procesos para la eliminación de peligros y la reducción de riesgos utilizando equipos de protección personal adecuados?				
8.3 Gestión del cambio SST					
173	¿La organización cuenta con procesos para el control de cambios planificados que pudiesen afectar el desempeño de las actividades en materia de Seguridad y salud en el trabajo?				
174	¿La organización cuenta con procesos para la implementación y control de cambios en los requisitos legales y otros requisitos?				
175	¿La organización cuenta con procesos para la implementación y control de cambios planificados en el conocimiento o la información de los peligros y riesgos para la SST?				
176	¿La organización cuenta con un proceso de revisión de las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario?				
8.4 Compras					
8.4.1 Generalidades					
177	¿La organización cuenta con procesos para controlar las compras de productos y servicios?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
8.4.2 Contratistas					
178	¿La organización cuenta con un proceso de compra en los que se identifique los peligros y riesgos al momento de la contratación de contratistas?				
179	¿La organización cuenta con procesos de compras en el que se evalúe y controlen los riesgos que surjan de las actividades y operaciones de la organización que impactan en los trabajadores de los contratistas?				
180	¿La organización cuenta con procesos en los que se asegura de que los requisitos se cumplen por los contratistas y sus trabajadores?				
181	¿La organización cuenta con un proceso de compra en el que se apliquen criterios de seguridad y salud en el trabajo para la selección del contratista?				
8.5 Contratación externa					
182	¿La organización cuenta con un proceso en el que se asegure de que las funciones y los procesos contratados externamente estén controlados?				
183	¿La organización cuenta con acuerdos en el que se asegure que la contratación externa cumple con los requisitos legales y otros requisitos?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
184	¿La organización define los controles a aplicar a las funciones y procesos contratados externamente?				
	8.6 Preparación y respuesta ante emergencia				
185	¿La organización cuenta con procesos para la preparación y respuesta ante emergencias potenciales, incluyendo la respuesta planificada a las situaciones de emergencia?				
186	¿La organización cuenta con procesos para la preparación y respuesta ante emergencias incluyendo la provisión de formación del personal?				
187	¿La organización cuenta con procesos para la preparación y respuesta ante emergencias en las que incluya simulacros o pruebas que permitan verificar la respuesta planificada?				
188	¿La organización cuenta con procesos para la preparación y respuesta ante emergencias en las que se evalúe el desempeño, revise la respuesta planificada después de los simulacros realizados y en particular después de que ocurren situaciones de emergencia?				
189	¿La organización cuenta con procesos para la preparación y respuesta ante emergencias en la que se verifique la comunicación y provisión de la información pertinente a todos los trabajadores sobre sus deberes y responsabilidades?				
190	¿La organización cuenta con procesos para la preparación y respuesta ante emergencias en la que se verifique la comunicación				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
	de información pertinente a los contratistas, visitantes, autoridades gubernamentales y según sea apropiado a la comunidad local?				
191	¿La organización cuenta con procesos para la preparación y respuesta ante emergencias donde se tome en cuenta las necesidades y capacidades de todas las partes interesadas pertinentes?				
192	¿La organización mantiene y conserva información documentada sobre los procesos y sobre los planes de respuesta ante situaciones de emergencias potenciales?				
	8.7 Requisitos para los productos y servicios				
	8.7.1 Comunicación con el cliente				
193	¿La organización cuenta con procesos de comunicación con el cliente que incluyan la información relativa a los productos?				
194	¿La organización cuenta con procesos de comunicación con el cliente que incluyan el tratamiento de las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios?				
195	¿La organización cuenta con procesos de comunicación con el cliente que incluyan obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos, incluyendo las quejas de los clientes?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
196	¿La organización cuenta con procesos de comunicación con el cliente que incluyan criterios para la manipulación o control de la propiedad del cliente?				
197	¿La organización cuenta con procesos de comunicación con el cliente que incluyan el establecimiento de los requisitos específicos para las acciones de contingencia?				
8.7.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
198	¿La organización cuenta con procesos de determinación de los requisitos para los productos donde se definan los requisitos legales y reglamentarios aplicables, y los requisitos de la organización?				
199	¿La organización se asegura que puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos que ofrece?				
8.7.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
200	¿La organización lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos que incluya los requisitos especificados por el cliente y los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?				
201	¿La organización determina antes de suministrar los productos al cliente, los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto del producto?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
202	¿La organización determina antes de suministrar los productos al cliente, los requisitos especificados por la organización?				
203	¿La organización determina antes de suministrar los productos al cliente, los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos?				
204	¿La organización determina antes de suministrar los productos al cliente, las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados por la organización?				
205	¿La organización se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados por la organización?				
206	¿La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporciona una declaración documentada sobre sus requisitos?				
207	¿La organización conserva la información documentada sobre los resultados de la revisión de requisitos del producto y cualquier requisito nuevo?				
	8.7.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios				
208	¿La organización cuenta con procesos para establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
	8.7 Diseño y desarrollo de los productos y servicios				
	8.7.1 Generalidades				
209	¿La organización cuenta con procesos en el que se determine las etapas y controles para el diseño y desarrollo, en donde se contemplen la naturaleza, duración y complejidad de las actividades del diseño y desarrollo?				
210	¿La organización cuenta con procesos en el que se determine las etapas y controles para el proceso de revisión de diseño y desarrollo?				
211	¿La organización cuenta con procesos para la determinación de las etapas y controles para la verificación y validación del diseño y desarrollo?				
212	¿La organización cuenta con procesos para la determinación de las etapas y controles para las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo?				
213	¿La organización cuenta con procesos para la determinación de las etapas y controles para las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo?				
214	¿La organización cuenta con procesos para determinar las etapas y controles para las necesidades de participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
215	¿La organización cuenta con procesos para determinar las etapas y controles en la consideración de los requisitos para la posterior provisión de los productos y servicios?				
216	¿La organización cuenta con procesos para determinar las etapas y controles para el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas?				
217	¿La organización cuenta con procesos para determinar las etapas y controles en el que se considere la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?				
8.7.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
218	¿La organización cuenta con procesos en el que se determine los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar?				
219	¿La organización cuenta con procesos para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar en el que se determine y consideren los requisitos funcionales y de desempeño?				
220	¿La organización cuenta con procesos en el que se especifique para el diseño y desarrollo de productos las consideraciones de información proveniente de actividades previas del diseño y desarrollo similares?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
221	¿La organización cuenta con procesos en el que se especifique para el diseño y desarrollo de productos las consideraciones para la determinación de los requisitos legales y reglamentarios?				
222	¿La organización cuenta con procesos en el que se especifique para el diseño y desarrollo de productos las consideraciones de las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos o servicios?				
223	¿La organización se asegura que las entradas son adecuadas para el diseño y desarrollo?				
224	¿La organización se asegura que las entradas contradictorias del diseño y desarrollo deben resolverse?				
225	¿La organización conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo?				
8.7.4 Controles para el diseño y desarrollo					
226	¿La organización cuenta con controles para el proceso de diseño y desarrollo?				
227	¿La organización define los resultados a obtener de los controles a realizar en el diseño y desarrollo?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
228	¿La organización cuenta con un proceso para realizar revisiones sobre los resultados de diseño y desarrollo conforme a los requisitos?				
229	¿La organización cuenta con procesos de validación para asegurarse que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos?				
230	¿La organización cuenta con un mecanismo para tomar acción sobre los problemas determinados durante las revisiones, verificaciones y validaciones?				
231	¿La organización conserva la información documentada de las actividades comprendidas en la etapa de control para el diseño y desarrollo?				
8.7.5 Salidas del diseño y desarrollo					
232	¿La organización se asegura que las salidas del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de entrada?				
233	¿La organización se asegura que las salidas del diseño y desarrollo son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?				
234	¿La organización se asegura que las salidas del diseño y desarrollo hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición y a los criterios de aceptación?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
235	¿La organización se asegura que las salidas del diseño y desarrollo especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto?				
236	¿La organización conserva información documentada sobre las salidas del Diseño y Desarrollo?				
8.7.6 Cambios del diseño y desarrollo					
237	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se identifica, revisa y controla los cambios realizados durante la etapa del diseño y desarrollo?				
238	¿La organización se asegura que no exista un impacto negativo en los cambios de los requisitos?				
239	¿La organización conserva información documentada sobre los cambios en el diseño y desarrollo?				
240	¿La organización conserva información documentada sobre los resultados de las revisiones?				
241	¿La organización conserva información documentada sobre la autorización de los cambios?				
242	¿La organización conserva información documentada sobre las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
	8.8 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente				
	8.8.1 Generalidades				
243	¿La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?				
244	¿La organización cuenta con un mecanismo para determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente?				
245	¿La organización cuenta con un mecanismo para determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?				
246	¿La organización conserva información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones?				
	8.8.2 Tipo y alcance del control				
247	¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de forma negativa la capacidad de entregar productos y servicios conforme a los requisitos de los clientes?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
248	¿La organización se asegura que los productos suministrados externamente permanecen dentro de su control?				
249	¿La organización define los controles que se aplican a los proveedores externo?				
250	¿La organización cuenta con algún mecanismo en el que se considere el impacto potencial de los procesos suministrados externamente, conforme a los requisitos legales, del cliente y reglamentos aplicables?				
251	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde se verifique la eficacia de los controles aplicados para los proveedores externo?				
252	¿La organización cuenta con un mecanismo para verificar que los servicios suministrados externamente cumplen con los requisito definidos?				
8.8.3 Información para los proveedores externos					
253	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se asegura la adecuación de los requisitos antes de comunicarlos al proveedor externo?				
254	¿La organización cuenta con un mecanismo de comunicación con los proveedores externos donde se especifica los requisitos para los procesos, productos y servicios que brinda?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
255	¿La organización cuenta con un mecanismo para la comunicación con los proveedores externos sobre los requisitos para la aprobación de los productos y servicios?				
256	¿La organización cuenta con un mecanismo para la comunicación de los proveedores externos sobre los requisitos para la competencia, incluyendo la calificación requerida de las personas?				
257	¿La organización cuenta con un mecanismo de comunicación para los proveedores externos en los que se les establece los requisitos para las actividades de verificación o validación que la organización pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor?				
8.9 Producción y provisión del servicio					
8.9.1 Control de la producción y la provisión del servicio					
258	¿La organización cuenta con un mecanismo de producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?				
259	¿La organización cuenta con información documentada que defina las características de los productos, los servicios y las actividades a desarrollar?				
260	¿La organización cuenta con información documentada de los resultados que se pretenden alcanzar?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
261	¿La organización cuenta con los recursos necesarios para el seguimiento y medición para el desarrollo de las actividades en condiciones controladas?				
262	¿La organización cuenta con un mecanismo que verifique que se cumplen los criterios de control de los procesos o sus salidas y los criterios de aceptación para los productos y servicios?				
263	¿La organización cuenta con condiciones controladas de infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos?				
264	¿La organización cuenta con designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida?				
265	¿La organización cuenta con una validación de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos, cuando las salidas no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento y medición?				
266	¿La organización cuenta con condiciones controladas para la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?				
267	¿La organización cuenta con condiciones controladas para las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?				
8.9.2 Identificación y trazabilidad					

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
268	¿La organización cuenta con medios para la identificación de las salidas en las que se asegure la conformidad de los productos y servicios?				
269	¿La organización cuenta con un mecanismo de identificación del estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?				
270	¿La organización cuenta con un mecanismo de identificación de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito?				
271	¿La organización conserva la información documentada necesario para permitir la trazabilidad?				
8.9.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
272	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde se proteja la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras este bajo el control de la misma?				
273	¿La organización cuenta con un mecanismo de identificación, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrado para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
274	¿La organización cuenta con un mecanismo de comunicación en casos de pérdida, deterioro o manejo inadecuado de la propiedad del cliente o proveedor externo?				
8.9.4 Preservación					
275	¿La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, con el fin de asegurar la conformidad de los requisitos?				
8.9.5 Actividad posteriores a la entrega					
276	¿La organización cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega de productos o servicios?				
277	¿La organización considera los requisitos legales y reglamentarios al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega de productos?				
278	¿La organización considera las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios en las actividades posteriores a la entrega?				
279	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se considere la naturaleza, el uso y la vida útil de sus productos y servicios?				
280	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se considere los requisitos del cliente en las actividades posteriores a la entrega?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
281	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que considere la retroalimentación del cliente?				
8.9.6 Control de cambios					
282	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se revise y controle los cambios en la producción o la prestación del servicio que asegure la conformidad de los requisitos establecidos?				
283	¿La organización conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y cualquier acción necesaria que surja de la revisión?				
8.10 Liberación de los productos y servicios					
284	¿La organización cuenta con dispaciones planificadas en las diferentes etapas, para verificar que se cumplan con los requisitos de los productos y servicios?				
285	¿La organización cuenta con un proceso en el que se especifique que no liberara los productos o servicios, hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado por la dirección o el cliente?				
286	¿La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
287	¿La organización conserva información documentada en la que se incluya la conformidad de los criterios de aceptación y la trazabilidad de las personas que autorizan la liberación?				
8.11 Control de las salidas no conformes					
8.11.1 Identificación salidas no conformes y su control					
288	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se asegure que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?				
289	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de las no conformidades y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?				
290	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde se tomen las acciones pertinentes cuando se identifica que un producto o servicio es no conforme después de su entrega, con el fin de evitar su uso o entrega no intencionada?				
291	¿La organización cuenta con un mecanismo ante una salida no conforme?				
292	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde ante una salida no conforme, las separa, devuelve y suspende la provisión de los productos?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
293	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde ante una salida no conforme se informe al cliente sobre ello?				
294	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde ante una salida no conforme obtiene la autorización para su aceptación bajo concesión?				
295	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde se verifique la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes?				
8.11.2 Información documentada					
296	¿La organización conserva información documentada que describa la no conformidad?				
297	¿La organización conserva información documentada que describa las acciones tomadas?				
298	¿La organización conserva información documentada que identifique la autoridad que decide la acción respecto a la no conformidad?				
9. Evaluación del desempeño					
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación					
9.1.1 Generalidades					

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
299	¿La organización cuenta con un mecanismo en la que se determine que necesita seguimiento y medición?				
300	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que determine cuando se deberá llevar a cabo el seguimiento y la medición?				
301	¿La organización cuenta con un mecanismo en la que se determine cuando se debe evaluar y analizar los resultados del seguimiento y medición?				
302	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se evalué la eficacia de las actividades que se desarrollan en la Planta de Alimentos?				
303	¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados?				
9.1.2 Satisfacción del cliente.					
304	¿La organización cuenta con un proceso en el que se le dé seguimiento a las percepciones de los clientes para verificar si se cumplen con las necesidades y expectativas?				
305	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se determine los métodos, para obtener y realizar el seguimiento y revisar la información pertinente a ello?				
9.1.3 Análisis y evaluación					

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
306	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se analice y evalúe los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición?				
307	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que los resultados de los análisis son utilizados para evaluar la conformidad de los productos y servicios?				
308	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que los resultados del análisis son utilizados para evaluar el grado de satisfacción de los clientes?				
309	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que los resultados de los análisis son utilizados para evaluar el desempeño y la eficacia de las actividades que se desarrollan dentro de la Planta de Alimentos?				
310	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde los resultados del análisis son utilizados para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades?				
311	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde los resultados de los análisis son utilizados para evaluar el desempeño de los proveedores externos?				
312	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde los resultados de los análisis son utilizados para evaluar la necesidad de mejora del sistema de gestión?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
313	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para evaluar el cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos?				
314	¿La organización cuenta con procesos para determinar la frecuencia y los métodos para la evaluación del cumplimiento?				
315	¿La organización cuenta con procesos para evaluar el cumplimiento y tomar las acciones si es necesario?				
316	¿La organización cuenta con procesos para mantener el conocimiento y la comprensión de su estado de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos?				
317	¿La organización conserva la información documentada de los resultados de la evaluación del cumplimiento?				
9.2 Auditoría interna					
9.2.1 Planificación de auditorías internas					
318	¿La organización cuenta con un proceso en el que se planifiquen auditorías internas a intervalos planificados?				
319	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde se implante o mantenga de manera eficaz la planificación de las auditorías internas a intervalos definidos para evaluar los diferentes procesos?				
9.2.2 Programa de Auditoría interna					

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
320	¿La organización cuenta con una planificación de uno o varios programas de auditorías internas?				
321	¿La organización cuenta con programas de auditoría interna en la que se consideren las frecuencias, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes?				
322	¿La organización cuenta con programas en donde se considere la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de auditorías previas?				
323	¿La organización cuenta con mecanismos en los que se defina los criterios de auditoría y el alcance para cada auditoría?				
324	¿La organización cuenta con mecanismos para la selección de auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?				
325	¿La organización cuenta con mecanismos que aseguren que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente?				
326	¿La organización cuenta con mecanismos que aseguren que los resultados de las auditorías se informen a los trabajadores y representantes de los trabajadores?				
327	¿La organización realiza correcciones y toma acciones correctivas adecuadas, sin demora injustificada?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
328	¿La organización toma acciones para abordar las no conformidades y mejorar continuamente el desempeño del sistema de gestión?				
329	¿La organización conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de la auditoría?				
9.3 Revisión por la dirección					
9.3.1 Generalidades					
330	¿La organización cuenta con mecanismos en donde se revisen en intervalos planificados las actividades que se desarrollan en la Planta de Alimentos, para asegurarse de su conveniencia, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la organización?				
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
331	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde se incluya el estado de las acciones de las revisiones previas realizadas por la dirección?				
332	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se consideren los cambios en las cuestiones externas e internas?				
333	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se considere la información sobre el desempeño y eficacia de las actividades que se desarrollan en la Planta de Alimentos?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
334	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se consideren las tendencias relativas a la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes?				
335	¿La organización cuenta con un mecanismo en las que se considere las tendencias relativas al grado en que se han logrado los objetivos de calidad?				
336	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se consideren las tendencias relativas al desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios?				
337	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se consideren las tendencias relativas a las no conformidades y acciones correctivas?				
338	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se consideren las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición?				
339	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se consideren las tendencias relativas a los resultados de las auditorías internas?				
340	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se consideren las tendencias relativas al desempeño de los proveedores externos?				
341	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se consideren las tendencias relativas a los incidentes, las no conformidades, acciones correctivas y mejora continua?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
342	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se consideren las tendencias relativas a los resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos?				
343	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se consideren las tendencias relativas a la consulta y la participación de los trabajadores?				
344	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se consideren las tendencias relativas a los riesgos y las oportunidades de la SST?				
345	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se consideren las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas?				
346	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde se considere la adecuación de los recursos?				
347	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se considere la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades?				
348	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde se consideren las oportunidades de mejora?				
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
349	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se emitan decisiones y acciones relacionadas a las oportunidades de mejora?	1			

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
350	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se emitan decisiones y acciones relacionadas a cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión?	1			
351	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde se emitan decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos?	2			
352	¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?	0			
9.3.4 Incidentes, no conformidad y acción correctiva		N/A			
353	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se establezca los procesos de investigación, información y toma de acciones para determinar y gestionar los incidentes y las no conformidades?				
354	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde en caso de ocurrir un incidente o una conformidad, se reacciona de manera oportuna ante el incidente o la no conformidad?				
355	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde en caso de ocurrir un incidente o una no conformidad, se evalúe con la participación de los trabajadores involucrados con el fin de establecer las acciones correctivas para eliminar las causas raíz del incidente o la no conformidad?				
356	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde en caso de ocurrir un incidente o una no conformidad se revise las evaluaciones				


No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
	existentes de los riesgos para la SST y otros riesgos según sea apropiado?				
357	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde en caso de ocurrir un incidente o una no conformidad, se determine e implemente cualquier acción necesaria, incluyendo las acciones correctivas de acuerdo con la jerarquía de los controles y la gestión del cambio?				
358	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que, en caso de ocurrir un incidente o una conformidad, se evalúe los riesgos de la SST, que se relacionan con los peligros nuevos o modificados, antes de tomar acciones?				
359	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde en caso de ocurrir un incidente o una no conformidad se revisa la eficacia de cualquier acción tomada, incluyendo las acciones correctivas?				
360	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que en caso de ocurrir un incidente o una no conformidad se hacen cambios en el desarrollo de las actividades?				
361	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se verifique que las acciones correctivas sean apropiadas a los efectos o los efectos potenciales de los incidentes o las no conformidades encontradas?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
362	¿La organización conserva información documentada, como evidencia de la naturaleza de los incidentes o las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente?				
363	¿La organización cuenta con un mecanismo de comunicación sobre la información documentada a los trabajadores pertinentes y otras partes interesadas pertinentes?				
10. Mejora					
10.1 Generalidades					
364	¿La organización cuenta con un mecanismo en el que se determine y seleccione las oportunidades de mejora e implementen cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?				
365	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde las oportunidades incluyan la mejora de productos y servicios para cumplir con los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras?				
366	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde las oportunidades de mejora incluyan la corrección, prevención y reducción de los efectos negativos?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
367	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde se incluya la mejora del desempeño y la eficacia de las actividades que se desarrollan en la Planta de Alimentos?				
368	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde se incluya la mejora sobre la promoción de una cultura que apoye al sistema de gestión de la SST?				
369	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde se incluya la mejora sobre la promoción de la participación de los trabajadores en la implementación de acciones para la mejora continua?				
370	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde se incluya la mejora sobre la comunicación de los resultados pertinentes de la mejora continua a los trabajadores y representantes de los trabajadores?				
371	¿La organización mantiene y conserva información documentada como evidencia de la mejora continua, considerando los resultados de análisis y medición, y las salidas de la revisión por la dirección?				
	10.2 No conformidad y acción correctiva				
	10.2.1 Ocurrencia de una no conformidad				
372	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde ante la ocurrencia de una no conformidad o quejas se reaccione ante estas?				

No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
373	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde ante la ocurrencia de una no conformidad o queja se asuma lo referente a las consecuencias?				
374	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde ante la ocurrencia de una no conformidad o quejas se evalúe la necesidad de tomar acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelvan a ocurrir?				
375	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde ante la ocurrencia de una no conformidad o queja se revise la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?				
376	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde ante la ocurrencia de una no conformidad o quejas se actualicen los riesgos y oportunidades determinadas durante la planificación?				
377	¿La organización cuenta con un mecanismo en donde se asegure que las acciones correctivas tomadas, son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?				
378	¿La organización conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente?				
379	¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de cualquier acción correctiva?				


No.	DESCRIPCIÓN DE APARTADOS	ISO 9001:2015	ISO 45001:2018	EVIDENCIA	FUENTE DE EVIDENCIAS (entrevistas, revisión documental)
	10.3 Mejora continua				
380	¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de las actividades que se desarrollan en la Planta de Alimentos?				

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 143 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Apéndice. 19 Manual del SIG

MANUAL DEL SIG

Según ISO 9001:2015 Gestión de calidad y ISO 45001:2018 Gestión de la seguridad y salud en el trabajo

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 144 de 433		
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024	
		VERSIÓN:	1.0	

1. GENERALIDADES

Quality Grains S.A. de C.V. comprometidos con la mejora continua en el sistema integrado de gestión implementado en la Planta de Alimentos “Riko Brand”, presenta este manual del SIG, en el que se plantean las actividades, roles y compromisos, que permitirá a la institución estandarizar las operaciones, con el fin de lograr la satisfacción de sus clientes y proporcionar un ambiente de trabajo seguro para sus colaboradores.

Para lograr obtener esto, se describe en este manual los objetivos, responsabilidades de la Planta de Alimentos “Riko Brand”, así como el alcance que tendrá el SIG, sus procesos claves, estratégicos y de apoyo y la manera en que estos serán medidos.

1.1. ANTECEDENTES


Quality Grains, S.A. de C.V., es una empresa dedicada a la obtención, elaboración, fabricación, mezclado, acondicionamiento, envasado, conservación, manipulación, almacenamiento, distribución, transporte de café y otros productos alimenticios.

La empresa fue fundada en el año 1991, con el objetivo de procesar y empaquetar las mejores variedades de café, como el "Arábica, Bourbon" el cual es reconocido a nivel mundial por su aroma, sabor y acidez balanceada. Para este mismo año, Quality Grains ya contaba con una planta de café tostado y molido. En 1995, la empresa realiza el lanzamiento de café de exportación de El Salvador, 100% arábica, bourbon, bajo las marcas “Gold” y “Silver Export”.

“Y con el transcurrir de los años lograron posicionarse como empresa líder en el mercado de café, expandiéndose por todo el territorio nacional y moviendo activos por un valor de 15 millones de dólares mensualmente tienen una producción de 300 mil libras de café tostado y molido y en el mismo período empaquetar 270 mil frascos y 50 millones de sobres” (Leyva, 2019)

Para el año 2001, se da la apertura de la primera cafetería “The Coffee Cup” en El Salvador, contando así actualmente con 36 tiendas a nivel nacional. Por los altos estándares de calidad de los productos de The Coffee Cup, en el 2006 se da la apertura de la primera tienda The Coffee Cup en Estados Unidos.

“Posicionar el café “gourmet” salvadoreño en el exterior fue la principal razón que motivó a Samuel Quirós, propietario de Quality Grains, a desarrollar una franquicia que estará presente en el mercado estadounidense y en otros más (Duran et al. 2012)”.

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 145 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Para el año 2005 Quality Grains hace el lanzamiento de café tostado y molido y café instantáneo, bajo la marca “Café Riko”, teniendo uno de los mejores posicionamientos en el mercado nacional.

En el 2007 y 2019, la empresa abre su Planta de Alimentos y hace el lanzamiento de la marca “Slimnaza” y “Riko Brand” en El Salvador. Esta última marca desde su lanzamiento ha tenido una gran incidencia en el mercado de consomés, empanizadores, pastas y sopas, teniendo así un reconocimiento por parte de los salvadoreños, lo cual ha llevado a Quality Grains en el año 2020, el comienzo de la exportación de la marca de alimentos Riko Brand a Estados Unidos.

1.2. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Quality Grains S.A. de C.V. es una empresa de alto reconocimiento en el mercado local e internacional, dedicada al manejo de materias primas para la producción de sus productos de café y sus derivados, para consumo nacional y exportación, cumpliendo con los más altos estándares de calidad, inocuidad y lo referente a la seguridad y salud en el trabajo.


La alta dirección se compromete a:

- Cumplir los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos en materia de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Asegurar el mejoramiento continuo de nuestro desempeño del Sistema Integrado de Gestión.
- Identificar los peligros y gestionar los riesgos en Seguridad y Salud en el Trabajo, estableciendo controles para la eliminación de peligros, reducción y prevención de enfermedades y accidentes, así como la protección y las condiciones de seguridad de los trabajadores y las partes interesadas del Sistema Integrado de Gestión.
- Garantizar la calidad e inocuidad de los productos a través del fomento de las competencias de nuestros colaboradores y la integridad de las instalaciones.
- Establecer procesos efectivos de comunicación interna y externa, que sean funcionales para informar, recibir retroalimentación de las partes interesadas pertinentes al sistema integrado de gestión y con espacios para la consulta y participación de los trabajadores y los representantes de los trabajadores.

1.3. OBJETIVOS DEL SIG

De acuerdo a la política del Sistema Integrado de Gestión, se plantean los siguientes objetivos:

- Incrementar la satisfacción de los clientes a través de la mejora continua de nuestros procesos.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo
- Lograr un lugar de trabajo con las condiciones de seguridad para todas las actividades de la Planta de Alimentos “Riko Brand”

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 146 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

2. REFERENCIAS


- ISO 9001:2015
- ISO 45001:2018
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de trabajo

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- **Competencia:** capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- **Contratista:** organización externa que proporciona servicios a la organización de acuerdo con las especificaciones, términos y condiciones acordados.
- **Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización
- **Incidente:** suceso que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que podría tener o tiene como resultados lesiones y deterioro de la salud.
- **Lugar de trabajo:** lugar bajo el control de la organización donde una persona necesita estar o ir por razones de trabajo
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito
- **Partes interesadas:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Participación:** acción y efecto de involucrar en la toma de decisiones.
- **Peligro:** fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud
- **Procedimiento:** forma especificada para llevara cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto
- **Riesgo:** efecto de la incertidumbre
- **Satisfacción del cliente:** la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido la satisfacción de expectativas de los clientes
- **Servicio:** salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente
- **Sistemas de Gestión:** conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **Trabajador:** persona que realiza trabajo o actividades relacionadas con el trabajo que están bajo el control de la organización.
- **Vulnerabilidad:** debilidad de un activo o grupo de activos que pueden ser explotados por una o más amenazas.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La Planta de Alimentos "Riko Brand" identifica y evalúa las cuestiones internas y externas relevantes para su propósito y dirección estratégica, que impactan en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de calidad y seguridad y salud en el trabajo (SST). Este análisis se lleva a cabo a través de un estudio del contexto interno y externo (código: QG-MT-CIE). El seguimiento y la

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 147 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

revisión de estas cuestiones se realizan anualmente durante la revisión por la dirección, o cuando ocurren cambios significativos que afecten al SIG o al contexto de la organización.

4.1. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La Planta de Alimentos ha identificado las partes interesadas relevantes para su Sistema Integrado de Gestión (SIG) de calidad y seguridad y salud en el trabajo (SST) mediante una matriz de necesidades y expectativas (código: QG-MT-NYE). El seguimiento y la revisión de las partes interesadas y sus requisitos pertinentes se realizan anualmente durante la revisión por la Dirección, o cuando se produzcan cambios que impacten en el SIG o en las partes interesadas correspondientes.

4.2. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST

El alcance del Sistema Integrado de Gestión de Quality Grains S.A. de C.V., conforme a las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, abarca la Planta de Alimentos "Riko Brand" y comprende los procesos de diseño y desarrollo, planificación, producción, almacenamiento, venta y distribución de sazonadores en polvo y pastas alimenticias.

4.3. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE CALIDAD Y SST

La Planta de Alimentos "Riko Brand" de Quality Grains S.A. de C.V. establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), asegurando la correcta ejecución de los procesos y sus interacciones, en conformidad con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

4.4. ENFOQUE DE PROCESOS


La Planta de Alimentos "Riko Brand" de Quality Grains S.A. de C.V. desarrolla sus actividades con un enfoque basado en procesos, lo que permite una interacción dinámica entre ellos y las distintas áreas que los componen. La caracterización de estos procesos se detalla en el mapa de procesos (código: QG-SIG-MPR).

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Alta Dirección de Quality Grains S.A. de C.V., demuestra liderazgo y compromiso con el desarrollo y la implementación integrado de gestión de calidad y SST, mediante las acciones siguientes:

- a) Asegura los requisitos del SIG en los procesos de la Planta de Alimentos
- b) Promueve un enfoque basado en procesos y pensamiento basado en riesgos.
- c) Asegurar la disponibilidad de recursos para el funcionamiento del SIG.
- d) Asegurar el logro de resultados previstos del SIG.
- e) Establecer la política y los objetivos del SIG.
- f) Asegurar la rendición de cuentas de la eficacia del SIG.
- g) Promover la mejora continua.

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 148 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

- h) Comprometidos, dirigiendo y apoyando a las personas de la Planta de Alimentos “Riko Brand” para contribuir a la eficacia del SIG.
- i) Promover la mejora continua.
- j) Apoyar en el establecimiento y funcionamiento del comité de seguridad y salud ocupacional
- k) Implementación de procesos para la consulta y participación de los trabajadores.

5.1.1. ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección garantiza un enfoque orientado al cliente mediante la identificación, comprensión y cumplimiento de los requisitos del cliente, así como de las normativas legales y reglamentarias aplicables a la Planta de Alimentos "Riko Brand". Además, se asegura de identificar y gestionar los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad de los productos y servicios, manteniendo el compromiso de mejorar continuamente la capacidad para aumentar la satisfacción del cliente.

5.2. POLÍTICA

5.2.1. ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DEL SIG

Política del Sistema Integrado de Gestión


Quality Grains S.A. de C.V. es una empresa de alto reconocimiento en el mercado local e internacional, dedicada al manejo de materias primas para la producción de sus productos de café y sus derivados, para consumo nacional y exportación, cumpliendo con los más altos estándares de calidad, inocuidad y lo referente a la seguridad y salud en el trabajo

La alta dirección se compromete a:

- Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo.
- Asegurar el mejoramiento continuo de nuestro desempeño del Sistema Integrado de Gestión.
- Identificar los peligros y gestionar los riesgos en seguridad y salud en el trabajo, estableciendo controles para la eliminación de peligros, reducción y prevención de enfermedades y accidentes.
- Garantizar la calidad e inocuidad de los productos a través del fomento de las competencias de nuestros colaboradores y la integridad de las instalaciones.
- Establecer procesos efectivos de comunicación interna y externa, que sean funcionales para informar, recibir retroalimentación de las partes interesadas pertinentes al sistema integrado de gestión y con espacios para la consulta y participación de los trabajadores y los representantes de los trabajadores.

Esta política se encuentra disponible en un documento (código: QG-SIG-POL), el cual se encuentra disponible para los trabajadores y las partes interesadas.

5.2.2. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DEL SIG

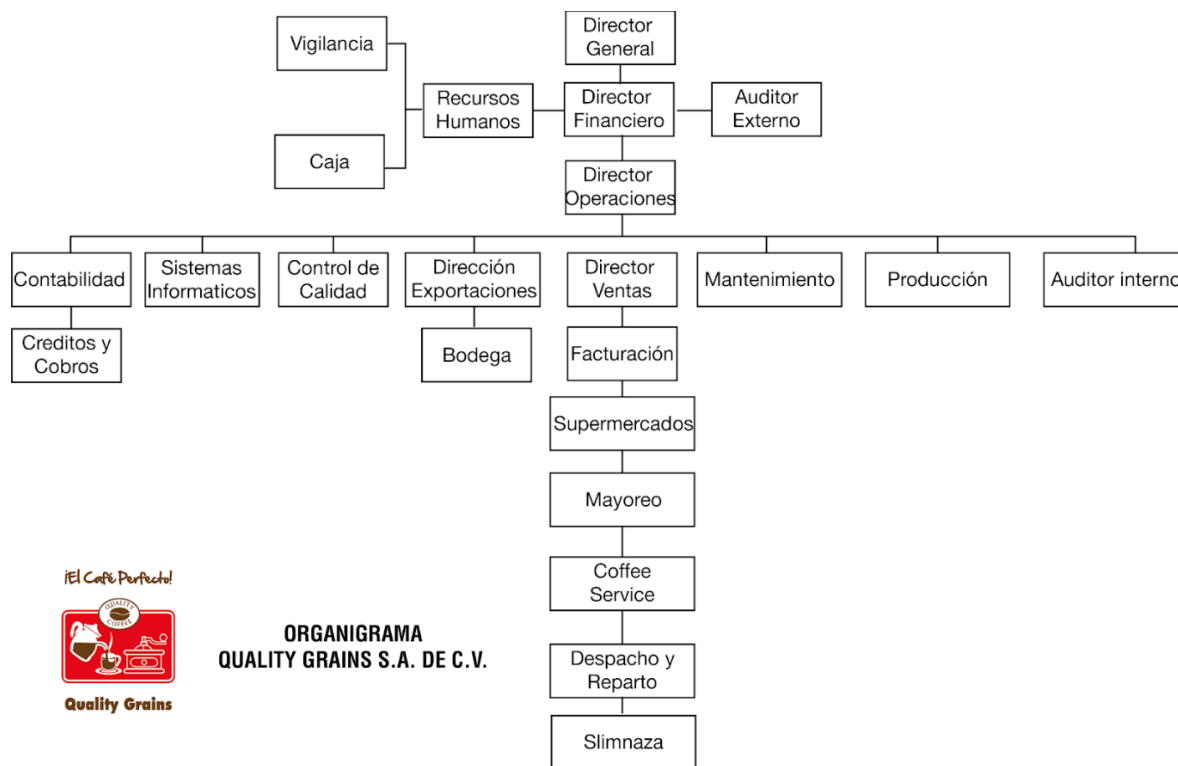
	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 149 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

La política del SIG de Quality Grains S.A. de C.V. Está disponible en la oficina y se mantiene como información documentada. También se encuentra disponible en la página web. Es comunicada, entendida y aplicada.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN


La Alta Dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización, con el fin de confirmar que el SIG es conforme a los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, de que los procesos generen salidas previstas, informar particularmente a la Alta Dirección sobre el desempeño del SIG y las oportunidades de mejora, promover el enfoque al cliente a todos los niveles de la empresa Quality Grains S.A. de C.V. y mantener la integridad del SIG al planificar e implementar cambios en el mismo.

A continuación, se muestra el organigrama de la empresa Quality Grains, los cuales interactúan en el funcionamiento de la Planta de Alimentos “Riko Brand”:



5.4. CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES (GESTIÓN SST)

La organización ha establecido, implementado y mantiene procesos para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables, esto se realiza a través de las sesiones del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, en donde se generan las actas de cada reunión (código: QG-PGPRO-CSSO-ACT) en el desarrollo, la planificación, la implementación, evaluación del desempeño y las acciones de mejora del SIG.

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 150 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Al planificar el Sistema Integrado de Gestión (SIG), Quality Grains S.A. de C.V. considera el contexto de la organización y los requisitos de las partes interesadas para identificar los riesgos y oportunidades que deben ser abordados. Este enfoque asegura que el SIG en la Planta de Alimentos "Riko Brand" alcance los resultados previstos, maximice los efectos positivos, prevenga o minimice los efectos negativos, y fomente la mejora continua. Para ello, se planifican acciones destinadas a gestionar estos riesgos y oportunidades, se integran e implementan dichas acciones en los procesos del SIG, y se evalúa su eficacia mediante un formato específico (código: QG-FOR-ERYO).

6.1.1. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Quality Grains ha establecido, implementado y mantiene procesos para la identificación continua y proactiva de peligros. Este proceso considera la organización del trabajo, factores sociales, actividades rutinarias y no rutinarias, incidentes, situaciones de emergencia, las personas involucradas y posibles cambios en la distribución o diseño del trabajo. La identificación de peligros se lleva a cabo mediante la matriz de riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional (código: QG-SSO-MTR).

6.1.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

Quality Grains ha establecido, implementado y mantiene procesos para identificar los requisitos legales y otros requisitos aplicables a los riesgos y peligros del Sistema Integrado de Gestión (SIG), así como para evaluar cómo estos requisitos influyen en la mejora continua. Este proceso se realiza mediante la matriz de requisitos legales (código: QG-MT-RLYG).


6.2. OBJETIVOS DEL SIG Y SU PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Quality Grains S.A. de C.V. ha establecido objetivos estratégicos en los niveles y funciones pertinentes, así como en los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Planta de Alimentos "Riko Brand". Este proceso se gestiona a través del procedimiento para el establecimiento y planificación de objetivos del SIG (código: QG-POE-OSIG)

Los objetivos están alineados con la política del SIG, son medibles y consideran los requisitos aplicables. Son relevantes para asegurar la conformidad de los productos y servicios, incrementar la satisfacción del cliente y proteger a los trabajadores. Estos objetivos son monitoreados, comunicados y actualizados según sea necesario.

Los objetivos se documentan y se gestionan mediante una matriz de planificación que especifica las acciones a realizar, los recursos necesarios, el responsable, la fecha de finalización y la forma de evaluar los resultados.

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 151 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Para la planificación de los cambios en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), se consideran el propósito de los cambios y sus posibles consecuencias, la integridad del SIG, la disponibilidad de recursos, y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades. Esta información se documenta en una matriz de planificación de cambios (código: QG-MT-PLC).

7. APOYO

7.1. RECURSOS

7.1.1. GENERALIDADES

La Planta de Alimentos "Riko Brand" ha determinado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Este proceso considera tanto las capacidades y limitaciones de los recursos internos disponibles como los requisitos para los recursos provenientes de proveedores externos.

7.1.2. PERSONAS (GESTIÓN DE CALIDAD)

La Planta de Alimentos "Riko Brand" de Quality Grains S.A. de C.V. determina y proporciona el recurso humano necesario para la implementación efectiva de su sistema de gestión de calidad y el adecuado control de sus procesos. Además, monitorea el desempeño del personal mediante evaluaciones anuales.

7.1.3. INFRAESTRUCTURA (GESTIÓN DE CALIDAD)

Quality Grains S.A. de C.V. determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación efectiva de sus procesos y la conformidad de sus productos y servicios. Para cumplir con este requisito, se ha implementado un programa prerequisite denominado "Diseño de Infraestructura", que apoya las tareas relacionadas con la gestión de la infraestructura.

7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS (GESTIÓN DE CALIDAD)


La Planta de Alimentos "Riko Brand" determina, proporciona y mantiene el ambiente adecuado para la operación eficiente de sus procesos y la garantía de conformidad de sus productos y servicios.

7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (GESTIÓN DE CALIDAD)

Los recursos de seguimiento y medición están vinculados a las actividades de monitoreo de parámetros de control de calidad, control de procesos y cumplimiento de requisitos internos. Estos recursos incluyen una base de datos que se utiliza para medir, analizar y tomar decisiones informadas.

7.1.6. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

La Planta de Alimentos "Riko Brand" de Quality Grains S.A. de C.V. ha identificado los conocimientos necesarios para la operación efectiva de sus procesos y la garantía de la conformidad de sus productos y servicios. Estos conocimientos incluyen:

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 152 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

- **Fichas Técnicas de Productos:** Documentos que proporcionan detalles específicos sobre los ingredientes, propiedades, aplicaciones y requisitos técnicos de cada producto. Son esenciales para asegurar que los productos cumplan con las especificaciones de calidad y seguridad.
- **Procedimientos:** Instrucciones detalladas que describen las etapas y métodos para llevar a cabo las actividades operativas. Estos procedimientos aseguran la consistencia y eficiencia en la producción y el cumplimiento de los estándares internos.
- **Instructivos:** Documentos que ofrecen guías prácticas sobre la operación de equipos, la realización de tareas específicas o el cumplimiento de normas. Son cruciales para asegurar que el personal esté capacitado y siga los métodos correctos.
- **Programas:** Planes y calendarios que detallan las actividades y acciones programadas para asegurar el cumplimiento de los objetivos de calidad y seguridad. Incluyen programas de mantenimiento, capacitación, control de calidad y otros elementos necesarios para la operación efectiva del sistema.

Estos recursos de conocimiento se utilizan para capacitar al personal, garantizar la calidad en todos los niveles de producción y cumplir con los requisitos normativos y de clientes. Además, se revisan y actualizan periódicamente para adaptarse a cambios en procesos, tecnologías o regulaciones.


7.2. COMPETENCIA

competencia necesaria para el personal con el objetivo de garantizar el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de calidad y seguridad y salud en el trabajo (SST). Estos requisitos están documentados en los perfiles de puesto (código: QG-FOR-DP), e incluyen elementos como el currículum vitae y sus correspondientes certificaciones. La documentación se mantiene en los archivos del departamento de recursos humanos. Además, se ofrece formación al personal en función de las necesidades identificadas y del plan de capacitaciones establecido (código: QG-PLN-CPR), y según las necesidades formativas detectadas por las jefaturas de los departamentos correspondientes.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

La alta dirección implementa mecanismos y acciones para garantizar que todo el personal esté consciente de la política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Estas acciones son fundamentales para la eficacia del SIG, destacando los beneficios de mejorar el desempeño y las consecuencias del incumplimiento de los requisitos. Entre las medidas continuas se incluyen la exhibición de la política del SIG en ubicaciones clave dentro de la organización, la inclusión de temas relacionados en los cursos de inducción para nuevos empleados, comunicaciones periódicas por correo electrónico, la memoria anual de actividades y las auditorías internas. Además, se realizan reuniones, sin una periodicidad fija, con diferentes niveles de la organización para reforzar este propósito.

7.4. COMUNICACIÓN

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 153 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

La Planta de Alimentos “Riko Brand” de Quality Grains S.A. de C.V. ha establecido un sistema detallado para las comunicaciones internas y externas relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Esta gestión se apoya en una matriz de comunicaciones (código: QG-SIG-MCIE), que proporciona una guía clara para asegurar la efectividad en la comunicación. La matriz detalla:


- **Qué comunicar:** Información específica relacionada con los procesos, políticas, objetivos, cambios y resultados del SIG. Incluye informes de desempeño, alertas sobre no conformidades, actualizaciones de políticas, y cualquier información relevante para el cumplimiento de los requisitos del SIG.
- **Cuándo comunicar:** Frecuencia y momentos clave para cada tipo de comunicación. Esto puede incluir comunicaciones diarias, semanales, mensuales, o eventos específicos, como reuniones de revisión, actualizaciones de políticas, o informes de auditoría.
- **A quién comunicar:** Destinatarios específicos dentro y fuera de la organización, tales como empleados, departamentos, proveedores, clientes y autoridades regulatorias. Cada grupo puede tener necesidades y formatos de comunicación diferentes.
- **Cómo comunicar:** Métodos y canales utilizados para transmitir la información, incluyendo reuniones, correos electrónicos, boletines informativos, plataformas de comunicación interna, y publicaciones en tableros de anuncios. Se especifican los formatos y procedimientos para garantizar que la información sea clara y accesible.
- **Responsable de comunicar:** Personas o equipos designados para cada tipo de comunicación. Esto asegura que cada mensaje sea enviado por la persona adecuada y que se mantenga la responsabilidad sobre el contenido y la puntualidad de la comunicación.

La matriz de comunicaciones es revisada periódicamente para asegurar que siga siendo relevante y eficaz. Además, se han establecido mecanismos para recibir y gestionar retroalimentación sobre las comunicaciones, lo que facilita ajustes y mejoras continuas en el proceso de comunicación.

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) de calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la Planta de Alimentos “Riko Brand” de Quality Grains S.A. de C.V. incluye toda la información documentada requerida por las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, así como documentación adicional esencial para la gestión eficaz del SIG. Esta información documentada comprende:

- **Manual del Sistema Integrado:** Documento que describe el enfoque y la estructura del SIG, incluyendo la política de calidad y SST, los objetivos del sistema y la forma en que se integra la gestión de calidad y SST en los procesos de la organización.
- **Manual de Procedimientos:** Instrucciones detalladas para la ejecución de procesos clave, incluyendo la planificación, operación y control de los mismos, para asegurar que se cumplan los requisitos del SIG.

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 154 de 433		
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024	
		VERSIÓN:	1.0	

- **Documentos:** Instrucciones, formularios y guías operativas que facilitan la implementación y control de los procedimientos del SIG.
- **Registros:** Evidencia documentada de la realización de actividades y el cumplimiento de los requisitos del SIG, incluyendo informes, actas, y otros registros necesarios para la evaluación del desempeño y la toma de decisiones.

Para asegurar la eficacia en la planificación, operación y control de los procesos, todos los documentos necesarios están claramente definidos y se encuentran registrados en la **Matriz Documental del SIG** (código: QG-SIG-LMDC). Esta matriz proporciona una visión integral de la documentación necesaria para el funcionamiento del SIG, facilitando el acceso y la gestión de los documentos relevantes.

El control de la información documentada, incluyendo su creación, actualización y distribución, se gestiona a través del **Procedimiento para la Creación y Ejecución de Estándares** (código: QG-POE-CYEE). Este procedimiento describe los lineamientos para:

- **Identificación:** Cómo clasificar y etiquetar documentos para facilitar su búsqueda y uso.
- **Creación:** Proceso para desarrollar nuevos documentos y estándares.
- **Almacenamiento:** Métodos para almacenar documentos de manera segura y accesible.
- **Distribución:** Procedimientos para asegurar que los documentos lleguen a los destinatarios adecuados y sean utilizados correctamente.

La **Matriz de Documentos Externos** (código: QG-MT-DCE) identifica y define la información documentada proveniente de fuentes externas que es crucial para la planificación y operación efectiva del SIG. Esta matriz asegura que toda la documentación externa necesaria esté debidamente controlada y disponible para su uso.


8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La Planta de Alimentos “Riko Brand” realiza la planificación mediante la elaboración de un Plan Operativo Anual (POA), el cual establece los requisitos necesarios para asegurar la conformidad con los productos y servicios ofrecidos, conforme a lo establecido por la alta dirección. Este plan contempla los recursos necesarios para garantizar la efectividad de los procesos de identificación de peligros y evaluación de riesgos.

Para asegurar la conformidad y la gestión adecuada de los riesgos, se utiliza la siguiente jerarquía de controles:

1. **Eliminar el peligro:** Eliminar el peligro en su origen.
2. **Sustituir con procesos, operaciones, materiales o equipos menos peligrosos:** Reemplazar el peligro con alternativas menos arriesgadas.
3. **Utilizar controles de ingeniería y reorganización del trabajo:** Implementar medidas de ingeniería y reorganizar el trabajo para minimizar el riesgo.

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 155 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

4. **Utilizar controles administrativos, incluyendo la formación:** Aplicar controles administrativos y proporcionar formación adecuada para gestionar los riesgos.
5. **Utilizar equipos de protección personal adecuados:** Proveer equipos de protección personal cuando los controles anteriores no son suficientes.

La planificación de estos controles se realiza mediante solicitudes a la alta dirección para la implementación de las medidas necesarias. Los cambios planificados en los procesos se controlan rigurosamente. Además, se analizan las consecuencias de los cambios no previstos y se toman las acciones necesarias para mitigar los efectos adversos. Estos procesos y procedimientos están detallados en el Manual de Procesos (Código: QG-SIG-MPR), que describe la metodología para la gestión de cambios y la planificación de los controles.

8.1.1. COMPRAS (GESTIÓN DE SST)

Quality Grains establece, implementa y mantiene procesos rigurosos para controlar la compra de productos y servicios, asegurando su conformidad con los requisitos definidos en el Proceso de Compras (Código: QG-FPR-OCO). Para ello, coordina sus procesos de adquisición con los contratistas para identificar los peligros y evaluar y controlar los riesgos asociados con:

- Las actividades y operaciones de los contratistas que impactan en la Planta de Alimentos “Riko Brand”.
- Las actividades y operaciones de Quality Grains que puedan afectar a los trabajadores de los contratistas.
- Las actividades y operaciones de los contratistas que inciden en otras partes interesadas dentro del lugar de trabajo.


Quality Grains asegura que los requisitos de su Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) sean cumplidos tanto por los contratistas como por sus trabajadores. El Proceso de Compra establece y aplica criterios específicos de seguridad y salud en el trabajo para la selección de contratistas, lo cual se detalla en el Procedimiento para Trabajos en Áreas Productivas o de Almacenaje (Código: QG-POE-TAPYA)

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (GESTIÓN DE CALIDAD)

8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La Planta de Alimentos “Riko Brand” se asegura de comunicar a sus clientes toda la información relevante sobre los productos que procesa. Esta comunicación incluye detalles sobre los canales de comercialización, así como indicaciones específicas y datos sobre la calidad e inocuidad de los productos. La Planta utiliza varios medios para facilitar esta comunicación:

- **Página web:** Proporciona información actualizada sobre los productos, especificaciones técnicas, y políticas de calidad e inocuidad.
- **Personal de Atención al Cliente:** Los vendedores y representantes de atención al cliente están capacitados para brindar información detallada y responder a consultas relacionadas con los productos, su calidad y su seguridad.

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 156 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Además, se implementan procedimientos y canales de comunicación para garantizar que cualquier información crítica sobre los productos sea efectivamente transmitida a los clientes, y se realiza un seguimiento de la recepción y comprensión de esta información para asegurar la satisfacción del cliente y la conformidad con los estándares de calidad e inocuidad.

8.2.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Para la determinación de los requisitos para los productos y servicios de la Planta de Alimentos “Riko Brand”, se consideran tanto los requisitos legales y reglamentarios aplicables como los requisitos internos establecidos por la organización para satisfacer las expectativas del cliente. Esto incluye:

- **Requisitos Legales y Reglamentarios:** Normativas específicas que deben cumplirse para garantizar la conformidad de los productos procesados.
- **Requisitos Internos:** Criterios adicionales que la organización define para asegurar que los productos y servicios cumplan con sus estándares y satisfagan las necesidades del cliente.


Para gestionar esta determinación de requisitos, se ha establecido un procedimiento específico denominado Procedimiento de Determinación de Requisitos por Producto (código: QG-POE-DRPR), el cual detalla las etapas y responsabilidades en el proceso de identificación y definición de estos requisitos.

8.2.3. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Planta de Alimentos “Riko Brand” de Quality Grains S.A. de C.V. garantiza el cumplimiento de los requisitos para sus productos y servicios mediante una evaluación exhaustiva que considera:

1. **Requisitos especificados por el cliente:** Incluye todas las demandas y expectativas explícitas que el cliente ha comunicado.
2. **Requisitos no especificados por el cliente:** Considera necesidades implícitas o estándares industriales que no han sido directamente mencionados por el cliente pero son esenciales para la conformidad del producto.
3. **Requisitos internos:** Normas y procedimientos internos establecidos por la organización para asegurar la calidad y el desempeño de los productos y servicios.
4. **Requisitos legales y reglamentarios:** Incluye todas las leyes y regulaciones aplicables a los productos y servicios ofrecidos por la Planta de Alimentos “Riko Brand”.
5. **Diferencias entre lo solicitado y lo entregado:** Evalúa las discrepancias entre los requisitos del cliente y lo que realmente se entrega en términos de servicio.

Este proceso de revisión y aseguramiento de requisitos se gestiona a través del procedimiento de **Revisión de Requisitos para Productos** (código: QG-POE-RRPR). Todos los resultados de las revisiones se documentan y se almacenan para garantizar la trazabilidad y la mejora continua del sistema

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 157 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

8.2.4. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Quality Grains S.A. de C.V. gestiona de manera efectiva los cambios en los requisitos de los productos y servicios ofrecidos por la Planta de Alimentos “Riko Brand”. Este proceso incluye la documentación detallada de los cambios y la comunicación oportuna a las partes relevantes. Todo esto se lleva a cabo siguiendo el procedimiento establecido para la gestión de cambios en los requisitos de productos y servicios (código: QG-POE-GCRP).

8.3. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (GESTIÓN DE SST)

Quality Grains S.A. de C.V. ha establecido, implementado y mantiene procesos específicos para prepararse y responder eficazmente ante situaciones de emergencia potenciales en la Planta de Alimentos “Riko Brand”. Estos procesos incluyen:


- **Preparación y Respuesta:** Definición de procedimientos para la prestación de primeros auxilios, incluyendo la formación continua del personal en técnicas de emergencia y primeros auxilios.
- **Simulacros y Pruebas:** Programación y ejecución regular de simulacros de emergencia para evaluar la efectividad de los procedimientos y garantizar que el personal esté debidamente preparado.
- **Comunicación y Concientización:** Elaboración y difusión de planes de emergencia a todos los trabajadores y visitantes, asegurando que todos estén informados sobre los procedimientos de evacuación y puntos de reunión.
- **Revisión y Actualización:** Revisión periódica del Plan de Emergencia para asegurar que se mantenga actualizado y refleje cualquier cambio en las operaciones o en los requisitos legales aplicables.

Estos aspectos están detalladamente descritos en el Plan de Emergencia (código: QG-PGPRO-E04), que es revisado y actualizado regularmente para garantizar su eficacia en situaciones de emergencia.

8.4. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Planta de Alimentos “Riko Brand” dispone de un área dedicada al desarrollo de nuevos productos, gestionada por el Jefe de Control de Calidad. Esta área se encarga de planificar y coordinar todo lo relacionado con el diseño y desarrollo de productos alimenticios, tales como pastas, sazónadores y productos afines. Las responsabilidades del Jefe de Control de Calidad incluyen:

- **Planificación:** Definir los requisitos y etapas del desarrollo de nuevos productos.
- **Establecimiento de Entradas y Controles:** Determinar las especificaciones necesarias y los controles requeridos durante el proceso de desarrollo.
- **Gestión de Salidas:** Asegurar que los productos desarrollados cumplan con los estándares de calidad establecidos.

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 158 de 433		
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024	
		VERSIÓN:	1.0	

- **Gestión de Cambios:** Supervisar y gestionar cualquier modificación en el diseño y desarrollo de productos para garantizar que se adapten a las necesidades del mercado y los requisitos internos.

Este enfoque asegura que todos los nuevos productos se desarrollen de acuerdo con los estándares de calidad y las especificaciones requeridas.

8.4.1. PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Quality Grains S.A. de C.V. establece una serie de requisitos clave para el desarrollo de productos en el sector alimenticio, los cuales deben ser considerados al presentar una nueva idea de desarrollo. Estos requisitos incluyen:

1. **Tipo de Producto:** Definición clara del tipo de producto a desarrollar.
2. **Etapas del Proceso:** Identificación de las fases específicas en el proceso de desarrollo de productos.
3. **Actividades de Control:** Establecimiento de actividades para el control, verificación y validación de los criterios establecidos.
4. **Responsabilidades:** Asignación de responsabilidades para cada etapa del desarrollo del producto.
5. **Recursos:** Determinación de los recursos necesarios para cada etapa del desarrollo.
6. **Participantes:** Identificación de los participantes involucrados en el diseño, desarrollo y pruebas del producto.
7. **Requisitos del Producto:** Establecimiento de los requisitos específicos que debe cumplir el producto.
8. **Documentación de Cumplimiento:** Recolección de información que demuestre que los requisitos para el diseño y desarrollo del producto se han cumplido.


Estos aspectos están detallados en el procedimiento para la planificación de actividades para el desarrollo de productos.

8.4.2. ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

Quality Grains S.A. de C.V. define los requisitos esenciales para el diseño y desarrollo de sus productos, basándose en:

- **Información previa:** Datos derivados de actividades o productos similares desarrollados previamente.
- **Requisitos Legales y Reglamentarios:** Cumplimiento de las normativas y regulaciones aplicables.
- **Consecuencias Potenciales:** Evaluación de los posibles impactos y consecuencias de fallos, considerando la naturaleza de los productos y servicios.

Estos aspectos están detallados en el procedimiento para la entradas para el diseño y desarrollo de productos (código: QG-POE-EI+D).

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 159 de 433		
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024	
		VERSIÓN:	1.0	

8.4.3. CONTROL DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Quality Grains S.A. de C.V. ha establecido controles específicos para el proceso de diseño y desarrollo de productos con el objetivo de asegurar los siguientes aspectos:


1. **Determinación de Resultados:** Establecer claramente los objetivos y resultados esperados del proceso de diseño y desarrollo, asegurando que estos cumplan con las expectativas y necesidades del mercado.
2. **Revisiones de Resultados:** Realizar revisiones sistemáticas para evaluar los resultados obtenidos en comparación con los requisitos establecidos, garantizando que el diseño y desarrollo se alineen con los objetivos previstos.
3. **Verificaciones de Cumplimiento:** Implementar verificaciones rigurosas para asegurar que las salidas del proceso de diseño cumplan con los requisitos definidos en las entradas, garantizando la calidad y conformidad del producto.
4. **Validaciones del Producto:** Ejecutar validaciones para confirmar que el producto final satisface todos los requisitos establecidos según su uso previsto, asegurando su funcionalidad y rendimiento en condiciones reales.
5. **Documentación y Conservación:** Mantener una documentación exhaustiva relacionada con el diseño y desarrollo de productos, incluyendo informes de revisiones, verificaciones y validaciones, para asegurar trazabilidad y conformidad con los procedimientos.

Estos controles están detallados en el procedimiento de control para el diseño y desarrollo de productos (código: QG-POE-CI+D), que establece los lineamientos y responsabilidades para la planificación, ejecución y supervisión del proceso de diseño y desarrollo.

8.4.4. SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Quality Grains S.A. de C.V. establece los siguientes criterios para asegurar la adecuada gestión de las salidas en el proceso de diseño y desarrollo de productos:

1. **Cumplimiento de Requisitos:** Verificar que las salidas del diseño y desarrollo cumplan con los requisitos establecidos en las entradas. Esto garantiza que el producto final esté alineado con las especificaciones iniciales y los objetivos del proyecto.
2. **Adecuación para Procesos Posteriores:** Asegurar que las salidas sean apropiadas y adecuadas para los procesos posteriores en la cadena de producción. Esto incluye verificar que los resultados del diseño y desarrollo sean viables y efectivos para su integración en las fases subsiguientes de manufactura o comercialización.
3. **Requisitos de Seguimiento y Medición:** Definir y aplicar criterios de seguimiento y medición que sean apropiados para los criterios de aceptación del producto. Esto garantiza que se puedan evaluar de manera efectiva las características del producto durante y después del desarrollo para asegurar su calidad y desempeño.
4. **Características Esenciales del Producto:** Especificar claramente las características críticas del producto o servicio que son esenciales para cumplir con los requisitos del cliente y del mercado. Esto asegura que el producto final posea todas las propiedades necesarias para su correcto funcionamiento y aceptación.

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 160 de 433		
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024	
		VERSIÓN:	1.0	

- 5. Documentación de Resultados:** Asegurar que toda la documentación relevante relacionada con las salidas del diseño y desarrollo esté completa y actualizada, facilitando la trazabilidad y el cumplimiento de los estándares establecidos.

Estos aspectos están detallados en el procedimiento para la salida del diseño y desarrollo de productos (código: QG-POE-SI+D), el cual define los criterios y pasos necesarios para asegurar la calidad y eficacia de las salidas del proceso de diseño y desarrollo.

8.4.5. CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO


Quality Grains S.A. de C.V. gestiona de manera rigurosa la identificación, revisión y control de los cambios durante el proceso de diseño y desarrollo de productos. Este proceso considera los siguientes aspectos clave:

- 1. Identificación y Evaluación de Cambios:** Todos los cambios en el diseño y desarrollo son identificados y evaluados en función de su impacto potencial en el producto final. Esto incluye modificaciones en especificaciones, materiales, procesos o cualquier otro aspecto relevante del diseño.
- 2. Resultados de las Revisiones:** Se revisan y documentan los resultados de cada etapa del proceso de diseño y desarrollo para evaluar cómo los cambios afectan la conformidad con los requisitos establecidos. Esta revisión asegura que las modificaciones se alineen con los objetivos del proyecto y los estándares de calidad.
- 3. Autorización de Cambios:** Los cambios deben ser aprobados por las personas o comités autorizados antes de su implementación. Este proceso de autorización asegura que solo se implementen cambios que han sido debidamente revisados y aprobados, minimizando el riesgo de errores o fallos en el producto final.
- 4. Acciones para Prevenir Impactos Adversos:** Se toman medidas preventivas para mitigar los posibles impactos adversos de los cambios. Esto incluye la implementación de controles adicionales, la actualización de documentos relacionados y la comunicación de los cambios a todas las partes interesadas para asegurar una transición suave y efectiva.
- 5. Documentación de Cambios:** Todos los cambios realizados, junto con su justificación, resultados de revisiones y autorizaciones, se documentan en un formato específico para garantizar la trazabilidad y el cumplimiento. Esta documentación es esencial para mantener un registro claro de las modificaciones y sus efectos.

Estos procedimientos están descritos en el formato de cambios en el diseño y desarrollo de productos (código: QG-FOR-SIG-035), el cual proporciona una guía detallada para la gestión efectiva de cambios en el proceso de diseño y desarrollo.

8.5. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Quality Grains S.A. de C.V. se compromete a garantizar que todos los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplan con los lineamientos internos establecidos, con

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 161 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

el objetivo de mantener la calidad e inocuidad de los productos procesados. Para lograr esto, se implementan controles rigurosos que incluyen:

1. **Control de Procesos Externos:** Se asegura que los procesos suministrados externamente estén bajo el control de la organización mediante el cumplimiento de los reglamentos internos. Esto garantiza que estos procesos no comprometan la calidad de los productos finales.
2. **Evaluación del Impacto:** Se considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la calidad e inocuidad de los productos. Este análisis ayuda a identificar posibles riesgos y a implementar medidas para mitigarlos.
3. **Eficacia de los Controles:** Se evalúa la eficacia de los controles aplicados a los proveedores externos para asegurar que los productos y servicios recibidos cumplen con los requisitos establecidos. Esta evaluación continua permite ajustar los controles según sea necesario para mantener la conformidad.
4. **Verificaciones Necesarias:** Se determinan y aplican las verificaciones necesarias para asegurar que los productos y servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos específicos. Esto incluye inspecciones y pruebas según corresponda para garantizar que se cumplan los estándares de calidad.


Estos controles se establecen a través de procedimientos detallados y se documentan adecuadamente para asegurar su aplicación efectiva y la trazabilidad de los resultados.

8.6. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO (GESTIÓN DE CALIDAD)

8.6.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

La Planta de Alimentos “Riko Brand” de Quality Grains S.A. de C.V. ha establecido una serie de controles para asegurar la calidad y la eficacia en la producción y gestión de sus productos y servicios. Estos controles incluyen:

1. **Información de Productos y Servicios:** Se mantiene una disponibilidad constante de información sobre las características de los productos y servicios ofrecidos, de acuerdo con el catálogo de productos (código: QG-CTG-PRT). Esto garantiza que toda la información relevante esté accesible para clientes y personal.
2. **Seguimiento y Medición:** Se asegura la disponibilidad de recursos y métodos adecuados para el seguimiento y medición de parámetros clave, lo que permite una evaluación precisa de los procesos y productos.
3. **Control de Procesos de Producción:** Se implementan controles rigurosos en las etapas de producción de sazónadores y pastas alimenticias, conforme a los criterios definidos para el control de salidas. Este proceso está documentado en el procedimiento de control de procesos (código: QG-POE-CPR), garantizando que los productos cumplan con los estándares establecidos.
4. **Infraestructura y entorno:** Se utiliza una infraestructura adecuada y un entorno apropiado para llevar a cabo todas las actividades dentro de la Planta de Alimentos “Riko Brand”, asegurando que las condiciones sean óptimas para la operación y producción.

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 162 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

5. **Personal Competente:** El personal es designado con base en evaluaciones detalladas que se describen en el procedimiento de reclutamiento y selección de personal (código: QG-POE-RSP). Esto asegura que los empleados cuenten con la competencia necesaria para desempeñar sus funciones de manera eficaz.
6. **Reducción de Riesgos Laborales:** Se implementan actividades para minimizar el riesgo de accidentes laborales, conforme al programa de accidentes laborales y sucesos peligrosos (código: QG-PGPRO-E03). Estas actividades incluyen medidas preventivas y procedimientos para gestionar situaciones de emergencia.
7. **Procedimientos de Entrega y Distribución:** Se gestionan de manera estructurada las actividades de entrega y post-entrega de productos, de acuerdo con el procedimiento de entrega y distribución de productos (código: QG-POE-EYDP). Esto asegura que los productos sean entregados de manera efectiva y conforme a los requisitos del cliente.

8.6.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La Planta de Alimentos “Riko Brand” implementa un robusto sistema para la identificación y trazabilidad de sus productos, garantizando la integridad y el control a lo largo de todo el proceso de producción. Este sistema está respaldado por dos procedimientos clave:


1. **Procedimiento de Creación y Ejecución de Estándares:** La identificación de productos y procesos se realiza de acuerdo con el procedimiento de creación y ejecución de estándares (código: QG-POE-CYEE). Este procedimiento establece los criterios y metodologías para crear y aplicar estándares internos que aseguren la calidad y la conformidad en todas las fases del desarrollo y producción.
2. **Programa de Trazabilidad:** La planta cuenta con un programa de trazabilidad documentado (código: QG-PROG-PTRZ), que describe detalladamente el proceso de trazabilidad de los productos. Este programa asegura que cada producto pueda ser rastreado desde su origen hasta su destino final, incluyendo la identificación de lotes y fechas de producción, así como cualquier intervención o modificación realizada durante el proceso.

Ambos procedimientos permiten a la Planta de Alimentos “Riko Brand” mantener un control riguroso sobre la producción y distribución de sus productos, garantizando la transparencia y la capacidad de respuesta en caso de cualquier incidencia relacionada con la calidad o seguridad de los productos.

8.6.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

Quality Grains S.A. de C.V. protege la propiedad de clientes y proveedores mediante rigurosos procedimientos de seguridad. La compañía se asegura de que toda la propiedad intelectual y datos sensibles sean adecuadamente resguardados en sus sistemas y equipos. Esto incluye:

1. **Protección en Equipos de Cómputo:** La propiedad perteneciente a clientes y proveedores se almacena de manera segura en equipos de cómputo asignados exclusivamente para este fin. Estos equipos están equipados con software de seguridad actualizado y controles de acceso para prevenir accesos no autorizados.

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 163 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

2. **Sistema Interno de Registro:** La información relacionada con la compra de insumos y datos de clientes se gestiona a través de un sistema interno robusto. Este sistema está diseñado para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, asegurando que la información sea accesible solo para personal autorizado y que se mantenga segura contra posibles amenazas.
3. **Controles de Acceso y Seguridad:** Se implementan políticas estrictas de control de acceso y procedimientos de seguridad para la gestión y almacenamiento de información. Estos incluyen el uso de contraseñas seguras, encriptación de datos y auditorías periódicas para asegurar el cumplimiento de las normativas de protección de datos y la prevención de pérdidas o fugas de información.
4. **Procedimientos de Respaldo:** Quality Grains lleva a cabo procedimientos regulares de respaldo y recuperación de datos para garantizar la continuidad del negocio en caso de fallos del sistema o pérdidas de datos. Esto incluye copias de seguridad almacenadas en ubicaciones seguras y verificaciones periódicas para asegurar la integridad de los datos respaldados.

Estos esfuerzos garantizan que la propiedad de clientes y proveedores esté protegida de manera eficaz, minimizando riesgos y asegurando la confianza en la gestión de datos y recursos por parte de Quality Grains S.A. de C.V.


8.6.4. PRESERVACIÓN

Quality Grains S.A. de C.V. preserva las salidas durante la producción, cada producto se encuentra identificado e ingresado en el sistema interno que se tiene, donde el departamento de Sistemas Informáticos, realiza respaldos de la información cada mes, con el fin de preservar la información que se tiene.

8.6.5. ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

Quality Grains S.A. de C.V. ha establecido un alcance integral para las actividades posteriores a la entrega de sus productos, teniendo en cuenta los siguientes aspectos clave:

1. **Requisitos Legales y Reglamentarios:** Se asegura el cumplimiento de todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios, garantizando que las actividades posteriores a la entrega cumplan con las normativas vigentes.
2. **Consecuencias Potenciales No Deseadas:** Se considera el impacto potencial de cualquier consecuencia no deseada asociada a los productos, incluyendo posibles problemas que puedan surgir después de la entrega y que puedan afectar a los clientes.
3. **Naturaleza, Uso y Vida Útil de los Productos:** Se toma en cuenta la naturaleza de los productos, su uso previsto y su vida útil. Esta información es fundamental para gestionar adecuadamente las actividades posteriores a la entrega y para ofrecer soporte a lo largo de la vida del producto.
4. **Requisitos y Retroalimentación del Cliente:** Se integran los requisitos específicos y la retroalimentación recibida de los clientes, ajustando las actividades posteriores a la entrega para mejorar continuamente el servicio y abordar las necesidades y expectativas del cliente.

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 164 de 433		
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024	
		VERSIÓN:	1.0	

- Programa de Resolución de Quejas:** En caso de recibir un reclamo de un cliente, Quality Grains S.A. de C.V. cuenta con un programa de resolución de quejas (código: QG-PPR-05). Este programa proporciona directrices claras para gestionar y resolver reclamaciones, asegurando una respuesta adecuada y eficiente a cualquier problema relacionado con las actividades posteriores a la entrega.

Estas medidas garantizan que las actividades posteriores a la entrega se gestionen de manera efectiva, asegurando la satisfacción del cliente y el cumplimiento continuo de los estándares de calidad y regulación de Quality Grains S.A. de C.V.


8.6.6. CONTROL DE LOS CAMBIOS

Quality Grains S.A. de C.V. ha implementado un sistema estructurado para gestionar los cambios en sus productos. Este sistema se encuentra detallado en el **Procedimiento de Creación y Ejecución de Estándares** (código: QG-POE-CYEE), y abarca los siguientes aspectos clave:

- Control de Cambios:** Cada procedimiento relacionado con el desarrollo y la gestión de productos incluye un apartado específico para el control de cambios. Este apartado garantiza que cualquier modificación en los productos sea cuidadosamente evaluada, documentada y aprobada antes de su implementación.
- Proceso de Revisión y Aprobación:** El procedimiento detalla el proceso para revisar y aprobar los cambios propuestos, asegurando que sean evaluados en función de su impacto en la calidad, seguridad, y cumplimiento de los requisitos normativos. Esto incluye la revisión de las implicaciones técnicas y operativas de los cambios.
- Documentación de Cambios:** Los cambios aprobados se documentan de manera detallada, incluyendo las razones para la modificación, el impacto previsto y las acciones necesarias para implementar el cambio. Esta documentación se conserva para asegurar la trazabilidad y facilitar futuras revisiones.
- Comunicación de Cambios:** Se establece un mecanismo para comunicar los cambios a todas las partes interesadas, incluyendo el personal involucrado en la producción, control de calidad y otras áreas relevantes. Esto garantiza que todos los equipos estén informados y puedan ajustar sus procesos en consecuencia.
- Seguimiento y Revisión:** Después de la implementación de los cambios, se realiza un seguimiento para verificar que los cambios se hayan aplicado correctamente y que no hayan tenido efectos adversos. Se lleva a cabo una revisión posterior para evaluar la eficacia del cambio y realizar ajustes si es necesario.

Este enfoque estructurado asegura que Quality Grains S.A. de C.V. mantenga altos estándares de calidad y cumplimiento, minimizando el riesgo de problemas asociados con los cambios en sus productos.

8.7. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (GESTIÓN DE CALIDAD)

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 165 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Quality Grains S.A. de C.V. implementa las disposiciones planificadas en las etapas correspondientes para garantizar que se cumplan los requisitos establecidos para los productos y servicios ofrecidos por la Planta de Alimentos “Riko Brand”.

La liberación de los productos se realiza solo después de confirmar que todos los requisitos específicos de cada producto han sido satisfechos. Para asegurar esto, se mantienen registros detallados de los análisis efectuados, y se generan informes mensuales que documentan estos resultados. La gestión de esta información se encuentra codificada bajo el código: QG-INF-ARP.

8.8. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES (GESTIÓN DE CALIDAD)

Quality Grains S.A. de C.V. garantiza que las salidas que no cumplen con los requisitos establecidos sean debidamente identificadas y controladas para evitar su uso o entrega inadvertida. Se toman las acciones correctivas necesarias en función de la naturaleza de la no conformidad y su impacto en la conformidad de los productos. Este proceso se gestiona de acuerdo con el Programa Prerrequisito No. 05 “Programa de Resolución de Quejas” (código: QG-PPR-05), que detalla los procedimientos para el tratamiento de salidas no conformes.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. GENERALIDADES

La Planta de Alimentos “Riko Brand” de Quality Grains S.A. de C.V. define los instrumentos necesarios para el seguimiento, medición y análisis del Sistema Integrado de Gestión (SIG), y para implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora según corresponda. Estos instrumentos y procesos tienen como objetivo:


- Demostrar la conformidad del servicio proporcionado.
- Asegurar que el SIG cumple con los requisitos establecidos.
- Evaluar el desempeño y la eficacia del SIG.

9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (GESTIÓN DE CALIDAD)

Quality Grains S.A. de C.V. supervisa la percepción de los clientes sobre cómo se satisfacen sus necesidades y expectativas. Para ello, define métodos para obtener y utilizar esta información mediante la implementación de procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) destinados a medir y evaluar la satisfacción del cliente. Estos métodos están descritos en el procedimiento de medición y satisfacción del cliente (código: QG-FOR-ESC).

9.1.3. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO (GESTIÓN DE SST)

Quality Grains S.A. de C.V. establece, implementa y mantiene procesos robustos para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables a sus operaciones. Esto se lleva a cabo a través de la revisión y actualización periódica de la matriz de requisitos legales y reglamentarios (código: QG-MT-RLYR), que incluye:

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 166 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0


1. **Identificación de Requisitos:** Determinación de los requisitos legales, normativos y contractuales aplicables a las actividades de la empresa, asegurando que se incluyan todos los aspectos relevantes para la planta.
2. **Evaluación del Cumplimiento:** Realización de auditorías internas y revisiones sistemáticas para verificar que los procesos y procedimientos de la empresa cumplan con los requisitos identificados.
3. **Monitoreo de Cambios:** Seguimiento de modificaciones en la legislación y normativas pertinentes, actualizando la matriz de requisitos y ajustando los procesos internos según sea necesario para mantener el cumplimiento.
4. **Documentación y Registro:** Mantenimiento de registros detallados de las evaluaciones realizadas, las acciones correctivas implementadas y los resultados obtenidos para garantizar la transparencia y trazabilidad.
5. **Capacitación y Sensibilización:** Implementación de programas de capacitación para asegurar que el personal esté informado sobre los requisitos legales y su impacto en las operaciones diarias.

Estos procesos aseguran que Quality Grains S.A. de C.V. no solo cumpla con las normativas vigentes, sino que también mejore continuamente sus prácticas para adaptarse a las demandas regulatorias y del mercado.

9.1.4. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN (GESTIÓN DE CALIDAD)

Quality Grains S.A. de C.V. lleva a cabo un análisis y evaluación detallada de los datos e información generados a partir del seguimiento y medición de sus procesos. Este análisis se utiliza para evaluar diversos aspectos críticos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y otros factores clave, incluyendo:

1. **Conformidad de los Requisitos del Producto:** Evaluación de la conformidad de los productos procesados en la Planta de Alimentos “Riko Brand” con respecto a los requisitos especificados, asegurando que se cumplan los estándares de calidad establecidos.
2. **Satisfacción del Cliente:** Análisis de los datos obtenidos de encuestas y otros instrumentos de medición de la satisfacción del cliente, con el fin de identificar áreas de mejora y garantizar que las expectativas del cliente sean adecuadamente satisfechas.
3. **Desempeño y Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad:** Revisión del desempeño global del SGC para determinar su eficacia en la gestión de calidad y en el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos.
4. **Implementación de Planificación:** Verificación de que lo planificado se ha implementado de manera eficaz, evaluando si las acciones y procesos establecidos han sido ejecutados según lo previsto.
5. **Eficacia de las Acciones Correctivas y Preventivas:** Evaluación de la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades identificados, y determinar si estas acciones han logrado mitigar los problemas y prevenir su recurrencia.

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 167 de 433		
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024	
		VERSIÓN:	1.0	

6. **Desempeño de Proveedores:** Análisis del desempeño de los proveedores y su impacto en la calidad de los productos y servicios suministrados, asegurando que cumplan con los requisitos y expectativas establecidas.
7. **Necesidad de Mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad:** Identificación de áreas para la mejora continua del SGC, basándose en los resultados del análisis para optimizar procesos y aumentar la eficacia del sistema.

Este enfoque integral permite a Quality Grains S.A. de C.V. no solo monitorear y mantener la calidad de sus productos y servicios, sino también impulsar la mejora continua y adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado y de los clientes.

9.2. AUDITORÍA INTERNA

Quality Grains S.A. de C.V. lleva a cabo auditorías internas anuales para evaluar el Sistema Integrado de Gestión (SIG) con el objetivo de asegurar que:


- **Conformidad con Requisitos:** El SIG cumple con los requisitos internos de la organización y con los estándares internacionales ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, garantizando que todos los aspectos del sistema están alineados con las normativas vigentes y las expectativas internas.
- **Implementación y Mantenimiento:** El SIG ha sido implementado de manera efectiva y se mantiene conforme a los procedimientos y prácticas establecidas, asegurando su funcionalidad continua y adaptabilidad a las necesidades organizacionales.
- **Eficacia del Sistema:** Se evalúa la eficacia del SIG en términos de su capacidad para cumplir los objetivos de calidad y seguridad establecidos, así como su eficacia en la gestión de riesgos y oportunidades.

El proceso de auditoría interna está regido por el procedimiento de auditorías internas (código: QG-PROG-AUI), el cual detalla:

- **Planificación:** La planificación de las auditorías, incluyendo la programación y asignación de auditores, para garantizar una cobertura integral de todos los elementos del SIG.
- **Ejecución:** La ejecución de auditorías, que incluye la revisión de documentos, entrevistas con el personal y la observación de los procesos, para identificar posibles no conformidades y áreas de mejora.
- **Informe y Seguimiento:** La elaboración de informes detallados que documentan los hallazgos de la auditoría, la evaluación de las no conformidades detectadas y las acciones correctivas o preventivas necesarias. Además, se realiza un seguimiento de las acciones implementadas para asegurar su efectividad.

Este enfoque integral permite a Quality Grains S.A. de C.V. mantener un SIG robusto y en cumplimiento con los estándares internacionales, facilitando la mejora continua y la satisfacción del cliente.

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 168 de 433		
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024	
		VERSIÓN:	1.0	

Quality Grains S.A. de C.V. realiza una revisión anual del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de calidad y seguridad y salud en el trabajo (SST) para garantizar su relevancia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia organizacional. Este proceso es liderado por la alta dirección y tiene como objetivos principales:

- **Conveniencia:** Evaluar si el SIG sigue siendo adecuado para los objetivos y necesidades actuales de la organización, asegurando que se adapte a cambios en el entorno interno y externo.
- **Adecuación:** Verificar que el SIG cumple con los requisitos legales, reglamentarios y normativos aplicables, así como con los estándares internos de Quality Grains S.A. de C.V.
- **Eficacia:** Asegurar que el SIG está funcionando de manera efectiva para alcanzar los objetivos establecidos en cuanto a calidad y seguridad y salud en el trabajo, y que contribuye a la mejora continua de los procesos.
- **Alineación Estratégica:** Confirmar que el SIG está alineado con la dirección estratégica de Quality Grains S.A. de C.V., apoyando los objetivos a largo plazo y los planes de desarrollo de la empresa.

Para llevar a cabo esta revisión, se ha establecido el procedimiento de Revisión por la Dirección (código: QG-FOR-IRD), el cual incluye:


- **Planificación y Preparación:** Definición de los objetivos de la revisión, la recopilación de datos relevantes y la preparación de la agenda de revisión.
- **Ejecución de la Revisión:** Evaluación del desempeño del SIG mediante la revisión de indicadores clave, análisis de informes de auditorías internas, resultados de la medición de satisfacción del cliente, y el estado de las acciones correctivas y preventivas.
- **Documentación y Seguimiento:** Registro de las conclusiones de la revisión, incluyendo cualquier ajuste necesario en el SIG, la asignación de responsabilidades para la implementación de mejoras y el seguimiento de los planes de acción.
- **Comunicación de Resultados:** Comunicación de los resultados y decisiones de la revisión a todas las partes interesadas relevantes dentro de la organización para asegurar la implementación efectiva de las mejoras identificadas.

Este enfoque sistemático asegura que el SIG de Quality Grains S.A. de C.V. se mantenga actualizado, efectivo y alineado con los objetivos estratégicos de la empresa, contribuyendo al éxito y sostenibilidad organizacional.

10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

Quality Grains S.A. de C.V. identifica y selecciona las oportunidades de mejora para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente y potenciar el rendimiento general de la organización. Este proceso implica la implementación de acciones específicas enfocadas en diversos aspectos críticos:

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 169 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

1. Mejora de Procesos:

- **Optimización Continua:** Implementar mejoras en los procesos de la Planta de Alimentos para mantener y elevar la calidad de los productos fabricados. Esto incluye la revisión y actualización de procedimientos, la integración de nuevas tecnologías y la adopción de mejores prácticas.
- **Reducción de desperdicios:** Identificar y eliminar ineficiencias y desperdicios en el proceso de producción, con el objetivo de maximizar la eficiencia operativa y reducir costos.

2. Corrección y Reducción de Efectos No Deseados:

- **Análisis de Problemas:** Realizar un análisis exhaustivo de los problemas o fallos que se presentan, identificando las causas raíz y aplicando soluciones correctivas efectivas para minimizar su impacto.
- **Prevención de Incidencias:** Implementar medidas preventivas para evitar la recurrencia de problemas y garantizar que los efectos no deseados sean reducidos o eliminados.

3. Mejora del Desempeño y Eficacia del SIG:

- **Evaluación de Desempeño:** Monitorear y evaluar continuamente el desempeño del Sistema Integrado de Gestión (SIG) para asegurar que cumple con los requisitos establecidos y que opera de manera eficaz.
- **Implementación de Mejoras:** Aplicar acciones correctivas y preventivas basadas en los resultados de las auditorías, revisiones y mediciones del SIG, con el fin de mejorar su eficacia y alineación con los objetivos estratégicos de Quality Grains S.A. de C.V.

4. Satisfacción del Cliente:

- **Análisis de Retroalimentación:** Incorporar las opiniones y sugerencias de los clientes en el proceso de mejora para asegurar que los cambios implementados respondan a sus necesidades y expectativas.
- **Ajuste de Requisitos:** Ajustar los procesos y productos según los requisitos y expectativas del cliente para mejorar la satisfacción y fidelización.


5. Capacitación y Desarrollo:

- **Formación Continua:** Proveer capacitación continua al personal para asegurar que estén actualizados con las mejores prácticas y técnicas, y que puedan contribuir de manera efectiva a las mejoras implementadas.

6. Comunicación y Documentación:

- **Registro de Mejoras:** Documentar todas las acciones de mejora y sus resultados para garantizar la transparencia y la trazabilidad.
- **Comunicación efectiva:** Asegurar que la información sobre las mejoras implementadas se comunique de manera efectiva a todos los niveles de la organización para promover la alineación y el compromiso.

Al adoptar un enfoque integral y sistemático para la identificación y selección de oportunidades de mejora, Quality Grains S.A. de C.V. no solo cumple con los requisitos del cliente, sino que también impulsa la excelencia operativa y el éxito sostenido de la organización.

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 170 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA (GESTIÓN DE CALIDAD) INCIDENTES, NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS (GESTIÓN DE SST)

Quality Grains S.A. de C.V. toma medidas para identificar y eliminar las causas raíz de incidentes y no conformidades con el objetivo de prevenir su recurrencia. Para lograrlo, se ha establecido un procedimiento detallado en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) para acciones correctivas, especificado en el procedimiento gestión de no conformidades y acciones correctivas (código: QG-POE-GNAC). Este procedimiento incluye los siguientes pasos:

1. Reacción Oportuna:

- **Respuesta Inmediata:** Actuar de manera rápida y eficaz ante cualquier incidente o no conformidad para mitigar las consecuencias y prevenir un impacto mayor.
- **Documentación Inicial:** Registrar el incidente o no conformidad de manera detallada para su posterior análisis.

2. Revisión y Análisis:

- **Evaluación de Incidentes y No Conformidades:** Revisar de manera sistemática los incidentes y no conformidades para entender su impacto y frecuencia.
- **Análisis de Consecuencias:** Evaluar las consecuencias y el alcance de los incidentes y no conformidades para determinar la gravedad y las áreas afectadas.

3. Participación y Colaboración:

- **Involucramiento de Trabajadores:** Contar con la participación activa de los empleados y otras partes interesadas relevantes en la evaluación y desarrollo de soluciones.
- **Colaboración con Partes Interesadas:** Involucrar a proveedores, clientes y otras partes pertinentes para obtener una visión integral y asegurar una solución efectiva.

4. Determinación de Causas Raíz:


- **Investigación exhaustiva:** Realizar una investigación detallada del incidente o no conformidad para identificar la causa raíz.
- **Análisis de Causa Raíz:** Utilizar el formato de análisis de causa raíz (código: QG-FOR-ACR) para documentar y analizar las causas subyacentes.
- **Evaluación de Incidentes Similares:** Determinar si han ocurrido incidentes similares en el pasado o si existe un riesgo potencial de recurrencia.

5. Desarrollo e Implementación de Acciones Correctivas:

- **Definición de Acciones Correctivas:** Establecer acciones correctivas específicas para eliminar las causas raíz y prevenir la recurrencia de incidentes o no conformidades.
- **Planificación de Implementación:** Desarrollar un plan de acción detallado para la implementación efectiva de las medidas correctivas.

6. Revisión y Actualización:

- **Evaluación de Eficacia:** Revisar la eficacia de las acciones correctivas implementadas para asegurar que han abordado la causa raíz de manera efectiva.

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 171 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

- **Actualización de Riesgos y Oportunidades:** Modificar, si es necesario, los riesgos y oportunidades identificados durante la planificación para reflejar cualquier cambio en el entorno o en los procesos.
- **Ajustes en el SIG:** Realizar ajustes en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) si se requiere, para incorporar lecciones aprendidas y mejorar continuamente.

7. Documentación y Seguimiento:

- **Registro de Acciones:** Documentar todas las acciones tomadas, incluyendo la implementación y seguimiento de las medidas correctivas.
- **Seguimiento Continuo:** Monitorear de manera continua el impacto de las acciones correctivas para asegurar que no se repitan los incidentes o no conformidades.

Al seguir este procedimiento, Quality Grains S.A. de C.V. busca no solo resolver los problemas actuales, sino también fortalecer el Sistema Integrado de Gestión (SIG) para prevenir futuros incidentes y mejorar continuamente sus procesos y resultados.

10.3. MEJORA CONTINUA

Quality Grains S.A. de C.V. promueve la mejora continua dentro de su Sistema Integrado de Gestión (SIG) mediante un enfoque sistemático y multifacético. Este enfoque se basa en una serie de procesos clave para asegurar la eficacia y la evolución constante del SIG, y se lleva a cabo a través de los siguientes métodos y actividades:

1. Análisis de la Eficacia del Sistema:

- **Cumplimiento de la Política y Objetivos del SIG:** Evaluar regularmente si el SIG se alinea con la política establecida y los objetivos estratégicos para garantizar que las metas de calidad y seguridad sean alcanzadas.
- **Resultados de Auditorías Internas y Externas:** Revisar los informes de auditoría para identificar áreas de mejora y asegurar que el sistema cumpla con los requisitos establecidos por las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.


2. Análisis de Datos y Métricas:

- **Revisión de Indicadores de Desempeño:** Monitorear y analizar los indicadores de desempeño del SIG para evaluar la eficacia y la eficiencia de los procesos y tomar decisiones basadas en datos.
- **Evaluación de Datos de Seguimiento y Medición:** Utilizar los datos recolectados para identificar tendencias, áreas de mejora y oportunidades para optimizar el desempeño del SIG.

3. Identificación de Peligros y Gestión de Riesgos:


- **Evaluación Continua de Riesgos:** Identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados con los procesos y actividades para minimizar impactos negativos en la calidad y seguridad.
- **Implementación de Medidas Preventivas:** Desarrollar y aplicar medidas para prevenir la ocurrencia de riesgos identificados y asegurar la integridad del SIG.

4. Análisis del Contexto de la Organización:

	MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	PÁGINA 172 de 433	
		CÓDIGO:	QG-SIG-MAN
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

- **Revisión del Entorno Interno y Externo:** Analizar el contexto en el que opera la organización, incluyendo factores internos y externos, para adaptar el SIG a las condiciones cambiantes y mantener su relevancia.
5. **Acciones Correctivas y Preventivas:**
- **Gestión de No Conformidades:** Implementar acciones correctivas para abordar no conformidades identificadas y prevenir su recurrencia.
 - **Revisión de Eficacia de Acciones:** Evaluar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas para asegurar que se resuelvan los problemas de manera efectiva.
6. **Revisión por la Dirección:**
- **Evaluación Integral:** La alta dirección realiza revisiones periódicas del SIG para evaluar su desempeño, identificar oportunidades de mejora y asegurar la alineación con los objetivos estratégicos de la organización.
7. **Seguimiento y Revisión de Indicadores:**
- **Monitoreo de Indicadores Establecidos:** Realizar un seguimiento constante de los indicadores clave del SIG para evaluar el progreso hacia los objetivos y hacer ajustes cuando sea necesario.

Al integrar estos procesos en su enfoque de mejora continua, Quality Grains S.A. de C.V. asegura que su Sistema Integrado de Gestión (SIG) no solo cumple con los requisitos regulatorios y normativos, sino que también evoluciona de manera constante para enfrentar nuevos desafíos y oportunidades, garantizando así una mayor eficiencia, calidad y seguridad en todas sus operaciones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 173 de 433	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-MAN-POE
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
	VERSIÓN:	1.0	


Apéndice. 20 Manual de procedimientos

¡El Café Perfecto!



Quality Grains

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 174 de 433	
		CÓDIGO:	QG-MAN-POE
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Índice

1. ¡Error! Marcador no definido.
2. ¡Error! Marcador no definido.
 - 2.1. ¡Error! Marcador no definido.
 - 2.2. ¡Error! Marcador no definido.
3. ¡Error! Marcador no definido.
4. ¡Error! Marcador no definido.
5. ¡Error! Marcador no definido.
6. ¡Error! Marcador no definido.

Índice de tablas.

Tabla 1. Listado de procedimientos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 175 de 433	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-MAN-POE
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

1. INTRODUCCIÓN

Este **Manual de Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (SIG)** tiene como propósito proporcionar una referencia consolidada de los procedimientos implementados en la Planta de Alimentos **Riko Brand** de **Quality Grains S.A. de C.V.** bajo las normas **ISO 9001:2015** e **ISO 45001:2018**.

El **SIG** ha sido diseñado con el objetivo de integrar la gestión de la calidad y la seguridad y salud ocupacional, buscando garantizar productos de alta calidad, la satisfacción de los clientes y un entorno de trabajo seguro y saludable para los empleados. Este documento es parte del compromiso de la empresa con la mejora continua, el cumplimiento legal y la sostenibilidad.

2. OBJETIVO

2.1. Objetivo General

Implementar y mantener un **Sistema Integrado de Gestión (SIG)** en la Planta de Alimentos **Riko Brand** que cumpla con los requisitos de las normas **ISO 9001:2015** e **ISO 45001:2018**, garantizando la calidad del producto, la satisfacción del cliente y la protección de la seguridad y salud de los empleados.

2.2. Objetivos específicos


- Estandarizar los procesos de la planta para asegurar el cumplimiento con los requisitos de las normas ISO.
- Garantizar el control de la documentación asociada a los procesos productivos y de gestión.
- Fomentar la participación de los trabajadores en la identificación de riesgos y la mejora de la seguridad.
- Monitorear y medir los indicadores clave de desempeño relacionados con la calidad y la seguridad y salud ocupacional.
- Desarrollar un plan de auditorías internas y externas para asegurar la conformidad con los estándares internacionales.

3. ALCANCE

Este manual aplica a todos los procesos, actividades y áreas de la Planta de Alimentos **Riko Brand** involucradas en la producción de sazónadores en polvo y pastas para chao mein, así como en la gestión de la calidad y la seguridad y salud ocupacional.

El **SIG** cubre:

- La gestión de calidad de los productos, cumpliendo con los requisitos de la **ISO 9001:2015**.
- La gestión de seguridad y salud ocupacional, conforme a los lineamientos de la **ISO 45001:2018**.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 176 de 433	
		CÓDIGO:	QG-MAN-POE
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

- El control de la documentación, la gestión de riesgos y oportunidades, la mejora continua y la revisión por la dirección.

4. REFERENCIAS

Este manual se basa en los siguientes estándares y documentos normativos:


- **ISO 9001:2015:** Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
- **ISO 45001:2018:** Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso

5. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS


El listado de procedimientos se organiza de acuerdo con los numerales de las normas ISO **9001:2015** e **ISO 45001:2018**, asignando un código único a cada procedimiento.

Tabla 1. Listado de procedimientos.

No.	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
1.	Gestión documental	QG-SIG-POE-GDC
2.	Reclutamiento y selección del personal	QG-POE-RSP
3.	Abordar riesgos y oportunidades	QG-SIG-POE-AROP
4.	Creación y ejecución de estándares	QG-POE-CYEE
5.	Auditorías internas	QG-SIG-POE-AUI
6.	Acciones correctivas	QG-SIG-POE-ACC
7.	Planificación de cambios	QG-SIG-POE-PLC
8.	Revisión del SIG	QG-SIG-POE-RSIG
9.	Mejora continua	QG-SIG-POE-MCT
10.	Muestreo	QG-POE-MUE
11.	Resolución de quejas	QG-POE-RQJ
12.	Control de productos no conformes	QG-POE-CPNC
13.	Identificación de incidentes y accidentes	QG-POE-IIAC
14.	Gestión de emergencias	QG-POE-GEM


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 177 de 433	
		CÓDIGO:	QG-MAN-POE
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

15.	Evaluación del desempeño en Seguridad y Salud en el Trabajo	QG-POE-DSST
16.	Revisión por la dirección	QG-SIG-POE-RVD
17.	Gestión de no conformidades y acciones correctivas	QG-POE-GNAC
18.	Evaluación de proveedores	QG-POE-EVP
19.	Compras	QG-POE-COMP
20.	Comunicación interna y externa	QG-SIG-POE-CIYE
21.	Mantenimiento preventivo	QG-POE-MANP
22.	Mantenimiento correctivo	QG-POE-MANC
23.	Control de cambios	QG-POE-CCAM
24.	Calibración de equipos	QG-POE-CLEQ
25.	Evaluación de riesgos psicosociales	QG-POE-ERPS
26.	Medición de satisfacción del cliente	QG-POE-MSCL
27.	Establecimiento y planificación de objetivos del SIG	QG-POE-OSIG
28.	Trabajos en áreas productivas o de almacenaje	QG-POE-TAPYA
29.	Determinación de requisitos por producto	QG-POE-DRPR
30.	Revisión de requisitos para productos	QG-POE-RRPR
31.	Gestión de cambios en los requisitos de productos y servicios	QG-POE-GCRP
32.	Control para el diseño y desarrollo de productos	QG-POE-CTI+D
33.	Salida del diseño y desarrollo de productos	QG-POE-SI+D
34.	Cambios en el diseño y desarrollo de productos	QG-POE-CI+D
35.	Control de procesos	QG-POE-CPR
36.	Entrega y distribución de productos	QG-POE-EYDP
37.	Análisis de contexto de partes interesadas	QG-SIG-POE-ACPI
38.	Consulta y participación de los trabajadores	QG-POE-CPTR

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 178 de 433	
		CÓDIGO:	QG-MAN-POE
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0


39.	Identificar y evaluar riesgos y establecer controles	QG-SIG-POE-IERC
40.	Gestión de riesgos del sistema	QG-SIG-POE-GRS
41.	Manejo de no conformidades	QG-SIG-POE-MNC
42.	Manejo de acciones correctivas	QG-SIG-POE-MAC
43.	Creación y actualización de puestos y funciones	QG-SIG-POE-APF
44.	Planeación de la producción	QG-SIG-POE-PPD
45.	Marketing	QG-SIG-POE-MK
46.	Ventas	QG-SIG-POE-VT
47.	Materias primas	QG-SIG-POE-MP
48.	Logística de entrada	QG-SIG-POE-LGE
49.	Tamizado de materia prima	QG-POE-TMP
50.	Mezclado de producto	QG-POE-MZP
51.	Envasado de producto	QG-POE-ENV
52.	Logística de salida	QG-SIG-POE-LGS
53.	Seguridad y Medio Ambiente	QG-SIG-POE-SMA
54.	Control de Calidad en productos	QG-POE-CCP
55.	Diseño y desarrollo de productos	QG-POE-I+D
56.	Manejo de quejas y satisfacción del cliente	QG-POE-MQSC
57.	Mantenimiento	QG-POE-MAN
58.	Sistemas informáticos	QG-POE-SIN
59.	Respuesta ante emergencias	QG-POE-RAEM
60.	Trabajos en áreas productivas o almacenaje	QG-POE-TRP
61.	Lineamientos para contratistas	QG-POE-CONT
62.	Establecimiento de cambios en los requisitos para los productos y servicios	QG-POE-CRPR
63.	Entradas para el diseño y desarrollo	QG-POE-EI+D

6. CONTROL DE DOCUMENTOS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PÁGINA 179 de 433	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-MAN-POE
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

El control de los documentos es fundamental para asegurar que toda la información del SIG esté disponible, actualizada y sea accesible para las personas pertinentes. El procedimiento de control de documentos incluye las siguientes etapas:

1. **Creación y revisión:** Todos los documentos deben ser elaborados por personal autorizado, y sometidos a revisión antes de su aprobación.
2. **Aprobación y distribución:** Los documentos deben ser aprobados por la alta dirección o el gerente de calidad/SST, y distribuidos a las áreas relevantes.
3. **Acceso y almacenamiento:** Los documentos estarán disponibles en formato físico o digital, y se almacenarán en ubicaciones seguras y controladas.
4. **Revisión periódica:** Los documentos deben ser revisados al menos una vez al año para garantizar su vigencia y adecuación.
5. **Eliminación y archivo:** Los documentos obsoletos se eliminarán de los puntos de acceso y serán archivados de acuerdo con las políticas internas de la empresa.

	MANUAL DE PROCESOS	PÁGINA 180 de 433	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-MAN-MPRC
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
	VERSIÓN:	1.0	


Apéndice. 21 Manual de procesos

iEl Café Perfecto!



Quality Grains

MANUAL DE PROCESOS


	MANUAL DE PROCESOS	PÁGINA 181 de 433	
		CÓDIGO:	QG-MAN-MPRC
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Índice

1. ¡Error! Marcador no definido.
2. ¡Error! Marcador no definido.
 - 2.1. Objetivo General 6
 - 2.2. Objetivos específicos 6
3. ¡Error! Marcador no definido.
4. ¡Error! Marcador no definido.
5. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS 7
6. ¡Error! Marcador no definido.

Índice de tablas.

- Tabla 1.** Listado de procedimientos. 4

	MANUAL DE PROCESOS	PÁGINA 182 de 433	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-MAN-MPRC
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

1. INTRODUCCIÓN

Este manual de procesos forma parte del "Diseño de un Sistema Integrado de Gestión bajo la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para la Planta de Alimentos Riko Brand". Su propósito es documentar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos de calidad y seguridad ocupacional establecidos por las normas ISO, permitiendo a la organización asegurar la mejora continua, cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, y garantizar la satisfacción de sus clientes y la protección de la salud y seguridad de sus empleados.

Los procesos estratégicos, misionales y de apoyo se reflejan en el mapa de procesos de primer nivel, acompañados de sus respectivas fichas. Estas fichas incluyen los elementos clave necesarios para asegurar el correcto funcionamiento y desempeño de la organización.

2. OBJETIVO

Describir los procesos de la Planta de Alimentos "Riko Brand" y su interrelación, con el objetivo de satisfacer las necesidades de las partes interesadas relevantes y fomentar la mejora continua de las operaciones internas.

3. ALCANCE

La información presentada en este manual es aplicable a los quince procesos identificados en la Planta de Alimentos "Riko Brand", los cuales se encuentran descritos en el mapa de procesos de primer nivel.

4. REFERENCIAS

Este manual se basa en los siguientes estándares y documentos normativos:


- **ISO 9001:2015:** Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
- **ISO 45001:2018:** Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso

5. METODOLOGÍA UTILIZADA

5.1. Identificación de procesos

Para identificar los procesos de una organización conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se deben considerar los siguientes aspectos:

- ✓ **Identificación de entradas y salidas:** Determinar claramente las entradas y salidas de cada proceso.
- ✓ **Determinación de actividades e interacciones:** Establecer las actividades que componen el proceso y cómo interactúan entre sí.
- ✓ **Criterios y métodos de operación:** Definir y aplicar los criterios y métodos necesarios para la correcta operación y control de los procesos.

	MANUAL DE PROCESOS	PÁGINA 183 de 433	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-MAN-MPRC
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

- ✓ **Recursos necesarios:** Identificar los recursos requeridos para llevar a cabo cada proceso de manera eficiente.
- ✓ **Gestión de riesgos y oportunidades:** Abordar adecuadamente los riesgos y oportunidades asociados a cada proceso.
- ✓ **Definición de indicadores:** Establecer indicadores para evaluar el logro de los objetivos del proceso.
- ✓ **Implementación de cambios:** Aplicar los cambios necesarios para asegurar el éxito continuo del proceso.
- ✓ **Documentación:** Mantener y conservar la información documentada que respalde las operaciones del proceso.

5.2. Clasificación de procesos


Los procesos que integran una organización se clasifican de la siguiente manera:

- ✓ **Procesos estratégicos:** También conocidos como procesos gerenciales, directivos o de dirección. Estos procesos están directamente vinculados a la gestión y dirección de la organización, donde la alta dirección desempeña un papel clave.
- ✓ **Procesos misionales:** Son aquellos que generan productos y servicios destinados a los clientes. Representan el núcleo del negocio y son específicos de cada organización, formando en conjunto la denominada cadena de valor.
- ✓ **Procesos de soporte:** Estos procesos proporcionan apoyo a los procesos misionales y estratégicos. Generalmente están asociados con la provisión de recursos necesarios para el funcionamiento eficaz de los otros procesos.


En la tabla 1, se describen los procesos identificados en la Planta de Alimentos “Riko Brand” con su respectiva clasificación:

Tabla 1. Descripción de procesos de la Planta de Alimentos "Riko Brand"

No.	Clasificación	Nombre del proceso	Descripción
1.	Estratégicos	Planeación de producción	conjunto de actividades y decisiones estratégicas que buscan asegurar que la producción se realiza de manera eficiente, cumpliendo con la demanda que se tiene de mercado.
2.		Marketing	coordina, planifica y administra el recurso humano empleado para las actividades de mercadeo, además informa sobre el desarrollo y desempeño de las actividades generadas para cumplir metas.
3.		Ventas	coordina, planifica y administra el recurso humano empleado para las actividades de ventas en los distintos canales de venta que se tienen, así brindar informes sobre el desarrollo

	MANUAL DE PROCESOS	PÁGINA 184 de 433	
		CÓDIGO:	QG-MAN-MPRC
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

			y desempeño de las actividades generadas para el cumplimiento de metas	
4.	Clave	Adquisición de materias primas	conjunto de actividades en las que se recibe, inspecciona y almacena la materia prima utilizada para fabricar los diferentes productos.	
5.		Logística de entrada	conjunto de actividades para la distribución de materias primas, materiales e insumos utilizados para fabricar los productos.	
6.		Mezclado de producto	Conjunto de actividades en las que se realiza el mezclado de los ingredientes de las diferentes formulaciones de producto.	
7.		Tamizado de materia prima	conjunto de actividades en las que se controla material extraño que pueda estar presente en las materias primas utilizadas, para garantizar que el producto no represente un riesgo para los consumidores.	
8.		Envasado y empaçado	conjunto de actividades en las que se realiza el envasado y empaçado de producto, para preservar su calidad e integridad.	
9.		Logística de salida	comprende las actividades en las que el producto es trasladado a las áreas de almacenamiento de producto terminado.	
10.		Almacenamiento de producto terminado	comprende las actividades de almacenamiento del producto terminado en condiciones que permitan proteger la integridad del producto	
11.		Apoyo	Recursos Humanos	gestiona, organiza y dirige los procesos de contratación de personal, entrenamiento y capacitación, así como las actividades referentes al manejo del recurso humano, así como las pautas para cumplir normativas internas y externas, estableciendo programas complementarios que permitan su cumplimiento.
12.			Seguridad y medio ambiente	Organiza, dirige y controla las actividades que conllevan a la seguridad y salud ocupacional, esto mediante un comité de seguridad ocupacional, programas de seguridad, capacitación, coordinación en el desarrollo de estudios higiénicos, condiciones de trabajo, entre otros.
13.			Control de Calidad	organiza, dirige y controla las actividades que conllevan el control de calidad, dando seguimiento a reclamos de clientes, consumidores, así mismo realiza pruebas de análisis sensorial, esto a la materia prima y producto terminado

	MANUAL DE PROCESOS	PÁGINA 185 de 433	
		CÓDIGO:	QG-MAN-MPRC
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

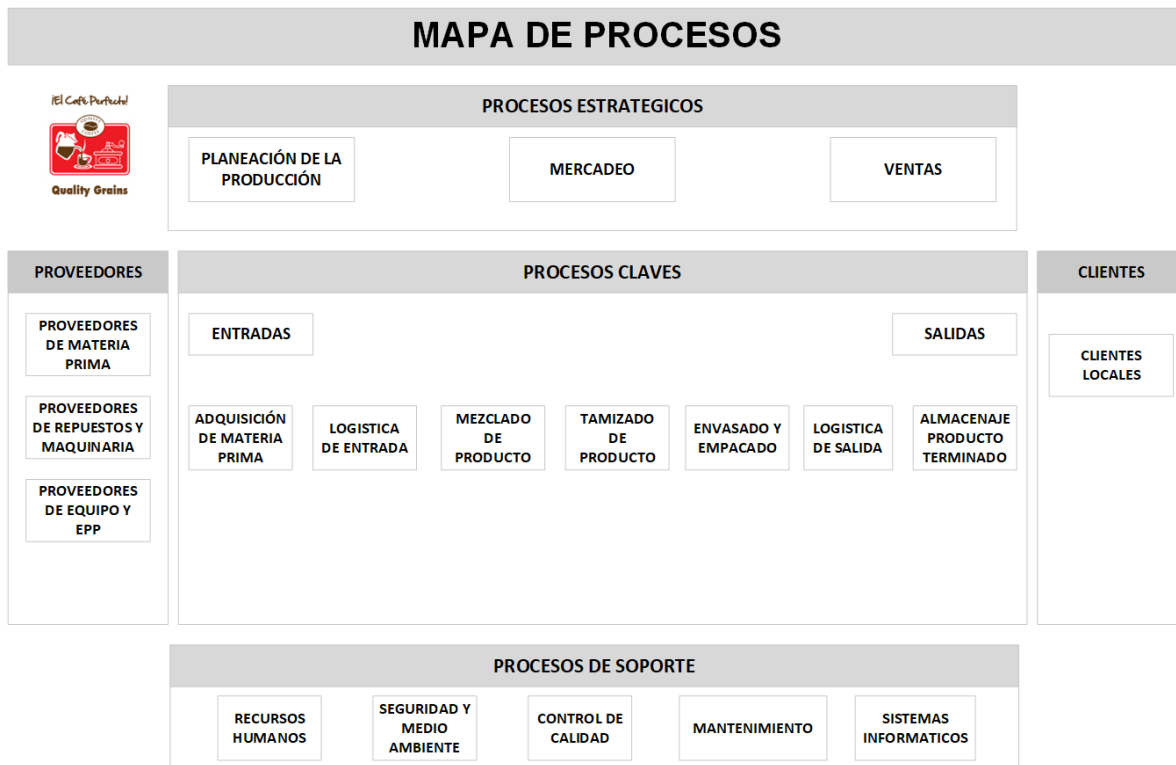
14.		Mantenimiento	dirige y organiza todas las actividades relacionadas con la gestión y ejecución del plan maestro de mantenimiento de maquinaria y equipos, mantenimiento de instalaciones, maquinaria y limpiezas preventivas durante los procesos de reparación.
15.		Sistemas informáticos	Brinda soporte técnico a los programas internos de la empresa y mantenimiento de los equipos de la empresa, brinda mecanismos de seguridad que permitan mantener resguardadas la información de la empresa.


5.3. MAPA DE PROCESO DE PRIMER NIVEL

A partir de la clasificación de los procesos, se elabora el mapa de procesos de primer nivel. Este diagrama o esquema gráfico identificar los procesos que conforman una organización y muestra cómo interactúan y se secuencian entre sí.

En la Figura 1 se presenta el mapa de procesos de primer nivel de la Planta de Alimentos “Riko Brand”. Este mapa ilustra la relación entre los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, y cómo estos, en conjunto, satisfacen las necesidades de las partes interesadas. Además, destaca cómo se utilizan los canales de retroalimentación para impulsar la mejora continua en la gestión.

Figura 1. Mapa de procesos de primer nivel



	MANUAL DE PROCESOS	PÁGINA 186 de 433	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-MAN-MPRC
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

5.4. FICHAS DE PROCESO


Son documentos que de forma gráfica indican las actividades relevantes del proceso y se consideran los aspectos de:

- ✓ **Identificación**
 - Proceso
 - Subproceso
 - Objetivo
 - Líder del proceso
 - Alcance
- ✓ **Descripción**
 - Proveedor
 - Entradas
 - Proceso (mapa de 2do nivel)
 - Principales salidas
 - Cliente/usuario
- ✓ **Variables relacionadas**
 - Indicadores/controles
 - Recursos
 - Procesos relacionados (estratégicos, clave y apoyo)
- ✓ **Registros**
 - Nombre
 - Código
 - Frecuencia de uso
- ✓ **Autorizado por**
 - Nombre
 - Firma

Las fichas de proceso para la Planta de Alimentos “Riko Brand” son las siguientes:

Tabla 2. Listado de procesos para la Planta de Alimentos "Riko Brand"


No.	Nombre	Código
1.	Planeación de la producción	QG-FPR-001
2.	Mercadeo	QG-FPR-002
3.	Ventas	QG-FPR-003
4.	Adquisición de materia prima	QG-FPR-004
5.	Logística de entrada	QG-FPR-005
6.	Mezclado de producto	QG-FPR-006
7.	Tamizado de producto	QG-FPR-007

	MANUAL DE PROCESOS	PÁGINA 187 de 433	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-MAN-MPRC
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

8.	Envasado y empackado	QG-FPR-008
9.	Logística de salida	QG-FPR-009
10.	Almacenaje de producto	QG-FPR-010
11.	Recursos Humanos	QG-FPR-011
12.	Seguridad y Medio Ambiente	QG-FPR-012
13.	Control de Calidad	QG-FPR-013
14.	Mantenimiento	QG-FPR-014
15.	Sistemas informáticos	QG-FPR-015


6. CONTROL DE CAMBIOS

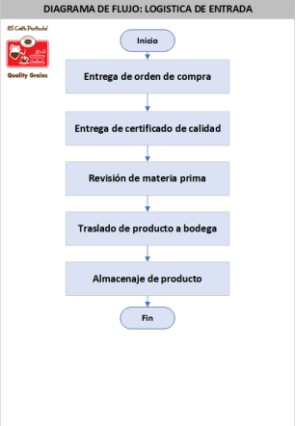
En caso de realizar cualquier cambio en el manual deberá realizarse lo descrito en el "Procedimiento de creación y ejecución de estándares", (código: QG-SIG-PROC-004), así como enviarse a las partes interesadas, detallando los cambios realizados.

	FICHA DE PROCESO	PÁGINA 1 de 1	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-FPR-005
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Apéndice. 22 Ficha de Proceso de Logística de Entrada


1. IDENTIFICACIÓN				
Proceso	Logística de entrada		Líder del proceso	Encargado de bodega de materia prima
subproceso	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de materia prima. • Almacenamiento de materia prima. • Despacho de materia prima. 		Alcance	Desde la identificación de la necesidad de materia prima hasta su despacho final.
Objetivo	Gestionar y controlar el almacenamiento, ingreso de materiales, ingreso de materia prima y su distribución en la planta, asegurando una gestión eficiente de los recursos para garantizar su disponibilidad oportuna			
2. DESCRIPCIÓN				
Proveedor	Entradas	Proceso (Mapa de 2do nivel)	Principales salidas	Cliente/Usuario
Planificación de la producción	Requerimientos de materias primas e insumos.		Solicitudes de materias primas e insumos	Departamento de Producción
Proveedores externos	Materias primas, insumos y suministros de proceso		Órdenes de compra de materias primas, insumos y suministros	Departamento de Producción

	FICHA DE PROCESO	PÁGINA 1 de 1	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-FPR-005
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0


Departamento de compras	Informe sobre insumos y materia prima disponibles		Informe sobre insumos y materias primas disponibles	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Producción • Departamento de Bodega
Requerimientos de producción	Requerimientos de uso de materias primas e insumos		Materia prima, insumos y suministros	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de compras • Departamento de Bodega

3. VARIABLES RELACIONADAS

Indicadores / Controles		Recursos	Procesos relacionados		
Nombre	Código	<ul style="list-style-type: none"> • Personal operativo • Montacargas • Básculas. • Registros de entrega de producto. • Registro de recepción de materia prima 	Estratégicos	Clave	
Tiempo de entregas	QG-LOGE-IND-001		-Planificación de la producción	-Adquisición de materia prima.	
Capacidad de almacenamiento	QG-LOGE-IND-002				
Nivel de cumplimiento de entregas	QG-LOGE-IND-003				


	FICHA DE PROCESO	PÁGINA 1 de 1	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-FPR-005
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

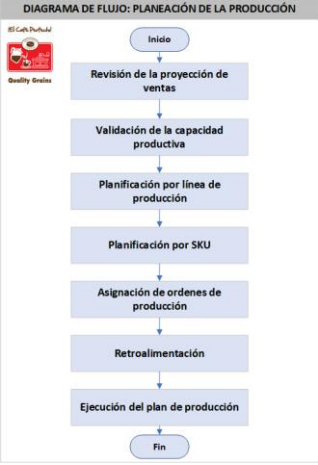
4. REGISTROS			
Nombre	Código	Frecuencia de uso	
Registros de entrega de materia prima	QG-LOGE-REG-001	Diario	
Registros de recepción de materia prima	QG-LOGE-REG-002	Diario	
Registro de inventario	QG-LOGE-REG-003	Diario	
5. AUTORIZADO POR			
Nombre		Firma	

	FICHA DE PROCESO	PÁGINA 1 de 1	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-FPR-001
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Apéndice. 23 Ficha de proceso de Planificación de la producción


1. IDENTIFICACIÓN				
Proceso	Planificación de la producción		Líder del proceso	Jefe de Producción
subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ● Proyección de ventas ● Validación de volúmenes de producción ● Planificación de volúmenes según productos ● Asignación y líneas de producción ● Retroalimentación ● Lanzamiento del plan de producción 		Alcance	Este procedimiento comprende todas las actividades descritas para la planificación de la producción de la Planta de Alimentos “Riko Brand”
Objetivo	Planificar las actividades de las áreas productivas de la Planta de Alimentos “Riko Brand”, en función de los plazos de entrega establecidos.			
2. DESCRIPCIÓN				
Proveedor	Entradas	Proceso (Mapa de 2do nivel)	Principales salidas	Cliente/Usuario
Área de mercadeo	Informe mensual de ventas		Proyección mensual de las ventas	Departamento de Producción
Información sobre producción	Informe mensual de producción		Proyección mensual de producción	Departamento de Producción
Departamento de compras	Informe sobre insumos y materia prima disponibles		Informe sobre insumos y materias primas disponibles	<ul style="list-style-type: none"> ● Departamento de Producción ● Departamento de Bodega

	FICHA DE PROCESO	PÁGINA 1 de 1	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-FPR-001
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0


Requerimientos de producción	Requerimientos de la planificación de la producción sobre las ventas		Informe de proyección de producción	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de compras • Departamento de Bodega
------------------------------	--	--	-------------------------------------	---

3. VARIABLES RELACIONADAS

Indicadores / Controles		Recursos	Procesos relacionados			
Nombre	Código	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Requisiciones de producción. • Recurso humano. • Maquinaria y equipo • Insumos y materia prima • Órdenes de entrega de producto. 	Estratégicos	Clave	Apoyo	
Plazos de entrega	QG-PROD-IND-PLEN			-Planificación de la producción -Mercadeo -Ventas	-Adquisición de materia prima. -Logística de entrada. -Logística de salida	-Recursos humanos. -Control de Calidad. -Seguridad y medio ambiente. -Mantenimiento -Sistemas
Volumen de producción	QG-PROD-IND-VLPR					
Nivel de cumplimiento de plan de producción	QG-PROD-IND-NVCM					


	FICHA DE PROCESO	PÁGINA 1 de 1	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-FPR-001
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0


					informáticos
4. REGISTROS					
Nombre	Código			Frecuencia de uso	
Órdenes de producción	QG-PROD-REG-001			Por pedido	
Planes de producción	QG-PROD-REG-002			Semanal	
5. AUTORIZADO POR					
Nombre				Firma	

	FICHA DE INDICADORES	PÁGINA 1 de 1	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-FIND-PA1-002
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Apéndice. 24 Ficha de proceso de Recursos Humanos


1. IDENTIFICACIÓN				
Proceso	Recursos Humanos		Líder del proceso	Jefe de Recursos Humanos
subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ● Reclutamiento y selección del personal. ● Evaluación de desempeño. ● Entrenamiento y capacitación. ● Pago de planillas. ● Bienestar y seguridad laboral ● Actualización y manejo de expedientes 		Alcance	Desde la identificación de la necesidad de personal hasta su incorporación.
Objetivo	Planificar, organizar y ejecutar acciones que fomenten la provisión y el desarrollo del talento humano, así como el bienestar y el fortalecimiento de las competencias laborales.			
2. DESCRIPCIÓN				
Proveedor	Entradas	Proceso (Mapa de 2do nivel)	Principales salidas	Cliente/Usuario
Departamentos internos	Requisitos para la selección y entrenamiento		Personal seleccionado y capacitado	Departamento de Producción
Jefes de área y supervisores	Perfil de puestos		Reportes de evaluación de desempeño	

	FICHA DE INDICADORES	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-FIND-PA1-002
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Autoridades reguladoras	Requisitos legales		Cumplimiento de requisitos legales	Departamento de Producción
Peritos acreditados o instituciones calificadas	Entrenamiento y capacitación en las diferentes áreas		Planes de desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Producción Departamento de Bodega

3. VARIABLES RELACIONADAS

Indicadores / Controles		Recursos	Procesos relacionados		
Nombre	Código	<ul style="list-style-type: none"> Papelería Afiches informativos Cuestionario o test de evaluación Perfil de puestos. Área para el desarrollo de la capacitación. Equipo tecnológico 	Estratégicos	Clave	Apoyo
Rotación de personal	QG-RRHH-IND-001		-Planificación de la producción -Mercadeo -Ventas	-Adquisición de materia prima. -Logística de entrada. -Mezclado de producto -Tamizado de producto -Envasado y empacado -Logística de salida	-Control de Calidad. -Seguridad y medio ambiente. -Mantenimiento -Sistemas informáticos
Nivel de cumplimiento de planes de capacitación	QG-RRHH-IND-002				
Cantidad de cursos realizados por departamentos	QG-RRHH-IND-003				

	FICHA DE INDICADORES	PÁGINA 1 de 1	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-FIND-PA1-002
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0


				-Almacenaje de producto terminado	
--	--	--	--	-----------------------------------	--

4. REGISTROS

Nombre	Código	Frecuencia de uso
Registro de personal seleccionado	QG-RRHH-REG-001	Cada vez que se inicie el proceso
Listado de asistencia de capacitaciones	QG-RRHH-REG-002	Cada vez que se inicie el proceso
Listado de necesidades de formación por departamento	QG-RRHH-REG-003	Trimestral


5. AUTORIZADO POR

Nombre		Firma	
---------------	--	--------------	--


	FICHA DE INDICADORES	PÁGINA 1 de 1	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-FIND-PA1-002
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Apéndice. 25 Ficha de Indicadores - Nivel de cumplimiento de planes de capacitación

Nombre del indicador	Nivel de cumplimiento de Planes de Capacitación	Código:	QG-FIND-PA1-002
Denominación	Porcentaje de planes de capacitación ejecutados según lo planificado		
Propósito	Medir el grado de cumplimiento de los programas de capacitación para asegurar el desarrollo continuo del personal		
Ámbito	Recursos Humanos - Planta de Alimentos "Riko Brand"		
Meta	Cumplir al menos el 90% de los planes de capacitación anuales		
Umbral	<ul style="list-style-type: none"> ● Menos del 90% (alerta) ● 80% - 90% (mejora necesaria) ● Más del 90% (óptimo) 		
Toma de datos	Registro de las capacitaciones programadas y ejecutadas en el año		
Forma de cálculo	$(\text{Número de capacitaciones realizadas} / \text{Número de capacitaciones planificadas}) * 100$		
Responsables	Jefe de Recursos Humanos		
Frecuencia de cálculo	Trimestral		
Resultados	Porcentaje de cumplimiento de las capacitaciones planificadas en el periodo		


	FICHA DE INDICADORES	PÁGINA 1 de 1	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-FIND-PA1-002
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Presentación de resultados	Informe trimestral a la Dirección de Operaciones
Evolución del indicador	Se busca mantener un nivel de cumplimiento superior al 90% para asegurar el desarrollo continuo del personal
Relación con otros indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de capacitación del personal • Satisfacción del personal • Desempeño del personal
Observaciones	Un bajo nivel de cumplimiento afecta directamente el desarrollo de habilidades del personal y el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad
Plan de acción	Si el nivel de cumplimiento cae por debajo del 80%, revisar las causas (falta de recursos, tiempo o planificación) y ajustar el cronograma de capacitaciones. Implementar estrategias para mejorar la asistencia y participación en los programas de formación


	FICHA DE INDICADORES	PÁGINA 1 de 1	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-FIND-PC1-001
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Apéndice. 26 Ficha de indicadores - Numero de pedidos recibidos

Nombre del indicador	Número de pedidos recibidos	Código:	QG-FIND-PC1-001
Denominación	Cantidad de pedidos de materia prima recibidos diariamente.		
Propósito	Medir el volumen de pedidos recibidos por la planta para monitorear el flujo de entrada de materia prima		
Ámbito	Logística de entrada - Pedidos de materias primas para sazonadores y chao mein		
Meta	Recepción de al menos el 95% de los pedidos planificados al día		
Umbral	<ul style="list-style-type: none"> • Menor al 90% (alerta) • 90% - 95% (mejora necesaria) • Mayor al 95% (óptimo) 		
Toma de datos	Registro diario de pedidos recibidos en el área de bodega de materia prima		
Forma de cálculo	$(\text{Número de recibidos por día} / \text{número de recibidos planificados}) * 100$		
Responsables	Encargado de bodega de Materia prima y Director de Exportaciones.		
Frecuencia de cálculo	Diario		
Resultados	Cantidad total de pedidos de materia prima recibidos en un día		
Presentación de resultados	Informe semanal a la Dirección de Exportaciones		


	FICHA DE INDICADORES	PÁGINA 1 de 1	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-FIND-PC1-001
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Evolución del indicador	Monitoreo diario para identificar fluctuaciones y ajustar la planificación de la producción
Relación con otros indicadores	<ul style="list-style-type: none"> ● Tasa de cumplimiento de recepción de materia prima a tiempo ● Exactitud en la recepción
Observaciones	Un bajo número de pedidos puede impactar en el proceso de producción y en la disponibilidad de inventarios
Plan de acción	Si se reciben menos pedidos del 90%, revisar la planificación de compras y coordinar con los proveedores para asegurar el cumplimiento del cronograma.


	FICHA DE INDICADORES	PÁGINA 1 de 1	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-FIND-PE1-001
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Apéndice. 27 Ficha de indicadores - Tasa de cumplimiento de Plan de Producción

Nombre del indicador	Tasa de cumplimiento de Plan de Producción	Código:	QG-FIND-PE1-001
Denominación	Porcentaje de cumplimiento de plan de producción		
Propósito	Evaluar el nivel de cumplimiento del plan de producción establecido para los productos que se fabrican en la Planta de Alimentos "Riko Brand"		
Ámbito	Planta de Alimentos - Producción de sazónadores y pasta para chao mein		
Meta	95% de cumplimiento del Plan de Producción		
Umbral	<ul style="list-style-type: none"> ● Menos del 90% (alerta) ● 90 - 95% (mejora necesaria) ● Mayor al 95% (óptimo) 		
Toma de datos	Reportes diarios de producción y metas planificadas		
Forma de cálculo	$(\text{Unidades producidas}/\text{unidades planificadas}) * 100$		
Responsables	Jefe de producción y supervisores de producción		
Frecuencia de cálculo	Semanal		
Resultados	Determinar si la planta está cumpliendo con el volumen de producción planificado		


	FICHA DE INDICADORES	PÁGINA 1 de 1	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-FIND-PE1-001
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Presentación de resultados	Informe semanal presentada a la Dirección de Operaciones
Evolución del indicador	Evaluación mensual con seguimiento a variaciones y ajustes necesarios
Relación con otros indicadores	<ul style="list-style-type: none"> ● Eficiencia de la producción ● Tasa de desperdicio
Observaciones	Este indicador refleja la capacidad de la planta para cumplir con los compromisos de producción según el plan establecido
Plan de acción	Si el cumplimiento es menor al 95%, identificar los cuellos de botella en la producción y ajustar la planificación para asegurar el cumplimiento futuro

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-AUI
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Apéndice. 28 Procedimiento de Análisis de Contexto y definición de partes interesadas

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE CONTEXTO Y DEFINICIÓN DE PARTES INTERESADAS

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-AUI
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para identificar y analizar el contexto interno y externo de Quality Grains, S.A. de C.V. planta de alimentos “Riko Brand”, así como para definir las partes interesadas relevantes que impactan el Sistema de Gestión Integrado (SGI), conforme a los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las áreas dentro del alcance del Sistema de Gestión Integrado de Quality Grains, S.A. de C.V.

3. DEFINICIONES


- **Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- **Contexto de la organización:** El contexto de la organización puede definirse como el medio en que se desenvuelve la empresa tanto a nivel interno de la misma como en su entorno, dicho medio afecta positiva o negativamente los productos, servicios, metas y en general, el desarrollo de las actividades de la organización.
- **Contexto Externo:** Es la interacción con las entidades o personas que se involucran directamente con las actividades del ejercicio del objeto social (misión de la empresa), dentro de las que se encuentran clientes, proveedores y competencia.
- **Contexto interno:** El círculo interno que constituye la empresa, está compuesto por procesos, trabajadores y recursos para su operación y constituyen el contexto interno.
- **Partes Interesadas:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Ejemplo: Clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que pueden incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre. Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo. Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o probabilidad.

4. RESPONSABILIDADES

- **Gerente de Calidad:** Coordina el proceso de análisis y documenta los resultados.
- **Equipo de Gestión:** Proporciona información sobre el contexto y las partes interesadas.
- **Personal Clave:** Participa en la identificación y evaluación de las partes interesadas.

5. METODOLOGÍA

Este

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-AUI
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Análisis del Contexto

1. Identificación del Contexto Externo:
 - Evaluar factores económicos, sociales, legales, tecnológicos y medioambientales, utilizando la Matriz PESTEL.
 - Recopilar información sobre regulaciones alimentarias, tendencias del mercado, y riesgos ambientales.
2. Identificación del Contexto Interno:
 - Analizar la estructura organizativa, la cultura corporativa, y los recursos disponibles, utilizando la Matriz FODA.
 - Evaluar procesos actuales, capacidades y limitaciones de la empresa.

6.2. Identificación de Partes Interesadas


1. Lista de Partes Interesadas:
 - Identificar a las partes interesadas internas (empleados, dirección) y externas (clientes, proveedores, autoridades reguladoras, comunidades).
2. Evaluación de Necesidades y Expectativas:
 - Realizar entrevistas, encuestas y reuniones para comprender las expectativas de cada parte interesada.
 - Documentar las necesidades y expectativas relevantes para el SGI.
3. Priorización de Partes Interesadas:
 - Clasificar las partes interesadas según su influencia y el impacto que pueden tener en la organización y sus objetivos de calidad.

6.3. Documentación

- Registrar los resultados del análisis de contexto y la lista de partes interesadas en un informe que será revisado anualmente o cuando haya cambios significativos en el entorno.

6.4. Revisión y Mejora

- Establecer un calendario para la revisión periódica del contexto y las partes interesadas.
- Implementar acciones para abordar las expectativas de las partes interesadas y mejorar continuamente el SGC.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-AUI
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

7. FORMATOS

7.1. Matriz FODA


	Nombre del Documento: Matriz de Análisis Interno y Externo de la Organización (FODA).	Código:
	Referencia de la Norma ISO: ISO: 9001:2015, ISO 45001:2018	Versión: 1
Elabora por:		
Cargo:		
Fecha:		

ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN (FODA)

Análisis Interno	Fortaleza	Debilidad
Análisis Externo	Oportunidad	Amenaza

7.2. Matriz PESTEL

	Nombre del Documento: Matriz PESTEL de Análisis Amenazas y Riesgos.	Código:
	Referencia de la Norma ISO: 9001:2015, ISO 45001:2018	Versión: 1

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	PÁGINA 1 de 1	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-SIG-POE-AUI
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Elabora por:	
Cargo:	
Fecha:	


ANÁLISIS DE AMENAZAS Y RIESGOS / PESTEL

	Factor	Detalle	Probabilidad	Impacto
Político				
Económico				
Social				
Tecnológico				
Ambiental				
Legal				


7.3. Matriz de partes interesadas

	Nombre del Documento: Matriz de Partes Interesadas	Código:
	Referencia de la Norma ISO: 9001:2015, ISO 45001:2018	Versión: 1

Elabora por:	
---------------------	--


	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-AUI
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Cargo:	
Fecha:	

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-AUI
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Apéndice. 29 Procedimiento de auditorías internas

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-AUI
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la planificación e implementación de auditorías internas conforme a los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, con el fin de verificar si el grado de cumplimiento de los objetivos, planes, así como las actividades relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión (SIG), se ajusta a las disposiciones planificadas y si aseguran la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos en Quality Grains, S.A. de C.V. planta de alimentos “Riko Brand”.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las áreas dentro del alcance del Sistema de Gestión Integrado de Quality Grains, S.A. de C.V.

3. DEFINICIONES

- **Auditoría Interna:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Criterios de auditoría:** conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
- **Evidencia objetiva:** datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- **Programa de auditoría:** acuerdos para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Plan de auditoría:** es un documento que define el alcance, objetivos, metodología y programación de una auditoría. Establece las actividades a realizar, los recursos necesarios y los criterios de evaluación, asegurando un enfoque sistemático y estructurado para evaluar la conformidad de un sistema de gestión y facilitar la identificación de mejoras.
- **Equipo Auditor:** una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos auditor: persona que lleva a cabo una auditoría.
- **Auditado:** organización que es auditada en su totalidad o partes.


4. RESPONSABILIDADES

4.1. Auditores Internos

Calificación y Formación: Asegurarse de que poseen la formación adecuada y la competencia necesaria para llevar a cabo auditorías internas conforme a las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

Planificación y Ejecución: Preparar el calendario de auditorías y coordinar con las áreas a auditar. Realizar auditorías de acuerdo con el programa establecido, utilizando listas de verificación adaptadas a los requisitos de cada norma.

Documentación de Hallazgos: Recopilar y documentar la evidencia durante la auditoría.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	PÁGINA 1 de 1	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-SIG-POE-AUI
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Clasificar los hallazgos en conformidades, no conformidades y oportunidades de mejora.
 Elaboración de Informes: Redactar informes claros y concisos que resuman los hallazgos de la auditoría, incluyendo conclusiones y recomendaciones.
 Participación en Reuniones: Asistir a las reuniones de apertura y cierre de auditoría, asegurando la comunicación efectiva con los responsables de las áreas auditadas.

4.2. Gerente de Calidad

Coordinación General: Ser responsable de la planificación y coordinación del programa de auditorías internas.
Aseguramiento de Recursos: Garantizar que se asignen los recursos necesarios (tiempo, personal, formación) para llevar a cabo las auditorías.
Revisión de Resultados: Revisar los informes de auditoría y las acciones correctivas propuestas, asegurando que sean adecuadas y se implementen de manera oportuna.
Comunicación con la Dirección: Informar a la alta dirección sobre los resultados de las auditorías y el estado de las acciones correctivas, promoviendo la cultura de mejora continua.

4.3. Responsables de Área


Implementación de Acciones Correctivas: Desarrollar y ejecutar planes de acción correctiva en respuesta a las no conformidades identificadas durante las auditorías.
Documentación y Registro: Mantener registros de las acciones tomadas y los resultados obtenidos, asegurando que se documenten adecuadamente en el sistema de gestión.
Colaboración: Colaborar con los auditores internos durante el proceso de auditoría, proporcionando la información y documentación requerida.
Revisión de Procedimientos: Asegurarse de que los procedimientos y procesos en su área estén actualizados y alineados con las normas ISO aplicables.

4.4. Alta Dirección

Compromiso con la Calidad y la Seguridad: Demostrar liderazgo y compromiso con la implementación y mejora de los sistemas de gestión de calidad y de seguridad y salud en el trabajo.
Revisión del Sistema de Gestión: Participar en revisiones periódicas del sistema de gestión, evaluando la eficacia de las auditorías y el progreso hacia los objetivos de calidad y seguridad.
Fomento de la Cultura de Mejora Continua: Promover la cultura de mejora continua en toda la organización, asegurando que se valore la retroalimentación obtenida a través de las auditorías internas.

5. METODOLOGÍA

La metodología para este procedimiento de auditoría interna incluye la definición del alcance y objetivos de la auditoría, la planificación y notificación a las áreas auditadas, la preparación mediante revisión de documentación y elaboración de listas de verificación. Durante la ejecución, se realizan reuniones de apertura y se recopilan evidencias a través de entrevistas y

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	PÁGINA 1 de 1	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-SIG-POE-AUI
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

observaciones. Al finalizar, se presentan los hallazgos en una reunión de cierre y se elabora un informe con recomendaciones. Se implementan acciones correctivas para las no conformidades identificadas, y se realiza un seguimiento de su efectividad. Finalmente, se evalúa anualmente la eficacia del proceso, promoviendo la mejora continua conforme a las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Planificación de auditorías internas

Las auditorías internas se realizarán con una frecuencia anual asegurando abarcar todos los criterios de auditoría dentro de este período.

6.1.1 Elaborar el Programa de Auditoría:

Establecer el Alcance General: Definir las áreas, procesos y sistemas que serán auditados durante el período del programa.

Determinar la Frecuencia de las Auditorías: Establecer un cronograma para la realización de auditorías internas, considerando la criticidad de los procesos y los riesgos asociados.

Asignar Recursos: Determinar el personal necesario para llevar a cabo las auditorías y asegurar su disponibilidad.

Definir Criterios de Evaluación: Identificar los estándares, procedimientos y normativas que se utilizarán como referencia durante las auditorías.

6.1.2 Aprobar el Programa de Auditoría:

Presentar el programa a la alta dirección para su revisión y aprobación.

Asegurar que el programa sea coherente con los objetivos del sistema de gestión.

6.2. Preparación de auditoría internas

6.2.1 Definir el Alcance y los Objetivos de la Auditoría:

Identificar las áreas, procesos o procedimientos específicos relacionados con la producción, calidad y seguridad alimentaria a auditar.


Establecer los objetivos específicos de la auditoría, como verificar el cumplimiento de normas de seguridad alimentaria o evaluar la eficacia de los controles.

6.2.2 Elaborar el Plan de Auditoría:

Desarrollar un plan detallado que incluya el alcance, los objetivos, el calendario de auditoría y los recursos necesarios.

Designar al equipo auditor, asegurando que los auditores tengan conocimientos adecuados sobre los estándares de calidad y seguridad alimentaria.

6.2.3 Notificar a las Áreas a Auditar:

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-AUI
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Informar a los responsables de las áreas o procesos a auditar sobre el alcance, los objetivos y el calendario de la auditoría.

Coordinar con el personal para asegurar la disponibilidad de documentación y recursos necesarios durante la auditoría.

6.3. Ejecución de auditorías internas

6.3.1 Recolección de Información:

Revisar documentación relevante, como registros de producción, controles, procedimientos y certificados de cumplimiento.

Realizar entrevistas con el personal clave en áreas auditadas.

Observar los procesos en la planta para recopilar más información.

6.3.2 Evaluación de la Información:

Comparar los hallazgos con los requisitos establecidos en el sistema de gestión, así como con normativas y estándares aplicables.

Identificar áreas de no conformidad, deficiencias en el cumplimiento y oportunidades de mejora en los procesos.

6.3.3 Documentación de Hallazgos:

Registrar de manera detallada todos los hallazgos, evidencias y observaciones.

Asegurarse de que la documentación sea clara, precisa y esté basada en evidencia objetiva.

6.3.4 Preparación del Informe de Auditoría:

Redactar un informe que incluya el alcance de la auditoría, los objetivos, los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones específicas para mejorar el cumplimiento y la eficacia del sistema de gestión.

Incluir ejemplos específicos de no conformidades y buenas prácticas observadas.

6.3.5 Revisión del Informe:

Revisar el informe con el equipo auditor para asegurar su exactitud y claridad.

Obtener la aprobación final del informe por parte del líder del equipo auditor.

6.3.6 Presentación del Informe:


Presentar el informe a la alta dirección y a los responsables de las áreas auditadas.

Discutir las recomendaciones y acordar un plan de acción para abordar las áreas de mejora.

6.4. Evaluación de resultados de auditorías

6.4.1 Implementación de Acciones Correctivas:

Coordinar con los responsables para desarrollar y aplicar acciones correctivas en respuesta a las recomendaciones del informe de auditoría.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-AUI
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Establecer plazos para la implementación y asignar responsabilidades.


6.4.2 Verificación de la Implementación:

Realizar auditorías de seguimiento para verificar que las acciones correctivas se han implementado de manera efectiva y han resuelto las no conformidades identificadas.

6.4.3 Evaluación Continua:

Evaluar el proceso de auditoría interna y realizar ajustes según sea necesario para mejorar su efectividad.

Incorporar los aprendizajes y ajustes en los procedimientos para fortalecer el sistema de gestión.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-AUI
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

7. FORMATOS

7.1. Formato de Programa de Auditorías Internas

PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS

FECHA:

1. Objetivo

2. Alcance

3. Criterios

4. Metodología


5. Auditores

6. Recursos


7. Cronograma

PROCESO	AÑO:											
	MESES											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic

OBSERVACIONES:

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-AUI
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

APROBACIÓN: _____
 AUDITOR LÍDER

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	PÁGINA 1 de 1	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-SIG-POE-AUI
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
VERSIÓN:	1.0		

7.2. Formato de Plan de Auditoría Interna

PLAN DE AUDITORÍA

1. OBJETIVOS
2. ALCANCE
3. CRITERIOS
4. METODOLOGÍA
5. AUDITORES

FECHA: _____

AUDITORÍA No. _____


Reunión	Fecha	Hora
Apertura		
Cierre		

Proceso a Auditar	Subproceso a auditar	Requisitos ISO 14001	Requisitos ISO 9001	Responsable del Proceso / subproceso	Auditor o Grupo de Auditoría	Fecha de la Auditoría	Hora

OBSERVACIONES:


APROBACIÓN: _____

AUDITOR LÍDER

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-POE-CPR
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Apéndice. 30 Procedimiento de consulta y participación de los trabajadores

PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-POE-CPR
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

1. OBJETIVO

Garantizar la consulta y participación efectiva de los trabajadores en la identificación de riesgos, la implementación de medidas de seguridad y la mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo conforme a los requisitos de la norma ISO 45001:2018 para Quality Grains, S.A. de C.V. planta de alimentos “Riko Brand”.

2. ALCANCE


Este procedimiento aplica para todas las áreas dentro del alcance del Sistema de Gestión Integrado de Quality Grains, S.A. de C.V. Este procedimiento se aplica a todos los trabajadores de la planta de alimentos, incluyendo empleados, contratistas y personal temporal.

3. DEFINICIONES

- **Consulta:** Proceso de obtener la opinión de los trabajadores antes de tomar decisiones sobre cuestiones que pueden afectar su salud y seguridad.
- **Participación:** Implicación activa de los trabajadores en la toma de decisiones relacionadas con la gestión de la salud y seguridad en el trabajo.
- **Trabajador:** Persona que realiza un trabajo en la organización, ya sea empleado, contratista, subcontratista, aprendiz o pasante.
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos, que puede tener un impacto negativo en la salud y seguridad de los trabajadores.
- **Peligro:** Fuente, situación o acto con el potencial de causar daño o lesión.
- **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST):** Parte del sistema de gestión que permite a la organización controlar sus riesgos de salud y seguridad, mejorar su rendimiento y asegurar la conformidad con la legislación aplicable.
- **Acción Correctiva:** Medida tomada para eliminar la causa de una no conformidad o un riesgo potencial, asegurando que no se repita.
- **Incidente:** Evento no deseado que resulta en o podría haber resultado en un daño, lesión o daño a la salud de los trabajadores.
- **Accidente:** Incidente que resulta en una lesión o enfermedad ocupacional.
- **Mejora Continua:** Proceso recurrente de aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos de salud y seguridad y mejorar el desempeño.
- **Evaluación de Riesgos:** Proceso de identificar peligros y analizar o evaluar el riesgo asociados con esos peligros.

4. RESPONSABILIDADES

- **Gerente de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Coordina el proceso de consulta y asegura que se cumplan los requisitos de la norma.
- **Supervisores:** Facilitan la comunicación entre los trabajadores y la dirección, y promueven la participación.

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-POE-CPR
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

- **Trabajadores:** Participan activamente en las consultas y reportan situaciones de riesgo.

5. METODOLOGÍA

La metodología del procedimiento de consulta y participación de los trabajadores implica establecer canales de comunicación, como reuniones periódicas, buzones de sugerencias y encuestas, para fomentar la participación activa de los empleados en temas de salud y seguridad. Se desarrollan reuniones con una agenda que incluye la revisión de incidentes, evaluación de riesgos y propuestas de mejora, registrando actas que se comparten con todos los trabajadores. Además, se implementan mecanismos de comunicación, como informes trimestrales y paneles informativos, y se evalúan las sugerencias para mejorar continuamente el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en cumplimiento con la norma ISO 45001:2018.


6. PROCEDIMIENTO

6.1. Identificación de Riesgos

- Reuniones Trimestrales:
 - Se programarán reuniones trimestrales en cada área de trabajo para identificar y revisar riesgos.
 - Durante estas reuniones, se presentarán informes de incidentes previos, condiciones inseguras y sugerencias para la mejora.
 - Se utilizarán herramientas como listas de verificación y análisis de incidentes para guiar la discusión.
- Informes de Incidentes:
 - Se establecerá un procedimiento claro para que los trabajadores informen sobre incidentes y condiciones inseguras.
 - Se promoverá la cultura de “cero represalias”, asegurando que los trabajadores se sientan seguros al reportar problemas.

6.2. Canales de Comunicación

- Reuniones Periódicas:
 - Se realizarán reuniones mensuales con representantes de los trabajadores (pueden incluir delegados de seguridad).
 - En estas reuniones se discutirán los resultados de las inspecciones de seguridad, las sugerencias de los trabajadores y se evaluarán las acciones correctivas.
- Buzón de Sugerencias:
 - Se implementará un buzón físico en un lugar accesible y uno virtual para facilitar la presentación de sugerencias.
 - El buzón será revisado semanalmente por el Gerente de Seguridad, quien dará seguimiento a las sugerencias y comunicará las acciones tomadas.

	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-POE-CPR
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

6.3. Formación y Sensibilización

- Talleres de Capacitación:
 - Se realizarán talleres anuales, donde se abordarán temas como la identificación de riesgos, la gestión de emergencias y el uso correcto de equipos de protección personal (EPP).
 - Se fomentará la participación activa de los trabajadores en la planificación y ejecución de estos talleres.
- Elaboración de Protocolos:
 - Los trabajadores participarán en la elaboración de protocolos de seguridad específicos para sus áreas de trabajo.
 - Se crearán grupos de trabajo que incluirán representantes de los empleados para asegurar que sus voces sean escuchadas.


6.4. Evaluación y Seguimiento

- Documentación de Resultados:
 - Los resultados de las consultas se documentarán minuciosamente y se distribuirán a todos los trabajadores a través de correos electrónicos o reuniones informativas.
 - Se establecerá un sistema de seguimiento para garantizar que las acciones acordadas se implementen de manera oportuna.
- Evaluación de Acciones:
 - Durante las reuniones trimestrales, se evaluará la efectividad de las acciones implementadas y se harán ajustes si es necesario.
 - Se utilizarán indicadores de desempeño para medir la eficacia de las medidas adoptadas y la satisfacción de los trabajadores.


6.5. Registro

- Mantenimiento de Registros:
 - Se mantendrán registros de todas las reuniones, incluyendo la asistencia, los temas discutidos y las decisiones tomadas.
 - Se documentarán todas las sugerencias recibidas a través del buzón y las acciones tomadas en respuesta.
- Encuestas Anuales:
 - Se realizarán encuestas anuales para evaluar la percepción de los trabajadores sobre el sistema de consulta y participación, así como su satisfacción con las condiciones de trabajo.
 - Los resultados de estas encuestas se analizarán y se compartirán con todo el personal, junto con un plan de acción para abordar las áreas de mejora.

6.6. Revisión del Procedimiento


	PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-POE-CPR
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

- **Revisión Anual:**
 - Este procedimiento será revisado anualmente para asegurar su adecuación y efectividad, teniendo en cuenta la retroalimentación de los trabajadores y cualquier cambio en la legislación aplicable.
 - Se evaluarán las tendencias en los incidentes reportados y las sugerencias recibidas para realizar mejoras continuas en el proceso.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-GDC
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Apéndice. 31 Procedimiento de gestión documental

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-GDC
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

1. OBJETIVO

Establecer un marco para la creación, gestión, almacenamiento, control y eliminación de documentos y registros en la Planta de Alimentos “Riko Brand”, asegurando su disponibilidad, integridad y confidencialidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los documentos y registros mantenidos en la Planta de Alimentos “Riko Brand”, incluyendo documentos de calidad, seguridad, procedimientos operativos, registros de capacitación y cualquier otro documento relacionado.

3. DEFINICIONES

- **Documento:** información y su formato que proporciona un medio para la comunicación y la evidencia de procesos, procedimientos y actividades.
- **Registro:** documento que proporciona evidencia objetiva de la realización de actividades y de los resultados obtenidos.
- **Formato del documento:** estructura y diseño establecidos para asegurar la coherencia y claridad de la información contenida en los documentos.
- **Identificación y codificación:** proceso de asignación de códigos y números únicos a los documentos para su fácil localización y referencia
- **Control de documentos:** procedimiento para asegurar que los documentos están revisados, aprobados, distribuidos y mantenidos de acuerdo a los requisitos.
- **Control de registros:** procedimiento para la gestión de los registros, garantizando su integridad, disponibilidad y confidencialidad a lo largo de su ciclo de vida
- **Documentos obsoletos:** documentos que ya no son válidos o necesarios para el proceso que deben ser retirados o archivados de manera segura.

4. RESPONSABILIDADES

- **Jefes de áreas:** encargado de generar, revisar y mantener los documentos específicos de su área y de asegurar el cumplimiento del procedimiento.
- **Asistentes, supervisores y personal administrativo:** encargados de la organización, almacenamiento y control de documentos y registros.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1.FORMATO DE LOS DOCUMENTOS

Los formatos establecidos deberán colocarse en plataformas digitales o carpetas en ordenadores específicos designados por cada jefe de área.

Los documentos deberán seguir el siguiente formato:


o **TEXTO.**

- **Tipo de letra:** Century Gothic.
- **Tamaño:**

Títulos: 14 – utilizar negrita -**color de tema:** blanco, fondo 1, oscuro 25%.

Subtítulos: 12 – utilizar negrita- **color de tema:** blanco, fondo 1, oscuro 15%.

Párrafos: 11.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-GDC
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

- **Texto justificado.**
- **Interlineado:** 1.15.
- **Color de la fuente:** Negro.

EJEMPLO:

o **IMÁGENES.**

- **Marco:** marco sencillo, negro.
- **Centrado.**
- Insertar título de descripción de imagen.

o **TABLA.**

- **Fila de título:** color blanco, fondo 1, oscuro 25%.
- **Bordes:** línea continua, ½ punto.
- Aplicar lo descrito para “**texto**”, para el contenido de la tabla.

o **CUADROS.**

- Aplicar lo descrito para “**texto**”, para el contenido del cuadro.
- Colocar encabezado de descripción del cuadro.

Para estructurar los diferentes tipos de documentos los usuarios cuentan con las plantillas que se encuentran en creación y ejecución de estándares. Para el caso de los registros / formatos usados en las áreas, la plantilla puede ser libre.

5.2.IDENTIFICACIÓN/CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos serán identificados y codificados según los siguientes criterios:

ü Se iniciará colocando las iniciales de la empresa Quality Grains, seguido de un guión:

o **Quality Grains:** QG-

ü Posterior a eso deberá colocarse el tipo de actividad a la que corresponde el procedimiento:

- o **POE:** Procedimiento Operativo Estandarizado.
- o **POL:** Política.
- o **POES:** Procedimiento Operativo Estandarizado de Saneamiento.
- o **PPR:** Programa Pre Requisito.
- o **INST:** Instructivo.
- o **MAN:** Manuales.
- o **INF:** informes.
- o **CCA:** Certificado de Calidad.
- o **IAM:** Informe de Análisis Microbiológico.


ü Posterior a eso se deberá colocar el nombre del documento que se está realizando, según la actividad:

o Programa de Control de **Vidrio y Plástico Quebradizo: VPQ**

La asignación de este código quedará a criterio del responsable de realizar el documento.

ü En caso que la actividad tenga más de un documento se deberá agregar un numeral que indique el orden del aglomerado de documentos pertenecientes a dicha actividad:

o QG-PPR-VPQ-01

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-GDC
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Nota: en caso que el documento solo consta de un archivo, no deberá colocarse el numeral:

- o QG-PPR-VPQ.

5.3.CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

El control de la documentación deberá realizarse mínimo una vez al año por parte del encargado del área.

La información deberá tenerse en los espacios asignados para su almacenamiento, sea esta de forma virtual y físico, el cual quedará a criterio del encargado del área establecer la forma de control que este llevará.

5.4.FORMATO DE REGISTROS

Los lineamientos aplican para los registros que se realicen bajo los siguientes criterios:

- Registro de Limpieza (POES).
- Registro de Inspección.
- Registro de control.


Para ello se seguirá lo descrito a continuación:

- FUENTE
 - Para Encabezados.
 - o Tipo de letra: Century Gothic.
 - o Tamaño de letra: 09.
 - o Color de letra: negro.
 - Textos dentro del registro.
 - o Tipo de letra: Century Gothic.
 - o Tamaño de letra: 9-11
 - o Color de letra: negro
- PARRAFO
 - Para Encabezados.
 - o Interlineado: centrado.
 - o Alineación: justificado.
 - o Color de letra: negro
 - Textos dentro del registro.
 - o Tipo de letra: Century Gothic.
 - o Tamaño de letra: 9-11
 - o Alineación: justificado.
 - o Color de letra: negro

Acceso a plataforma digital de almacenamiento de documentos: se deberá realizar el ingreso a la plataforma establecida para el almacenaje de documentación relacionada al departamento de control de calidad.

5.5. CONTROL DE CAMBIOS

Todo documento deberá contar con un historial de versiones.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-GDC
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Antes de su publicación, cada documento requiere tener una evidencia de elaboración, revisión, aprobación y de las fechas en las cuales se realizaron estas actividades. Esta evidencia será documentada en el control del cambio de cada documento, incluyendo el número de versión.

5.6. CONTROL DE OBSOLETOS

La responsabilidad y autoridad de cambio del estado de un documento vigente a obsoleto o su eliminación definitiva del sistema de documentación deberá reportarse a los involucrados del mismo, vía electrónica o por medios digitales sobre su obsolescencia u eliminación de este.


5.7.VERIFICACIÓN

La comunicación sobre la aprobación de documentos, será una vez que el documento haya sido revisado y aprobado por el jefe de control de calidad, una vez se tenga esa aprobación deberá realizarse lo siguiente:

1. El jefe de control de calidad será el responsable de aprobar el documento en revisión, una vez aprobado se dejará el mensaje de aprobación en la plataforma establecida para su revisión (Trello)
2. Una vez aprobado el encargado del documento, será responsable de cargar el documento a la plataforma establecida (Drive), revisando que este sea cargado según las carpetas a las que pertenezca el documento, así mismo deberá cerciorarse de incluir los documentos anexos al documento aprobado.
3. Notificar mediante medios oficiales que ya se encuentra el documento disponible con sus recursos dentro de la plataforma establecida, indicando el nombre de la carpeta o una guía sencilla para acceder al mismo.


5.8.ALMACENAMIENTO DE REGISTROS

Todo registro será almacenado en la plataforma (Drive) donde se deberá designar según al procedimiento, programa o documento al que haga referencia, por ello cada programa, procedimiento o documento que tenga un registro dentro de su desarrollo, deberá crearse una carpeta en la que se nombre como “registros” y en ella se coloquen todos los recursos que sean registros y que tengan que ver con el documento en cuestión.

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-RVD
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Apéndice. 32 Procedimiento de Revisión por la dirección

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-RVD
	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024	
	VERSIÓN:	1.0	

1. OBJETIVO

Establecer un marco para la revisión sistemática y programada del Sistema de Gestión Integrado, conforme a los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, asegurando su adecuación, eficacia y mejora continua para los procesos en Quality Grains, S.A. de C.V. planta de alimentos “Riko Brand”.

2. ALCANCE


Este procedimiento aplica para todas las áreas dentro del alcance del Sistema de Gestión Integrado de Quality Grains, S.A. de C.V.

3. DEFINICIONES

- **Revisión por la Dirección:** Proceso sistemático de evaluación por parte de la alta dirección del desempeño del sistema de gestión, incluyendo la revisión de políticas, objetivos y oportunidades de mejora.
- **Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos interrelacionados para establecer políticas y objetivos y lograr esos objetivos en relación con la calidad (ISO 9001:2015) y la salud y seguridad (ISO 45001).
- **Desempeño:** Medida de la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Indicador de Desempeño:** Métrica utilizada para evaluar el éxito de una organización en el logro de sus objetivos, ya sea en calidad, seguridad o salud.
- **Acción Correctiva:** Medida tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada y prevenir su recurrencia.
- **No Conformidad:** Situación en la que un proceso, producto o servicio no cumple con un requisito específico.
- **Oportunidad de Mejora:** Posibilidad identificada para mejorar un proceso, sistema o producto, con el fin de aumentar la eficacia y eficiencia.
- **Auditoría Interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas objetivamente para determinar si un sistema de gestión cumple con los criterios establecidos.
- **Compromiso de la Dirección:** Disposición de la alta dirección para involucrarse y apoyar activamente el desarrollo e implementación del sistema de gestión.

4. RESPONSABILIDADES

- **Dirección General.** Conducción de la revisión: Facilita y lidera la reunión, garantizando la participación activa de todos los responsables. Aprobación de decisiones: Toma decisiones basadas en los resultados de la revisión y asegura la asignación de recursos necesarios para la mejora.

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-RVD
	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024	
	VERSIÓN:	1.0	

- **Gerente de Calidad.** Coordinación de la documentación: Se asegura de que toda la información relevante esté disponible y sea precisa antes de la reunión. Presentación de informes: Proporciona un análisis detallado del desempeño del SGC, incluyendo indicadores de calidad y satisfacción del cliente.
- **Gerente de Seguridad y Salud en el Trabajo.** Presentación de informes sobre seguridad: Presenta datos sobre incidentes, auditorías de seguridad y cumplimiento normativo en el SGSST. Seguimiento de acciones correctivas: Asegura que las acciones acordadas en revisiones anteriores sean implementadas y evaluadas.
- **Representantes de cada área.** Provisión de datos: Presentan información sobre el desempeño de sus respectivos procesos y contribuyen a la discusión. Identificación de oportunidades de mejora: Contribuyen con su experiencia para identificar áreas donde se puede mejorar la calidad y seguridad.

5. METODOLOGÍA


La metodología del procedimiento de revisión por la dirección implica planificar reuniones anuales para evaluar el desempeño de los sistemas de gestión de calidad y de salud y seguridad, preparando información relevante como resultados de auditorías y desempeño de indicadores. Durante las reuniones, se discuten temas clave, como no conformidades y oportunidades de mejora, documentando decisiones y acciones en actas. Se asignan responsabilidades para la implementación de las acciones acordadas y se realiza un seguimiento del progreso, asegurando la alineación con los objetivos estratégicos de la organización y promoviendo la mejora continua en cumplimiento con las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Frecuencia de la Revisión

- Programación Semestral:
 - Las fechas para las reuniones de revisión se establecerán al inicio del año y se comunicarán a todos los interesados.
 - Se documentará el calendario de reuniones, asegurando que se reserven los recursos necesarios.
- Revisiones Extraordinarias:
 - Se convocarán revisiones extraordinarias cuando ocurran eventos significativos, como:
 - Cambios regulatorios que afecten la operación.
 - Incremento notable en incidentes de seguridad.
 - Resultados insatisfactorios de auditorías externas.

6.2. Documentación de la Revisión

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-RVD
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

- Preparación de Agenda:
 - La agenda incluirá puntos clave que guiarán la discusión, tales como:
 1. Estado de acciones anteriores (seguimiento de compromisos).
 2. Desempeño del SGC y SGSST (indicadores clave de desempeño).
 3. Revisión de objetivos y metas (análisis del cumplimiento).
 4. Cambios en condiciones internas y externas (evaluación del contexto).
 5. Oportunidades de mejora identificadas (discusión sobre hallazgos).
- Recopilación de Datos:
 - Antes de la reunión, se recopilarán datos de:
 - Resultados de auditorías internas y externas.
 - Encuestas de satisfacción del cliente y trabajadores.
 - Estadísticas de incidentes y cumplimiento normativo.
 - Informes de seguimiento de acciones correctivas.

6.3. Desarrollo de la Revisión


- Conducción de la Reunión:
 - Introducción: La Dirección General inicia la reunión, resaltando la importancia de la revisión.
 - Discusión por puntos de la agenda: Cada punto se discutirá a fondo, asegurando que todos los participantes tengan la oportunidad de aportar.
 - Análisis de Resultados: Se utilizarán gráficos y estadísticas para facilitar la comprensión de los datos, comparando el desempeño actual con períodos anteriores y metas establecidas.

6.4. Registro de Resultados

- Acta de la Reunión:
 - El acta incluirá:
 - Fecha, hora y lugar de la reunión.
 - Lista de asistentes y ausentes.
 - Resumen de cada punto discutido, incluyendo:
 - Decisiones tomadas.
 - Acciones acordadas, con responsables y plazos.
 - Tareas asignadas a diferentes departamentos.
- Distribución del Acta:
 - El acta se distribuirá a todos los asistentes y se enviará a otros interesados relevantes, asegurando que todos estén informados sobre las decisiones y acciones acordadas.

6.5. Seguimiento de Acciones

- Plan de Seguimiento:

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-RVD
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

- Se creará un documento que detalle cada acción acordada, con un responsable asignado y un plazo definido.
- Este plan será revisado en la siguiente reunión de revisión por la dirección.
- Indicadores de Seguimiento:
 - Se establecerán indicadores específicos para evaluar la implementación de las acciones, como:
 - Porcentaje de acciones completadas a tiempo.
 - Reducción en el número de incidentes de seguridad.
 - Incremento en la satisfacción del cliente.

6.6. Revisión de la Documentación del Sistema


- Revisión de Documentación:
 - Se evaluará la documentación existente del SGC y SGSST, buscando:
 - Actualización de políticas y procedimientos.
 - Pertinencia y eficacia de los procesos documentados.
 - Inclusión de lecciones aprendidas y mejoras sugeridas.
- Aprobación de Cambios:
 - Cualquier modificación a la documentación se discutirá y se aprobará en la reunión, asegurando que todos los cambios sean comunicados a los empleados.

6.7. Mejora Continua


- Cultura de Mejora Continua:
 - Se fomentará un entorno donde todos los empleados se sientan cómodos sugiriendo mejoras, a través de:
 - Canales de comunicación abiertos (buzones de sugerencias, reuniones informales).
 - Reconocimiento de contribuciones significativas.
- Uso de Resultados:
 - Los hallazgos de las revisiones se utilizarán para:
 - Actualizar objetivos de calidad y seguridad.
 - Planificar capacitaciones y recursos necesarios para abordar las áreas de mejora.

6.8. Registro y Archivado

- Archivado de Documentos:
 - Todos los registros de las revisiones, actas, planes de seguimiento y documentación relacionada se archivan en un sistema de gestión documental accesible.
 - Se asegurará que estos registros estén disponibles para auditorías internas y externas.


	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	PÁGINA 1 de 1	
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	CÓDIGO:	QG-SIG-POE-RVD
		FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
	VERSIÓN:	1.0	

- Acceso a Registros:
 - Se establecerán permisos para garantizar que solo el personal autorizado tenga acceso a los documentos confidenciales, mientras que otros registros relevantes estarán disponibles para el personal según sea necesario.

	PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICAR Y EVALUAR RIESGOS Y ESTABLECER CONTROLES	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-IERC
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Apéndice. 33 Procedimiento para identificar y evaluar riesgos y establecer controles

PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICAR Y EVALUAR RIESGOS Y ESTABLECER CONTROLES

	PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICAR Y EVALUAR RIESGOS Y ESTABLECER CONTROLES	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-IERC
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

1. OBJETIVO


Implementar las actividades que se deben desarrollar para la continua identificación de peligros y evaluación de riesgos y determinación de controles necesarios incluyendo los peligros generados por actividades cotidianas y no cotidianas los cuales puedan afectar la seguridad y salud de los trabajadores, visitantes y subcontratistas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las áreas en las que se vean involucradas actividades que puedan representar un riesgo para los trabajadores.

3. DEFINICIONES

- **Actividad rutinaria:** aquellas actividades que están programadas y realizadas de manera recurrente.
- **Actividad no rutinaria:** aquellas actividades que no están programadas y se realizan de manera ocasional.
- **Áreas de trabajo:** aquellas actividades que no están programadas y se realizan de manera ocasional.
- **CSSO:** Comité de Seguridad y Salud Ocupacional
- **Prevención de riesgos laborales:** condiciones y factores que afectan al bienestar del personal, trabajadores temporales, contratistas, visitantes y cualquier otra persona en el lugar de trabajo.
- **Enfermedad de trabajo:** todo estado patológico o condición identificable, adversidad física o mental que tenga origen y/o empeore por una actividad y/o situación de trabajo, relacionado con el medio en el que el personal se vea obligado a prestar sus servicios.
- **Seguridad en el trabajo:** conjunto de acciones que permiten localizar y evaluar los riesgos y establecer medidas para prevenir los accidentes de trabajo.
- **Salud en el trabajo:** incluye a la higiene en el trabajo y la medicina del trabajo.
- **Seguridad y salud en el trabajo:** condiciones y factores que afectan, o pueden afectar, la salud y la seguridad de los empleados u otros trabajadores (incluyendo trabajadores temporales y personal contratado), visitantes o cualquier otra persona en el área de trabajo.
- **Peligro:** fuente o situación de daño potencial en términos de lesión o daño a la salud, a la propiedad, al entorno de trabajo o la combinación de estos.
- **Riesgo:** combinación de la probabilidad y consecuencias de un suceso identificado como peligroso
- **Identificación del riesgo:** proceso de reconocimiento de un peligro existente y la identificación de sus características.
- **Evaluación del riesgo:** proceso global para la estimación de la magnitud de un riesgo y la determinación de si es o no tolerable.
- **Riesgo aceptable:** riesgo que ha sido reducido a un nivel que puede ser tolerable por la organización, teniendo en cuenta las obligaciones legales y su propia política de Seguridad y Salud en el Trabajo.

	PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICAR Y EVALUAR RIESGOS Y ESTABLECER CONTROLES	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-IERC
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

- **Incidente:** suceso que puede dar como resultado un accidente o tiene potencial de ocasionar.
- **Accidente de trabajo:** evento no deseado que da lugar a pérdidas de la vida o lesiones, daños a la propiedad, medio ambiente y otras pérdidas.

4. RESPONSABILIDADES

- **Dirección de Operaciones:** encargado de proveer los recursos necesarios para velar por la seguridad y salud de los trabajadores, así como disponer de las herramientas para poder realizar una correcta evaluación de riesgos.
- **Jefe de Control de Calidad:** encargado de realizar la identificación, evaluación y establecer los controles efectivos que permitan minimizar los riesgos a los que están expuestos los trabajadores.
- **Asistente de control de calidad:** encargados de brindar soporte en la identificación, evaluación y en el establecimiento de los controles asociados.

5. METODOLOGÍA

Este método se aplica de manera inicial en las áreas y deberá actualizarse cuando se gestionen los cambios en los procesos, materiales, instalaciones, métodos de trabajo, requisitos legales o cuando sean necesario, al menos cada dos años será aplicado para identificar peligros antiguos o nuevos debido a las nuevas circunstancias o a la madurez que tenga el SG-SST.

Cuando se detecte un requisito normativo emitido por la autoridad competente, se deberá tomar en cuenta en la evaluación de riesgos, por lo que se debe considerar como un riesgo no tolerable.

El jefe de Control de Calidad capacitará al grupo de evaluación quien realizará el trabajo de evaluación de riesgos y establecimiento de controles antes de su ejecución, asimismo capacitará a este grupo bajo los reglamentos aplicables y vigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo.

6. PROCEDIMIENTO


6.1. Identificación de peligros

6.1.1. Fase 1: Identificación de peligros:

En esta etapa se realizará la identificación de los peligros para las personas, asociados a las actividades que se desarrollan en la empresa, esto se desarrollara en cada una de las áreas, tomando en cuenta lo siguiente:

- **Clasificación de tareas, subtareas y tiempo de duración.**

Para planificar el proceso de evaluación, se elaborará una lista de actividades laborales. En la etapa inicial, cada sector o área preparará una clasificación de las tareas realizadas por todo el personal, tanto propio como contratista, completando la segunda columna del (Anexo 2). Las distintas actividades del proceso productivo que serán analizadas se desglosan en tareas y, posteriormente, en subtareas. Estas deben detallar la actividad tal como se ejecuta, y se completará la tercera columna del (Anexo 2), describiendo el proceso de trabajo en alineación con los puestos definidos en cada sector.

	PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICAR Y EVALUAR RIESGOS Y ESTABLECER CONTROLES	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-IERC
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Para cada tarea y subtarea, se incluirá una breve descripción. Luego, se llenará la cuarta columna del (Anexo 2), donde se especificará la duración en minutos de la actividad. Esta información será útil para determinar el factor de riesgo asociado.

- **Identificación de peligros**

Una vez finalizada la clasificación de las tareas realizadas en el sitio, el Responsable de Seguridad coordinará con el personal las actividades de inspección de instalaciones y procesos, así como las entrevistas con el personal para llevar a cabo la Identificación de Peligros. En cada caso, se requerirá la participación del Jefe de área y/o un Supervisor con experiencia en la operación.

El Responsable de Seguridad, junto con representantes de la CSSO, procederá a identificar los peligros asociados con las diferentes tareas clasificadas en el paso anterior, utilizando la primera columna de las listas de verificación (Anexo 1) y completando la quinta columna del (Anexo 2).

6.1.2. Fase 2: Identificación del Factor de Riesgo

- **Identificación del Factor de Riesgo**

Una vez identificado el peligro, se debe determinar el factor de riesgo, el cual se registrará en la segunda columna del (Anexo 1), tomando en cuenta la relación con el peligro previamente identificado. Este factor de riesgo se incorporará en la sexta columna del (Anexo 2) y será clave para la evaluación de riesgos.


NOTA: Al identificar el factor de riesgo, se debe considerar el peor escenario posible (lo más grave que pudiera ocurrir), así como todos los factores de riesgo que podrían afectar a un trabajador, visitante o contratista en caso de que dicho escenario sucediera.

6.1.3. Fase 3: Evaluación de Riesgos

- **Factor de probabilidad**

Se define el factor de probabilidad de acuerdo a los siguientes escenarios:

Probabilidad	Escenario
Mayor	<ul style="list-style-type: none"> ● Si es una actividad nueva. ● No se han desarrollado habilidades ● No existe capacitación ● No existen procedimientos y/o controles operacionales.
Media	<ul style="list-style-type: none"> ● Existe alguna experiencia ● Existe alguna capacitación ● Existen procedimientos y/o controles operacionales ● Se ha demostrado alguna habilidad
Baja o nula	<ul style="list-style-type: none"> ● Existe alta experiencia ● Existe capacitación y concientización sistemática. ● Existen procedimientos y/o controles operacionales.

	PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICAR Y EVALUAR RIESGOS Y ESTABLECER CONTROLES	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-IERC
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

	<ul style="list-style-type: none"> Se ha demostrado la total habilidad para desarrollar la tarea de manera segura.
--	---

- Factor de severidad**

Se define el factor de severidad de acuerdo a lo siguiente:

Severidad	Escenario
Extremadamente dañino	<ul style="list-style-type: none"> Causa de muerte. Baja permanente. Lesión irreversible.
Dañino	<ul style="list-style-type: none"> Causa de baja temporal (1 a 3 meses) Lesión reversible (Hasta 3 meses) Lesión crónica (Ergonómicos y psicosociales)
Ligeramente dañino	<ul style="list-style-type: none"> No causa baja. Baja temporal (1 a 30 días) No hay lesión grave. Disconfort reversible (Ergonómicos y psicosociales)


- Grado de Riesgo**

El grado de riesgo se determinará a través de la siguiente tabla:

		SEVERIDAD		
PROBABILIDAD		Ligeramente Dañino	Dañino	Extremadamente dañino
	Baja o nula	1	1	2
	Media	1	2	3
	Alta	2	3	3

Este puntaje definirá un grado de riesgo asociado a la situación evaluada, según:

Grado de Riesgo	Marcado Como:
Aceptable	1
Moderado	2

	PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICAR Y EVALUAR RIESGOS Y ESTABLECER CONTROLES	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-IERC
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Intolerable	3
-------------	---

6.1.4. Fase 4: Control

- **Control Operacional para control de peligros**


Las acciones a tomar para control de los peligros dependerán del grado de riesgo, tal como se especifica en la siguiente tabla:

Acciones a tomar según el Grado de Riesgo.	
Aceptable	Puede no requerir acción. El riesgo es el más bajo razonablemente factible. No hacen falta controles adicionales. Puede prestarse mayor consideración a una mejor relación costo/beneficio o mejora que no imponga una carga de costos adicionales. Se requiere monitoreo para asegurar que se mantengan los controles.
Moderado	Requiere esfuerzos adicionales para reducir el riesgo. Las medidas para controlar el riesgo deben implementarse dentro de un plazo definido. En situaciones donde el riesgo moderado esté asociado con daños graves, se deben considerar opciones de contingencia. El monitoreo y la revisión regular del control implementado son esenciales.
Intolerable	Deben tomarse medidas inmediatas para reducir el riesgo. Si no es posible controlar el riesgo de manera efectiva, debe detenerse la actividad relacionada hasta que se implementen medidas de control adecuadas. Se recomienda la suspensión de la operación hasta que el riesgo se reduzca a niveles aceptables o moderados.

7. EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Este procedimiento será revisado al menos cada dos años o cuando:

- Se produzcan cambios significativos en las actividades, procesos o tecnologías que afecten la seguridad y salud en el trabajo.
- Se presenten incidentes que revelen deficiencias en la identificación y control de los riesgos.
- Se reciban actualizaciones normativas o legales aplicables.

	PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICAR Y EVALUAR RIESGOS Y ESTABLECER CONTROLES	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-IERC
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0


- Se detecten ineficiencias en las inspecciones regulares o auditorías del sistema de gestión.

Cualquier modificación al procedimiento deberá ser aprobada por la Dirección de Operaciones y difundido a todo el personal.

8. REGISTROS Y CONTROL


Todos los registros relacionados con la identificación, evaluación y control de riesgos serán archivados según los lineamientos establecidos en el procedimiento de gestión documental (código: QG-PROC-GDOC). Los documentos incluirán:

- Listas de verificación de identificación de peligros
- Evaluaciones de riesgo detalladas por tarea
- Registros de capacitaciones al personal sobre la evaluación de riesgos.
- Informes de incidentes y sus investigaciones.
- Acciones correctivas y preventivas implementadas

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DEL SISTEMA	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-GRS
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

Apéndice. 34 Procedimiento para la gestión de riesgos del sistema

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DEL SISTEMA

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DEL SISTEMA	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-GRS
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

1. OBJETIVO

Establecer un marco para la identificación, evaluación y gestión de riesgos relacionados con la calidad y la seguridad y salud en el trabajo en la planta de alimentos, garantizando la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos normativos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

2. ALCANCE


Este procedimiento aplica para todas las áreas dentro del alcance del Sistema de Gestión Integrado de Quality Grains, S.A. de C.V.

3. DEFINICIONES

- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos, que puede tener un impacto negativo en la calidad de los productos o en la salud y seguridad de los trabajadores.
- **Peligro:** Fuente, situación o acto con el potencial de causar daño, lesión o enfermedad.
- **Evaluación de Riesgos:** Proceso de identificar los peligros y analizar o evaluar el riesgo asociado con esos peligros, considerando tanto la probabilidad de que ocurra un evento como su gravedad.
- **Control de Riesgos:** Medidas y acciones tomadas para eliminar o reducir el riesgo a un nivel aceptable.
- **No Conformidad:** Situación en la que un proceso, producto o servicio no cumple con un requisito específico.
- **Medida de Control:** Acción implementada para mitigar el riesgo, que puede incluir la modificación de procesos, capacitación, mantenimiento de equipos o uso de equipos de protección personal.
- **Plan de Acción:** Documento que detalla las acciones a tomar para abordar riesgos identificados, incluyendo responsabilidades y plazos.
- **Matriz de Riesgo:** Herramienta utilizada para evaluar y clasificar los riesgos, considerando su probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial.
- **Acción Correctiva:** Medida tomada para eliminar la causa de una no conformidad o un riesgo potencial, asegurando que no se repita.
- **Mejora Continua:** Proceso recurrente de aumentar la capacidad de una organización para cumplir con los requisitos y mejorar su desempeño en calidad y seguridad.

4. RESPONSABILIDADES

- **Dirección General.** Asegurar la implementación: Garantiza que el procedimiento de gestión de riesgos esté alineado con la estrategia organizacional y los objetivos de calidad y seguridad. Asignación de recursos: Proporciona recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para llevar a cabo la gestión de riesgos.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DEL SISTEMA QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-GRS
	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024	
	VERSIÓN:	1.0	

- **Gerente de Calidad.** Coordinación de actividades: Facilita la identificación y evaluación de riesgos relacionados con la calidad, integrando información de diferentes departamentos. Supervisión de cumplimiento: Monitorea el cumplimiento de los procedimientos y acciones establecidas.
- **Gerente de Seguridad y Salud en el Trabajo.** Liderazgo en la gestión de riesgos: Lidera las iniciativas de seguridad y salud, promoviendo la identificación de riesgos en el entorno laboral. Formación y sensibilización: Organiza capacitaciones para el personal sobre identificación y gestión de riesgos.
- **Supervisores y Jefes de Área.** Facilitación de la identificación: Promueven la participación de su equipo en la identificación de riesgos y la evaluación de sus impactos. Implementación de controles: Aseguran que las medidas de control establecidas se implementen correctamente en sus áreas.
- **Trabajadores.** Participación activa: Participan en la identificación y evaluación de riesgos, proporcionando retroalimentación sobre condiciones inseguras. Reportes de incidentes: Informan sobre situaciones inseguras y proponen mejoras a los procesos existentes.


5. METODOLOGÍA

La metodología del procedimiento de gestión de riesgos del sistema incluye la identificación de fuentes de riesgo a través de revisiones de documentos, inspecciones y consultas con empleados. Se realiza una evaluación de riesgos mediante el análisis de la probabilidad de ocurrencia y el impacto, utilizando una matriz de riesgo para priorizar acciones. Se desarrollan medidas de control adecuadas y se elabora un plan de acción que detalla responsabilidades y plazos para su implementación. El seguimiento continuo y la reevaluación periódica de los riesgos aseguran la efectividad de las medidas adoptadas, mientras que la comunicación y participación de los trabajadores se fomentan para crear una cultura de seguridad y mejora continua en cumplimiento con las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Identificación de Riesgos

- **Métodos de Identificación:**
 - **Revisiones Documentales:**
 - Se examinan procedimientos, normativas y reportes anteriores para identificar riesgos conocidos. Esto incluye protocolos de seguridad y calidad previos.
 - **Auditorías Internas:**
 - Se realizan auditorías sistemáticas para identificar desviaciones de los estándares establecidos, documentando hallazgos que pueden indicar riesgos potenciales.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DEL SISTEMA QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-GRS
	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024	
	VERSIÓN:	1.0	


- **Reuniones de Equipo:**
 - Se llevan a cabo reuniones periódicas donde se analizan condiciones de trabajo, se revisan incidentes pasados y se discuten posibles riesgos.
- **Registro de Riesgos:**
 - **Formato de Registro de Riesgos:**
 - Se crea un registro que documenta cada riesgo identificado, incluyendo:
 - **Descripción del riesgo:** Breve resumen del riesgo.
 - **Fuente del riesgo:** Origen del riesgo (interno o externo).
 - **Potenciales impactos:** Cómo podría afectar la calidad y seguridad.
 - **Personal involucrado:** Quiénes están expuestos al riesgo.

6.2. Evaluación de Riesgos

- **Análisis de Riesgos:**
 - **Matriz de Riesgos:**
 - Se utiliza una matriz que clasifica cada riesgo en función de dos parámetros: la probabilidad de ocurrencia y la severidad del impacto. Los niveles de severidad pueden ser clasificados como:
 - **Bajo:** No representa un impacto significativo.
 - **Medio:** Puede causar problemas, pero son manejables.
 - **Alto:** Requiere acción inmediata debido a su impacto potencial grave.
- **Registro de Evaluación:**
 - **Registro de Evaluación de Riesgos:**
 - Los resultados se documentan en un registro que incluye:
 - **Calificación de probabilidad y severidad:** Asignación de niveles a cada riesgo.
 - **Nivel de riesgo:** Clasificación final (bajo, medio, alto).
 - **Medidas de control existentes:** Lo que ya se está haciendo para mitigar el riesgo.

6.3. Tratamiento de Riesgos

- **Desarrollo de Planes de Acción:**
 - **Medidas de Control:**
 - Para riesgos clasificados como medio y alto, se desarrollarán planes de acción específicos que incluirán:
 - **Medidas de control recomendadas:** Alternativas para mitigar el riesgo (eliminación, sustitución, ingeniería, administración).
 - **Responsables:** Quién llevará a cabo las acciones.
 - **Plazos:** Fechas límites para la implementación.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DEL SISTEMA	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-GRS
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

- **Implementación de Medidas de Control:**

- **Acciones Inmediatas:**

- Se implementarán acciones correctivas inmediatas para mitigar riesgos altos. Esto puede incluir la detención temporal de procesos hasta que se resuelvan los problemas.

- **Capacitación y Recursos:**

- Se organizarán sesiones de capacitación para el personal sobre el manejo de riesgos y el uso de EPP (Equipos de Protección Personal).

6.4. Monitoreo y Revisión de Riesgos

- **Seguimiento de Acciones:**

- **Calendario de Seguimiento:**

- Se establecerá un cronograma para revisar el progreso de las acciones implementadas. Esto incluirá la evaluación de la efectividad de las medidas adoptadas.

- **Registro de Seguimiento de Riesgos:**

- Se documentarán los resultados de las revisiones y se actualizará el registro de riesgos conforme se avancen las acciones.

- **Reevaluación Periódica:**

- **Revisiones Anuales:**

- La identificación y evaluación de riesgos se revisarán al menos una vez al año, o cada vez que se introduzcan cambios significativos (nuevos procesos, equipos, etc.).

- **Análisis de Tendencias:**

- Se analizarán tendencias de incidentes para ajustar la gestión de riesgos y anticipar problemas.

6.5. Comunicación y Consulta

- **Comunicación Interna:**

- **Informes Periódicos:**

- Se enviarán informes periódicos a todos los empleados sobre riesgos identificados, medidas tomadas y resultados de las evaluaciones.


- **Reuniones Informativas:**

- Se organizarán reuniones para discutir la gestión de riesgos, asegurando que todos los empleados estén informados y participen activamente.

- **Consulta a los Trabajadores:**

- **Mecanismos de Retroalimentación:**

- Se implementarán mecanismos para que los empleados puedan expresar sus preocupaciones y sugerencias sobre la gestión de riesgos, como buzones de sugerencias o foros de discusión.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DEL SISTEMA	PÁGINA 1 de 1	
		CÓDIGO:	QG-SIG-POE-GRS
	QUALITY GRAINS, S.A DE C.V.	FECHA DE PUBLICACIÓN:	09/2024
		VERSIÓN:	1.0

- **Involucramiento en el Proceso:**
 - Se incentivará la participación de los trabajadores en talleres de identificación de riesgos, promoviendo un enfoque colaborativo.

6.6. Documentación y Registros

- **Documentación:**
 - **Mantenimiento de Registros:**
 - Se mantendrán registros claros y organizados de todos los procesos de gestión de riesgos, incluyendo:
 - **Registro de Riesgos.**
 - **Registro de Evaluación de Riesgos.**
 - **Planes de Acción.**
 - **Registro de Seguimiento de Riesgos.**
 - Estos documentos deberán ser revisados y actualizados regularmente.
- **Acceso a Registros:**
 - **Sistema de Gestión Documental:**
 - Se establecerá un sistema de gestión documental para asegurar que todos los registros sean fácilmente accesibles para auditorías internas y externas, así como para la revisión por parte de la alta dirección.

6.7. Revisión del Procedimiento

- **Revisión Anual:**
 - **Evaluación del Procedimiento:**
 - Este procedimiento será revisado anualmente para evaluar su efectividad y adecuación en función de los resultados obtenidos, cambios en la legislación y retroalimentación del personal.
 - **Actualización Continua:**
 - Se implementarán mejoras continuas basadas en los hallazgos de las revisiones y auditorías.
- **Mejora Continua:**
 - **Cultura de Mejora:**
 - Se fomentará una cultura organizacional que valore la mejora continua, animando a los empleados a proponer cambios y mejoras en la gestión de riesgos.

