

VERIFICACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS
ESTABLECIDOS EN LOS ESTÁNDARES ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015 EN
EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE LECHE EN POLVO DE LA EMPRESA
NESTLÉ CADIPRO S.A

YURY KATERINE MUÑOZ VILLAMIZAR

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN
CUCUTA, NORTE DE SANTANDER
ENERO, 2017

VERIFICACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS
ESTABLECIDOS EN LOS ESTÁNDARES ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015 EN
EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE LECHE EN POLVO DE LA EMPRESA
NESTLÉ CADIPRO S.A.

YURY KATERINE MUÑOZ VILLAMIZAR

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN (HSEQ)

LIDA YANETH MALDONADO MATEUS
MSc SISTEMAS DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN
CUCUTA, NORTE DE SANTANDER
ENERO, 2017

Nota de Aceptación

Jurado

Jurado

Cúcuta, 17 de Enero 2017

CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN.....	9
2. OBJETIVOS.....	13
2.1 OBJETIVO GENERAL	13
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3. MARCO TEÓRICO	14
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	26
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES.....	53
BIBLIOGRAFÍA	54

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág
Gráfica 1. Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiente en Nestlé Cadipro, S.A.	26
Gráfica 2. Cumplimiento de Contexto de la Organización	27
Gráfica 3. Cumplimiento de Liderazgo	32
Gráfica 4. Cumplimiento de la Planificación	33
Gráfica 5. Cumplimiento de Apoyo	40
Gráfica 6. Cumplimiento de Operación	42
Gráfica 7. Cumplimiento de Evaluación de desempeño	47
Gráfica 8. Cumplimiento de Mejora	49

LISTA DE FIGURAS

	Pág
Figura 1. Modelo del Sistema Integrado de Gestión	15
Figura 2. Ciclo de mejora continua o PHVA – Edwards Deming	16
Figura 3. Familia de las normas ISO 9000	17
Figura 4. Representación de la estructura ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA	19
Figura 5. Representación de la estructura ISO 14001:2015 con el ciclo PHVA	22
Figura 6. Matriz DOFA	34
Figura 7. Mejora en áreas de producción y laboratorios en Nestlé Cadipro S.A	38

LISTA DE ANEXOS

	Pág
Anexo A. Mapa de procesos	56
Anexo B. Descripción de Proceso de Aseguramiento de la Calidad	57
Anexo C. Política del Sistema Integrado de Gestión.	58
Anexo D. Matriz de Aspectos e Impactos ambientales	59

RESUMEN

La compatibilidad de las normas internacionales de gestión de calidad, seguridad y ambiente han marcado la tendencia a la integración de los sistemas. Organizaciones como Nestlé han optado por implementar y certificar sistemas integrados de gestión como estrategias para ser más competitivos, reducir costos, optimizar recursos, trabajar en pro de la mejora continua y satisfacer requerimientos de clientes y/o partes interesadas. Desde el año 2011, Nestlé Cadipro S.A se certificó de forma integrada bajo los estándares de ISO 9001:2008, ISO 22000: 2005, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 y anualmente ha llevado a cabo los respectivos seguimientos y procesos de recertificación a través de auditorías de terceras partes con ente certificador, sin embargo no ha llevado a cabo la alineación de las normas ISO 9001 e ISO 14001 que se actualizaron en septiembre de 2015. El presente trabajo contiene el desarrollo de un diagnóstico realizado a los procesos definidos por Nestlé Cadipro S.A para evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos de los estándares ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Para la recolección de información se hizo una revisión documental, entrevistas y recorrido por las diferentes áreas de fábrica, los resultados obtenidos fueron plasmados en una herramienta en Excel que evaluaba el nivel de cumplimiento en términos de documentación, comunicación e implementación, dando como resultado un 64,16% de cumplimiento del SIG, siendo los capítulos de planificación y mejora los que muestran mayor nivel de madurez en cuanto al grado de cumplimiento y el capítulo de contexto de la organización el que requiere mayor atención. Se dejó a la alta gerencia la herramienta usada para el diagnóstico el cual contiene los comentarios de evidencia de cumplimiento de los requisitos y las brechas por cerrar para completar la alineación del SIG bajo los estándares ISO 9001 e ISO 14001 vigentes.

PALABRAS CLAVE: Sistema integrado de gestión, calidad, ambiente.

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones se encuentran inmersas en entornos dinámicos y altamente competitivos producto de la globalización, haciendo al cliente y a las partes interesadas cada vez más exigentes y obligando a las organizaciones a ser más competitivas para permanecer en el mercado (Fraguela et al. 2012). Todo esto ha llevado a la alta gerencia a tomar la iniciativa de incorporar y desarrollar diversos modelos de control y de gestión que permiten conocer algunas estrategias de cómo enfrentar el desafío en un mundo globalizado. Las organizaciones en su afán de cumplir con los objetivos han implementado modelos de gestión de manera independiente que generan dualidad de políticas, gastos innecesarios, duplicidad de funciones, repetición de procesos y algunas veces retrasos, generando así el rechazo al cambio y la creencia de que implementar un Sistema de Gestión implica más trabajo. (Rojas, D. 2014). A fin de simplificar la implementación de estos sistemas, las organizaciones han optado por manejar un Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Trabajando la implementación integral se enfocan las actividades de una organización para gestionar las diferentes variables de su interés con el propósito de reducir trámites documentales y aspectos comunes de los sistemas, mejorar la comunicación interna y participación activa, la alineación de los objetivos de distintos sistemas en una sola línea, fortalecer la confianza y empoderamiento para el trabajo en equipo, la realización de auditorías integradas para simplificar el proceso de certificación y por ende una reducción de costos y mayor impacto. Lo anterior permite generar un valor agregado, traduciendo la estrategia en una ventaja competitiva, es decir, que su producto o servicio sobresalga de la competencia con el fin primordial de mejorar la satisfacción de sus clientes.

Las organizaciones generalmente manejan tres sistemas de gestión: Calidad, Medio ambiente y, Seguridad y salud en el trabajo. A pesar de que estos tres

sistemas tienen una estrecha relación e interdependencia, continúan siendo vistos individualmente, una de las razones es porque han tenido un origen diferente. En este sentido son contadas las entidades que han logrado establecer y mantener un sistema de gestión de sus procesos de forma integrada, una de estas organizaciones a nivel mundial es Nestlé S.A.

Nestlé S.A fundada en 1866 por Henri Nestlé en Vevey, Suiza, es la compañía multinacional agroalimentaria líder a nivel mundial. Cuenta con 468 fábricas en los 5 continentes, estando presente en 194 países. En Venezuela se encuentra presente desde 1941 y en la actualidad cuenta con 5 fábricas y una oficina central:

- **Oficina Central:** Se centralizan actividades administrativas y en la misma funciona la presidencia ejecutiva de la empresa.
- **Fabrica El Tocuyo** (Estado Lara). Planta productora de: línea de cereal bajo la marca Cerelac, línea de bebidas bajo la marca Nestea y Nescafé y línea culinaria (cubitos, caldos y sopas deshidratadas) bajo la marca Maggi.
- **Fábrica Santa Cruz** (Estado Aragua). Planta productora de: línea de cacao y manteca de cacao para consumo interno. Línea de chocolate en tableta bajo la marca Savoy, y Cri-Cri, untable bajo la marca Choconut y savoy, confites en globo frío bajo la marca Bolibomba y globo caliente bajo la marca Toronto, Bolero y Ping-Pong, Wafer galletas cubiertas (Samba) bajo la marca Savoy y no cubiertas, bajo la marca Cocosette y Susy, y finalmente Biskuit galletas rellenas bajo la marca (Cocosette y Susy).
- **Fábrica La Encrucijada** (Estado Aragua). Planta productora de alimento para mascotas (perros, gatos y cachorros) bajo la marca Ferrarina y otras del segmento Pet Food pertenecientes al grupo Protinal Purina.
- **Fábrica Valencia** (Estado Carabobo). Planta productora de: línea de compotas o colados bajo la marca Gerber y línea de bebidas bajo la marca Nestea. También produce y vende comidas para bebés y cereales.
- **Fábrica El Piñal** (Estado Táchira). Planta productora de: Leche en polvo de uso industrial.

Todas las fábricas ratifican día a día el compromiso de ofrecer los mejores productos que garanticen la nutrición, salud y bienestar de los venezolanos, así como el compromiso con la mejora en los procesos para el manejo eficiente de los recursos, la satisfacción del cliente y el establecimiento de mejores prácticas para la sostenibilidad medioambiental. A fin de dar respuesta a estos compromisos, Nestlé Venezuela ha logrado que todas sus fábricas implementen un SIG, el cual es verificado y certificado con entes externos autorizados (SGS & Bureau Veritas). Nestlé Cadipro S.A, Fábrica El Piñal dedicada a la fabricación para uso industrial de leche en polvo entera, leche modificada y leche descremada obtuvo su primera certificación de Calidad e Inocuidad en el año 2009 bajo el estándar ISO 9001:2008 e ISO 22000:2005, posteriormente integró los requisitos de ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 al Sistema de Gestión de Calidad y fue en el 2011 cuando implementó y certificó el SIG. Desde esa fecha hasta el presente, anualmente lleva a cabo revisiones con los entes externos para su proceso de seguimiento y recertificación.

En el 2015 el comité Internacional ISO publicó la actualización de las normas ISO 9001 e ISO 14001 en el cual la estructura de los capítulos ha cambiado para mejorar la alineación con otras normas e incluye una estructura de alto nivel, resaltando como principales cambios: .- el enfoque a procesos que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) el cual permite a una organización asegurarse de que los procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, así como el logro de la mejora continua .- y el pensamiento basado en riesgos que permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos, minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.¹ Dada esta actualización y tomando en cuenta que la organización constantemente

¹ NTC ISO 9001:2015. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS
NTC ISO 14001:2015. SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL. REQUISITOS CON ORIENTACIÓN PARA SU USO.

está en pro de la mejora continua surge la necesidad de verificar el grado de cumplimiento respecto a los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Considerando que la norma OHSAS 18001 mantiene vigente la versión 2007 no se incluyó en el alcance de esta verificación.

El presente trabajo propone realizar un diagnóstico para verificar el grado de cumplimiento respecto a los requisitos de las nuevas versiones ISO 9001 e ISO 14001 e identificar las brechas existentes para que sean tomadas en cuenta por la organización durante la planificación del Sistema Integrado para el año 2017. La metodología a ser aplicada se basará en revisión documental, recorrido por las diferentes áreas de la fábrica, entrevistas con dueños de procesos, líderes y personal que lleva a cabo actividades que impactan el SIG.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Verificar el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos en los estándares internacionales ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 en el proceso de elaboración de leche en polvo de la empresa NESTLÉ CADIPRO S.A.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar el diagnostico de cumplimiento de los requisitos de los estándares ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 para aplicarlo a los diferentes procesos definidos por NESTLÉ CADIRPO, S.A.

Evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 de los procesos definidos por NESTLÉ CADIRPO, S.A.

Comunicar a la empresa NESTLÉ CADIRPO, S.A. el grado de cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

3. MARCO TEÓRICO

Las normas o estándares internacionales comienzan a desarrollarse a principios del Siglo XX, con el fin de dar respuesta por un lado a la necesidad de fijar unas especificaciones para la producción en serie, y por otro, ante la apertura de las fronteras en los mercados dentro de una economía global que hacía imposible cumplir con todos los estándares que habían florecido a escala nacional, regional e incluso local (Vásquez et al. 2012)

Si bien en un principio estos estándares se enfocaban a productos y procesos, las tendencias globales han llevado a que aspectos como cambios legislativos, requisitos del cliente, optimización de recursos, entre otros, sean los promotores para generar nuevos estándares que den respuesta a estos requerimientos buscando sistematizar los procesos claves en las organizaciones que están orientados a los stakeholders o partes interesadas.

La normalización ofrece a las empresas importantes beneficios en cuanto a productividad, competitividad, fidelización, eficiencia, cumplimiento de requisitos legales y otros, mediante el desarrollo de nuevas metodologías, herramientas y tecnologías en la prestación de bienes o servicios de excelente calidad y al mismo tiempo protegiendo la seguridad y salud de los trabajadores (Acosta y Salamanca, 2016). Todo esto puede ser aplicado de forma independiente o mediante un sistema único, un poco más complejo de implementar al principio, pero más fácil de manejar, desarrollar y mantener posteriormente, que es mediante la integración de los sistemas.

Sistemas Integrados de Gestión

Los sistemas integrados de gestión tienen como meta fundamental lograr eficiencia en todos los aspectos relacionados con la organización. El documento ISO 9000:2015 define Sistema de Gestión como "grupo de elementos

interrelacionados o interactuantes de una organización para establecer políticas y los objetivos y procesos para cumplir esos objetivos" Se aplican en todas las actividades que se ejecutan en la organización y son válidos sólo si cada uno de ellos interactúa con los demás armónicamente, tal cual como lo representa la imagen a continuación:

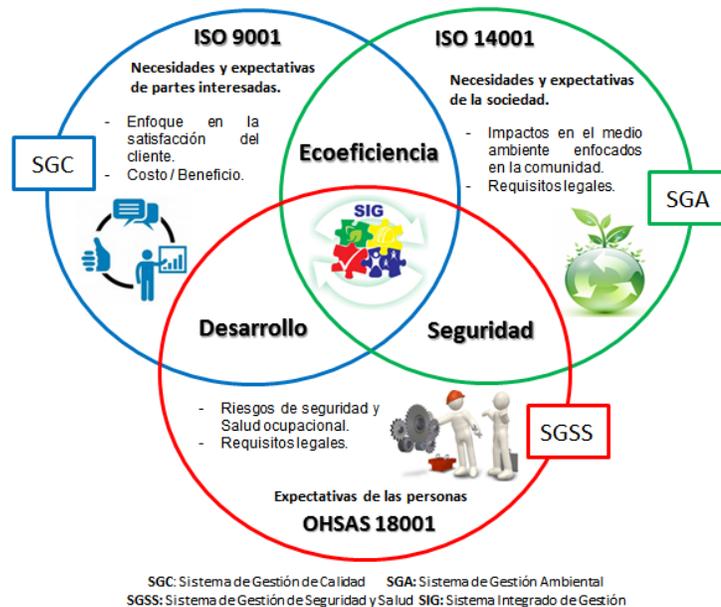


Figura 1. Modelo del Sistema Integrado de Gestión

La figura muestra el entrelazado de los 3 sistemas y como las intersecciones entre sistemas producen diferentes beneficios para la organización, como son la ecoeficiencia, el desarrollo y la seguridad, tres beneficios que las organizaciones deben tener de un SIG, hoy en día.

El sistema de gestión debe estructurarse y adaptarse al tipo y las características de cada organización, tomando en consideración particularmente los elementos que sean apropiados para su estructuración. La estructura del sistema integrado de gestión debe ser tal que sea factible realizar una coordinación y un control ordenado y permanente sobre la totalidad de las actividades que se realizan (Falconi, et al, 2010).

El sistema de gestión de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional de las empresas u organizaciones tiene como finalidad satisfacer las necesidades de las partes interesadas mediante la realización de una serie de actividades; las cuales, se encuentran especificadas en el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) conforme al logro de los objetivos y metas propuestas.

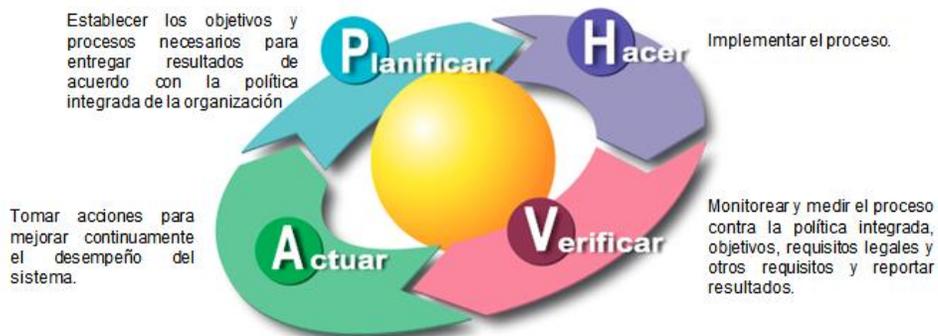


Figura 2. Ciclo de mejora continua o PHVA – Edwards Deming”

El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

Sistema de Gestión de la Calidad

Actualmente las empresas tienen que desenvolverse en mercados competitivos y cambiantes, así como enfrentarse a clientes exigentes; por ello, para poder permanecer como empresa hay que saber cómo gestionar la Calidad. Son innumerables las empresas de diferentes partes del mundo que necesitan conocer cómo la calidad se gestiona y gestionarla. (Falconi, et al. 2010). La mejor herramienta para estandarizar estos procesos es con la aplicación de las normas ISO las cuales han sido elaboradas para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y operación de sistemas de gestión a nivel internacional.

Familia de las normas ISO 9001²

Las normas ISO 9000 están conformadas por diversas normas en las que se describen los fundamentos, terminología, requisitos, directrices y orientación para la implementación de un sistema de gestión de calidad adaptable a cualquier empresa de acuerdo con sus actividades y características. “La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

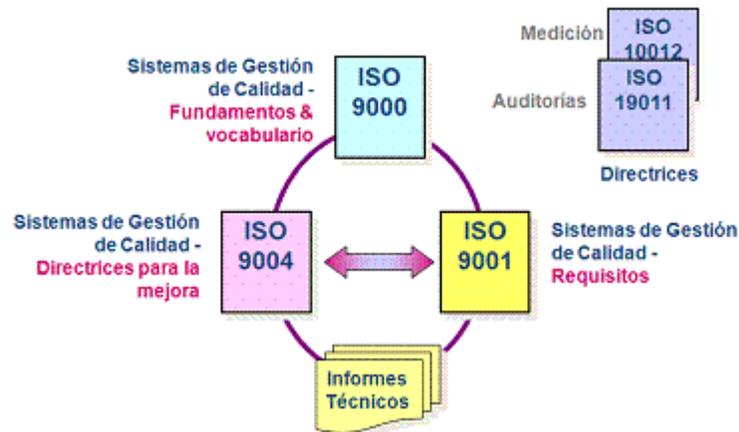


Figura 3. Familia de las normas ISO 9000

ISO 9000: Contiene los términos, definiciones y conceptos utilizados en los sistemas de gestión de calidad. Los principios de la gestión de la calidad se describen en detalle en esta norma y se han tenido en cuenta en el desarrollo de la norma ISO 9001.

ISO 9001: Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

² INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de calidad – Fundamentos y Vocabulario ISO 9000:2005. Secretaría central de ISO en Ginebra, Suiza, 2005, p. 6.

ISO 9004: Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. La Norma ISO 9004 incluye orientación sobre una metodología de autoevaluación para que una organización sea capaz de evaluar el nivel de madurez de su sistema de gestión de la calidad.

ISO 19011: Proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

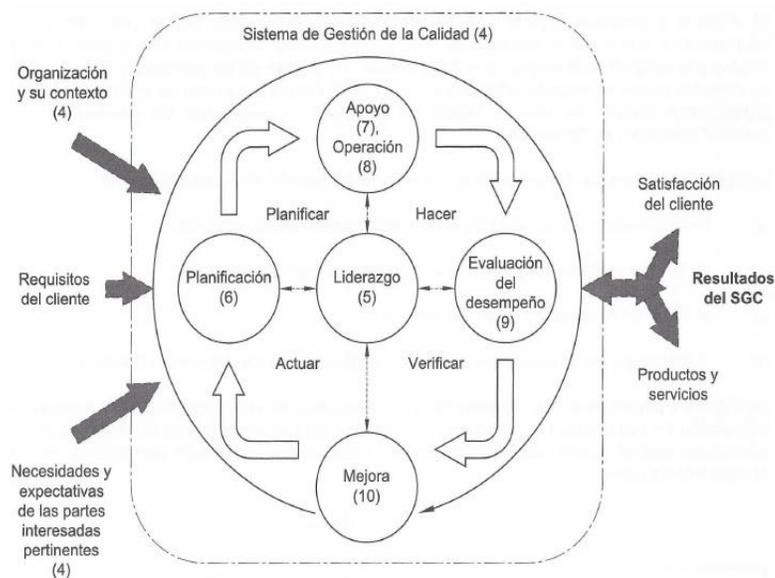
ISO 9001: 2015³

Esta norma promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades. El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados

³ NTC ISO 9001:2015. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS.

planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.

Esta norma internacional consta de 10 capítulos de los cuales los primeros 3 capítulos son de orientación y los siguientes 7 capítulos menciona los requisitos para la gestión. La figura 4 ilustra como los capítulos 4 a 10 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.



NOTA: Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de esta norma

Figura 4. Representación de la estructura ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA

Sistema de Gestión de Medioambiente

Los riesgos ambientales son una nueva preocupación que está presente en las decisiones de los empresarios y en los programas de imagen institucional de las empresas. La legislación ambiental se orientara a sancionar severamente a las empresas que incumplan los parámetros de calidad en sus descargas o que introduzcan modificaciones indeseadas en el medioambiente. Para ello, se

requiere contar además del compromiso de la dirección, con personal calificado y motivado para establecer esquemas de gestión y desempeño ambientales, que les permita a las empresas acceder a certificaciones y reconocimientos externos de dichos sistemas. (Falconi et, al. 2010).

Hay dos razones para introducir la gestión medioambiental en la empresa:

- ✓ Penalización legal (cada día más exigentes)
- ✓ Mecanismo con garantías de credibilidad ante posibles clientes, es una fuente de venta y por lo tanto una ventaja que debe ser ampliamente difundida.

La implementación de un sistema de gestión ambiental aparte de traer beneficios ecológicos y económicos genera ventajas competitivas frente a otras empresas. El comité internacional ISO también provee una serie de normas de referencia para la implementación de un sistema de gestión ambiental.

Familia de las normas ISO 14001

Las normas ISO 14000 son normas internacionales que se refieren a la gestión ambiental de las organizaciones. Su objetivo básico consiste en promover la estandarización de formas de producir y prestar servicios que protejan al medio ambiente, minimizando los efectos dañinos que pueden causar las actividades organizacionales.⁴

La norma ISO-14001 constituye los criterios necesarios para llevar a cabo un sistema de gestión ambiental, pudiendo ser certificadas las empresas bajo esta norma. No es de obligado cumplimiento, pero si establece una serie de pautas para que una organización puede constituir un sistema de gestión medioambiental

⁴ Disponible en internet: <http://www.nueva-iso-14001.com/2014/08/la-familia-de-normas-iso-14000/>

eficaz. Se puede implantar en cualquier tipo de organización independientemente de la actividad que realice e incluso el sector en el que trabaje.⁵

La Norma ISO 14004 bajo el título de “Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo” facilita la orientación de la empresa durante la implementación, el mantenimiento y la mejora continua de un Sistema de gestión medioambiental, además de su coordinación con otros sistemas de gestión. Las directrices de la norma ISO 14004 son compatibles con la de la norma ISO 14001 y ayudan a mejorar el sistema ya existente.

La norma ISO 14050 recoge estos términos y definiciones sistemáticamente, permitiendo una mejor comprensión del vocabulario ambiental, una mejor comunicación y unificación de todos estos conceptos en un mismo documento, con el ahorro de tiempo que este hecho supone para los usuarios al no tener que consultar los documentos de forma individual.⁶

ISO 14001: 2015⁷

El propósito de esta Norma Internacional es proporcionar a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Esta norma especifica requisitos que permitan que una organización logre los resultados previstos que ha establecido para su sistema, con lo que aporta valor al medio ambiente, a la propia organización y a sus partes interesadas. En coherencia con la política ambiental de la organización, los resultados previstos de un sistema de gestión ambiental incluyen:

.- La mejora del desempeño ambiental

⁵ Disponible en internet: <http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/iso14000>)

⁶ Disponible en internet: <<https://www.isotools.org/2013/02/05/iso-140502009-vocabulario-en-la-gestion-ambiental/>>

⁷ NTC ISO 14001:2015. SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL. REQUISITOS CON ORIENTACIÓN PARA SU USO.

- el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos
- el logro de los objetivos ambientales

Al igual que con la norma ISO 9001, el sistema de gestión ambiental bajo el enfoque ISO 14001 utiliza el modelo PHVA para la planificación y el logro de la mejora continua.

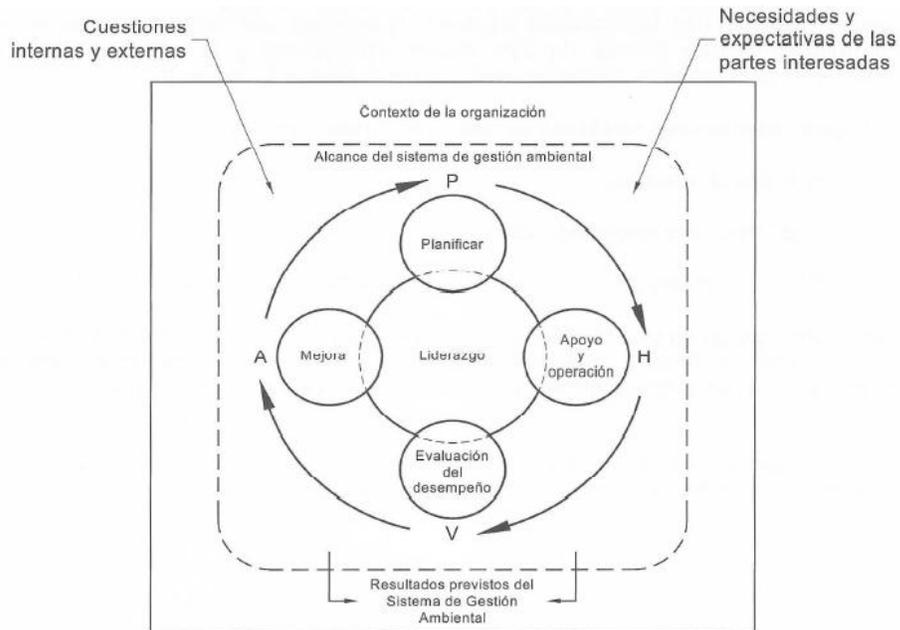


Figura 5. Representación de la estructura ISO 14001:2015 con el ciclo PHVA.

En la figura se ilustra cómo el marco de referencia introducido en esta Norma Internacional se puede integrar en el modelo PHVA, lo cual puede ayudar a usuarios actuales y nuevos a comprender la importancia de un enfoque de sistema. Aunque ISO 14001 puede servir para mejorar el funcionamiento ambiental de una compañía, no es posible saber si una empresa trabaja de acuerdo con los mejores indicadores ambientales solamente por estar certificada con el Sistema de Gestión de ISO 14001.

4. MATERIALES Y MÉTODOS

El tipo de investigación aplicada durante esta verificación es de tipo descriptivo porque a través de la observación y de la entrevista se miden, evalúan y recolectan los datos sobre diversos aspectos o componentes del SIG. Esto permite hacer una descripción de la situación actual e identificar las brechas para la mejora.

Técnicas de recolección de información

Las técnicas con las que se obtienen las evidencias necesarias para realizar el diagnóstico son:

Análisis de documentación interna. Se hace revisión de la base de datos del sistema documental con el que cuenta la organización, así como la revisión de los documentos disponibles en las áreas. De esta forma se evalúa como es el manejo de la información documentada e identifican los documentos que la organización define como necesarios para la operación eficaz y control de los procesos que interviene en el Sistema de Gestión.

Entrevistas. Se llevaron a cabo entrevistas con personal de diversas áreas (Gerencia, líderes de proceso, personal técnico, operático y supervisores) para evaluar conocimiento, comunicaciones, competencia, compromiso y conciencia respecto a temas que impactan el Sistema.

Recorridos informales. Permitieron verificar en sitio lo expresado en los documentos. Estos recorridos junto con las entrevistas informales ayudaron a crear un ambiente menos tenso evitando comportamientos protocolarios o formales que pudieran afectar la obtención de la información que se deseaba recabar (evidencia).

Evaluación de la situación actual

El estudio de la situación inicial se realiza a través de un diagnóstico sobre cada uno de los SIG (ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015). Para ello se elabora una herramienta en Excel que contiene los requisitos de las normas anteriormente mencionadas tomando como parámetros de evaluación la documentación, comunicación y grado de implementación. Como primer paso se procede al análisis del mapa con la respectiva descripción de los procesos que hacen parte de la organización. La evaluación de secuencia e interacción de los procesos se hace utilizando el enfoque de la Norma NTC-ISO 9001:2015 “Sistema de gestión de calidad. Requisitos”.

El segundo paso consistió en revisar y organizar toda la documentación existente para los sistemas de calidad y medio ambiente. Las técnicas aplicadas para la recolección de información se indican a continuación:

Análisis de los datos

La información procedente de las entrevistas, recorridos y revisión de documentos se consolida en la herramienta de Excel que evalúa grado de cumplimiento del sistema a nivel de documentación, comunicación e implementación. La calificación viene dada por un valor numérico que va de 0 (nada), 1 (planeado), 2 (en desarrollo) y 3 (terminado). Gráficos de barras con valores en porcentajes serán utilizados para representar esquemáticamente el nivel de madurez del sistema respecto a los nuevos requerimientos de las normas. Para ello se tendrá en cuenta lo siguiente:

.- Valores iguales o inferiores a 50% indican que existen requisitos de las normas que no se cumplen y que comprometen la satisfacción de los clientes o la preservación del medio ambiente. Para ello la organización debe establecer acciones inmediatas para cumplir con los requisitos exigidos por las normas.

.- Valores entre 51 y 84 % indican que la organización cumple parcialmente con los requisitos de las normas y que debe reforzar las acciones ya establecidas para el sostenimiento del sistema.

.- Valores entre 85 y 100% evidencian cumplimiento de los requisitos, madurez y mejora continua del sistema.

De esta forma la organización podrá identificar dónde requiere hacer mayor foco y centrar sus esfuerzos para el mantenimiento del sistema integrado.

5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Basada en la información recopilada anteriormente y utilizando la metodología descrita en la sección de materiales y métodos, a nivel general se puede evidenciar que la Organización cuenta con un SIG que cumple parcialmente con los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 14001 vigentes. En la gráfica 1 se muestran los resultados a nivel general.

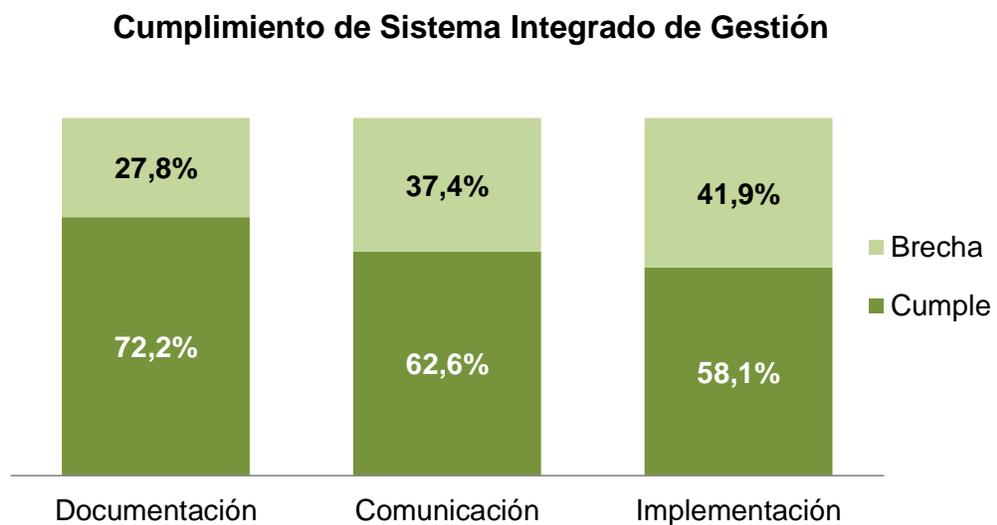


Gráfico 1. Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiente en Nestlé Cadipro, S.A.

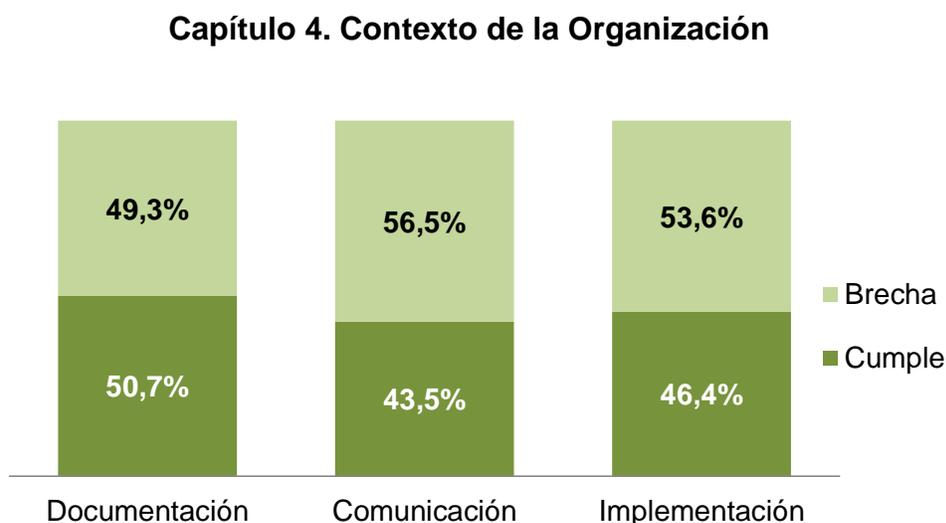
Gráficamente se puede observar que para las 3 dimensiones evaluadas se tiene un cumplimiento parcial de los requisitos de las normas, de acuerdo a los criterios establecidos inicialmente, siendo la documentación la que muestra mayor solidez. Esto es posible considerando que la organización se ha certificado desde hace 5 años y anualmente lleva a cabo los seguimientos. Las brechas, como llamaremos de aquí en adelante a los puntos que hacen falta para alcanzar el cumplimiento vienen dadas principalmente por:

.- los nuevos requerimientos de las normas durante la actualización en el 2015 y de los cuales la organización aún no ha alineado y,

.- los requisitos y procedimientos que han dejado de hacerse por falta de seguimiento y disciplina. Para un mayor entendimiento y claridad de cada uno de ellos, cada capítulo es analizado por separado, pero de forma integral.

CAPÍTULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

A pesar de que la organización cuenta con un SIG conforme a los estándares internacionales ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y los estándares de inocuidad alimentaria FSSC 22000, el mismo no está alineado a las versiones vigentes, por lo que requisitos como la comprensión de las cuestiones internas y externas, así como la identificación y comprensión de necesidades y expectativas de partes interesadas deben ser abordados como prioridad. En la siguiente figura se muestran los resultados del cumplimiento de este capítulo.



Gráfica 2. Cumplimiento del contexto de la organización

Dentro de los aspectos revisados en este capítulo, para abordar las cuestiones internas y externas así como las necesidades y expectativas de partes interesadas la organización elaboró una matriz DOFA, sin embargo la misma no fue enfocada en el SIG, sino a nivel global para dar cumplimiento a las necesidades del negocio de lácteos (implícito estaban los requisitos del cliente) y a la Vicepresidencia Técnica de Nestlé. Se hizo revisión directamente con la Gerencia sobre estos requisitos y se evidenció que la organización no tiene definida todas las partes interesadas que interactúan con el SIG, por lo que tampoco han determinado cuáles de éstas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos en lo que respecta al sistema de gestión ambiental, sólo contemplan como partes interesadas los clientes internos (Fábricas Nestlé) y la unidad de negocio (lácteos) para lo cual se indicó que se requiere ampliar el análisis e incorporar lo relacionado al requisito 4.1 y 4.2 de las normas. Estos aspectos fueron los que influyeron de forma negativa para obtener un porcentaje de cumplimiento bajo en este capítulo, pudiéndose evidenciar que no sólo afecta la parte de documentación, sino la comunicación e implementación. Para mayor orientación al momento de definir las partes interesadas se recomendó a la organización apoyarse de la norma ISO 9000:2015.

Por otra parte la organización ha definido en su manual de sistema integrado de gestión el alcance del Sistema con aplicabilidad a la producción de leche en polvo en Nestlé Fábrica El Piñal, ubicada en el Km. 1 vía la Morita, San Rafael del Piñal, Municipio Fernández Feo, Estado Táchira. Abarca la Fabricación para uso industrial de leche en polvo entera (26%, estabilizada), leche modificada (alimento lácteo) y leche descremada desde la recepción de la leche fresca hasta la entrega del producto final en las instalaciones de la fábrica, incluyendo los departamentos y personas que conforman los procesos de la cadena de valor, gestión y soporte, que realizan y/o verifican las actividades, que tienen o pueden tener incidencia sobre la calidad e inocuidad de los productos, la seguridad y salud de los colaboradores y sobre el medio ambiente. El alcance contempla las exclusiones

que anteriormente eran permitidas por la ISO 9001:2008, pero que con la actualización deben ser modificadas. Con un análisis de riesgos se puede evaluar la aplicabilidad de los requisitos de acuerdo al tamaño o la complejidad de la organización o modelo de gestión que adopte siempre y cuando su decisión no tenga como resultado el fracaso a la hora de alcanzar la conformidad del producto. Considerando que no se logró evidenciar que la organización tomó en cuenta las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas y requisitos legales así como autoridad y capacidad para ejercer control e influencia al momento de definir el alcance, éste debe ser revisado durante la actualización del sistema.

Nestlé, fábrica El Piñal ha determinado todos los procesos que intervienen en el SIG que están involucrados en la producción, almacenamiento y despacho de sus productos y la aplicación a través de la organización en el mapa de procesos (Ver anexo A). Dichos procesos se identifican dependiendo de su naturaleza y de la influencia de estos en la organización.

Nestlé, fábrica El Piñal estructura su enfoque a procesos en las siguientes categorías:

- Proceso de Gestión que describe los procesos obligatorios globales, necesarios para una efectiva Gestión de la calidad, inocuidad, seguridad, salud y medio ambiente, en todos los procesos;
- Procesos de la Cadena de Valor (Procesos Misionales), vinculado a la satisfacción del cliente y consumidor, y para los cuales se identifican actividades que afecten la calidad, inocuidad, seguridad, salud y medio ambiente, así como los requerimientos obligatorios relacionados.
- Procesos de Soporte (Proceso de Apoyo) que proporcionan asistencia y experiencia al proceso de gestión integrado y a los procesos de la Cadena de Valor.

El mapa de procesos y las caracterizaciones de proceso, son los documentos de referencia que ha definido la organización para demostrar la secuencia e interacción. En el mapa, los procesos de la cadena de valor están identificados de forma numérica para representar la secuencia entre los mismos. Para demostrar la interacción, las descripciones de procesos fueron elaboradas por cada dueño y anualmente se hacen revisiones entre todos los responsables para verificar que las salidas de un proceso representan las entradas de otro. La estructura o plantilla usada como referencia para documentar las descripciones de proceso cuentan con el análisis de las entradas claves y salidas de cada proceso, los recursos requeridos, responsabilidades y autoridades. En el anexo se muestra una parte de la descripción del proceso de Aseguramiento de la Calidad. Riesgos y oportunidades deben ser abordados durante la determinación de los procesos del SIG.

CAPÍTULO 5. LIDERAZGO

Para demostrar el liderazgo y compromiso Nestlé Fábrica El Piñal, cuenta con una Política del Sistema Integrado de Gestión para ser aplicada en todos sus niveles y actividades. La Política ha sido definida y documentada por la presidencia ejecutiva del mercado Venezolano, asegurando que es apropiada para la función que cumple la organización dentro de la cadena alimentaria, y a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios, siendo adecuada a la escala de riesgos de la organización y a la prevención de la contaminación y la mejora continua. La Política proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad, inocuidad, seguridad y salud ocupacional y medio ambiente, así como las metas ambientales.

La política del SIG refleja el compromiso de la alta dirección de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, con los requisitos acordados mutuamente con los clientes sobre la calidad, inocuidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional y otros requisitos de Nestlé.

La política es revisada al menos 1 vez al año en la revisión por la dirección para garantizar su continua adecuación. Está respaldada por objetivos medibles los cuales son revisados mensualmente en reuniones operacionales. Es comunicada al personal buscando con esto que la misma sea implementada y mantenida en todos los niveles de la organización y partes interesadas (externos) a través de charlas, carteleras y divulgaciones por correo electrónico y está a disposición del público. Se promueve una cultura de mejora continua en nuestros colaboradores basada en una ejecución sin fallas y desperdicios. En el anexo C se presenta la Política del SIG.

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso asumiendo la responsabilidad de rendir cuentas mediante la participación en reuniones operacionales trimestrales ante la unidad de negocio y la Vicepresidencia técnica de Nestlé, en ellas se muestra el desempeño de los indicadores que están en línea con las prioridades de fábrica y por ende con el SIG. Otra forma de rendir cuentas es a través de la revisión por la dirección. Durante el 2016 se hicieron 2 revisiones del sistema de calidad y no se cumplió este requisito en la agenda así como tampoco la rendición de cuentas del sistema de gestión ambiental. .

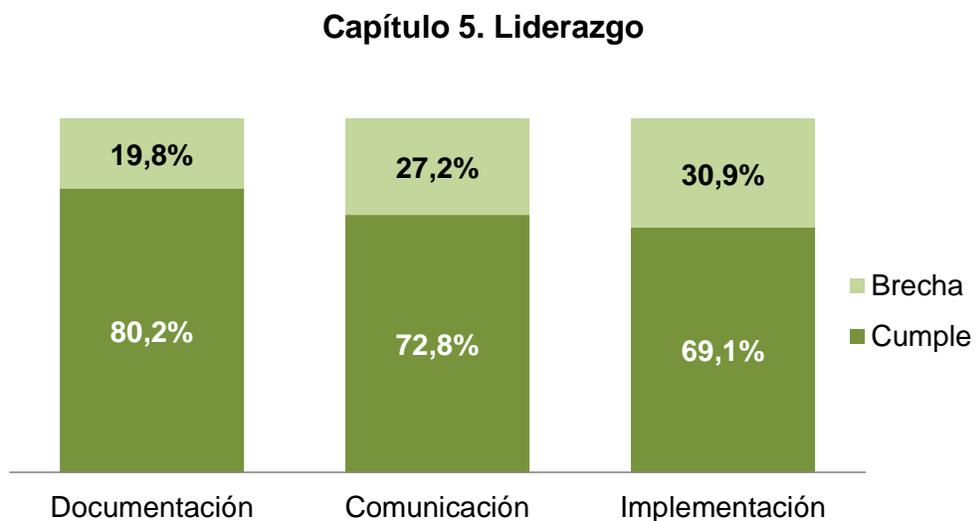
La Gerencia también participa en alineación de prioridades, establecimiento del Operacional Master Plan (OMP), cascadeo de indicadores y demuestra su compromiso con el sistema asegurándose de que los recursos estén disponibles, para ello participa en reuniones de proyectos de inversión, seguimiento al presupuesto, asignación de personal competente para cargos claves y disponibilidad de recursos para ejecución de proyectos promoviendo con esto la mejora continua.

Las responsabilidades y autoridades se establecen en los organigramas de fábrica, en las descripciones de cargo, en los planes de calidad (QMS), en los procedimientos y a su vez son comunicadas a todas las funciones dentro de la organización mediante capacitación en salas y en el puesto de trabajo, para

asegurarse de la operación y el mantenimiento del SIG. Así mismo la organización cuenta con una matriz de responsabilidad, función y autoridad 4841.GER.REC.008 para los roles que interactúan con el SIG. Sin embargo sólo está con el enfoque en seguridad y medio ambiente. Se indicó que es importante actualizar para incorporar los aspectos de Calidad.

Todo el personal de fábrica tiene la responsabilidad de informar a los departamentos de aseguramiento de calidad, seguridad y medio ambiente los problemas que impacten la calidad e inocuidad del producto, posibles situaciones que pongan en riesgo la seguridad dentro de la organización y que afecten el medio ambiente.

En la siguiente figura se puede observar que el fortalecimiento de todos estos requisitos se evidencian más a nivel documental, por lo que los esfuerzos deben enfocarse más a nivel de implementación.



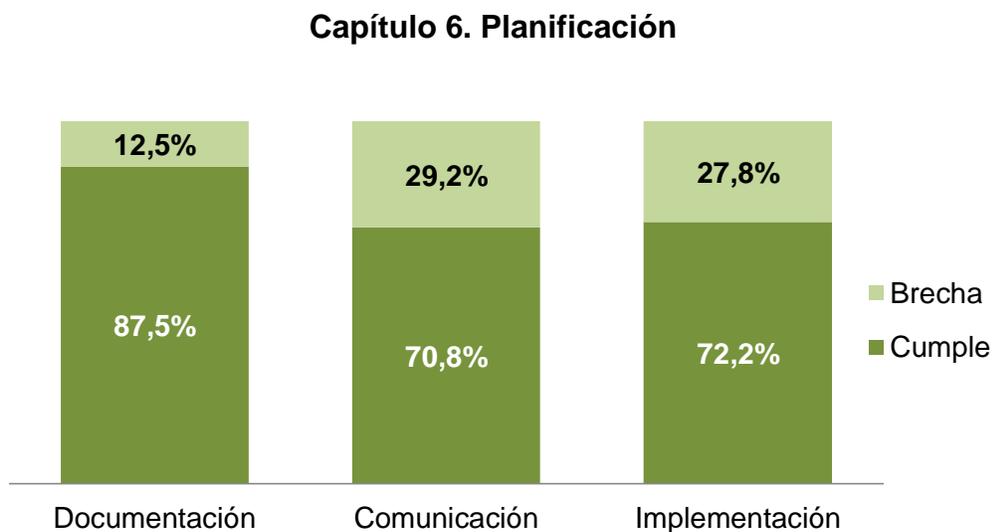
Gráfica 3. Cumplimiento de Capítulo de Liderazgo

Los principales aspectos a trabajar en este capítulo están relacionados con el liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección respecto al enfoque al

cliente, la identificación de los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad del producto, así como la comunicación e implementación de los procedimientos establecidos por la organización.

CAPÍTULO 7. PLANIFICACIÓN

La planificación comprende la estrategia para el desarrollo del sistema y es considerada como etapa clave para asegurar el cumplimiento de objetivos y políticas. En este sentido, Nestlé tiene establecido a intervalos planificados revisar las estrategias y/o acciones que influyen en su sistema de gestión y los ha documentado para su implementación. En la siguiente figura se puede observar el nivel de cumplimiento de este capítulo.



Gráfica 4. Cumplimiento de la Planificación.

Como se puede ver en la gráfica, la documentación tiene un nivel de madurez que muestra el cumplimiento de todos los requisitos. Para el cierre de las brechas, la organización debe incorporar en la planificación las partes interesadas, el análisis de riesgos y oportunidades. A continuación se detalla cómo la organización da respuesta a los requisitos.

La organización identifica los peligros y los riesgos relacionados con calidad, inocuidad, seguridad, salud ocupacional y el medio ambiente. Para ello cuenta con el procedimiento interno de Manejo del cambio 4841.QA.PRO.013 en el cual se lleva a cabo el análisis de tal forma de eliminar o minimizar el impacto que estos cambios pudieran ocasionar. Antes de introducir cambios, incluidos los cambios temporales, la organización asegura que los resultados de estas valoraciones, su impacto sobre las operaciones, procesos y actividades se consideran cuando se determinan los controles, a fin de garantizar que se mantiene la integridad del SIG. La actualización de responsabilidades en el procedimiento y la disciplina en el cumplimiento de las reuniones para el análisis de los cambios previstos son aspectos a considerar por parte de la organización.

Para enfocar los esfuerzos en la planificación del SIG, la organización realizó un análisis mediante una matriz DOFA con alcance sólo a nivel del sistema de gestión de calidad, la misma contempla las cuestiones internas y externas, pero no involucra las partes interesadas ni lo definido en el alcance del sistema. En la siguiente figura se muestra la matriz DOFA.

	Fortalezas	Debilidades
Análisis Interno	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fábrica con recertificación NIMS. ✓ Manejo de herramientas de resolución de problema por parte de los mandos medios. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de empoderamiento del personal en temas de Calidad. ✓ No se tiene validado el CIP de camiones. ✓ Personal clave con varias funciones. ✓ Obsolescencia tecnológica.
	Oportunidades	Amenazas
Análisis Externo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Baja disponibilidad de leche en polvo en el mercado. ✓ Ampliación del portafolio de productos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inestabilidad de precio de leche fresca en el mercado. ✓ Tiempo de respuesta de compras compromete cierre de gap's y continuidad de operación. ✓ Entorno político y socioeconómico de Venezuela. ✓ Servicio técnico no disponible a tiempo por la ubicación en el Piñal.

Figura 6. Matriz DOFA con enfoque en temas de calidad.

Para cada uno de los aspectos identificados en la matriz, la organización estableció estrategias para su cumplimiento, las mismas son incorporadas al OMP para su revisión mensual o remitida a la alta gerencia para la asignación de recursos y responsables. Como se puede visualizar en la matriz, no se incorporaron en el análisis temas de medio ambiente identificando en este requisito una oportunidad por mejorar.

Dentro de la planificación del sistema de gestión ambiental la organización tiene en cuenta la identificación y evaluación de los aspectos e impactos ambientales asociados a las actividades, productos y servicios relacionados con el proceso. Para ello se establece el procedimiento para identificación y evaluación de los aspectos ambientales e impactos asociados 4841.SHE.PRO.019 en el mismo se especifican también los lineamientos para determinar la significancia de dichos impactos, el resultado de lo anterior se registra en la “Matriz de Análisis de aspectos Ambientales Significativos” 4841.SHE.REC.047. En la matriz se registran la valoración de los aspectos que tienen o puedan tener impactos significativos sobre el medio ambiente, tomando en cuenta el impacto, condición generadora, importancia, magnitud, duración, cobertura, los efectos sobre las operaciones de la fábrica; la revisión y actualización se realiza anualmente o cuando se produzcan cambios significativos dentro de la fábrica o se generen proyectos de envergadura que ameriten cambios que impacten significativamente al medio ambiente. En el anexo D se muestra el modelo de la matriz de aspectos e impactos ambientales manejada por fábrica.

Respecto a la identificación de riesgos y oportunidades relacionados con los aspectos ambientales, requisitos legales y los requisitos que afectan la calidad de los productos, si bien la organización no ha establecido métodos formales para la gestión del riesgo , se tienen comunicaciones sobre eventos de calidad ocurridos en otras localidades de Nestlé los cuales son analizados para evaluar su aplicabilidad y establecer acciones preventivas llevando a la organización a tener un pensamiento basado en riesgos. A nivel del sistema de gestión ambiental los

riesgos y oportunidades no han sido identificados, por lo que este requisito representa una de las principales brechas a cerrar en este capítulo.

Como resultado de los logros alcanzados y a fin de orientar los esfuerzos del personal de Nestlé Cadipro S.A, el Gerente de fábrica y Comité Staff establecen los objetivos de calidad, inocuidad, seguridad, salud y medio ambiente los cuales aseguran que sean medibles y consistentes con la Política del Sistema de Gestión Integrado. De ellos se derivan la fijación de metas para cada una de las funciones y niveles dentro de la organización. Los objetivos son revisados con base en de la gestión del año anterior y son divulgados y actualizados anualmente.

Los Objetivos son definidos con base a:

- Los lineamientos recibidos por la Dirección Técnica del Mercado.
- Resultados obtenidos por la Fábrica durante el año anterior (Diagramas de Pareto son usados para determinar variables que impactaron y poder enfocarse).
- Prioridades del negocio a través de los Operacional Master Plan (OMP).

Los objetivos establecidos son divulgados al personal en las reuniones de fábrica y son publicados en las carteleras de fábrica.

En relación a los requisitos legales y otros requisitos, la organización establece, implementa, evalúa y mantiene un procedimiento de Identificación y seguimiento de requisitos legales y otros aplicables en Nestlé Cadipro S.A. 4841.SHE.PRO.037 así como una Matriz de Asuntos Regulatorios 4841.GER.REC.018 para la identificación y acceso, seguimiento y control de los requisitos legales y otros aplicables en lo relativo a calidad, inocuidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente, y determinar cómo se aplican estos requisitos. La matriz de requisitos legales es revisada anualmente o cada vez que se produzca un cambio y/o creación en la legislación nacional que afecte a Nestlé Cadipro S.A.

El procedimiento establece comunicar la información pertinente sobre requisitos legales y otros requisitos a las personas que trabajan bajo el control de la organización, y a otras partes interesadas pertinentes (vía correos, minutas, en

reuniones, entre otras). Así mismo establece realizar anualmente una evaluación del cumplimiento a través de una auditoría legal. Los resultados se comunican al Staff de fábrica para generar junto con ellos la aplicación de las correcciones, acciones correctivas y preventivas según sea el caso. Se revisaron estos lineamientos y durante el 2016 no se cumplieron, por lo que se recomendó realizar análisis de causa y acciones correctivas.

CAPÍTULO 8. APOYO

La Gerencia de Nestlé Cadipro S.A determina y proporciona los recursos adecuados para implementar, mantener y actualizar continuamente la eficacia del SIG. Las necesidades de recursos (recurso humano, infraestructura, tecnología y financieros) son determinadas por todas las áreas de fábrica y presentadas tanto a la gerencia como al área de administración para establecer el presupuesto anual. De igual forma, cada departamento envía las necesidades de inversión al departamento técnico quien se encarga de gestionar la solicitud de proyectos de Inversión. A nivel organizacional, cada proceso cuenta con el personal requerido para llevar a cabo las actividades. Recursos Humanos proporciona el apoyo necesario a los dueños de proceso en el reclutamiento y selección de personal, propone a los candidatos para los puestos con la participación del jefe inmediato que lo requiere, asegurándose que sea el adecuado. Una vez seleccionados brinda apoyo en el entrenamiento y desarrollo para lograr las competencias requeridas para el adecuado desempeño en el puesto de trabajo.

Sin embargo cuando se dan movimientos repentinos en oportunidades no se garantiza que las personas que quedan a cargo cuentan con la competencia para seguir el proceso, o frente a la salida no planificada de un miembro del equipo el proceso de reemplazo debe pasar por varios canales de aprobación lo que trae como consecuencia retrasos en el sistema. La organización está consolidando la estrategia para manejar estos eventos.

Así mismo se proporcionan los recursos para establecer, gestionar y mantener la infraestructura y el ambiente de trabajo necesario para implementar los requisitos del SIG. La actualización del contrato colectivo, focus group a todos los niveles, encuestas de clima organizacional, jornadas de recreación son parte de las actividades que se llevan a cabo para mejorar el ambiente de trabajo. En las siguientes imágenes se pueden observar algunas mejoras o inversiones realizadas por la fábrica para mejorar los aspectos de infraestructura y ambiente de trabajo en los últimos 3 años.



Figura 7. Mejora en áreas de producción y laboratorios en Nestlé Cadipro S.A.

La imagen representa las modificaciones realizadas en fábrica: cambio de pisos de tableta por pisos epóxicos en área de producción para proveer un ambiente higiénico y remodelación de laboratorios de fábrica, no sólo a nivel de infraestructura sino también con adquisición de equipos.

Otros de los aspectos a resaltar como positivos en este capítulo es la disponibilidad de recursos para seguimiento y medición y el manejo de la información documentada. Para el primero, la organización cuenta con un

laboratorio el cual ha sido acondicionado para el manejo y gestión de los instrumentos de medición y con las personas competentes para llevar a cabo las actividades. Con el propósito de asegurar que el monitoreo y las mediciones puedan realizarse de una manera consistente, la organización elaboró el procedimiento Plan de control y calibración de instrumentos 4841.ING.PRO.002 en el cual se establecen los lineamientos para llevar a cabo las siguientes actividades: calibrar o verificar los equipos según la frecuencia establecida en el Plan de Calibración, la utilización de patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales, los ajustes y reajustes (cuando sean necesarios), identificación para determinar el estado de calibración, la protección contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición, y la protección contra los daños, incluyendo el deterioro en el sitio de uso o el traslado. La organización mantiene los registros de los resultados de la calibración y la verificación, el reemplazo o sustitución de instrumentos.

Los instrumentistas, son responsables de mantener calibrados todos los equipos de medición. En caso de no poder realizar la calibración, el Instrumentista diligencia la calibración con un ente externo autorizado por los entes gubernamentales pertinentes. La organización verifica que estos entes externos estén acreditados por entes gubernamentales aplicables y que a su vez sus equipos estén correctamente calibrados por entes autorizados.

Cuando se detecta que los equipos o el proceso no están conformes con los requisitos se evalúa la validez de los resultados de las mediciones anteriores, y se toman las acciones apropiadas para los equipos y el producto afectado.

El Plan de control de calibración es gestionado a través de un programa informático el cual permite generar el plan de calibración anual, emitir los reportes de calibración de acuerdo a la planificación y a las normas, procedimientos o instructivos definidos para tales fines y almacenar dichos reportes.

Ahora bien, respecto al manejo de la información documentada, la organización tiene establecido, documentado e implementado el sistema de Documentación a

través del procedimiento para la Elaboración y Control de los Documentos 4841.GER.PRO.001 en el que se establecen los lineamientos para la aprobación, revisión, actualización, identificación y legibilidad de los documentos. A su vez establece la metodología para el control de documentos de origen externo y el uso no intencionado de documentos obsoletos, La identificación de los cambios, el estado de la versión vigente de los documentos y la distribución de las versiones pertinentes en los puntos de uso.

A través del procedimiento de Control de registros 4841.GER.PRO.002 se establecen los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros, y para garantizar que los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables. Los requisitos que cumplen o exceden están muy bien documentados y un reflejo de ello se puede observar en la siguiente gráfica.

Capítulo 7. Apoyo

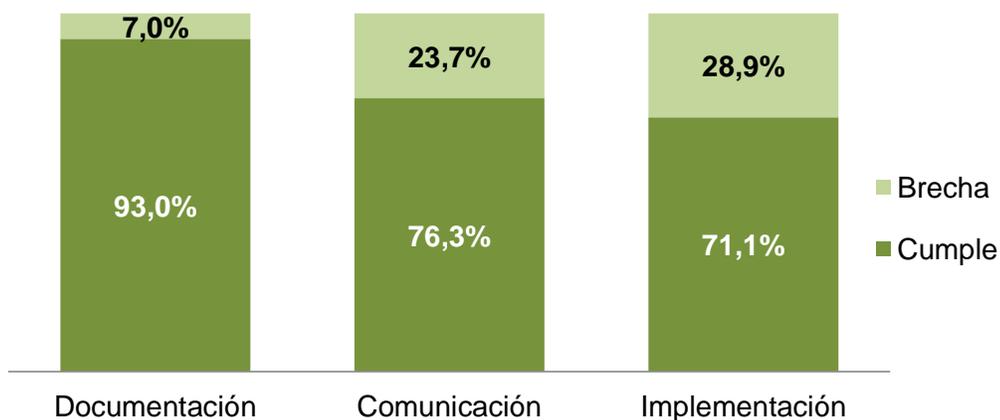


Gráfico 5. Cumplimiento de Apoyo

Para estandarizar y conservar los conocimientos necesarios para la operación de los procesos la organización ha establecido la elaboración de procedimientos de operación, rutinas estándares, manuales, instructivos, estándares visuales,

lecciones de un punto, historias de éxito derivadas de proyectos de mejora, que han sido muy bien documentadas y que requieren ser comunicadas a los niveles que considere la organización para su implementación. Estos conocimientos van en línea con la creación de competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que impactan el desempeño y eficacia del SIG

Así mismo la organización ha establecido que las competencias requeridas por las personas están establecidas tanto en las descripciones de cargo como en la matriz de competencias del personal la cual se ha elaborado para todas las posiciones internas de fábrica. Una vez establecidas las matrices, se identifican las brechas para cada posición y un plan de acción es definido para posteriormente documentarlo en el plan de desarrollo. Necesidades de capacitación son definidas y las mismas son posteriormente incorporadas al plan de formación de fábrica. Algunas de las formaciones, además de crear competencia buscan crear conciencia respecto a un tema específico. Otra de las estrategias aplicadas para generar conciencia es mediante ejecución de jornadas de motivación de reciclaje, presentación de videos, campañas enviadas vía correo electrónico, generación de líderes ambientales por áreas y creación de formatos para el reporte de eventos ambientales. Como bien lo muestra la gráfica, todos estos aspectos están muy bien documentados, sin embargo requieren ir acompañados de la comunicación e implementación de los procesos para contribuir con la madurez del sistema.

Para finalizar este capítulo, se observó que el requisito al cual se le debe dar mayor foco está relacionado con el proceso de comunicación tanto interna como externa, que si bien existen matrices de comunicación, las mismas no están actualizadas con la realidad de fábrica, no han sido comunicadas y por ende no están implementadas.

CAPÍTULO 8. OPERACIÓN

Este capítulo contiene la mayor cantidad de requisitos en esta serie de normas y en el ciclo PHVA representa la ejecución de las actividades planificadas anteriormente. En la escala de porcentaje de cumplimiento, es el segundo capítulo que requiere mayor atención y en el cual la organización debe enfocar más sus esfuerzos después del capítulo de Contexto de la Organización, sin embargo por la complejidad del mismo lo mejor es trabajarlo en paralelo con la misma importancia que el capítulo 4. En la siguiente gráfica se pueden apreciar los resultados de cumplimiento.

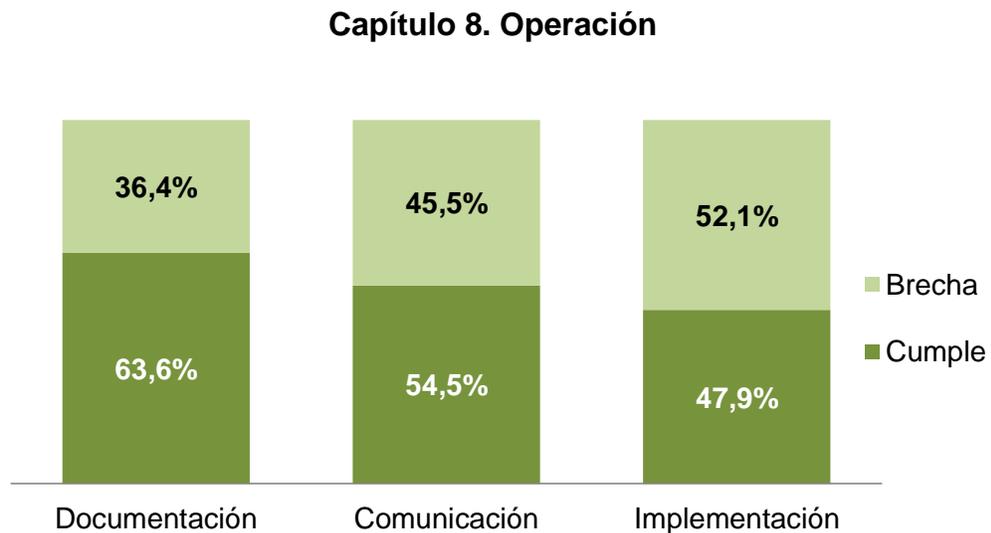


Gráfico 6. Cumplimiento de Operación

Las principales brechas vienen dadas por debilidades en requisitos como: Preparación y respuesta ante emergencias, requisitos para productos y servicios, diseño y desarrollo de nuevos productos y propiedad del cliente, entre otros. Los detalles sobre cumplimientos y oportunidades de mejorar se detallan mejor a continuación.

La organización cuenta con los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del sistema; estos procesos son implementados día a día y son medidos a través de los indicadores con el fin de demostrar su capacidad para alcanzar los resultados previstos. Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo correcciones y/o acciones correctivas según lo establecido en el procedimiento Correcciones, Acciones Correctivas y Preventivas 4841.QA.PRO.009.

Se tienen establecidos los criterios de operación de los procesos los cuales están documentados en QMS, PAC y sistema SAP. Así mismo se tienen establecidos los criterios para la aceptación de los productos en las especificaciones de materiales y producto terminado. La organización cuenta con un manual de contratista el cual contempla los requerimientos ambientales que deben cumplir los contratistas o proveedores para la prestación de un servicio, entre ellos se describe el manejo integral de residuos sólidos, aplicación de programas de reciclaje, clasificación de materiales, manejo adecuada de residuos líquidos o químicos a fuentes de agua, manejo de residuos en recipientes adecuados, uso racional de los recursos naturales, entre otros. Todos estos aspectos son dados a conocer a los líderes de cada contratista, sin embargo no hay seguridad de que toda la información sea transmitida de forma eficaz a todos los involucrados.

La organización ha implementado controles de proceso para su operación. A nivel de medio ambiente, se realiza su control de acuerdo a lo establecido en la matriz de asuntos regulatorios con el fin de verificar el cumplimiento de los parámetros y restricciones definidos por la Legislación Nacional. Se cuenta con un especialista que se encarga de hacer seguimiento a este requisito. A nivel de calidad se hace uso de herramientas estadísticas para el monitoreo del proceso los cuales son llevados a cabo por personal competente del área de producción y calidad.

Los impactos ambientales significativos han sido identificados por la organización, sin embargo no están siendo comunicados a todos los niveles y tampoco aquellos

asociados con el transporte o la entrega, el uso, el tratamiento al fin de la vida útil y la disposición final de sus productos. Este último punto ya fue identificado por la fábrica y está generando la estrategia para su alineación.

Para situaciones de preparación y respuesta ante emergencias la organización cuenta con el procedimiento Plan de Emergencia 4841.SHE.PRO.031 el cual da los lineamientos, posibles eventos y responsables de accionar para atender emergencias reales o potenciales. Como ejemplo de estos eventos se describe derrame de materia prima (leche); fugas de combustibles, aceites y lubricantes; fuga de gas cloro; derrame de hipoclorito en la PTAR; colapso de la PTAR, inundaciones; Para todos estos aspectos documentalmente el procedimiento establece cómo actuar, sin embargo a nivel de comunicación e implementación se entrevistó a representantes de la brigada de emergencia y no tienen claridad de cómo actuar frente a estos casos porque su enfoque y formación principalmente se ha centrado en temas de seguridad. En línea con este requisito se observó que el análisis de riesgos y oportunidades debe ser incorporado en la revisión del Plan de emergencia, así como el cierre de acciones derivadas de las situaciones de emergencia reales o simulacros. Para cerrar este ciclo, la comunicación y formación a las partes interesadas debe tenerse en cuenta al momento de planificar este requisito.

La comunicación con los clientes no ha sido abordada en gran medida por la organización puesto que anteriormente el producto solo iba destinado a 2 fábricas Nestlé que adquirirían el producto como materia prima para sus procesos. A partir del 2016 Nestlé Cadipro amplió su cartera de cliente pasando a manejar 10 clientes (internos y externos) y proyectando para el 2017 seguir ampliando su cartera. Sin embargo no es a nivel de fábrica que se establece la comunicación con los clientes sino que se hace a través de un intermediario que está ubicado en la Oficina central de Nestlé Venezuela. La organización debe tener claridad de este flujo de comunicación y establecer los canales para su implementación. Manipular la propiedad del cliente o de proveedores, establecimiento de acciones

de contingencia y revisión de requisitos establecidos por el cliente son los puntos más sensibles a los cuales se les debe dar prioridad.

El diseño y desarrollo de productos es un requisito en proceso de implementación en fábrica. En el alcance se ha establecido que el diseño se lleva a cabo en oficina central y el desarrollo e industrialización se lleva en fábrica. Para manejar este proceso, la organización cuenta con una herramienta llamada NPDI en la cual se contemplan todos los aspectos para ejecutar un proyecto: conceptualización, desarrollo e industrialización; esta herramienta involucra los procesos necesarios para llevar a cabo el proyecto. A nivel documental se han establecido los pasos a seguir, sin embargo ninguno de los proyectos que lleva fábrica esta implementado y los responsables de seguir el flujo de proceso no tienen claridad sobre los roles, en este sentido este requisito no se encuentra implementado.

Para la compra de un producto o adquisición de un servicio prestado por un proveedor, la organización maneja un procedimiento para la selección, la evaluación y la re-evaluación de proveedores 4841.QA.PRO.006, el mismo está enfocado principalmente a la adquisición de materia prima, materiales de empaque y servicios que impactan la inocuidad de los productos. Para el caso de proveedores de servicios, no se especifica cómo se maneja este proceso porque es llevado a cabo por personal de Nestlé, pero que no reporta directamente a fábrica. También se tiene un procedimiento que da los criterios para efectuar las compras y las actividades relativas al proceso de compras 4841.FICO.PRO.001 con un alcance más amplio, involucrando proveedores de servicios. El solicitante del producto o del servicio, efectúa la verificación de los productos comprados y/o servicios prestados y documenta su conformidad mediante la aceptación del producto en el sistema SAP.

Como mecanismo usado para verificar confiabilidad de los procesos, la organización lleva a cabo auditorías a proveedores que son coordinadas junto con los compradores. La frecuencia de auditoría es establecida por la organización con

base a la confianza del proveedor y el nivel de riesgo de cada materia prima, del insumo, material de embalaje y optimización de recursos natural como el correcto manejo de los desechos.

Es importante fortalecer la comunicación con proveedores para incorporar aspectos como requisitos para aprobación de métodos, procesos y equipos, requisitos de competencia o calificación requerida del personal, entre otros.

Como aspecto a resaltar en este capítulo, se tiene que la organización cuenta con un procedimiento de liberación de materias primas, material de empaque y producto terminado 4841.QA.PRO.012 el cual define la metodología para identificar el estado de los lotes de producto finales respecto a los requisitos de seguimiento y medición en la etapa de elaboración. Se describe cómo se realiza la identificación de los lotes que se consigue mediante una codificación. De igual forma se menciona cómo se maneja la codificación de las materias primas y material de embalaje. Para cualquier no conformidad detectada a nivel de producto o en cualquier etapa de proceso, la organización cuenta con el procedimiento para el Manejo y gestión de producto no conforme y producto potencialmente no inocuo 4841.QA.PRO.010 para asegurar que estos se identifican, manipulan y controlan para prevenir su ingreso en la cadena alimentaria. El procedimiento, define los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el manejo del producto no conforme (o potencialmente no inocuo), así como las respuestas derivadas y la autorización para tratar los productos potencialmente no inocuos.

CAPÍTULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Como bien es conocido, en este capítulo se indican los mecanismos que la organización utiliza para verificar que efectivamente lo que se ha planificado y se ha hecho es conforme a los requisitos de las normas. En la siguiente gráfica se detallan los resultados.

Capítulo 9. Evaluación del Desempeño

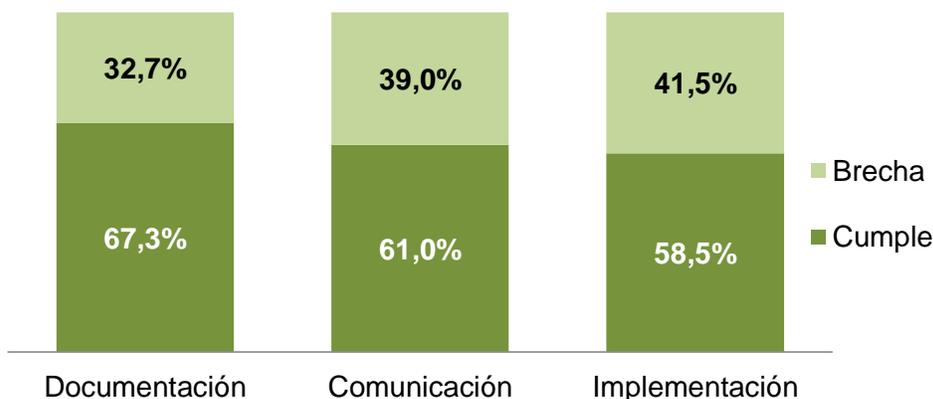


Gráfico 7. Cumplimiento de Evaluación de desempeño

Si bien se observa un mayor porcentaje de cumplimiento a nivel de documentación, el requisito que principalmente está afectando la conformidad de este capítulo está relacionado con la revisión por la dirección, enfocado principalmente a sistema de gestión ambiental. Los detalles del cumplimiento y oportunidades de mejora se describen a continuación.

La organización mide el desempeño del sistema ambiental mediante el seguimiento a objetivos, programas y metas ambientales los cuales están definidos en una matriz que maneja el líder de Seguridad, salud y ambiente, donde se indica su respectivo responsable, recurso requerido y seguimiento. Por su parte, el manual del sistema integrado especifica a que requiere hacerle seguimiento y medición lo relacionado al sistema de Calidad. En el QMS se documentan los métodos y frecuencias a ser aplicadas, esto incluye el seguimiento de los requisitos legales y otros requisitos, los cuales también están definidos en la matriz de requisitos legales que maneja la organización. En las reuniones operacionales y en la revisión por la dirección se hace seguimiento a lo que la organización define para evaluar el desempeño del sistema.

Como herramienta para evaluar la conformidad de los requisitos se cuenta con el procedimiento 4841.QA.PRO.001 el cual da los lineamientos para gestionar las auditorías internas en fábrica. El mismo establece que anualmente se realiza un programa de auditorías considerando la importancia del área, procesos o sistema a auditar. También establece la frecuencia de elaboración de las auditorías, las acciones de actualización que resultan de auditorías, el objetivo y alcance de las auditorías, los criterios, la metodología y los recursos necesarios para llevar a cabo el programa de auditorías. Así mismo cuenta con un formato en el cual se registran los auditores de fábrica. Considerando que el procedimiento interno se hizo con referencia de la norma ISO 19011:2012 y la misma fue actualizada en el 2015, importante revisar los cambios para alinear a nuevos requerimientos. La organización realiza correcciones y acciones correctivas a las no conformidades detectadas en las auditorías, sin embargo no lo aplica al proceso de auditoría, por lo que se recomienda incorporarlo. Estos hacen parte de los requisitos resaltados como positivos, ahora se analiza el requisito de revisión por la dirección.

El manual del SIG tiene establecido que anualmente se hace la revisión por la dirección del SIG. En febrero de 2016 se hizo la revisión del desempeño del sistema de calidad correspondiente al año 2015 y posteriormente en agosto se hizo nuevamente revisión de calidad con la unidad de negocio, correspondiente al desempeño del primer semestre 2016. Estas revisiones no incorporaron los aspectos del sistema ambiental como lo contempla el manual, por lo que muchos de los requisitos que las normas piden no fueron evaluados en el 2016. Así mismo, aspectos como los abordados en el capítulo de Contexto de la Organización (Cuestiones internas y externas, necesidades y expectativas de partes interesadas, incluidos requisitos legales y otros requisitos) no fueron tomados en cuenta durante la revisión. Como los riesgos y oportunidades no fueron identificados oportunamente, no se establecieron acciones, por lo que no puede medirse la eficacia y esto tampoco fue incorporado en la revisión. La revisión no incorporó tendencia relativa a la satisfacción del cliente y

retroalimentación de las partes interesadas, tampoco incorporó tendencia de resultados de seguimiento y medición y la tendencia del desempeño de proveedores externos. Considerando que no se hizo revisión del sistema de gestión ambiental, no se puede determinar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema integrado, no se tiene revisión de los objetivos ambientales por lo que no se revisaron acciones ni oportunidades de mejorar integración de los sistemas o cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización.

CAPÍTULO 10. MEJORA

De los 7 capítulos evaluados en la serie de normas ISO aplicadas en este diagnóstico, éste último fue el que evidenció el mayor porcentaje de cumplimiento, quedado brechas muy pequeñas y fáciles de cerrar. La siguiente gráfica muestra los resultados.

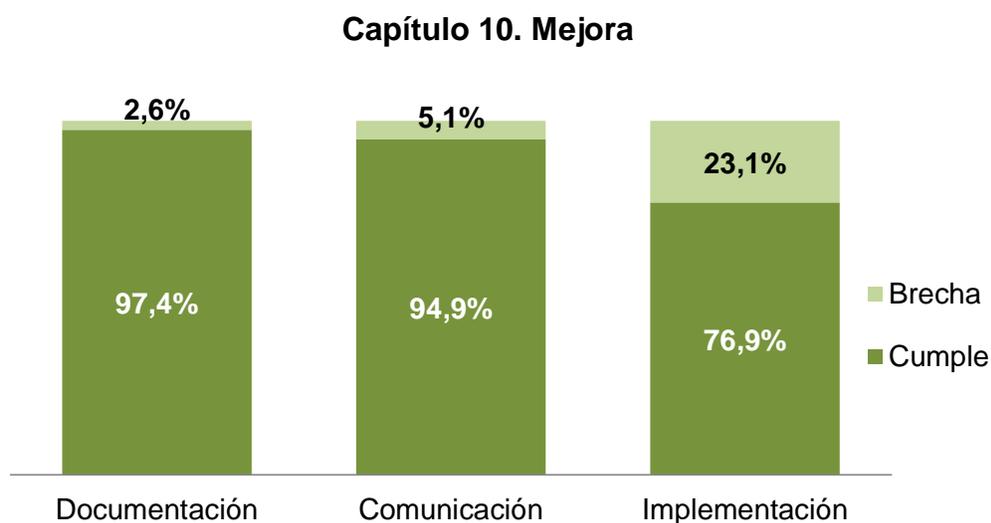


Gráfico 8. Cumplimiento de Mejora.

Como se puede ver en la gráfica la principal brecha es a nivel de implementación y no porque no esté implementado, sino porque la mejora es un proceso continuo y ante cualquier cambio siempre va a requerir un tiempo para demostrar

sostenibilidad; ejemplo de ellos es el proceso de auditoría y el establecimiento de acciones para incrementar la satisfacción del cliente que no han sido identificadas y por ende no se promueve la mejora. Las salidas obtenidas de la revisión por la dirección aunque son tratadas, no se gestionan oportunamente y no son incorporadas durante la planificación de fábrica.

Las actividades de mejora continua se aplican para cada proceso y actividad y son apoyadas por la implementación de NCE. Anualmente se llevan a cabo iniciativas que promueven la generación de ideas para apalancar proyectos de mejora que van en línea con el cumplimiento de objetivos y optimización de los procesos.

El manejo de no conformidades también hace parte de los aspectos positivos de este capítulo. En el procedimiento 4841.QA.PRO.009 se establecen los lineamientos para el manejo de desviaciones que afectan la calidad, inocuidad, reclamos de clientes y consumidores, así como incidentes ambientales incluyendo los impactos ambientales acontecidos, incidentes de seguridad y de entes gubernamentales. El uso de diagrama causa efecto, 5W1H, lluvia de ideas hacen parte de las herramientas que la organización utiliza para llevar a cabo los análisis. Para seguir el cierre de acciones y verificar su eficacia, la organización hace uso de una herramienta interna la cual es manejada a través del sistema SAP. Indicadores de cumplimiento son establecidos y manejados en las diferentes reuniones operacionales de fábrica.

CONCLUSIONES

- Se logró realizar el diagnóstico integrado con enfoque en el Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión Ambiental en la empresa Nestlé Cadipro, S.A evidenciándose un cumplimiento parcial de 64,27% en todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 destacando como fortaleza la gestión documental de forma integrada en todo el sistema.
- El diagnóstico demuestra Liderazgo y Compromiso de la Gerencia con el SIG en lo referente a asignación de recursos para mejora de infraestructura y ambiente de trabajo, soporte para remover barreras en proyectos de mejora y cumplimiento de objetivos, empoderamiento, creación de competencia y sensibilización a los diferentes niveles de la organización.
- A nivel de las diferentes estructuras organizativas se evidencia empoderamiento en el manejo de herramientas de análisis y de mejora continua las cuales son usadas para la planificación, resolución de problemas, seguimiento y medición. Matriz DOFA, análisis de Pareto, diagramas causa efecto, 5 por qué, lecciones de un punto, entre otras; hacen parte de las herramientas que día a día se manejan en fábrica y que promueven la mejora.
- En general se puede deducir que las principales brechas encontradas en el diagnóstico se deben, por una parte, a las actualizaciones y/o nuevos requerimientos de las normas que no habían sido identificadas por la organización en la última auditoría interna y, por otra parte, a prácticas y procedimientos que a pesar de que se encuentran documentados han dejado de hacerse, como por ejemplo, la revisión por la dirección de forma integrada, la rendición de cuentas en lo referente al sistema de gestión

ambiental, seguimiento a requisitos legales, comunicación interna y externa, matriz de competencia, situaciones de emergencia, entre otros.

- El diagnóstico permitió afianzar y aplicar de manera práctica los conocimientos obtenidos durante la especialización y analizar de forma integrada los requisitos de las normas, logrando tener claridad en la metodología para verificar el grado de cumplimiento del sistema integrado de gestión.
- El desarrollo de las diferentes matrices ha permitido a la organización dar respuesta de forma clara y concisa a los requerimientos de las normas: matriz de aspectos/impactos ambientales, matriz de requisitos legales, matriz de responsabilidad, función y autoridad, matriz de parámetros ambientales, matriz de competencia y matriz de comunicaciones internas y externas, son un ejemplo de ellos. Este último a pesar de que documentalmente se encuentra disponible, no han sido actualizadas acorde a la realidad de la organización y tampoco establece los mecanismos para la comunicación con clientes y partes interesadas.

RECOMENDACIONES

- Llevar a cabo un análisis de cuestiones internas y externas que pueden afectar (positiva o negativamente) a la capacidad de la organización para lograr los resultados previstos que establece el SIG.
- Realizar un análisis de la comprensión de necesidades y expectativas expresadas por las partes interesadas tanto internas como externas y determinar cuáles de estos se convierten en requisitos de la organización para incorporarlos durante la planificación del SIG.
- Determinar los riesgos y oportunidades relacionadas con aspectos ambientales, requisitos legales y otros requisitos, así como requisitos que afectan la calidad de los productos y planificar las acciones para asegurar que la organización está en capacidad de lograr los resultados previstos en su SIG.
- Brindar capacitación sobre las actualizaciones de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y próximamente ISO 45001 (que reemplazará a OHSAS 18001) a la gerencia, líderes del SIG y demás personal que la organización considere.
- Continuar reforzando la capacitación, comunicación y participación de todo el personal de fábrica en los temas que impactan el SIG, buscando alcanzar los resultados de forma efectiva para un mayor nivel de implementación.
- Definir el alcance y las responsabilidades para los requisitos de comunicación con el cliente, Diseño y Desarrollo de productos y servicios, así como del control de procesos contratados externamente.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta Prieto, L.K; Salamanca Niño, H.Y. Guía para el diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 Y NTC OHSAS 18001:2007, que pueda ser utilizada por empresas de servicios hoteleros.(Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE). Bogotá D.C. Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito. Programa de Ingeniería Industrial. Marzo 2016. 137 p.

Alvarado, R.A., Pérez, G., Triad of the Articulation Model of Integrated Management Systems TAM-HSEQ. TECCIENCIA, Vol. 11 No. 20, 19-26, 2016.

Falconí Anzules, V.F; Pacheco Chichanda, C.A; Molina Duque, J.G. Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión Integrado para una empresa del sector comercial (Tesis de grado Sistema Integrado de Gestión). Guayaquil, Ecuador. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Ingeniería en Auditoría y Control de Gestión. 2010. 437 p.

Fraguela, J.A.; Carral, L; Troya, J. y Villa, R. La integración de los sistemas de gestión. Necesidad de una nueva cultura empresarial. VII Simposio marítimo panamericano SMMTECHNAVAL 2012. Ciudad de la Habana, Cuba. “Citado por” Rojas Ahumada, Diana Patricia. Modelo para la implementación de un sistema de gestión integral alineado a la estrategia empresarial de la organización (Ensayo para el Diplomado en Sistemas de gestión de la calidad). Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de Estudios a Distancia. 2014. 32 p.

NTC ISO 9000:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”

NTC ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

NTC ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

Rojas Ahumada, D. P. Modelo para la implementación de un Sistema de Gestión Integral alineado a la estrategia empresarial de la organización (Ensayo para el Diplomado en Sistemas de gestión de la calidad). Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de Estudios a Distancia. 2014. 32 p.

Sumaed, S; Yarmen, M. The Effectiveness of ISO 9001 Implementation in Food Manufacturing Companies: A Proposed Measurement Instrument. International Symposium on Food and Agro-biodiversity. Procedia Food Science 3 (2015) 436 – 444.

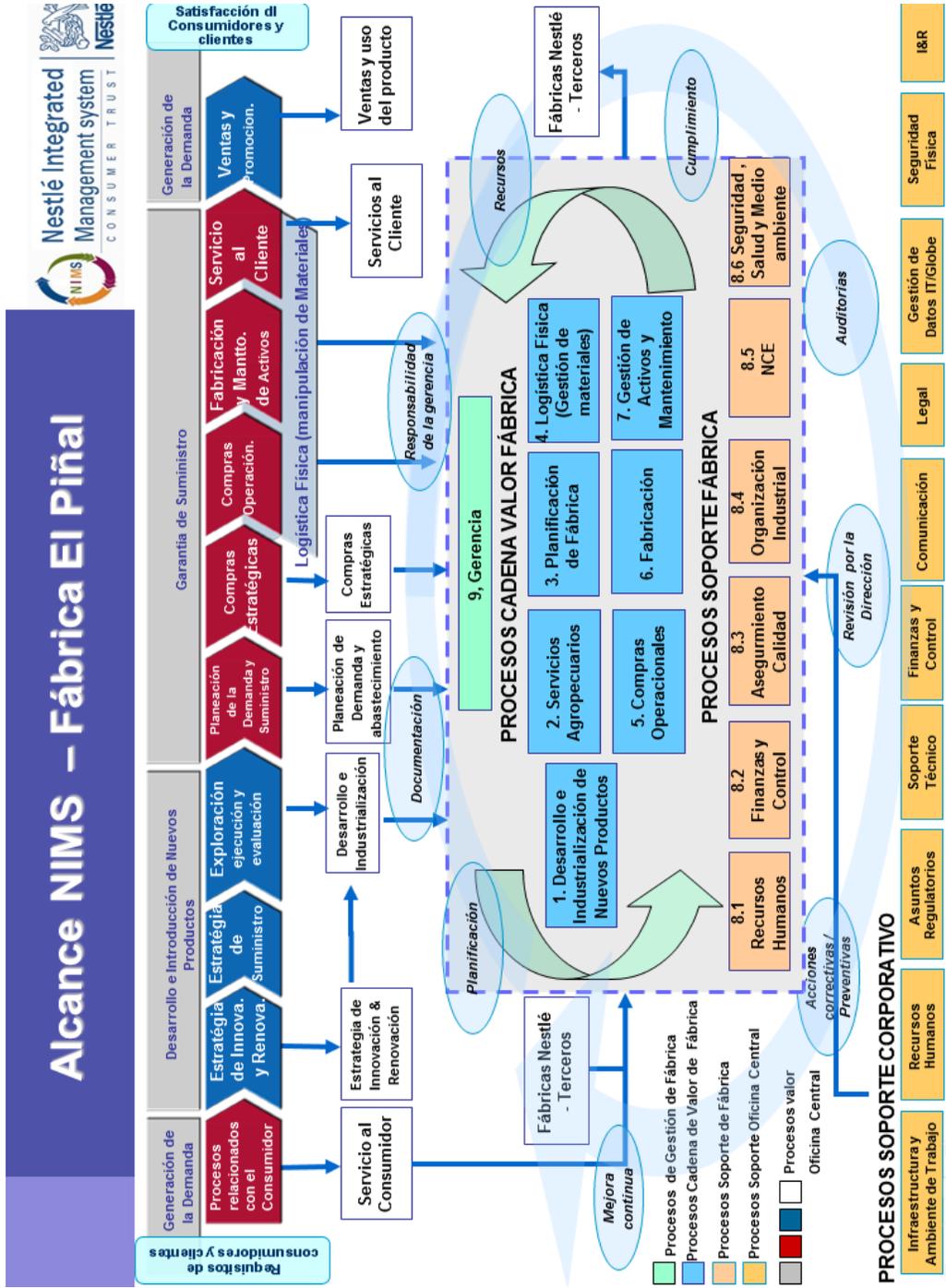
Vázquez, E.V; Soto Rodríguez, E. Implantación de los Sistemas Integrados de Gestión. Book of Proceedings – Tourism and Management Studies International Conference Algarve. Vol (4). 2012. 10 p.

Disponible en internet <http://www.nueva-iso-14001.com/2014/08/la-familia-de-normas-iso-14000/>

Disponible en internet: <http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/iso14000>

Disponible en internet: <https://www.isotools.org/2013/02/05/iso-140502009-vocabulario-en-la-gestion-ambiental/>

ANEXO A. MAPA DE PROCESOS DE NESTLE CADIPRO, S.A.



ANEXO B. Caracterización de proceso de Aseguramiento de la Calidad (Sólo una actividad)

		Mercado de Venezuela 8.3 Aseguramiento de Calidad - Nestlé Fábrica El Piñal				Documento No. 4841.QA.PRO.001-3 No. revisión: 8 Fecha: Noviembre 2009 Última revisión: Octubre 2016		
DESCRIPCIÓN DE PROCESO								
Soportar cada una de las actividades relacionadas a temas de Calidad e inocuidad en Fábrica El Piñal, que sea generado por cualquiera de los procesos.								
Alcance: Dueño de Proceso: Requisitos Regulatorios aplicables Recursos :								
Soportar cada una de las actividades relacionadas a temas de Calidad e inocuidad en Fábrica El Piñal, que sea generado por cualquiera de los procesos. Procesos de Fábrica el Piñal Jefe de Aseguramiento de la Calidad Gaceta oficial 36081, Gaceta oficial 36395, Convenio 1481:2001 ; Convenio 677:2000 Recursos Humanos Capacitados, Instalaciones e Instrumentos de Laboratorio, Presupuesto efectivo, Sistemas Informáticos (GLOBE / IT), Materiales para Gestión visual.								
Proceso Anterior	Entradas claves	Funciones	Rol	Salidas claves	Proceso Posterior	KPIs	Documentos de Referencia	Registros
Desarrollo e Industrialización Fabricación Logística Física Asuntos Regulatorios Soporte Técnico GLOBE Organización Industrial Planificación de Fábrica NCE	Solicitud de análisis de nuevos productos Muestras de producto final. Muestras de materias primas, material de empaque, producto Final. Certificados de calidad de materias primas y materiales de empaque. Especificaciones de producto Final. Especificaciones de materias primas y material de empaque. Check list de recepción de materias primas / material de empaque. Sistema Liberación Solución GLOBE. Resultados de análisis de materias primas y productos finales de laboratorios externos. Gestión de Productos No Conforme. Documentos controlados y actualizados internos. Documentos controlados y actualizados externos. Programa de Producción Semanal Requisito de cumplimiento legal Documentos Gestionados	Gerente Fábrica Jefe de Calidad Especialista de Evaluación Sensorial Especialista de Seguridad Alimentaria Especialista de Almacén General. Ingeniero de Proceso Analista de Proceso Analista de materias Primas Especialista de Calidad Competitiva	R* R* R R R R R R R R S	Resultados de análisis de nuevos productos Decisión de empleo de materiales en solución GLOBE (libre utilización, retrabajo, consumo animal, devolución, otro...) Reporte de análisis de leche Fresca Aviso de deficiencia, gestión de producto no conforme Solicitud de creación y actualización de documentos Materiales aprobados y liberados Certificados de calidad de producto final Cumplimiento Normativo	Fabricación Logística Física Planificación de Fábrica Seguridad, Salud y medio ambiente Servicios Agropecuarios Organización Industrial Desarrollo e Industrialización NCE	OTUD	Procedimiento para Liberación de Materias Primas, Material de Empaque, Reproceso y Producto Final 4841.QA.PRO.011 Instrucciones Nestlé. COVENIN 1481:2001 COVENIN 677: 2000 Especificaciones de ROH, ZPCK y HALB	Solución GLOBE. Reporte de análisis de leche Fresca 4841.QA.REC

Política del Sistema de Gestión Integrado

Calidad, Inocuidad, Medio Ambiente, Seguridad Industrial y Salud en el Trabajo

Nestlé VENEZUELA S.A., líder en el campo de Nutrición, Salud y Bienestar, elabora consistentemente y comercializa productos alimenticios de alta calidad e inocuidad, mejores para el medio ambiente a lo largo de la cadena de valor, que mantienen la confianza y preferencia consumidor por nuestras marcas, productos y servicios de nuestros clientes y consumidores, comprendiendo sus expectativas y necesidades.

En línea con los Principios Corporativos Empresariales Nestlé, se compromete a:

- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e internos aplicables, así como el óptimo funcionamiento del sistema de Gestión Integrado y los compromisos adquiridos en cuanto a calidad e inocuidad del producto, medio ambiente, seguridad industrial y salud ocupacional con nuestros clientes y partes interesadas.
- Prevenir y minimizar los riesgos de salud y seguridad de nuestros colaboradores, visitantes, proveedores y demás partes interesadas, a partir del compromiso y liderazgo en salud y seguridad."
- Contribuir con el desarrollo sostenible, mediante el manejo racional y responsable de los recursos naturales y con la prevención de la contaminación.
- Asegurar la disponibilidad y confiabilidad de infraestructura y activos con operación eficiente.
- Promover la cultura de mejora continua en nuestros colaboradores basada en una ejecución sin fallas y desperdicios.

Todas nuestras operaciones están alineadas con el cumplimiento de objetivos, metas y planes, adaptándonos a los cambios y exigencias del entorno que aseguran la continuidad del negocio a largo plazo; motivando, capacitando y sensibilizando a nuestros colaboradores, proveedores y contratistas para que adopten un comportamiento seguro y responsable frente a los compromisos adquiridos.



Presidente Ejecutivo

01 Julio 2015



MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES NESTLE CADIPRO

4841-SHE-REC-002.3

Autoridad y institución	Espectáculos SVE	Resolución de convocatoria N°	1
Año	Fabricación	Sub-Año	Extracción/Clasificación
Alcance	Nestlé Cadipiro S.A	Fecha de emisión	Ene-2019
Autor	Espectáculos SVE	Validado y aprobado	Jefe SVE

Obj. Regeneración, Impactos: agua y medio ambiente.

Regulaciones: Decreto Supremo N° 004-2018-AM

ACTIVIDADES/OPCIONES	ASPECTO	RECURSOS/LEYAL APLICACIÓN	IMPACTO	APROXIMACIÓN A NESTLÉ	CONTRIL		SEVERIDAD		RIESGO		CONTROL		
					COND. GEN.	COND. ESPEC.	SEVER.	EXPOS.	SEVER.	EXPOS.	SEVER.	EXPOS.	
Residuos	Generación de lodos de papel y plástico	Decreto 2718	Residuo	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	1	2	2	2	1	2
	Consumo de agua	Ley de Aguas	Aprovechamiento de recurso hídrico	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	1	3	3	3	1	3
Análisis de riesgos	Consumo de energía	Decreto 036	Contaminación de aire	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA	1	2	2	2	2	2
	Consumo de energía eléctrica	Decreto 036	Contaminación de aire	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA	1	2	2	2	2	2
Actividades administrativas	Generación de desechos no peligrosos: papel y cartón	Decreto 2718	Residuo	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	1	2	2	2	2	2
	Generación de desechos peligrosos: Tóxicos	G.O. 5.584	Residuo	BAJA	BAJA	BAJA	BAJA	1	2	2	2	2	2
	Generación de desechos peligrosos: Lámparas	G.O. 5.584	Residuo	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA	1	2	2	2	2	2
	Fugas de gases refrigerantes	Decreto 026	Degradación de la capa de ozono	BAJA	BAJA	BAJA	BAJA	1	2	2	2	2	2
Uso y mantenimiento de Aso Asfálticos	Consumo de energía eléctrica	Decreto 036	Contaminación de aire	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA	1	2	2	2	2	2
	Fugas de agua	G.O. 5.584	Contaminación de suelo	BAJA	BAJA	BAJA	BAJA	1	2	2	2	2	2
Tratamiento de Producción: Uso de Montaburgas	Emisiones atmosféricas: Fuerzas motrices	Decreto 036	Contaminación de aire	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA	1	2	2	2	2	2
	Generación de residuos por uso de las parámetros	Decreto 036	Contaminación de agua	ALTA	ALTA	ALTA	ALTA	1	2	2	2	2	2

COPIA CONTROLADA