

Departamento de Posgrado y Educación Continua

Plan de mejora continua para la calidad en los procesos de lavado, desinfección y empaque de hortalizas en la empresa inversiones peralta S.A; basado en la norma ISO 9001:2015

Tesis para optar al título de Máster en Gerencia y Liderazgo Centrados en la Calidad

Elaborado por:

Ing. Edson Patricio
Reyes Trejos

Ing. Joaquín Jirón
Salazar

Tutor:

Ph.D. Roger Ernesto
Sánchez Alonso

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	II
ÍNDICE DE TABLAS.....	IV
ÍNDICE DE FIGURAS	V
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO SITUACIONAL.....	1
1. Antecedentes	1
2. Planteamiento del problema	3
3. Objetivos.....	5
3.1. Objetivo General	5
3.2. Objetivos específicos.....	5
4. Justificación.....	6
4.1. Limitantes y riesgos	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	13
1. Área de localización del estudio	13
2. Tipo de estudio según el enfoque, amplitud o período	13
3. Población, muestra	13
3.1. Tipo de muestra y muestreo.....	13
3.2. Técnicas e instrumentos de la investigación.....	13
4. Diseño.....	14
4.1. Recolección de Datos	14
4.2. Criterios de calidad: credibilidad, confiabilidad	14
5. Operacionalización de variables	14
6. Análisis de datos	15
CAPÍTULO IV: DESARROLLO DEL PROYECTO.....	16
CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS	17
5.1. Reseña histórica	17
5.2. Datos generales de la empresa	17
5.3. Generalidades de la empresa	18
5.4. Estructura Organizacional.....	18
5.5. Diagnóstico inicial	19
5.6. Identificación de los procesos de la planta.....	23
CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE SOLUCIÓN	26
6.1. MANUAL DE CALIDAD – INVERSIONES PERALTA S.A.....	26

6.2. Procedimiento de Gestión de la Calidad (Pr-GC-01)	47
6.3. Procedimiento de Capacitación Técnica (Pr-CT-01)	47
6.4. Procedimiento de Contratación del Personal (Pr-CP-01)	50
6.5. Procedimiento de Diagnóstico Organizacional (Pr-DO-01)	53
6.6. Procedimiento de Planificación del Diseño y Desarrollo (Pr-DD-01)	56
6.7. Procedimiento de Gestión Documental (Pr-GD-01)	60
6.8. Procedimiento de Control Documental (Pr-CD-01)	63
6.9. Procedimiento de Gestión Administrativa y Financiera (Pr-AF-01)	66
6.10. Procedimiento de Actividad Comercial (Pr-AC-01)	70
6.11. Procedimiento de Gestión Comercial (Pr-VT-01)	74
6.12. Procedimiento de Servicio al Cliente (Pr-SC-01)	78
6.13. Procedimiento de Mantenimiento Preventivo (Pr-MP-01)	82
6.14. Procedimiento de Mantenimiento Correctivo (Pr-MC-01)	85
6.15. Procedimiento de Liberación de Producto (Pr-LP-01)	88
6.16. Procedimiento de Auditorías Internas (Pr-AI-01)	92
6.17. Procedimiento de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (Pr-AC-01)	
95	
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	99
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	100
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS	101
CAPÍTULO X: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	15
Tabla 2: Datos generales de la empresa.....	17
Tabla 3: Resultados del Check list aplicado a la empresa para determinar el cumplimiento de ítems de la norma ISO 9001:2015	21
Tabla 4: Análisis de cumplimiento de los numerales de la norma ISO 9001:2015	22
Tabla 5: Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	28
Tabla 6: Análisis FODA	29
Tabla 7: Criterios de evaluación y ponderación a proveedores	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estructura Organizacional.....	19
--	----

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO SITUACIONAL

1. Antecedentes

Inversiones Peralta S.A., una empresa dedicada al procesamiento de hortalizas como papa, zanahoria, repollo, apio y lechugas, ha desempeñado un papel clave en la cadena agroindustrial al ofrecer servicios de lavado, desinfección y empaque de hortalizas para productores locales del departamento de Estelí. Sin embargo, en los últimos seis meses (a partir de noviembre del 2024 y abril del 2025), la empresa ha experimentado una notable disminución del 25% en la cantidad de productores que utilizan sus servicios, lo cual evidencia una pérdida de confianza por parte de los clientes y una reducción en la competitividad del centro de procesamiento.

Este descenso en la demanda se ha visto fuertemente influenciado por diversos factores relacionados con la gestión de calidad en los procesos. En primer lugar, los constantes retrasos en las entregas, causados por una planificación operativa deficiente y una falta de control efectivo sobre los equipos y maquinarias, han interrumpido el flujo normal del procesamiento, afectando directamente la puntualidad y eficiencia del servicio. Estos retrasos han llegado a alcanzar hasta un 50% semanal, generando consecuencias negativas tanto operativas como comerciales.

En segundo lugar, se ha identificado una calidad deficiente en los productos entregados, caracterizada por un alto índice de reprocesos debido a defectos en las hortalizas, procesos de limpieza inadecuados y falta de uniformidad en los estándares de presentación del producto final. Esta situación ha afectado directamente la percepción de los clientes sobre la empresa y ha contribuido al deterioro de su imagen institucional.

Además, los costos de los servicios se han incrementado en un 18% como resultado del aumento de mantenimientos correctivos no programados, pago de horas extras al personal, y consumo elevado de recursos como la energía eléctrica. Esta ineficiencia ha reducido el margen de rentabilidad de la empresa y ha generado precios menos competitivos en el mercado.

Finalmente, se han documentado diversas experiencias negativas por parte de los clientes, quienes han manifestado su insatisfacción a través de reclamos verbales y en algunos casos han optado por el retiro total de sus productos, afectando así la continuidad de la relación comercial.

En este contexto, se hace necesario el desarrollo de un plan de mejora continua basado en la norma ISO 9001:2015, que permita fortalecer los procesos de lavado, desinfección y empaque de hortalizas, mejorar la calidad del servicio, reducir los costos operativos y recuperar la confianza de los productores. La aplicación de un sistema de gestión de la calidad conforme a estándares internacionales representa una oportunidad estratégica para la empresa, orientada a la eficiencia, la satisfacción del cliente y la sostenibilidad del negocio.

2. Planteamiento del problema

Inversiones Peralta S.A., empresa especializada en el procesamiento de hortalizas, enfrenta una serie de problemas estructurales y operativos que han deteriorado significativamente la calidad de sus servicios y la confianza de sus clientes. A pesar de contar con una trayectoria reconocida en la región, en los últimos meses la empresa ha experimentado una notable reducción del 25% en la cantidad de productores que utilizan sus servicios, afectando directamente su sostenibilidad económica y reputación comercial. Esta situación responde a múltiples causas interrelacionadas que abarcan aspectos operativos, de calidad, logísticos, contractuales y de atención al cliente.

En primer lugar, los problemas operativos y de procesamiento son evidentes durante las temporadas de alta demanda, donde se generan cuellos de botella al momento de recibir grandes volúmenes de hortalizas. La falta de estandarización en las etapas de lavado, clasificación y empaque ha provocado reprocesos frecuentes y productos dañados debido al mal manipuleo o técnicas inadecuadas de almacenamiento. Asimismo, la capacidad instalada actual –tanto en maquinaria como en infraestructura– resulta insuficiente para atender pedidos de gran volumen en tiempos razonables, lo cual limita la capacidad de respuesta de la empresa.

Desde el enfoque de calidad del servicio, la inconsistencia en los estándares de empaque, la contaminación cruzada por falta de limpieza entre lotes y las frecuentes devoluciones por humedad excesiva o empaques rotos reflejan un deficiente control de calidad. Estas deficiencias afectan directamente la satisfacción del cliente, especialmente cuando los productos no cumplen con los requerimientos específicos establecidos por cada productor.

En cuanto a los problemas logísticos y de entrega, se han identificado retrasos constantes en la devolución de los productos procesados, fallas en el almacenamiento temporal que afectan la frescura de las hortalizas, y errores en la segregación de lotes que han llevado a mezclar productos de distintos clientes, generando reclamos formales y desconfianza.

Por otro lado, los problemas con los clientes (productores) también se han intensificado. Los cambios no autorizados en los formatos de empaque, la falta de trazabilidad para identificar en qué parte del proceso surgieron fallas, y los conflictos sobre la responsabilidad de los defectos en los productos, han contribuido a un ambiente de incertidumbre y pérdida de credibilidad hacia los servicios que ofrece la empresa.

Finalmente, los problemas económicos y contractuales agravan la situación. La competencia con otras empacadoras que ofrecen precios más bajos ha reducido los márgenes de ganancia, mientras que los altos costos operativos –derivados del consumo excesivo de agua, energía y mano de obra– limitan la capacidad de inversión en mejoras. Además, el incumplimiento de acuerdos comerciales, como la entrega incompleta o fuera de especificaciones técnicas, ha deteriorado las relaciones contractuales con varios clientes.

3. Objetivos

3.1.Objetivo General

Diseñar un plan de mejora continua para la calidad en los procesos de lavado, desinfección y empaque de hortalizas en la empresa INVERSIONES PERALTA S.A; basado en la norma ISO 9001:2015.

3.2.Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual para los procesos de lavado, desinfección y empaque de hortaliza de la empresa Inversiones Peralta S.A.; tomando en cuenta la norma ISO 9001:2015.

Determinar las técnicas y herramientas necesarias que contribuyan a la mejora continua en los procesos de lavado, desinfección y empaque en la empresa Inversiones Peralta S.A.

Proponer acciones orientadas a la mejora continua en los procesos de lavado, desinfección y empaque de hortalizas; basado en la norma ISO 9001:2015.

4. Justificación

El presente estudio se justifica en la necesidad de brindar una solución integral a los problemas operativos, de calidad, logísticos y contractuales que enfrenta Inversiones Peralta S.A., a través del diseño de un plan de mejora continua para los procesos de calidad, basado en los lineamientos de la norma ISO 9001:2015. La aplicación de esta norma permitirá establecer una guía sistemática para definir, controlar y estandarizar los procesos de lavado, desinfección y empaque de hortalizas, asegurando la calidad del producto final y fortaleciendo la confianza del cliente.

El desarrollo de este plan proporcionará herramientas concretas para incrementar la eficiencia operativa mediante la optimización de los recursos disponibles, la reducción de desperdicios, la disminución de tiempos de inactividad y la eliminación de actividades que no agregan valor. De este modo, se contribuirá a mejorar la productividad global del centro de procesamiento y se sentarán las bases para una cultura organizacional orientada a la mejora continua.

Además, esta propuesta busca alinear los procesos internos de la empresa con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, lo que no solo facilitará el cumplimiento de estándares de calidad nacionales e internacionales, sino que también abrirá la posibilidad futura de obtener una certificación que respalde formalmente la conformidad del sistema. Esto representaría una ventaja competitiva importante al demostrar un alto compromiso con la calidad, la satisfacción del cliente y la mejora sostenida de los servicios.

La participación activa del personal en el diseño e implementación del plan de calidad también es un factor clave, ya que fomentará la cultura de compromiso, responsabilidad y sentido de pertenencia entre los colaboradores, fortaleciendo la cohesión interna y el enfoque en los objetivos estratégicos de la empresa.

Finalmente, el diseño de este plan permitirá a Inversiones Peralta S.A. alcanzar resultados tangibles como la satisfacción del cliente, incremento en la demanda de sus servicios, reducción de costos operativos, mejora en la rentabilidad, una mejor comunicación interna y externa, así como una toma de decisiones más efectiva. Por tanto, la realización de esta investigación es fundamental para garantizar la sostenibilidad, competitividad y crecimiento de la empresa en un entorno productivo altamente exigente.

4.1.Limitantes y riesgos

La implementación del plan de mejora continua en Inversiones Peralta S.A. enfrenta diversas limitaciones. Una de las principales es la falta de recursos económicos, necesarios para invertir en equipos más eficientes, capacitar al personal y cubrir los costos de certificación ISO 9001:2015. A esto se suma la resistencia al cambio, derivada de una cultura organizacional basada en prácticas informales y del bajo compromiso del personal con nuevas metodologías.

Otra limitante es la infraestructura inadecuada, ya que las instalaciones y sistemas actuales no permiten flujos de trabajo óptimos ni un uso eficiente de agua y energía. Además, el tiempo de implementación de un sistema de gestión de calidad puede extenderse por meses, afectando la continuidad operativa. Por último, la dependencia de proveedores externos puede causar retrasos o inconsistencias en la calidad de insumos críticos para el proceso.

Entre los principales riesgos se encuentra el incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, lo cual podría resultar en auditorías fallidas, sanciones o pérdida de credibilidad. También existe el riesgo de un aumento de costos sin retorno inmediato, dificultando la justificación del proyecto ante la gerencia.

Otros riesgos incluyen fallas en la desinfección que comprometan la inocuidad del producto, falta de compromiso de la alta dirección, lo que podría afectar la adopción del plan, y problemas de trazabilidad, que impidan identificar la causa de errores o no conformidades. Finalmente, la competencia del mercado y los cambios en las exigencias de los clientes representan amenazas externas que podrían limitar el impacto del plan si no se actúa con rapidez.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Calidad

La calidad en una organización implica una cultura orientada al cumplimiento de los requisitos del cliente y otras partes interesadas, mediante comportamientos, actividades y procesos que agreguen valor. No solo se refiere al desempeño funcional de productos y servicios, sino también al valor percibido por el cliente y al beneficio que obtiene (Oviedo, 2019).

2.2. Control de calidad

El control de calidad comprende técnicas y medios para alcanzar, mantener y mejorar la calidad. Incluye la especificación de requisitos, diseño y producción conforme, inspección, y retroalimentación para ajustes futuros. El control estadístico del proceso es clave para recolectar, analizar e interpretar datos que permitan tomar decisiones sobre la calidad (Cortés, 2017).

2.3. Norma ISO

La ISO (International Organization for Standardization) es una organización global con sede en Ginebra que coordina normas técnicas a nivel internacional. Las normas ISO ofrecen directrices para que las organizaciones aseguren la calidad de sus productos y servicios, a través de una cultura de mejora continua (Cuba, 2019).

2.4. Evolución de la norma ISO 9001

Desde su primera versión en 1987, la norma ISO 9001 ha evolucionado para adaptarse a las necesidades del mercado. Las versiones de 1994, 2000, 2008 y finalmente 2015 introdujeron mejoras como el enfoque basado en procesos, la gestión de riesgos, y la incorporación del contexto organizacional en la planificación del sistema de gestión de calidad (Franch & Guerra, 2016).

2.5. ISO 9001:2015

La versión 2015 de la ISO 9001 se orienta tanto a productos como a servicios. Introduce un enfoque proactivo de gestión del riesgo, análisis del contexto, liderazgo compartido y mayor énfasis en la mejora continua. También promueve la integración de sistemas de gestión (Torres & Lavayen, 2017; Báez, 2016).

2.6. Ventajas de la norma ISO 9001:2015

Las ventajas internas incluyen una estructura organizativa más clara, mejor comunicación y mayor eficacia operativa. Las ventajas externas incluyen acceso a nuevos mercados, mejor imagen institucional y reducción de auditorías por parte de clientes (Rentería, 2019).

2.7. Sistemas de gestión de la calidad

Los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) engloban las actividades orientadas a establecer políticas, objetivos, responsabilidades y acciones para mejorar la calidad. Estos permiten a las organizaciones comprender las necesidades del cliente, controlar procesos y demostrar conformidad con los requisitos establecidos (Cortés, 2017).

2.8. Objetivos del sistema de gestión de calidad

El objetivo principal del SGC según ISO 9001:2015 es mejorar la satisfacción del cliente mediante la mejora continua. Sus pilares son la gestión de riesgos, el enfoque por procesos y la consideración del entorno social y económico (Ariza & Flechas, 2018).

2.9. Importancia y beneficios del SGC

Implementar un SGC contribuye al desarrollo sostenible, permite un enfoque sistemático y facilita el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Entre sus beneficios destacan el cumplimiento regulatorio, mayor satisfacción del cliente, y la mejora de procesos y eficiencia (ISO, 2017; Sahona, 2019).

2.10. Principios de la gestión de la calidad

Los siete principios son: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en evidencia y gestión de relaciones. Estos principios guían la implementación de los SGC para lograr resultados sostenidos (Burckhardt et al., 2016).

2.11. Gestión por procesos y ciclo PHVA

La gestión por procesos permite organizar actividades de forma coherente y mejorar la eficacia. El ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) es una herramienta clave para la mejora continua, la prevención de riesgos y el aprovechamiento de oportunidades (Naranjo, 2019; García & Espinel, 2016; López, 2016).

2.12. Auditorías de calidad

Las auditorías permiten verificar el cumplimiento del SGC. Pueden ser internas, de segunda parte (clientes o proveedores), o de tercera parte (entidades certificadoras). Sus fases incluyen planificación, ejecución, comunicación de resultados y seguimiento (Correa et al., 2016).

2.13 Herramientas de análisis: FODA

El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) es esencial para comprender el contexto organizacional y definir estrategias de mejora. Permite evaluar factores internos y externos que afectan el desempeño del sistema de calidad (Burckhardt et al., 2016)

2.14. Gestión de la calidad

La gestión de la calidad constituye un enfoque estratégico fundamental para garantizar que los productos y servicios ofrecidos por una organización cumplan con las expectativas de los clientes y los requisitos normativos aplicables. Esta filosofía se basa en la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora continua de los procesos, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la productividad y la satisfacción del cliente. En el contexto agroindustrial, la calidad no solo se relaciona con la apariencia o el sabor de los productos hortofrutícolas, sino también con su inocuidad, frescura, vida útil y conformidad con los estándares técnicos y sanitarios (Evans & Lindsay, 2014).

2.15. Procesos de lavado, desinfección y empaque de hortalizas

Los procesos de lavado, desinfección y empaque son etapas críticas dentro de la cadena agroindustrial, ya que determinan la calidad sanitaria, comercial y visual de las hortalizas. El lavado permite eliminar impurezas sólidas y residuos de suelo; la desinfección elimina o reduce significativamente la carga microbiana, y el empaque facilita la conservación, el transporte y la presentación de los productos (Instituto de Protección y Sanidad Agropecuaria, 2006).

La correcta ejecución de estos procesos requiere personal capacitado, procedimientos estandarizados y condiciones físicas adecuadas, tales como disponibilidad de agua potable, ventilación, iluminación, superficies sanitarias y equipos en buen estado. Una mala práctica en cualquiera de estas fases puede generar contaminación cruzada, deterioro del producto y rechazo por parte del cliente.

2.16. Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) e Inocuidad

Las BPM son un conjunto de principios, normas y procedimientos orientados a garantizar que los productos alimenticios se elaboren en condiciones higiénicas adecuadas, reduciendo el riesgo de contaminación biológica, física o química. En Nicaragua, la NTON 03002 establece las BPM para establecimientos que procesan alimentos, incluyendo plantas de lavado y empaque de hortalizas. Esta norma regula aspectos como la higiene del personal, el diseño sanitario de las instalaciones, el control de plagas, la limpieza de equipos, el manejo de residuos y la documentación de los procesos (NTON 03002).

Complementariamente, la inocuidad alimentaria es definida por la FAO/OMS (2003) como la garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y consuman según el uso previsto. Las BPM constituyen la base para los sistemas de aseguramiento de la inocuidad, tales como HACCP o ISO 22000, y son una condición indispensable para la exportación de productos agroalimentarios.

2.17. Diagnóstico de procesos y análisis de calidad

El diagnóstico de procesos es una metodología que permite identificar ineficiencias, errores recurrentes, cuellos de botella y oportunidades de mejora en las actividades productivas. A través de herramientas como diagramas de flujo, listas de chequeo, análisis de causa-raíz y diagrama de Pareto, se pueden evaluar sistemáticamente los distintos elementos que componen un proceso (Harrington, 1997).

El análisis de calidad, por su parte, implica medir el desempeño mediante indicadores como porcentaje de reprocesos, tiempos de ciclo, devoluciones de clientes y cumplimiento de especificaciones. Estos datos permiten tomar decisiones basadas en evidencias, y constituyen un insumo clave para el diseño de planes de mejora continua.

2.18. Importancia del sistema de gestión de calidad en el sector agroindustrial

Implementar un sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 representa una estrategia clave para las empresas agroindustriales que buscan posicionarse en un mercado competitivo. Este sistema no solo permite establecer procesos más eficientes y documentados, sino también mejora la capacidad de respuesta ante exigencias de clientes y entes reguladores. En el caso de Inversiones Peralta S.A., un plan de mejora continua basado en esta norma podría reducir costos operativos, incrementar la satisfacción del cliente, mejorar la trazabilidad de los productos, y facilitar futuras certificaciones.

Asimismo, al integrar a todo el personal en el cumplimiento de los objetivos de calidad, se fomenta el compromiso, la corresponsabilidad y la cultura de mejora. Esto se traduce en mayor estabilidad organizacional, mejor toma de decisiones y sostenibilidad del negocio a largo plazo (Tuvilla, 2017).

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

1. Área de localización del estudio

El estudio se llevó a cabo en la empresa Inversiones Peralta S.A., ubicada en Sebaco, Matagalpa., Nicaragua. Esta empresa se dedica al procesamiento de hortalizas (lavado, desinfección y empaque) para productores locales y regionales.

2. Tipo de estudio según el enfoque, amplitud o período

El estudio se enmarca en un enfoque mixto, integrando métodos cuantitativos y cualitativos para describir los procesos y condiciones actuales del sistema de calidad. Se trata de un estudio de tipo descriptivo, ya que se busca caracterizar las condiciones reales de los procesos de la empresa sin intervenir directamente en ellos. El diseño será transversal, porque los datos se recolectarán en un solo periodo de tiempo. El período de estudio corresponde al año 2025. “Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población” (Sampieri, Collado & Lucio, 2014, p. 155).

3. Población, muestra

Población: Está conformada por 25 personas distribuidas entre las áreas de recepción, lavado, desinfección, selección y empaque; así como 34 productores agrícolas ubicados en zonas estratégicas como Jinotega, Matagalpa, Sébaco, Estelí, Nueva Segovia, entre otros municipios con fuerte vocación productiva que utilizan los servicios de la empresa.

3.1. Tipo de muestra y muestreo

Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los colaboradores y productores con experiencia directa en los procesos evaluados. Esta muestra permite obtener información clave para el análisis descriptivo del sistema de calidad.

3.2. Técnicas e instrumentos de la investigación

Técnicas cualitativas:

Entrevistas semiestructuradas a personal operativo y administrativo.

Observación directa de los procedimientos en planta.

Técnicas cuantitativas:

Encuestas a trabajadores y productores para identificar percepciones sobre tiempos, calidad, problemas y satisfacción.

Revisión documental de registros de producción, calidad, mantenimientos y devoluciones.

Instrumentos:

Guías de entrevista.

Cuestionario estructurado con preguntas cerradas y escala Likert.

Lista de verificación de procesos.

Fichas para análisis documental.

4. Diseño

4.1.Recolección de Datos

Los datos se recopilarán en el año 2025, en tres etapas:

1. Aplicación de encuestas y entrevistas.
2. Observación directa de procesos.
3. Análisis de documentos y registros técnicos.

4.2.Criterios de calidad: credibilidad, confiabilidad

Credibilidad: Se garantiza mediante la triangulación de datos (entrevistas, encuestas, observaciones) y revisión de instrumentos por parte de expertos.

Confiabilidad: Se logró a través de la aplicación uniforme de instrumentos y registro sistemático de la información recolectada, lo cual permitirá replicabilidad y consistencia en el análisis.

5. Operacionalización de variables

Variable principal	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Calidad del proceso	Estandarización	Procedimientos escritos y aplicados	Lista de verificación
	Eficiencia operativa	Tiempo de procesamiento, reprocesos	Encuesta, registros
	Satisfacción del cliente	Reclamos, devoluciones, tiempos de entrega	Encuesta a productores
	Control sanitario	Limpieza, uso de productos desinfectantes	Observación directa

Tabla 1: Operacionalización de variables

6. Análisis de datos

Datos cualitativos: Serán analizados mediante codificación temática, interpretación categórica y análisis de contenido.

Datos cuantitativos: Se procesarán utilizando estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes, promedios), presentando los resultados mediante gráficos y tablas de resumen, con apoyo de herramientas como Excel o SPSS.

CAPÍTULO IV: DESARROLLO DEL PROYECTO

Estudio Técnico: La viabilidad técnica del plan de mejora continua se fundamenta en la capacidad operativa de la empresa para cumplir con los requisitos de calidad e inocuidad establecidos en la norma ISO 9001:2015, asegurando el control y la estandarización de los procesos de lavado, desinfección y empaque de hortalizas. La implementación es técnicamente viable al contar con personal capacitado, procedimientos documentados, disponibilidad de recursos, y condiciones físicas adecuadas para optimizar la eficiencia y reducir riesgos de contaminación.

En cuanto a los requerimientos de infraestructura, se considera esencial disponer de áreas separadas y señalizadas para la recepción, lavado, desinfección, escurrido, empaque y almacenamiento de producto terminado, garantizando un flujo unidireccional que evite la contaminación cruzada. Las instalaciones deben cumplir con condiciones higiénicas controladas, pisos antideslizantes y de fácil limpieza, drenajes adecuados, sistemas de ventilación e iluminación suficientes, y suministro continuo de agua potable de calidad certificada. También se incluye la necesidad de áreas de almacenamiento de productos químicos y utensilios, vestidores sanitarios para el personal y zonas de control de calidad.

Respecto a los equipos requeridos, se identifican lavadoras industriales o tinas de acero inoxidable, sistemas de dosificación de desinfectantes calibrables (por ejemplo, para soluciones cloradas), mesas de trabajo sanitarias, básculas digitales, selladoras automáticas, bandas transportadoras, sistemas de envasado en atmósfera modificada (según el tipo de producto), cámaras de refrigeración y equipos de monitoreo de temperatura y humedad. Estos recursos técnicos permiten cumplir con los criterios de calidad, trazabilidad y seguridad alimentaria, además de facilitar la aplicación del ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) propio de la mejora continua.

En conjunto, la adecuación técnica, la infraestructura sanitaria y la disponibilidad de equipos aseguran la sostenibilidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad, permitiendo a la empresa alcanzar la conformidad con la ISO 9001:2015 y fortalecer la confianza de los clientes mediante productos inocuos, uniformes y de alta calidad.

CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS

5.1. Reseña histórica

Inversiones Peralta S.A. surge como una respuesta estratégica a la creciente demanda de productos hortícolas procesados con estándares de calidad e inocuidad en el departamento de Matagalpa, Nicaragua. La empresa fue concebida por un grupo de emprendedores locales vinculados al sector agroindustrial, quienes identificaron la necesidad de fortalecer la cadena de valor de las hortalizas cultivadas en la región —particularmente papa, zanahoria, repollo, apio y lechuga— ante el incremento de la producción agrícola y las exigencias del mercado nacional. Durante los primeros años de la década de 2020, los productores hortícolas de Jinotega, Matagalpa, Sébaco, Estelí, Nueva Segovia, entre otros municipios enfrentaban limitaciones en la postcosecha: pérdida de producto por manejo inadecuado, falta de infraestructura para el lavado y desinfección, y dificultades para cumplir con los requisitos sanitarios exigidos por los compradores institucionales y comerciales. Este contexto motivó la creación de una empresa con capacidad técnica y tecnológica para ofrecer servicios integrales de lavado, desinfección y empaque de hortalizas, garantizando la conservación de la frescura y calidad de los productos destinados al consumo humano.

Así, Inversiones Peralta S.A. fue formalmente constituida como sociedad anónima, orientando sus operaciones hacia la innovación agroindustrial y la sostenibilidad. Desde su fundación, la empresa ha desempeñado un papel clave en la articulación entre productores y mercados, al facilitar procesos que cumplen con las normas de higiene y sanidad alimentaria, contribuyendo al fortalecimiento económico del sector agrícola regional. Su modelo de gestión combina la tecnificación del proceso productivo con el compromiso ambiental y social, posicionándola como una aliada estratégica para los pequeños y medianos productores hortícolas del norte del país.

5.2. Datos generales de la empresa

Nombre de la empresa	Inversiones Peralta S.A.
Actividad Económica	Industria alimentaria (agroindustria)
Ubicación	Sébaco, Matagalpa
Cantidad de trabajadores	25

Tabla 2: Datos generales de la empresa

5.3. Generalidades de la empresa

Con el objetivo de posicionarse en el mercado Inversiones Peralta S.A. ha establecido su misión y visión, enfocándose a la demanda actual y futura del cliente.

Misión

Brindar servicios integrales de lavado, desinfección y empaque de hortalizas con altos estándares de calidad, inocuidad y sostenibilidad, garantizando productos frescos y seguros para el consumo humano. Inversiones Peralta S.A. promueve el desarrollo agroindustrial del país mediante la innovación tecnológica, la mejora continua y el fortalecimiento de alianzas con productores locales, contribuyendo al crecimiento económico y social de la región.

Visión

Consolidarse como empresa líder en el procesamiento y empaque de hortalizas en Nicaragua, reconocida por su compromiso con la calidad, la eficiencia operativa y la responsabilidad ambiental, siendo un referente en la transformación sostenible de la cadena agroalimentaria y en la generación de valor para sus clientes, colaboradores y comunidades rurales.

5.4. Estructura Organizacional

La empresa Inversiones Peralta S.A. está formada por 25 personas distribuidas en todas las actividades como son procesos de recepción, lavado, desinfección, empaque y entrega de de hortalizas a los clientes.

Es así, que Inversiones Peralta S.A. se encuentra actualmente conformada por las siguientes áreas: Gerencia General, Producción, Almacén y Ventas. En el área de producción se encuentran aproximadamente 20 personas, quienes son los responsables del procesamiento de hortalizas.

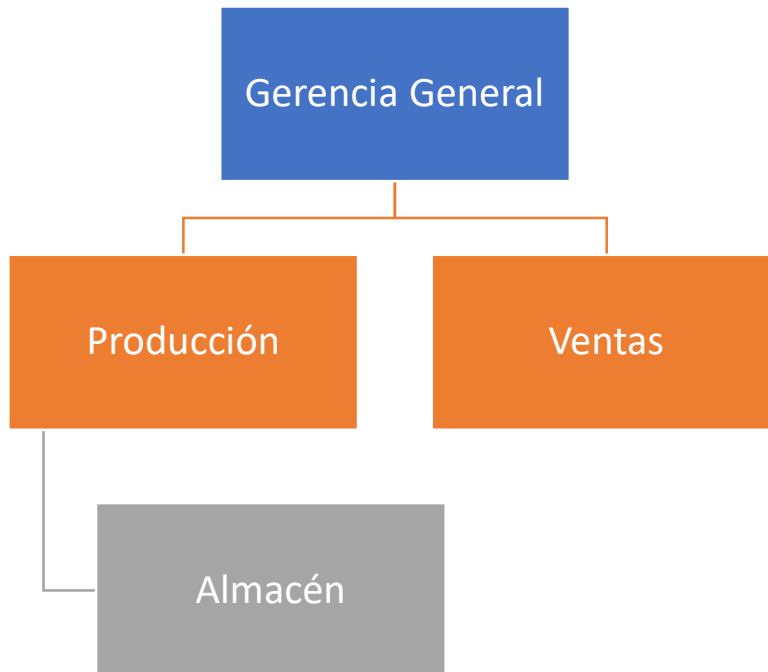


Figura 1: Estructura Organizacional

La planta está conformada con un total de 20 personas en las áreas de producción; estructurados de la siguiente forma:

- 2 supervisores
- 2 operarios
- 1 inspector de calidad
- 15 auxiliares de producción

5.5. Diagnóstico inicial

El diagnóstico inicial se desarrolla bajo el Ciclo PHVA, permitiendo evaluar de forma sistemática la situación real de la empresa frente a los requisitos de ISO 9001:2015, identificar brechas, riesgos y oportunidades, y establecer la línea base para la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

1. PLANIFICAR (Plan)

Objetivo: Preparar técnica y metodológicamente el proceso de diagnóstico.

Actividades

- ✓ Definir el alcance del diagnóstico (procesos, áreas y productos).
- ✓ Identificar las partes interesadas relevantes.
- ✓ Seleccionar los criterios de evaluación (cláusulas ISO 9001:2015).
- ✓ Elaborar el plan de diagnóstico.

- ✓ Diseñar los instrumentos de evaluación (listas de verificación, guías de entrevista).

2. HACER (Do)

Objetivo: Ejecutar el diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad.

Actividades

- ✓ Levantar información mediante entrevistas.
- ✓ Observar procesos operativos.
- ✓ Revisar documentos y registros existentes.
- ✓ Aplicar listas de verificación ISO 9001.
- ✓ Identificar riesgos y fallas en los procesos.

3. VERIFICAR (Check)

Objetivo: Analizar el nivel de cumplimiento y las brechas del sistema.

Actividades

- ✓ Consolidar resultados del diagnóstico.
- ✓ Evaluar el grado de cumplimiento por cláusula ISO.
- ✓ Identificar no conformidades y oportunidades de mejora.
- ✓ Determinar riesgos críticos.

4. ACTUAR (Act)

Objetivo: Definir las acciones iniciales para la implementación del SGC.

Actividades

- ✓ Priorizar brechas y riesgos.
- ✓ Definir acciones correctivas y de mejora.
- ✓ Elaborar el Plan de Implementación del SGC.
- ✓ Validar resultados con la alta dirección.

Los resultados exhibidos a continuación fueron referidos de acuerdo a los capítulos basados en la norma ISO 9001-2015, los cuales fueron recopilados a través del análisis del check list

Una vez analizada la información, se desplegaron los siguientes pasos:

1. Verificación de la información recolectada
2. Conteo del total de ítems del check list
3. Selección de ítems que cumplen, no cumplen y observaciones
4. Del total de ítems se determinó el cumplimiento por capítulos y total de la norma
5. Con los ítems que la organización no cumplía se procedió a realizar el diseño de un

sistema de gestión de calidad

Ahora se presenta los resultados del Check list aplicado a la empresa para determinar el cumplimiento de ítems de la norma ISO 9001:2015. (Ver anexo 1)

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	25%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	25%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACION	12%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	18%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	20%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	21%	IMPLEMENTAR
TOTAL, RESULTADO IMPLEMENTACION	17%	
Calificación global en la Gestión de Calidad	BAJO	

Tabla 3: Resultados del Check list aplicado a la empresa para determinar el cumplimiento de ítems de la norma ISO 9001:2015

En base a estos resultados, se presenta un análisis de cada uno de los numerales

Numeral de la norma	Descripción del requisito	% de implementación	Nivel de cumplimiento	Observación general
4. Contexto de la organización	Comprensión del entorno, partes interesadas y alcance del SGC.	25%	Bajo	Existe una descripción básica de la empresa, pero no un análisis formal de contexto ni partes interesadas.
5. Liderazgo	Compromiso de la dirección, política de	25%	Bajo	La dirección muestra interés, pero no hay evidencia

	calidad y roles definidos.			documentada de liderazgo, comunicación ni revisión del SGC.
6. Planificación	Identificación de riesgos y oportunidades, y establecimiento de objetivos de calidad.	12%	Muy bajo	No se han definido planes de acción, ni metodologías de evaluación de riesgos o indicadores medibles.
7. Apoyo	Recursos, competencias, comunicación y control de la información documentada.	18%	Bajo	Se dispone de personal y recursos básicos, pero falta control documental y capacitación continua.
8. Operación	Planificación y control operacional de los procesos.	20%	Bajo	Existen procedimientos informales de lavado y empaque, sin estandarización ni registros sistemáticos.
9. Evaluación del desempeño	Seguimiento, medición, auditoría interna y revisión por la dirección.	0%	Nulo	No hay mecanismos de control, indicadores ni auditorías internas implementadas.
10. Mejora	Acciones correctivas y mejora continua.	21%	Bajo	Se aplican mejoras empíricas, pero sin registros ni evaluación formal de eficacia.

Tabla 4: Análisis de cumplimiento de los numerales de la norma ISO 9001:2015

El diagnóstico evidencia que Inversiones Peralta S.A. se encuentra en una fase de desarrollo incipiente del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la ISO 9001:2015. Se recomienda elaborar un plan de implementación progresiva priorizando los numerales 6 (Planificación), 9

(Evaluación del desempeño) y 10 (Mejora), para establecer la base documental y los mecanismos de seguimiento que garanticen la mejora continua del sistema.

5.6. Identificación de los procesos de la planta

5.6.1. Descripción de los procesos

Proceso general de lavado, selección, secado y empaque de hortalizas

a. Recepción e inspección inicial de hortalizas

Antes de la recepción se realiza el pesaje de los sacos o cajas que contienen las hortalizas frescas provenientes de los productores locales.

Con este procedimiento se verifica que el lote que llega corresponda con el pedido solicitado en cantidad y tipo de producto.

La materia prima debe venir acompañada de su respectiva remisión y ficha técnica que avale las condiciones de calidad del producto, así como la identificación del proveedor y el lugar de procedencia.

Durante la inspección visual se revisan aspectos como grado de frescura, color, firmeza, ausencia de daños mecánicos, presencia de tierra o residuos orgánicos, y uniformidad del lote. Las hortalizas que no cumplan con las especificaciones se rechazan y se devuelven al proveedor.

b. Control de calidad y aceptación

En esta operación se garantiza que las especificaciones de calidad e inocuidad de la materia prima cumplan con los estándares establecidos por la empresa antes de su ingreso al área de producción.

Se toma una muestra representativa de cada lote recibido para verificar temperatura, apariencia y posibles signos de contaminación o descomposición.

Las hortalizas aceptadas ingresan al proceso productivo; las rechazadas se registran y se trasladan a un área separada para su devolución o desecho controlado.

c. Almacenamiento de materia prima

Las hortalizas aceptadas se almacenan temporalmente en cámaras de refrigeración o cuartos ventilados, en condiciones que mantengan la frescura y minimicen el crecimiento microbiano.

El almacenamiento se realiza sobre estanterías o pallets sanitarios, evitando contacto directo con el piso o las paredes.

La empresa no cuenta con ambientes controlados de temperatura y humedad relativa entre, según el tipo de hortaliza.

El tiempo de permanencia no debe superar las 24 horas antes del lavado.

d. Lavado y desinfección

Esta etapa constituye una de las operaciones más importantes del proceso, pues garantiza la inocuidad del producto.

Se realiza en tres fases principales:

Prelavado: inmersión de las hortalizas en agua potable corriente para remover tierra y residuos gruesos.

Lavado principal: inmersión en tinas o canales de acero inoxidable con agua clorada (50–200 ppm de cloro libre), a temperatura ambiente y durante 2–3 minutos.

Enjuague final: con agua potable sin cloro para eliminar residuos químicos.

e. Selección y clasificación

Después del lavado y desinfección, las hortalizas pasan al área de selección.

El objetivo es eliminar hortalizas dañadas, partes marchitas, hojas externas deterioradas o cuerpos extraños.

El personal realiza la selección manual sobre mesas metálicas, utilizando guantes y delantales sanitarios.

Las hortalizas conformes se depositan en bandejas plásticas limpias para su traslado inmediato al proceso de secado.

f. Secado térmico en horno

En esta fase se busca reducir la humedad superficial y aumentar la vida útil del producto.

Las hortalizas seleccionadas se colocan en bandejas perforadas plásticas e ingresan a un horno de secado con circulación de aire caliente a una temperatura controlada entre 45 °C y 60 °C, dependiendo del tipo de hortaliza.

El tiempo de secado varía entre 20 y 40 minutos, hasta alcanzar el nivel de humedad requerido. Finalizado el proceso, se permite un enfriamiento natural antes del trasladarse al área de producto terminado.

g. Almacenamiento de producto terminado

El producto terminado se conserva en cámaras ventiladas hasta su distribución.

Se colocan sobre estanterías limpias, separadas del piso y paredes.

El encargado de calidad verifica diariamente las condiciones del producto final.

h. Expedición y transporte

Las hortalizas empacadas se distribuyen en vehículos refrigerados o cajas isotérmicas limpias y desinfectadas.

Durante la carga se evita la exposición al sol.

5.6.1. Consideraciones generales de calidad

Todo el personal involucrado en el proceso debe cumplir con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y los Procedimientos Operativos Estándares de Saneamiento (POES) establecidos por la empresa.

Los equipos y utensilios se limpian y desinfectan al inicio y al final de cada jornada.

El agua utilizada debe cumplir con las especificaciones microbiológicas para agua potable, registrando el nivel de cloro residual en cada turno.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Con los resultados obtenidos a través de la lista de verificación basada en la ISO 9001:2015, se procedió a desarrollar un sistema de gestión por medio de la creación de un manual de gestión en base a los apartados que presentan “No Cumplimiento”, un punto a resaltar es que es sumamente importante contar con el respaldo de la gerencia, ya que las inconformidades deberán ser corregidas inmediatamente.

6.1. MANUAL DE CALIDAD – INVERSIONES PERALTA S.A.

Código: IP-SGC-001

Versión: 01

Emisión: 03/11/2025

Elaborado por: Edson Patricio Reyes Trejos / Joaquín Jirón Salazar

Revisado por: Gerente General

Aprobado por: Dirección General de Inversiones Peralta S.A.

1. Objetivo

Diseñar, establecer y documentar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de Inversiones Peralta S.A., orientado a garantizar la inocuidad, frescura y calidad de las hortalizas procesadas mediante lavado, desinfección, secado y empaque, en cumplimiento con la norma ISO 9001:2015, las NTON nacionales y las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). El sistema busca asegurar la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la mejora continua de los procesos.

2. Alcance

El SGC aplica a todas las áreas operativas y administrativas de Inversiones Peralta S.A., abarcando desde la recepción de materia prima hasta la expedición del producto terminado.

Incluye los procesos de:

- Recepción e inspección de hortalizas.
- Lavado y desinfección.
- Selección y clasificación.
- Secado térmico en horno.
- Empaque, almacenamiento y distribución.

El sistema no aplica al diseño y desarrollo de nuevos productos, ya que la empresa se dedica al procesamiento postcosecha y acondicionamiento para consumo o comercialización.

3. Términos y definiciones

- **Hortaliza:** Producto agrícola comestible procesado mediante lavado, desinfección y acondicionamiento para su distribución.
- **Inocuidad:** Garantía de que el producto no causa daño al consumidor bajo condiciones normales de consumo.
- **Trazabilidad:** Capacidad de identificar el origen, proceso y destino de cada lote de hortalizas procesadas.
- **Acción correctiva:** Medida tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito o estándar de calidad.

4. Contexto de la organización

4.1. Generalidades de la empresa

Inversiones Peralta S.A. es una empresa nicaragüense dedicada a brindar servicios integrales de lavado, desinfección, secado y empaque de hortalizas frescas, cumpliendo altos estándares de calidad, inocuidad y sostenibilidad. Su actividad contribuye al desarrollo agroindustrial del país, apoyando a productores locales y garantizando que los productos lleguen al consumidor final con frescura, seguridad y valor agregado.

La empresa se ha consolidado como un eslabón estratégico de la cadena agroalimentaria, integrando tecnología, buenas prácticas y mejora continua en sus procesos productivos.

4.2. Misión

Brindar servicios integrales de lavado, desinfección y empaque de hortalizas con altos estándares de calidad, inocuidad y sostenibilidad, garantizando productos frescos y seguros para el consumo humano. Inversiones Peralta S.A. promueve el desarrollo agroindustrial del país mediante la innovación tecnológica, la mejora continua y el fortalecimiento de alianzas con productores locales, contribuyendo al crecimiento económico y social de la región.

4.3. Visión

Consolidarse como empresa líder en el procesamiento y empaque de hortalizas en Nicaragua, reconocida por su compromiso con la calidad, la eficiencia operativa y la responsabilidad

ambiental, siendo un referente en la transformación sostenible de la cadena agroalimentaria y en la generación de valor para sus clientes, colaboradores y comunidades rurales.

4.4. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Partes interesadas	Necesidades y expectativas clave	Importancia para el SGC
Cientes (supermercados, restaurantes, agroexportadoras)	Hortalizas frescas, inocuas, empacadas higiénicamente y entregadas a tiempo.	Garantizar la satisfacción del cliente y la fidelización mediante cumplimiento de estándares.
Proveedores agrícolas	Recepción oportuna, precios justos, retroalimentación técnica.	Asegurar materia prima de calidad y establecer relaciones sostenibles.
Empleados y operarios	Condiciones seguras, capacitación en BPM, estabilidad y reconocimiento.	Fomentar la competencia técnica y la motivación del personal.
Autoridades sanitarias (MINSA, MIFIC, INTA)	Cumplimiento de normativas de inocuidad y seguridad alimentaria.	Evitar sanciones y facilitar la certificación del sistema de gestión.
Sociedad y comunidades rurales	Empleo digno, respeto ambiental y desarrollo local.	Mejorar la reputación institucional y el compromiso social.
Accionistas y dirección	Rentabilidad, eficiencia operativa y mejora continua.	Mantener la sostenibilidad económica y la eficacia del sistema.

Tabla 5: Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.5. Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
Procesos higiénicos estandarizados.	Creciente demanda de alimentos inocuos y sostenibles.
Personal técnico capacitado.	Alianzas estratégicas con productores locales.
Equipos modernos de lavado y secado.	Certificación ISO 9001 y BPM como ventaja competitiva.
Debilidades	Amenazas
Capacidad limitada de almacenamiento refrigerado.	Fluctuación en precios agrícolas.
Dependencia de productores estacionales.	Riesgos climáticos y de transporte.
Falta de certificación formal de calidad.	Competencia con importadores agroindustriales.

Tabla 6: Análisis FODA **5. Liderazgo**

5.1. Liderazgo y compromiso

Inversiones Peralta S.A., como empresa agroindustrial nicaragüense dedicada al procesamiento y acondicionamiento de hortalizas, se encuentra bajo la dirección de la Gerencia General y del Consejo Administrativo, quienes tienen la responsabilidad de liderar, comprometer y orientar la organización hacia el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), conforme a la norma ISO 9001:2015.

La alta dirección garantiza que la política y los objetivos de calidad se integren a la estrategia de negocio, orientando la gestión hacia la eficiencia operativa, la inocuidad alimentaria, la satisfacción del cliente y la mejora continua.

El Gerente General, junto con el Responsable de Calidad y el Encargado de Producción, son los encargados de delegar responsabilidades a cada jefe de área (lavado, secado, empaque, mantenimiento y logística). La información relacionada con los objetivos, indicadores o cambios en los procesos se comunica mediante canales formales como reuniones de coordinación, circulares internas y registros del SGC.

5.1.2. Enfoque al cliente

La alta dirección de Inversiones Peralta S.A. manifiesta un compromiso permanente con los clientes y demás partes interesadas, comprendiendo que la percepción de calidad de los productos depende directamente de su satisfacción y confianza.

La empresa analiza y evalúa continuamente las necesidades, requisitos y expectativas de los clientes, trasladando esta información a los procesos de control de calidad, empaque y distribución.

Para ello, se han establecido los siguientes mecanismos:

- Registro de **solicitudes, quejas o sugerencias** por parte de los clientes.
- Canal de atención a reclamos administrado por el área de calidad.
- Evaluaciones periódicas de satisfacción del cliente (referencia ISO 9001:2015, numerales 8.2.1 y 9.1.2).

Estos instrumentos permiten medir el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos y adoptar acciones de mejora continua.

5.2. Política de Calidad

5.2.1. Establecimiento de la política de calidad

Inversiones Peralta S.A. busca la innovación y el mejoramiento constante de sus procesos de lavado, desinfección, secado y empaque de hortalizas, enfocándose en una producción responsable y sostenible.

La empresa prioriza la satisfacción del cliente, la eficiencia de los procesos, la inocuidad alimentaria y la seguridad del personal, garantizando la utilización de tecnologías apropiadas, personal calificado y metodologías basadas en la mejora continua.

Política de calidad:

“En Inversiones Peralta S.A. garantizamos la calidad e inocuidad de nuestras hortalizas mediante procesos controlados, personal competente y mejora continua. Nos comprometemos con la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la responsabilidad ambiental, contribuyendo al desarrollo sostenible del sector agroindustrial de Nicaragua.”

5.2.2. Comunicación de la política de calidad

La política de calidad será difundida y mantenida vigente mediante los siguientes mecanismos:

- Exhibición en **lugares visibles** dentro de las áreas administrativas y operativas (recepción, producción, empaque y oficinas).
- **Inducción inicial** a todo el personal nuevo y refuerzo anual en capacitaciones internas.
- Inclusión en **manuales, procedimientos y página web** de la empresa.

La responsabilidad de su divulgación y actualización recae en la **Gerencia General** y en el **Responsable del SGC**, quienes aseguran que todo el personal la comprenda y la aplique en sus labores diarias.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La estructura organizacional de Inversiones Peralta S.A. está encabezada por el Representante Legal, responsable de la toma de decisiones estratégicas y de la asignación de recursos que garanticen la implementación del SGC.

Bajo su dirección operan las áreas de:

- Gestión de Calidad,
- Producción y Operaciones,
- Logística y Distribución,
- Administración y Finanzas,
- Gestión del Talento Humano, las cuales trabajan coordinadamente para asegurar el cumplimiento de los objetivos de calidad y de las normas de inocuidad alimentaria.

5.3.1. Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad

El Representante Legal designará al Responsable del SGC, quien garantizará la correcta implementación, mantenimiento y mejora del sistema conforme a la ISO 9001:2015.

Sus principales funciones son:

- a. Asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma y en los procedimientos internos.
- b. Supervisar los procesos y verificar que las salidas cumplan los resultados planificados.
- c. Garantizar el enfoque al cliente en todas las etapas del proceso productivo.
- d. Mantener la integridad del SGC, gestionando los cambios necesarios para su eficacia.
- e. Llevar una bitácora de desempeño y mejora continua, informando a la dirección sobre los resultados, desviaciones y oportunidades de optimización.

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Inversiones Peralta S.A., en cumplimiento con los apartados 4.1 y 4.2 de la norma ISO 9001:2015, se anticipa a los posibles eventos que puedan generar peligros o desviaciones que afecten el cumplimiento de los objetivos de calidad e inocuidad establecidos por la empresa.

Para ello, se realiza un análisis sistemático de los procesos operativos y administrativos, con el propósito de identificar los riesgos potenciales que puedan influir en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), así como de determinar las oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de los resultados.

Entre los principales riesgos identificados se encuentran:

- Contaminación cruzada durante el lavado o el empaque.
- Fallas en equipos de secado o refrigeración.
- Desviaciones en la concentración de desinfectante o temperatura de proceso.
- Errores humanos por falta de capacitación o procedimientos no actualizados.
- Retrasos en el suministro de materia prima o insumos.

Las oportunidades de mejora derivadas del análisis incluyen:

- Implementar sensores automáticos de temperatura y cloro residual.
- Fortalecer la capacitación técnica del personal en BPM y POES.
- Aplicar mantenimiento preventivo a equipos críticos.
- Establecer convenios con nuevos proveedores locales certificados.

El personal operativo y los responsables de área participan activamente en la evaluación de riesgos y oportunidades, ya que su experiencia directa en el proceso permite identificar con precisión los puntos críticos y definir acciones preventivas y correctivas para garantizar la inocuidad y la eficiencia en cada etapa productiva.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Inversiones Peralta S.A. establece los siguientes objetivos de calidad, coherentes con su política, misión y visión, orientados al fortalecimiento de la eficiencia, la satisfacción del cliente y la mejora continua:

1. **Asegurar la calidad e inocuidad** de las hortalizas procesadas mediante la aplicación de controles físicos, químicos y microbiológicos.
2. **Reducir las no conformidades** en el proceso productivo a menos del 2 % anual.
3. **Garantizar la trazabilidad completa** del 100 % de los lotes procesados.
4. **Realizar mantenimientos preventivos y correctivos** a los equipos de lavado, secado y empaque conforme a plan de mantenimiento establecido.
5. **Capacitar al personal operativo y técnico** al menos dos veces por año en temas de calidad, inocuidad y mejora continua.

6. **Implementar, mantener y mejorar** el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) conforme a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Planificación para lograrlos

Para alcanzar estos objetivos, la empresa define planes operativos que incluyen:

- Asignación de indicadores de desempeño y metas mensurables para cada objetivo.
- Designación de responsables directos en cada área del proceso.
- Elaboración de registros de control y seguimiento (temperatura, pH, cloro, mantenimiento, capacitación, etc.).
- Revisión periódica de resultados durante las reuniones de dirección y control de calidad.
- Aplicación del ciclo PHVA (Planificar–Hacer–Verificar–Actuar) para garantizar la mejora continua.

6.3. Planificación de los cambios

Inversiones Peralta S.A. realizará los cambios necesarios en el Sistema de Gestión de la Calidad cuando las condiciones del entorno, los requisitos normativos o los resultados de las auditorías lo ameriten.

El propósito de esta planificación es minimizar los impactos negativos que dichos cambios pudieran generar en los procesos, asegurando la continuidad operacional y la eficacia del sistema.

Los cambios pueden originarse por:

- Actualizaciones de normativas o requisitos legales.
- Innovaciones tecnológicas en los equipos o procesos.
- Resultados de auditorías internas o externas.
- Reestructuración organizativa o expansión de operaciones.

Cada cambio deberá ser evaluado, autorizado y documentado, indicando su justificación, los responsables involucrados y las acciones preventivas o correctivas que correspondan, de acuerdo con el procedimiento de gestión de la calidad (Pr-GC-01).

El Responsable del SGC llevará un registro actualizado de los cambios efectuados y reportará a la Gerencia General las implicaciones de cada modificación, garantizando la integridad y trazabilidad del sistema.

7. Apoyo

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

Inversiones Peralta S.A. determinará y proporcionará los recursos necesarios y adecuados para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

La planificación de recursos se realizará considerando:

- Las capacidades y limitaciones internas (personal, equipos, infraestructura).
- Los requerimientos de proveedores externos (materia prima, insumos y servicios técnicos).
- De esta manera, se garantiza la disponibilidad de recursos que permitan el cumplimiento de los objetivos de calidad, inocuidad y eficiencia productiva.

7.1.2. Personas

La empresa determinará y asignará el personal necesario para la operación y control de los procesos, de acuerdo con los requisitos de contratación, competencias técnicas y capacitación definidos en los procedimientos de recursos humanos.

El personal operativo deberá cumplir con los perfiles establecidos en los procedimientos:

- **Pr-CT-01:** Procedimiento de capacitación técnica.
- **Pr-CP-01:** Procedimiento de contratación del personal.

El área de Gestión de Talento Humano garantizará la disponibilidad de trabajadores competentes en cada etapa del proceso (lavado, secado, empaque, almacenamiento y transporte).

7.1.3. Infraestructura

Inversiones Peralta S.A. mantendrá la infraestructura necesaria para asegurar la calidad e inocuidad de sus hortalizas, conforme a los resultados del diagnóstico organizacional (Pr-DO-01) y las auditorías internas (Pr-AI-01).

La infraestructura incluye:

- Instalaciones higiénicas con áreas separadas para lavado, secado, empaque y almacenamiento.
- Equipos de acero inoxidable para lavado, desinfección y secado térmico.
- Cámaras frías y sistemas de refrigeración.
- Transporte refrigerado y estanterías sanitarias.

- Sistemas informáticos para trazabilidad, registro y control documental. El mantenimiento preventivo y correctivo de equipos se ejecutará según el plan estratégico de mantenimiento, garantizando la conformidad y eficiencia de los procesos.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

Los encargados de cada proceso deberán garantizar un ambiente adecuado de trabajo, tanto en las condiciones físicas como en el clima laboral.

Los factores físicos incluyen:

- Temperatura controlada (4–10 °C en áreas frías).
- Humedad relativa adecuada (85–90 %).
- Ventilación e iluminación apropiadas.
- Condiciones de limpieza y desinfección permanentes.

Además, la empresa fomentará un ambiente organizacional de respeto, cooperación y seguridad, para que los trabajadores se desempeñen eficazmente en cumplimiento de los estándares de calidad.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1. Generalidades

Los registros y formatos de control utilizados en la recepción de hortalizas, lavado, secado y empaque son fundamentales para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados de seguimiento y medición.

Estos controles permiten verificar la conformidad de los productos con los requisitos establecidos, asegurando la inocuidad y frescura en cada lote.

Se incluyen formatos para:

- Control de temperatura y humedad.
- Registro de cloro residual y pH del agua de lavado.
- Registros de mantenimiento de equipos.
- Verificación de limpieza y desinfección de áreas.

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones

La empresa realizará calibraciones y verificaciones periódicas de sus instrumentos de medición (termómetros, medidores de cloro, balanzas, entre otros), antes de iniciar las operaciones o en intervalos definidos.

Esto brinda confianza en la validez de los resultados de medición, garantizando la trazabilidad metrológica de los equipos conforme a las normas nacionales e internacionales. Los registros se conservarán en el archivo de calidad y estarán disponibles durante las auditorías internas o externas.

7.1.6. Conocimiento de la organización

Inversiones Peralta S.A. ha generado y documentado el conocimiento organizacional necesario para el desarrollo de sus actividades.

Dicho conocimiento se encuentra reflejado en:

- Manuales de procedimiento y de calidad.
 - Registros operativos y formularios de control.
 - Resultados de auditorías, diagnósticos y capacitaciones.
 - Experiencias adquiridas por el personal técnico y administrativo.
- El conocimiento será actualizado y puesto a disposición del personal según las necesidades operativas, promoviendo el aprendizaje organizacional y la mejora continua.

7.2. Competencia

La empresa determinará y establecerá las actividades que debe cumplir cada colaborador, en función de su educación, formación, experiencia y desempeño laboral, directamente relacionados con la calidad de los productos.

El personal deberá recibir capacitación continua sobre:

- Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).
- Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES).
- Inocuidad alimentaria.
- Seguridad industrial y uso de equipos.

Estas capacitaciones se documentarán y evaluarán conforme al **procedimiento de capacitación técnica (Pr-CT-01)**.

7.3. Toma de conciencia

Inversiones Peralta S.A. promoverá la concientización del personal mediante capacitaciones, talleres y reuniones periódicas orientadas a fortalecer el compromiso con:

- La política y objetivos de calidad.
- La importancia de su trabajo en el logro de los resultados del SGC.

- Las consecuencias de no cumplir con los requisitos establecidos. Esta toma de conciencia contribuirá a la eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.4. Comunicación

La empresa asegurará una comunicación interna y externa eficaz, eficiente y oportuna entre las partes interesadas del SGC, utilizando medios tecnológicos y físicos.

Se emplearán los siguientes canales:

- Correos electrónicos institucionales.
- Grupos de comunicación móvil (WhatsApp corporativo).
- Boletines informativos y carteleras.
- Reuniones de coordinación entre áreas.

En todos los casos, se establecerá claramente:

- Qué se comunica.
- Cuándo y a quién se comunica.
- Cómo se comunica.
- Quién es el responsable de comunicar.

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

La información documentada del SGC de Inversiones Peralta S.A. incluirá:

- Política y objetivos de calidad.
- Misión y visión de la empresa.
- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Procedimientos e instructivos operativos.
- Registros de calidad, inocuidad y mantenimiento.
- Documentación exigida por la norma ISO 9001:2015.

7.5.2. Creación y actualización

La empresa creará y actualizará su información documentada conforme al **Procedimiento de Gestión Documental (Pr-GD-01)**, definiendo los siguientes criterios:

- Título, código, versión y fecha de emisión.
- Responsable de creación y aprobación.

- Revisión periódica y actualización según necesidad.
- Toda modificación deberá garantizar la trazabilidad y control de versiones.

7.5.3. Control de la información documentada

Para preservar la integridad y confidencialidad de su información, Inversiones Peralta S.A. aplicará el **Procedimiento de Control Documental (Pr-PCD-01)**, estableciendo pautas para la revisión, aprobación, distribución y resguardo de documentos.

La información oficial y vigente estará disponible para el personal autorizado que la solicite con justificación operativa, asegurando su uso adecuado y el control de copias obsoletas.

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional

Para lograr una adecuada **planificación, implementación y control operacional** de los procesos agroindustriales, Inversiones Peralta S.A. determinará, durante las **revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**, las necesidades y requerimientos de la empresa y de sus clientes, garantizando el cumplimiento de la **política y objetivos de calidad**.

La planificación de las operaciones considera:

- La definición de los **procesos y sus interacciones**.
- La identificación de **requisitos legales y normativos** aplicables (ISO 9001:2015, BPM, NTON, POES).
- La asignación de **recursos humanos, tecnológicos y materiales**.
- La evaluación de **riesgos y oportunidades** en cada fase productiva.

Para asegurar la eficacia de las actividades, se mantiene un **canal de comunicación constante** entre el personal interno, proveedores y clientes.

Los procedimientos documentados de control operacional establecen los criterios de aceptación, las inspecciones de proceso y los métodos de seguimiento requeridos para garantizar la **inocuidad y calidad** del producto final.

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

La comunicación con el cliente es esencial para Inversiones Peralta S.A., ya que su opinión, relación y confianza determinan el posicionamiento de la empresa en el mercado. Se cuenta con **canales oficiales de información** que permiten tanto dar a conocer los servicios

ofrecidos como atender solicitudes, quejas y sugerencias. Estos mecanismos se gestionan mediante los procedimientos:

- **Pr-AC-01:** Actividad comercial.
- **Pr-SC-01:** Servicio al cliente.

El área de Calidad lleva un registro y seguimiento de cada comunicación para garantizar una atención oportuna y la mejora continua del servicio.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La empresa asegurará que los requisitos de sus servicios de lavado, desinfección, secado y empaque de hortalizas cumplan con las normativas nacionales y, cuando aplique, con las regulaciones internacionales en materia de inocuidad alimentaria y calidad. También se considerarán los requisitos adicionales establecidos por los clientes (presentación, temperatura de entrega, tipo de empaque, vida útil, etiquetado, etc.).

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Previo al inicio de cualquier contrato o prestación de servicio, Inversiones Peralta S.A. revisará y confirmará los requisitos acordados con el cliente, verificando su compatibilidad con la capacidad productiva y logística de la empresa. Se garantizará la disponibilidad de materia prima, materiales de empaque y capacidad de refrigeración antes de la ejecución del pedido.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando existan modificaciones en los requisitos del cliente o en los parámetros de producción, éstas serán gestionadas mediante el Procedimiento de Gestión Documental (Pr-GD-01). Se asegurará que todo el personal involucrado esté informado de los cambios aprobados y que los registros sean actualizados conforme a la nueva versión del documento.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1. Generalidades

Dado que Inversiones Peralta S.A. no realiza el diseño de nuevos productos, sino que se dedica al procesamiento postcosecha de hortalizas, este requisito aplica de forma limitada. Sin embargo, la empresa podrá aplicar los principios de este punto cuando implemente nuevas presentaciones o innovaciones en el servicio (por ejemplo, nuevos formatos de empaque o tecnologías de secado).

8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo

En caso de desarrollar nuevas líneas o presentaciones, se definirán las etapas de planificación, validación y verificación bajo el Procedimiento de Planificación del Diseño y Desarrollo (Pr-DD-01), considerando recursos internos y externos, tiempo de ejecución y validación de resultados.

8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo

Las entradas incluirán información técnica, normativa y legal, resultados de auditorías previas, requerimientos del cliente y estándares de inocuidad (BPM, POES, ISO 9001:2015, ISO 22000:2018).

8.3.4. Controles del diseño y desarrollo

Se realizarán pruebas piloto y validaciones en laboratorio o planta para asegurar que las nuevas condiciones de lavado, secado o envasado cumplan los requisitos técnicos y de inocuidad establecidos.

8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo

Las salidas documentadas incluirán parámetros de proceso, controles críticos, características del empaque, vida útil estimada y criterios de aceptación de producto.

8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo

Todo cambio será identificado, revisado, documentado y aprobado antes de su implementación, asegurando que los impactos sean evaluados y mitigados.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1. Generalidades

Inversiones Peralta S.A. asegurará que los productos y servicios suministrados por terceros (hortalizas, materiales de empaque, productos químicos, servicios de transporte o mantenimiento) cumplan los requisitos del SGC.

El control se efectuará conforme al Procedimiento de Gestión Comercial (Pr-VT-01), que incluye evaluación, selección, seguimiento y reevaluación de proveedores.

8.4.2. Tipo y alcance del control

La empresa verificará que los insumos, productos y servicios externos no afecten la inocuidad ni la calidad del producto final, mediante controles de recepción, fichas técnicas y registros de proveedores calificados.

Se aplicará el Procedimiento de Gestión Administrativa y Financiera (Pr-AF-01) para documentar la evaluación y desempeño de los proveedores.

8.4.3. Información para los proveedores externos

Los proveedores recibirán información clara y actualizada sobre los requisitos del SGC, especificaciones técnicas, métodos de control y criterios de aceptación. Esto garantizará la conformidad de los productos y servicios contratados.

8.5. Producción y provisión del servicio

8.5.1. Control de la producción y provisión del servicio

Inversiones Peralta S.A. implementará condiciones controladas para asegurar que cada etapa del proceso (lavado, desinfección, secado, empaque y almacenamiento) cumpla los requisitos establecidos.

Estas condiciones incluyen:

- Disponibilidad de instrucciones documentadas de trabajo.
- Supervisión de personal calificado.
- Infraestructura e higiene adecuadas.
- Equipos calibrados y mantenidos conforme a los procedimientos Pr-MP-01 (mantenimiento preventivo) y Pr-MC-01 (mantenimiento correctivo).
- Registros de parámetros críticos (temperatura, tiempo de secado, concentración de cloro, humedad).

8.5.2. Identificación y trazabilidad

Cada lote de hortalizas se identificará desde su recepción hasta su despacho final mediante códigos de lote y registros de trazabilidad, garantizando el seguimiento en todo el proceso. Los formatos de control permitirán verificar la conformidad de los productos y facilitar la gestión de devoluciones o auditorías.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La empresa identificará, verificará y protegerá los bienes de clientes o proveedores (materia prima, envases, equipos en consignación, etc.) mientras estén bajo su control. En caso de pérdida o daño, se informará al propietario y se conservarán los registros del incidente.

8.5.4. Preservación

Se garantizará la preservación de las hortalizas procesadas mediante el cumplimiento de los parámetros de temperatura, humedad y tiempo de almacenamiento. Los productos serán manipulados en condiciones higiénicas, evitando exposición solar, contaminación cruzada o daños mecánicos.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Inversiones Peralta S.A. desarrollará actividades posteriores a la entrega (seguimiento al cliente, control de devoluciones y evaluación de satisfacción) según los procedimientos Pr-VT-01, Pr-MP-01 y Pr-MC-01.

Se analizarán las devoluciones o reclamos para aplicar acciones correctivas y prevenir reincidencias.

8.5.6. Control de los cambios

Los cambios en procesos o documentación serán revisados, aprobados y actualizados conforme al Procedimiento de Control Documental (Pr-CD-01), asegurando la continuidad en la conformidad con los requisitos del SGC.

8.6. Liberación de los productos y servicios

Antes de su expedición, todo lote será verificado y aprobado por el área de Calidad mediante controles visuales, mediciones de temperatura y revisión de registros de producción. Solo los productos que cumplan los requisitos definidos serán liberados para distribución o venta, según el Procedimiento de Liberación de Producto (Pr-LP-01).

8.7. Control de las salidas no conformes

Para evitar la distribución o uso no intencionado de productos no conformes, Inversiones Peralta S.A. aplicará el Procedimiento de Auditoría Interna (Pr-AI-01) y el Procedimiento de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (Pr-AC-01). Los productos no conformes se identificarán, aislarán y evaluarán para su reprocesamiento, eliminación o devolución.

Toda acción correctiva será registrada y analizada para prevenir recurrencias.

9. Evaluación del Desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

Inversiones Peralta S.A. determinará las necesidades de seguimiento, medición, análisis y evaluación requeridas para asegurar el cumplimiento de los resultados planificados y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

El seguimiento se aplicará a todos los procesos operativos y administrativos, con el fin de:

- Verificar la conformidad de los productos y servicios.
- Evaluar el desempeño de los procesos de lavado, desinfección, secado, empaque y distribución.
- Medir la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Identificar oportunidades de mejora y prevenir no conformidades.

La información generada servirá de base para la toma de decisiones y la mejora continua del sistema.

9.1.2. Satisfacción del cliente

El seguimiento de la satisfacción del cliente se realizará mediante la recopilación y análisis de información sobre sus percepciones respecto a la calidad, inocuidad, presentación y puntualidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa.

Para ello, se aplicará el Procedimiento de Servicio al Cliente (Pr-SC-01), el cual permitirá:

- Medir el nivel de satisfacción mediante encuestas periódicas y retroalimentación directa.
- Registrar quejas, sugerencias o inconformidades recibidas.
- Analizar la frecuencia y naturaleza de las reclamaciones.
- Generar acciones correctivas o preventivas cuando sea necesario.

Los resultados obtenidos se documentarán en informes mensuales y se comunicarán a la Gerencia General para la toma de decisiones estratégicas.

9.1.3. Análisis y evaluación

Inversiones Peralta S.A. analizará y evaluará los datos provenientes del seguimiento y medición de sus procesos, así como la información derivada de auditorías internas, revisión de objetivos, satisfacción del cliente y desempeño de los proveedores.

El análisis incluirá el uso de:

- Indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las metas de calidad e inocuidad.

- Matriz de riesgos y oportunidades para monitorear el impacto de factores internos y externos sobre los resultados del SGC.

Estos instrumentos serán revisados periódicamente para determinar:

- El grado de eficacia del sistema.
- La necesidad de implementar acciones correctivas.
- El nivel de avance en el logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

9.2. Auditoría interna

Inversiones Peralta S.A. llevará a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad cumple con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, las políticas internas y los procedimientos documentados.

Las auditorías se ejecutarán conforme al Procedimiento de Auditoría Interna (Pr-AI-01) y tendrán como objetivos:

- Verificar la eficacia y conformidad del sistema.
- Identificar no conformidades, desviaciones o debilidades en los procesos.
- Evaluar la implementación de acciones correctivas y preventivas.
- Promover la mejora continua en todas las áreas.

Cada auditoría generará un informe de resultados, el cual será revisado por la Gerencia General y el Responsable del SGC para definir planes de mejora y seguimiento.

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades, entradas y salidas de la revisión

La Gerencia General de Inversiones Peralta S.A., con el apoyo del Responsable de Calidad, realizará revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad conforme al Procedimiento de Gestión de la Calidad (Pr-GC-01), con el propósito de garantizar su pertinencia, adecuación, eficacia y mejora continua.

Entradas de la revisión:

- Resultados de auditorías internas (Pr-AI-01).
- Retroalimentación y resultados de satisfacción del cliente (Pr-SC-01).
- Desempeño de procesos e indicadores de gestión.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de proveedores y desempeño de suministros externos.

- Cambios en los factores internos o externos que afecten el SGC.
- Recomendaciones para la mejora.

Salidas de la revisión:

- Decisiones y acciones para la mejora del SGC y sus procesos.
- Actualización de la política y los objetivos de calidad.
- Asignación de recursos y responsabilidades para fortalecer la gestión.
- Identificación de oportunidades de innovación o desarrollo tecnológico.

Los resultados de la revisión serán documentados en un Acta de Revisión por la Dirección, firmada por la Gerencia General y archivada en el sistema documental de calidad.

10. Mejora

10.1. Generalidades, no conformidad y acción correctiva

Inversiones Peralta S.A. identificará, registrará y controlará todas las no conformidades que puedan presentarse durante la ejecución de sus procesos o como resultado de reclamos y observaciones de los clientes, aplicando el Procedimiento de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (Pr-AC-01).

Las no conformidades podrán originarse por:

- Desviaciones en los parámetros de lavado, desinfección, secado o empaque.
- Incumplimiento de los requisitos de calidad o inocuidad establecidos.
- Fallas en equipos o deficiencias en el mantenimiento.
- Quejas o devoluciones de clientes.
- Errores en la documentación o en el control de registros.

El proceso de gestión de no conformidades incluirá:

1. Identificación y registro de la no conformidad.
2. Evaluación del impacto en el producto o servicio.
3. Análisis de causa raíz mediante herramientas de calidad (Ishikawa, 5 porqués, AMEF, etc.).
4. Determinación e implementación de la acción correctiva más adecuada.
5. Verificación de la eficacia de la acción implementada.

El objetivo principal es eliminar la causa de la no conformidad para evitar su repetición, asegurando la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y la satisfacción del cliente.

10.2. Mejora continua

Inversiones Peralta S.A. se compromete a mantener un enfoque permanente hacia la mejora continua de la eficacia, adecuación y desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), de acuerdo con los resultados obtenidos en:

- Auditorías internas.
- Seguimiento y medición de los procesos.
- Análisis de indicadores de gestión.
- Revisión por la dirección.
- Retroalimentación de clientes y proveedores.

Las oportunidades de mejora se documentarán y priorizarán considerando:

- El impacto potencial en la calidad e inocuidad del producto.
- La optimización de recursos y costos operativos.
- La satisfacción del cliente.
- El fortalecimiento de la sostenibilidad ambiental y social.

La Gerencia General, en conjunto con el Responsable del SGC, promoverá la cultura de mejora continua mediante:

- Programas de capacitación y sensibilización del personal.
- Evaluaciones periódicas del desempeño de los procesos.
- Implementación de innovaciones tecnológicas en la línea de producción.
- Actualización de los procedimientos y métodos de trabajo.

Con ello, Inversiones Peralta S.A. reafirma su compromiso con la calidad, inocuidad, eficiencia operativa y sostenibilidad, consolidándose como una empresa agroindustrial responsable y competitiva en el procesamiento de hortalizas frescas.

6.2. Procedimiento de Gestión de la Calidad (Pr-GC-01)

6.3. Procedimiento de Capacitación Técnica (Pr-CT-01)

Empresa: Inversiones Peralta S.A.

Versión: 01

Fecha de emisión: 03 de noviembre 2025

Referencia: ISO 9001:2015

1. Objetivo

Establecer las directrices para planificar, ejecutar y evaluar los programas de capacitación técnica del personal de Inversiones Peralta S.A., asegurando el desarrollo de competencias laborales acordes a los requerimientos de cada puesto y al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal operativo, administrativo y técnico de la empresa, involucrado directa o indirectamente en los procesos de lavado, desinfección, empaque, control de calidad, mantenimiento, ventas y administración.

3. Referencias normativas

- ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*, numeral 7.2.
- Código Laboral de Nicaragua (Ley N.º 185).
- Manual de Funciones y Procedimientos de Inversiones Peralta S.A.

4. Definiciones

- **Capacitación técnica:** Proceso de enseñanza y aprendizaje orientado a desarrollar habilidades prácticas, conocimientos específicos y actitudes laborales.
- **Competencia:** Capacidad demostrada de aplicar conocimientos, destrezas y actitudes para alcanzar los resultados deseados en el trabajo.
- **Evaluación de desempeño:** Herramienta para medir la efectividad del aprendizaje y la aplicación del conocimiento adquirido.

5. Responsabilidades

- **Gerente General:** Aprobar el plan anual de capacitación y asignar recursos económicos.
- **Encargado de Recursos Humanos:** Identificar necesidades, coordinar capacitaciones, mantener registros y evaluar la efectividad.

- **Jefes de Área:** Detectar brechas de competencias, proponer temas técnicos y supervisar la aplicación práctica de lo aprendido.
- **Colaboradores:** Participar activamente en las capacitaciones y aplicar las mejoras en sus labores diarias.

6. Desarrollo del procedimiento

6.1 Identificación de necesidades de capacitación

- Se realiza una **evaluación semestral de desempeño** y se comparan los resultados con las competencias requeridas por puesto.
- Las brechas detectadas se registran en el formato *FO-NC-01* “Detección de necesidades de capacitación”.
- Se priorizan los temas relacionados con inocuidad, calidad, seguridad laboral y mantenimiento preventivo.

6.2 Planificación de la capacitación

- Recursos Humanos elabora el Plan Anual de Capacitación Técnica, indicando: tema, objetivo, duración, responsable, tipo (interna o externa) y fecha programada.
- El plan se aprueba por la Gerencia General y se comunica a todos los jefes de área.

6.3 Ejecución de la capacitación

- Las capacitaciones pueden realizarse de forma presencial o práctica en planta.
- Los instructores internos deben ser trabajadores con experiencia comprobada o profesionales externos especializados.
- Se registran los asistentes en el formato *FO-AS-01* “*Lista de participación y control de asistencia*”.

6.4 Evaluación de la capacitación

- Al finalizar cada actividad se aplica una evaluación de conocimientos (teórica o práctica).
- Los jefes de área verifican, en los siguientes 30 días, la aplicación efectiva del aprendizaje en el puesto de trabajo.
- Los resultados se documentan en *FO-EC-01* “*Evaluación de efectividad de la capacitación*”.

6.5 Actualización y mejora

- Los resultados de las evaluaciones y las observaciones del personal alimentan el ciclo de mejora continua del SGC.
- Recursos Humanos actualizará anualmente el plan de capacitación, priorizando las competencias críticas o las áreas con mayor índice de no conformidades.

7. Registros asociados

- FO-NC-01: Detección de necesidades de capacitación.
- FO-AS-01: Lista de participación y control de asistencia.
- FO-EC-01: Evaluación de efectividad de la capacitación.
- FO-PL-01: Plan anual de capacitación técnica.

8. Control de documentos

Este procedimiento será revisado una vez por año o cuando exista un cambio en la estructura organizacional, en los procesos o en las normas aplicables. Su actualización y distribución es responsabilidad del Encargado de Recursos Humanos, previa aprobación de la Gerencia General.

6.4. Procedimiento de Contratación del Personal (Pr-CP-01)

Empresa: Inversiones Peralta S.A.

Versión: 01

Fecha de emisión: 03 de noviembre 2025

Referencia: ISO 9001:2015

1. Objetivo

Establecer un procedimiento estandarizado para la selección, evaluación y contratación del personal, garantizando la incorporación de trabajadores competentes, responsables y alineados con los valores, la política de calidad y los objetivos de Inversiones Peralta S.A.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las contrataciones de personal permanente, temporal o por servicios que realice la empresa en las áreas operativas, técnicas y administrativas.

3. Referencias normativas

- ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*, numerales 7.1.2 y 7.2.
- Código del Trabajo de la República de Nicaragua (Ley N.º 185).
- Manual de Funciones y Procedimientos de Inversiones Peralta S.A.
- Procedimiento de Capacitación Técnica (Pr-CT-01).

4. Definiciones

- **Candidato:** Persona que postula a un puesto dentro de la empresa.
- **Perfil de puesto:** Documento que define las competencias, conocimientos, habilidades y responsabilidades de un cargo.
- **Contratación:** Formalización de la relación laboral mediante un contrato individual firmado por ambas partes.

5. Responsabilidades

- **Gerente General:** Autorizar nuevas contrataciones y aprobar los candidatos seleccionados.
- **Encargado de Recursos Humanos:** Coordinar el proceso de reclutamiento, evaluación, selección y contratación, manteniendo registros actualizados.
- **Jefes de Área:** Definir el perfil del puesto requerido y participar en la entrevista técnica.
- **Departamento de Contabilidad:** Registrar y formalizar la incorporación del trabajador en la nómina.

6. Desarrollo del procedimiento

6.1 Identificación de la necesidad de contratación

- El jefe de área solicita por escrito a Recursos Humanos la incorporación de personal, justificando la necesidad (reemplazo, aumento de producción o nuevo puesto).
- Recursos Humanos revisa el perfil del puesto y verifica la disponibilidad presupuestaria.

6.2 Reclutamiento

- Se difunde la vacante por medios internos (cartelera, referencias de empleados) y externos (redes sociales, instituciones técnicas o universitarias).
- Los candidatos presentan su currículum vitae y documentos de respaldo (títulos, cédula, referencias laborales).

6.3 Selección de candidatos

- Recursos Humanos realiza una preselección de los aspirantes que cumplan con el perfil del puesto.
- Se lleva a cabo una entrevista inicial para valorar aptitudes, responsabilidad y disponibilidad.
- El jefe del área correspondiente realiza una entrevista técnica o prueba práctica según el tipo de puesto (por ejemplo: manipulación de alimentos, empaque o mantenimiento).

6.4 Evaluación y decisión

- Los resultados de las entrevistas y pruebas se registran en el formato *FO-EV-01 "Evaluación de candidatos"*.
- El Encargado de Recursos Humanos elabora un informe con los candidatos recomendados y lo presenta a la Gerencia General.
- La Gerencia aprueba al candidato seleccionado.

6.5 Contratación

- Se elabora el contrato individual de trabajo conforme al Código Laboral y las políticas internas.
- El nuevo trabajador firma el contrato junto con la Gerencia General y Recursos Humanos.
- Se entrega una copia al colaborador y otra se archiva en su expediente personal.

6.6 Inducción y registro

- El nuevo colaborador recibe una inducción general sobre la empresa, normas de seguridad, buenas prácticas de manufactura y política de calidad.
- Recursos Humanos coordina con Contabilidad su registro en la planilla y afiliación al INSS.
- El empleado inicia labores bajo periodo de prueba de 30 días, durante el cual se evalúa su desempeño inicial.

7. Registros asociados

- FO-EV-01: Evaluación de candidatos.

8. Control de documentos

El presente procedimiento será revisado una vez al año o cuando se introduzcan cambios en la legislación laboral o en la estructura organizacional. Su custodia y actualización corresponden al Encargado de Recursos Humanos.

6.5. Procedimiento de Diagnóstico Organizacional (Pr-DO-01)

Empresa: Inversiones Peralta S.A.

Versión: 01

Fecha de emisión: 03 de noviembre 2025

Referencia: ISO 9001:2015 – Capítulo 7 “Apoyo”

1. Objetivo

Establecer las directrices para la realización del diagnóstico organizacional que permita evaluar los recursos, la competencia del personal, la toma de conciencia, la comunicación interna y la gestión de la información documentada, con el propósito de asegurar que la empresa cuenta con los medios necesarios para implementar, mantener y mejorar su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las áreas operativas y administrativas de Inversiones Peralta S.A., incluyendo los procesos de producción, control de calidad, mantenimiento, recursos humanos, compras, comercialización y gerencia.

3. Referencias normativas

- ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*, Capítulo 7: Apoyo.
- Manual de la Calidad de Inversiones Peralta S.A.
- Procedimientos relacionados:
 - Pr-GC-01: Procedimiento de Gestión de la Calidad.
 - Pr-CT-01: Procedimiento de Capacitación Técnica.
 - Pr-CP-01: Procedimiento de Contratación del Personal.

4. Definiciones

- **Diagnóstico organizacional:** Proceso de evaluación interna que identifica fortalezas, debilidades, recursos y competencias de la empresa en relación con los requisitos del SGC.
- **Recursos:** Elementos humanos, físicos, tecnológicos y financieros necesarios para ejecutar los procesos.
- **Competencia:** Capacidad del personal para aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el cumplimiento de sus funciones.

- **Información documentada:** Documentos y registros requeridos por la organización o por la norma ISO 9001:2015.

5. Responsabilidades

- **Gerente General:** Aprobar los resultados del diagnóstico y definir acciones estratégicas de mejora.
- **Encargado de Calidad:** Coordinar el diagnóstico, aplicar herramientas de evaluación y elaborar el informe final.
- **Encargado de Recursos Humanos:** Apoyar en la identificación de competencias, necesidades de capacitación y estructura organizacional.
- **Jefes de Área:** Proporcionar la información requerida sobre recursos, desempeño y comunicación interna.

6. Desarrollo del procedimiento

6.1 Planificación del diagnóstico

- Se define el alcance del diagnóstico (áreas a evaluar, periodo y objetivos específicos).
- Se seleccionan las herramientas de análisis (encuestas, entrevistas, observaciones directas, revisión documental).
- Se elabora un cronograma de evaluación con fechas, responsables y recursos necesarios.

6.2 Recolección de información

- Se aplican instrumentos para evaluar los elementos del acápite 7 de la norma ISO 9001:2015, según el siguiente enfoque:
 - **7.1 Recursos:** Identificación y verificación del estado de equipos, infraestructura, tecnología y ambiente de trabajo.
 - **7.2 Competencia:** Análisis de perfiles de puesto, capacitación recibida y evaluación de desempeño.
 - **7.3 Toma de conciencia:** Revisión de la comprensión del personal sobre la política de calidad, objetivos y su impacto en el producto.
 - **7.4 Comunicación:** Evaluación de los medios de comunicación interna (reuniones, avisos, formatos, reportes).
 - **7.5 Información documentada:** Verificación de control, actualización y disponibilidad de documentos y registros del SGC.

6.3 Análisis y evaluación

- Se procesan los resultados mediante una matriz de diagnóstico organizacional, que incluye indicadores de cumplimiento, observaciones y oportunidades de mejora.
- Se clasifican los hallazgos en:
 - Cumple plenamente.
 - Cumple parcialmente.
 - No cumple.
- Se priorizan las acciones correctivas y preventivas según su impacto en la calidad del producto o servicio.

6.4 Elaboración del informe de diagnóstico

- El Encargado de Calidad elabora el Informe de Diagnóstico Organizacional, el cual incluye:
 - Resumen ejecutivo.
 - Resultados por numeral de la norma ISO 9001:2015 (7.1–7.5).
 - Gráficos de cumplimiento porcentual.
 - Recomendaciones de mejora.
- El informe se presenta a la Gerencia General y se comunica a los jefes de área para su seguimiento.

6.5 Seguimiento y mejora

- Las áreas involucradas implementan las acciones correctivas acordadas.
- Se realiza una revisión de efectividad a los 60 días posteriores al diagnóstico.
- Los resultados alimentan el Plan de Mejora Continua (FO-MJ-01) del SGC.

7. Registros asociados

- Matriz de diagnóstico organizacional (cumplimiento del acápite 7).
- FO-MJ-01: Plan de Mejora Continua.

8. Control de documentos

Este procedimiento será revisado anualmente o cuando se realicen cambios significativos en la estructura, procesos o requisitos normativos. El Encargado de Calidad es responsable de su actualización y distribución, previa aprobación de la Gerencia General.

6.6. Procedimiento de Planificación del Diseño y Desarrollo (Pr-DD-01)

Empresa: Inversiones Peralta S.A.

Versión: 01

Fecha de emisión: 03 de noviembre de 2025

Referencia: ISO 9001:2015 – Numeral 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

1. Objetivo

Definir las etapas, responsabilidades y controles necesarios para la planificación, ejecución, verificación y validación del diseño y desarrollo de nuevos productos, presentaciones o mejoras en procesos productivos, asegurando su conformidad con los requisitos del cliente, la normativa nacional y los principios de calidad e inocuidad establecidos por Inversiones Peralta S.A.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todo proyecto de diseño o mejora de productos agroindustriales (por ejemplo, nuevas mezclas de hortalizas, presentaciones de empaque, productos procesados o rediseños de procesos productivos) que sean desarrollados por la empresa desde la fase de idea hasta su aprobación para producción y comercialización.

3. Referencias normativas

- ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*, numeral 8.3.
- NTON 03 061-06: *Empacado y transporte de frutas y hortalizas frescas*.
- Manual de la Calidad de Inversiones Peralta S.A.
- Pr-GC-01: Procedimiento de Gestión de la Calidad.

4. Definiciones

- **Diseño y desarrollo:** Proceso estructurado para crear, modificar o mejorar productos o procesos, desde la concepción de la idea hasta su validación final.
- **Revisión del diseño:** Evaluación técnica que verifica la adecuación del diseño frente a los requisitos establecidos.
- **Validación del diseño:** Confirmación mediante evidencia objetiva de que el producto cumple con las necesidades de uso del cliente o mercado.
- **Prototipo:** Versión preliminar de un producto diseñada para pruebas y evaluación.
- **Entrada del diseño:** Requisitos iniciales que el nuevo producto o proceso debe cumplir (calidad, presentación, normativa, cliente).

5. Responsabilidades

- **Gerente General:** Aprobar los proyectos de diseño y desarrollo, asignar recursos y autorizar la liberación de nuevos productos.
- **Encargado de Calidad:**
 - Coordinar la planificación y seguimiento de los proyectos de diseño.
 - Asegurar la conformidad con los requisitos de calidad e inocuidad.
 - Validar los resultados del diseño antes de su implementación.
- **Encargado de Producción:**
 - Evaluar la factibilidad técnica y operativa del diseño.
 - Participar en pruebas piloto y ajustar parámetros de proceso.
- **Encargado de Ventas y Comercialización:**
 - Aportar información del mercado, tendencias y requerimientos de los clientes.
 - Validar la aceptación comercial del producto.
- **Encargado de Mantenimiento:** Evaluar requerimientos de maquinaria o infraestructura para nuevos diseños o mejoras.

6. Desarrollo del procedimiento

6.1 Planificación del diseño y desarrollo (ISO 9001:2015 – 8.3.2)

- El Encargado de Calidad, junto con Producción y Comercialización, elabora el Plan de Diseño y Desarrollo que incluye:
 - Objetivo del proyecto.
 - Responsables.
 - Actividades y recursos necesarios.
 - Cronograma de ejecución.
 - Criterios de aceptación y control.
- El plan se aprueba por la Gerencia General antes de iniciar cualquier desarrollo.

6.2 Entradas del diseño (ISO 9001:2015 – 8.3.3)

Las entradas provienen de:

- Requisitos del cliente o del mercado.
- Normas nacionales e internacionales aplicables (NTON, ISO, Codex Alimentarius).
- Experiencia de producción y desempeño de productos actuales.
- Limitaciones técnicas o de materia prima.

- Políticas de inocuidad y sostenibilidad de la empresa.
Las entradas se registran en “*Matriz de entradas del diseño*”.

6.3 Actividades de diseño y desarrollo (ISO 9001:2015 – 8.3.4)

- Elaboración de propuestas y especificaciones técnicas.
- Diseño del producto o proceso (fichas técnicas, diagramas de flujo, formulaciones, diseño de empaque).
- Pruebas piloto en planta para verificar la viabilidad técnica.
- Evaluación sensorial y de aceptación del producto.
- Identificación de equipos, materiales y recursos necesarios.
Los resultados se documentan en “*Registro de avance de diseño y desarrollo*”.

6.4 Revisiones y verificaciones del diseño (ISO 9001:2015 – 8.3.5)

- Cada etapa del proyecto será revisada por el Encargado de Calidad y Producción para asegurar el cumplimiento con las entradas del diseño.
- Se verifican: formulaciones, dimensiones de empaque, resistencia del material, rendimiento, inocuidad y rotulado.
- Los resultados se registran en “*Acta de revisión y verificación del diseño*”.

6.5 Validación del diseño (ISO 9001:2015 – 8.3.6)

- La validación se realiza mediante pruebas de aceptación de producto o proceso:
 - Ensayos de conservación, empaque y transporte.
 - Pruebas de desempeño y aceptación del cliente o consumidor.
- Solo se considera aprobado cuando cumple los criterios técnicos, legales y de aceptación definidos.
- La Gerencia General emite la “*Autorización de liberación de diseño y desarrollo*”.

6.6 Control de cambios del diseño (ISO 9001:2015 – 8.3.6)

- Cualquier cambio solicitado al diseño se registra en “*Solicitud de cambio de diseño*”.
- Los cambios deben revisarse, verificarse y aprobarse antes de su implementación.
- Se actualizan los documentos técnicos afectados (planos, fichas técnicas, etiquetas, procedimientos).

6.7 Comunicación y seguimiento

- El Encargado de Calidad elaborará un **Informe Final de Diseño y Desarrollo**, donde se resume:

- Resultados de pruebas y validaciones.
- Cumplimiento de objetivos.
- Recomendaciones de mejora.
- Dicho informe se presenta a la Gerencia General y se archiva como registro controlado del SGC.

7. Registros asociados

- N/A

8. Control de documentos

Este procedimiento será revisado cada año o cuando se introduzcan nuevos productos o tecnologías.

El Encargado de Calidad es responsable de su aplicación, seguimiento y custodia de los registros, bajo la supervisión de la Gerencia General.

6.7. Procedimiento de Gestión Documental (Pr-GD-01)

Empresa: Inversiones Peralta S.A.

Versión: 01

Fecha de emisión: 03 de noviembre de 2025

Referencia: ISO 9001:2015 – Numeral 7.5 Información documentada

1. Objetivo

Establecer las directrices para la creación, control, revisión, distribución y resguardo de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), asegurando que toda la documentación utilizada en Inversiones Peralta S.A. sea pertinente, actualizada y esté disponible en el momento y lugar que se requiera.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los documentos y registros del SGC de Inversiones Peralta S.A., incluyendo manuales, procedimientos, instructivos, formatos, registros, políticas, informes y comunicaciones internas relacionadas con la gestión de la calidad, inocuidad y seguridad industrial.

3. Referencias normativas

- ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*, numeral 7.5.
- Manual de la Calidad de Inversiones Peralta S.A.

4. Definiciones

- **Documento:** Información y su medio de soporte (digital o impreso) que especifica cómo se realiza una actividad.
- **Registro:** Evidencia de las actividades realizadas o resultados obtenidos.
- **Control documental:** Actividad que asegura la vigencia, trazabilidad y disponibilidad de los documentos del SGC.
- **Versión vigente:** Edición actual aprobada y en uso, identificada con número de versión y fecha de emisión.

5. Responsabilidades

- **Gerente General:** Aprobar los documentos del SGC y autorizar su publicación.
- **Encargado de Calidad:** Administrar el sistema de control documental, asignar códigos, custodiar versiones maestras y mantener actualizado el registro de documentos vigentes.

- **Jefes de Área:** Asegurar que se usen únicamente documentos actualizados y comunicar cualquier necesidad de cambio o actualización.
- **Todo el personal:** Cumplir con el uso correcto de los documentos y registros establecidos.

6. Desarrollo del procedimiento

6.1 Elaboración y codificación de documentos

- Todo documento del SGC deberá elaborarse utilizando el formato estándar institucional.
- El Encargado de Calidad asignará un código de identificación que refleje su tipo y área responsable, por ejemplo:
 - Pr-GC-01 → Procedimiento de Gestión de la Calidad
 - Pr-GD-01 → Procedimiento de Gestión Documental
 - FO-EC-01 → Formato de Evaluación de Efectividad de la Capacitación
- Cada documento incluirá los siguientes datos en el encabezado:
 - Nombre de la empresa
 - Código del documento
 - Versión
 - Fecha de emisión
 - Elaborado por / Revisado por / Aprobado por

6.2 Revisión y aprobación

- Antes de su emisión, todo documento debe ser revisado por el Encargado de Calidad y aprobado por la Gerencia General.
- Las revisiones se registran en una tabla de control de cambios, indicando fecha, descripción del cambio y responsable.

6.3 Distribución y control de copias

- La copia maestra se conservará en formato digital (PDF) en el servidor o carpeta institucional del SGC.
- Se entregarán copias controladas a las áreas que las requieran.
- Toda copia impresa llevará el sello o marca “Copia controlada” o “Copia no controlada” según corresponda.

6.4 Modificación y actualización de documentos

- Cualquier colaborador puede proponer modificaciones al Encargado de Calidad mediante el formato *Solicitud de cambio documental (FO-CD-01)*.
- La modificación será revisada, aprobada y registrada con un nuevo número de versión.
- Las versiones obsoletas serán retiradas de los puntos de trabajo y archivadas con la leyenda “OBSOLETO – No utilizar”.

6.5 Control de registros

- Los registros se conservarán de acuerdo con su periodo de retención establecido (ver FO-RG-01 “Matriz de control de registros”).
- Los registros deberán ser legibles, identificables y almacenados en condiciones que eviten su deterioro o pérdida.
- Al vencer su tiempo de retención, los registros serán destruidos de forma segura (triturado o eliminación digital controlada).

6.6 Acceso y resguardo

- Solo el personal autorizado podrá acceder a los archivos del SGC.
- Los documentos electrónicos se almacenarán en un repositorio protegido con contraseñas y respaldos automáticos.
- Los documentos físicos se guardarán en archivadores designados dentro del área de calidad o recursos humanos, según su tipo.

7. Registros asociados

- FO-GD-01: Solicitud de cambio documental.
- FO-RG-01: Matriz de control de registros y tiempos de retención.
- FO-LM-01: Lista maestra de documentos vigentes.
- FO-CC-01: Control de distribución de copias.

8. Control de documentos

Este procedimiento será revisado una vez al año o cuando se modifiquen requisitos normativos o de la organización.

La responsabilidad de su control, revisión y distribución corresponde al Encargado de Calidad, previa aprobación de la Gerencia General.

6.8. Procedimiento de Control Documental (Pr-CD-01)

Empresa: Inversiones Peralta S.A.

Versión: 01

Fecha de emisión: 03 de noviembre de 2025

Referencia: ISO 9001:2015 – Numeral 7.5 Información documentada

1. Objetivo

Establecer el método para controlar la emisión, revisión, distribución, actualización y conservación de los documentos del SGC, garantizando que toda la documentación utilizada en Inversiones Peralta S.A. esté vigente, identificada y disponible para su consulta, evitando el uso de versiones obsoletas.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los documentos y registros que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo:

- Manual de la Calidad.
- Procedimientos, instructivos y formatos.
- Políticas, objetivos y programas.
- Registros, reportes, informes y formularios operativos.

3. Referencias normativas

- ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*, numeral 7.5.
- Manual de la Calidad de Inversiones Peralta S.A.
- Pr-GD-01: Procedimiento de Gestión Documental.

4. Definiciones

- **Documento controlado:** Documento autorizado y vigente dentro del SGC, disponible para consulta y uso.
- **Documento obsoleto:** Documento que ha sido reemplazado por una versión nueva y debe ser retirado de circulación.
- **Revisión documental:** Proceso mediante el cual se verifica la vigencia y adecuación del contenido de un documento.
- **Lista maestra de documentos:** Registro oficial que identifica todos los documentos del SGC, su versión, fecha de emisión y responsable.

5. Responsabilidades

- **Gerente General:** Aprobar los documentos controlados y autorizar su publicación.
- **Encargado de Calidad:** Administrar el sistema de control documental, mantener actualizada la lista maestra y verificar el retiro de versiones obsoletas.
- **Jefes de Área:** Garantizar el uso de los documentos vigentes y comunicar cualquier necesidad de actualización.
- **Personal operativo y administrativo:** Utilizar los documentos autorizados y reportar errores o incongruencias.

6. Desarrollo del procedimiento

6.1 Emisión de documentos

- Cualquier necesidad de nuevo documento deberá ser comunicada al Encargado de Calidad mediante el formato *Solicitud de documento (F-CD-01)*.
- El Encargado de Calidad elaborará el borrador y asignará un **código** conforme al tipo y área:
 - **Pr-XX-##** → Procedimiento.
 - **F-XX-##** → Formato o registro.
 - **IN-XX-##** → Instructivo.
- Todo documento incluirá en su encabezado:
 - Nombre de la empresa.
 - Código del documento.
 - Versión.
 - Fecha de emisión.
 - Elaborado por / Revisado por / Aprobado por.

6.2 Revisión y aprobación

- Todo documento debe ser revisado por el Encargado de Calidad y aprobado por la Gerencia General antes de su distribución.
- Los cambios se registran en la Tabla de Control de Cambios al final de cada documento, indicando: versión, descripción del cambio, responsable y fecha.

6.3 Distribución de documentos controlados

- La copia maestra se conservará en formato digital (PDF) en la carpeta oficial “Documentos SGC” del servidor institucional.

- Se distribuirán copias controladas únicamente a las áreas que lo requieran, registradas en el formato *F-CD-02 “Control de distribución de documentos”*.
- Las copias físicas deberán llevar el sello “Copia controlada” o “Copia no controlada” según su uso.

6.4 Actualización y control de versiones

- Toda modificación será registrada como una nueva versión.
- El documento actualizado reemplaza automáticamente a la versión anterior, la cual será retirada de circulación.
- Los documentos obsoletos se archivan con la marca “OBSOLETO – No utilizar” y se conservan únicamente para referencia histórica durante el tiempo definido.

6.5 Revisión periódica de documentos

- El Encargado de Calidad revisará todos los documentos del SGC una vez al año o cuando ocurran cambios en procesos, normativa o estructura organizacional.
- Los resultados de esta revisión se registran en el formato *F-CD-03 “Registro de revisión documental”*.

6.6 Control de registros

- Los registros generados por los procesos deben conservarse en condiciones adecuadas, ser legibles y recuperables.
- Cada registro incluirá en su encabezado: nombre, código, fecha y responsable.
- Los periodos de conservación se definen en la *Matriz de Control de Registros (F-CD-04)*, luego de lo cual podrán eliminarse de forma controlada.

7. Registros asociados

- F-CD-01: Solicitud de documento.
- F-CD-02: Control de distribución de documentos.
- F-CD-03: Registro de revisión documental.
- F-CD-04: Matriz de control de registros y periodos de retención.
- F-CD-05: Lista maestra de documentos del SGC.

8. Control de documentos

Este procedimiento será revisado anualmente o cuando se realicen modificaciones relevantes en el sistema o en la normativa ISO 9001. La Gestión y Control Documental es responsabilidad del Encargado de Calidad, bajo la supervisión y aprobación de la Gerencia General.

6.9. Procedimiento de Gestión Administrativa y Financiera (Pr-AF-01)

Empresa: Inversiones Peralta S.A.

Versión: 01

Fecha de emisión: 03 de noviembre de 2025

Referencia: ISO 9001:2015 – Numeral 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

1. Objetivo

Establecer las directrices para la gestión administrativa y financiera relacionada con la evaluación, selección, seguimiento y reevaluación de los proveedores, asegurando que los bienes y servicios adquiridos cumplan los requisitos de calidad, costo, entrega, confiabilidad y cumplimiento contractual definidos por Inversiones Peralta S.A.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los proveedores de productos, insumos, equipos, materiales de empaque, repuestos, servicios técnicos y de transporte que tengan impacto directo o indirecto sobre la calidad e inocuidad de los productos o la operación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

3. Referencias normativas

- ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*, numeral 8.4.
- Manual de la Calidad de Inversiones Peralta S.A.
- Código de Comercio de Nicaragua.
- Pr-GC-01: Procedimiento de Gestión de la Calidad.
- Pr-GD-01: Procedimiento de Gestión Documental.

4. Definiciones

- **Proveedor:** Persona o empresa externa que suministra productos, materiales, servicios o equipos a Inversiones Peralta S.A.
- **Evaluación de proveedores:** Proceso de revisión y calificación basado en criterios de calidad, entrega, servicio y precio.
- **Proveedor aprobado:** Aquel que cumple los requisitos mínimos establecidos y figura en la lista de proveedores autorizados.
- **Proveedor condicionado:** Proveedor que presenta deficiencias menores y requiere seguimiento para su mejora.

- **Proveedor rechazado:** Aquel que no cumple los requisitos mínimos o afecta la calidad del producto o servicio.

5. Responsabilidades

- **Gerente General:**
 - Aprobar la política de compras y la lista oficial de proveedores autorizados.
 - Autorizar contrataciones o adquisiciones mayores.
- **Encargado Administrativo y Financiero:**
 - Coordinar el proceso de evaluación y control de proveedores.
 - Revisar la documentación legal y financiera.
 - Mantener actualizada la base de datos de proveedores aprobados.
- **Encargado de Compras:**
 - Solicitar cotizaciones, realizar comparativos de precios y registrar la evaluación de desempeño.
 - Comunicar los resultados de evaluación al proveedor.
- **Encargado de Calidad:**
 - Verificar la conformidad de los productos recibidos.
 - Registrar no conformidades o incumplimientos detectados.
 - Apoyar en la reevaluación técnica de proveedores críticos.

6. Desarrollo del procedimiento

6.1 Selección inicial de proveedores

- Toda nueva empresa que desee suministrar bienes o servicios deberá presentar la siguiente documentación:
 - RUC o inscripción tributaria.
 - Licencia o permiso sanitario (si aplica).
 - Referencias comerciales.
 - Ficha técnica o catálogo del producto o servicio.
- El Encargado Administrativo revisa los documentos y llena el formato *F-AF-01* “Evaluación inicial de proveedores”.
- La puntuación mínima para aprobación inicial será del **80 %**.

6.2 Criterios de evaluación y ponderación

Los criterios y su peso porcentual son:

Criterio	Descripción	Ponderación (%)
Calidad del producto o servicio	Cumplimiento de especificaciones, ausencia de defectos o reclamos.	30%
Cumplimiento en entregas	Puntualidad, embalaje, condiciones de transporte.	25%
Precio y condiciones de pago	Competitividad, estabilidad de precios, términos financieros.	20%
Servicio y atención	Comunicación, tiempo de respuesta, solución de reclamos.	15%
Cumplimiento legal y documental	Facturación, licencias, permisos y contratos vigentes.	10%

Tabla 7: Criterios de evaluación y ponderación a proveedores

Total: 100%

Los resultados se consignan en *F-AF-02 “Evaluación y calificación de proveedores”*, calculando el promedio ponderado final.

- **≥ 90 %:** Proveedor aprobado.
- **80–89 %:** Proveedor condicionado (seguimiento).
- **< 80 %:** Proveedor rechazado.

6.3 Seguimiento del desempeño del proveedor

- El desempeño de los proveedores será monitoreado trimestralmente mediante el formato *F-AF-03 “Seguimiento del desempeño de proveedores”*.
- El Encargado de Calidad registrará los incumplimientos o no conformidades (retrasos, defectos, fallas en documentación, etc.).
- Los resultados se analizarán en conjunto con el Encargado Administrativo para determinar acciones correctivas o suspensión temporal.

6.4 Reevaluación de proveedores

- Se realizará una reevaluación anual o cuando existan reportes de incumplimiento crítico.
- El proceso de reevaluación incluye:
 - Revisión de desempeño histórico.
 - Cumplimiento de especificaciones técnicas.
 - Comportamiento financiero y logístico.
- Los resultados se registran en *F-AF-04 “Informe de reevaluación de proveedores”*.

- Aquellos que no cumplan serán notificados formalmente y se establecerá un plan de mejora con plazo máximo de 60 días.

6.5 Registro y control de proveedores aprobados

- El Encargado Administrativo mantiene actualizada la Lista de Proveedores Aprobados (F-AF-05), la cual debe incluir:
 - Nombre y contacto.
 - Tipo de producto o servicio.
 - Calificación más reciente.
 - Estado (Aprobado / Condicionado / Rechazado).
- Esta lista se pone a disposición de los departamentos de Compras y Calidad.

6.6 Evaluación financiera y condiciones de pago

- Antes de cualquier contratación o compra significativa, el área financiera verificará:
 - Solvencia fiscal.
 - Cumplimiento en facturación y retenciones.
 - Historial de cumplimiento de pagos y créditos.
- Esta verificación se registra en *F-AF-06 “Evaluación financiera de proveedor”*.

7. Registros asociados

- F-AF-01: Evaluación inicial de proveedores.
- F-AF-02: Evaluación y calificación de proveedores.
- F-AF-03: Seguimiento del desempeño de proveedores.
- F-AF-04: Informe de reevaluación de proveedores.
- F-AF-05: Lista de proveedores aprobados.
- F-AF-06: Evaluación financiera de proveedor.

8. Control de documentos

Este procedimiento será revisado anualmente o cuando cambien los criterios de evaluación, las condiciones contractuales o la normativa aplicable.

El Encargado Administrativo y Financiero es responsable de su aplicación, registro y control, con apoyo del Encargado de Calidad y bajo la supervisión de la Gerencia General.

6.10. Procedimiento de Actividad Comercial (Pr-AC-01)

Empresa: Inversiones Peralta S.A.

Versión: 01

Fecha de emisión: 03 de noviembre de 2025

Referencia: ISO 9001:2015 – Numeral 8.2 Requisitos para los productos y servicios

1. Objetivo

Establecer el procedimiento que regula las actividades comerciales relacionadas con la atención al cliente, recepción de pedidos, cotizaciones, contratos, revisión de requisitos y seguimiento de satisfacción, asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos y la mejora continua de la calidad en los productos y servicios ofrecidos por Inversiones Peralta S.A.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las actividades de tipo comercial, administrativa y de servicio al cliente realizadas por el área de Ventas y Comercialización, desde el primer contacto con el cliente hasta la entrega del producto y la atención postventa.

3. Referencias normativas

- ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*, numeral 8.2.
- Manual de la Calidad de Inversiones Peralta S.A.
- NTON 03 061-06: *Empacado y transporte de frutas y hortalizas frescas*.
- Pr-GC-01: Procedimiento de Gestión de la Calidad.
- Pr-GD-01: Procedimiento de Gestión Documental.

4. Definiciones

- **Cliente:** Persona natural o jurídica que adquiere productos o servicios de la empresa.
- **Pedido:** Solicitud formal de compra de productos, especificando cantidades, precios y condiciones.
- **Requisito del cliente:** Expectativa o necesidad declarada o implícita que la empresa debe cumplir.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cumplimiento de los requisitos y expectativas del cliente.
- **No conformidad comercial:** Cualquier incumplimiento de requisitos de entrega, cantidad o calidad acordada con el cliente.

5. Responsabilidades

- **Gerente General:** Aprobar las políticas comerciales y las condiciones generales de venta.
- **Encargado de Ventas/Comercialización:** Coordinar las actividades de venta, revisar los pedidos y asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente.
- **Encargado de Calidad:** Verificar que los productos entregados cumplan con los estándares establecidos y apoyar en la atención de reclamos o devoluciones.
- **Área de Producción y Logística:** Garantizar la disponibilidad, empaque y despacho oportuno de los pedidos.
- **Área Administrativa:** Emitir facturas, registrar operaciones y controlar el cumplimiento de las condiciones de pago.

6. Desarrollo del procedimiento

6.1 Comunicación con el cliente (8.2.1)

- La comunicación con el cliente se establece a través de:
 - Visitas comerciales, llamadas telefónicas o correo electrónico.
 - Página web o redes sociales oficiales.
 - Participación en ferias o reuniones comerciales.
- Toda información sobre productos, precios, tiempos de entrega, y condiciones de venta deberá ser clara y documentada.
- Los reclamos, sugerencias o devoluciones se registran en el formato *F-AC-01 “Registro de atención al cliente”*, el cual se comunica al Encargado de Calidad para su análisis y respuesta.

6.2 Determinación de los requisitos del cliente (8.2.2)

- Antes de aceptar un pedido o contrato, se debe verificar:
 - Descripción del producto o servicio solicitado.
 - Requisitos legales, normativos o de inocuidad (por ejemplo, etiquetas, peso, empaque, transporte).
 - Condiciones de entrega, pago y servicio postventa.
- El Encargado de Ventas revisará la **ficha técnica del producto** para confirmar que se cumplen las especificaciones.
- En caso de personalización o requerimientos especiales, se coordina con el área de Producción y Calidad para su validación técnica.

6.3 Revisión de los requisitos (8.2.3)

- Toda orden, cotización o contrato debe ser revisada antes de su confirmación al cliente, utilizando el formato *F-AC-02 “Revisión y aprobación de pedidos”*.
- La revisión incluirá:
 - Capacidad de producción y tiempos disponibles.
 - Recursos necesarios (personal, materiales, transporte).
 - Factibilidad económica y logística.
- Si existe alguna discrepancia entre el pedido y la capacidad de la empresa, se informará al cliente antes de la aceptación formal.

6.4 Cambios en los requisitos del cliente (8.2.4)

- Si el cliente solicita modificaciones en cantidad, empaque, o fechas de entrega, el Encargado de Ventas notificará de inmediato a las áreas de Producción, Logística y Calidad.
- Los cambios deberán documentarse en el *F-AC-03 “Registro de cambios en pedidos”*.
- Se actualizarán los documentos relacionados (orden de venta, factura, guía de despacho) para mantener la trazabilidad del proceso.

6.5 Seguimiento y satisfacción del cliente

- Una vez entregado el producto, el Encargado de Ventas realizará un **seguimiento telefónico o por correo** para verificar la satisfacción del cliente.
- Los resultados se registran en *F-AC-04 “Encuesta de satisfacción del cliente”*.
- Los reclamos o inconformidades detectadas se comunican al área de Calidad, la cual aplicará el procedimiento de acciones correctivas.

7. Registros asociados

- F-AC-01: Registro de atención al cliente.
- F-AC-02: Revisión y aprobación de pedidos.
- F-AC-03: Registro de cambios en pedidos.
- F-AC-04: Encuesta de satisfacción del cliente.
- F-AC-05: Informe de seguimiento comercial.

8. Control de documentos

Este procedimiento será revisado anualmente o cuando cambien las políticas comerciales, productos o procesos.

El Encargado de Ventas es responsable de su aplicación, mientras que el Encargado de Calidad supervisa la correcta documentación y control de los registros.

6.11. Procedimiento de Gestión Comercial (Pr-VT-01)

Empresa: Inversiones Peralta S.A.

Versión: 01

Fecha de emisión: 03 de noviembre de 2025

Referencia: ISO 9001:2015 – Numeral 8.2 Requisitos para los productos y servicios

1. Objetivo

Establecer las directrices para la planificación, ejecución y control de las actividades comerciales en Inversiones Peralta S.A., asegurando la atención adecuada al cliente, el cumplimiento de los requisitos establecidos y la mejora continua de la satisfacción del cliente en conformidad con la norma ISO 9001:2015.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las operaciones del área de Ventas y Comercialización, desde el contacto inicial con el cliente, la cotización, recepción y revisión del pedido, hasta la entrega del producto y el seguimiento postventa.

3. Referencias normativas

- ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*, numeral 8.2.
- Manual de la Calidad de Inversiones Peralta S.A.
- NTON 03 061-06: *Empacado y transporte de frutas y hortalizas frescas*.
- Pr-GC-01: Procedimiento de Gestión de la Calidad.
- Pr-GD-01: Procedimiento de Gestión Documental.

4. Definiciones

- **Gestión comercial:** Conjunto de actividades orientadas a la promoción, negociación, venta, entrega y seguimiento de productos o servicios.
- **Cliente:** Persona natural o jurídica que adquiere los productos o servicios de la empresa.
- **Pedido:** Solicitud formal del cliente indicando cantidades, especificaciones, precios y plazos.
- **Revisión de pedido:** Evaluación interna que confirma la capacidad de la empresa para cumplir los requisitos del cliente.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

5. Responsabilidades

- **Gerente General:** Aprobar estrategias comerciales, precios y políticas de venta.
- **Encargado de Ventas y Comercialización:**
 - Coordinar la atención al cliente y la recepción de pedidos.
 - Revisar, confirmar y dar seguimiento a los requisitos de venta.
 - Coordinar con Producción, Calidad y Logística para el cumplimiento de entregas.
- **Encargado de Calidad:** Verificar el cumplimiento de especificaciones de producto y gestionar reclamos o devoluciones.
- **Área de Producción:** Asegurar la disponibilidad y condiciones de empaque requeridas.
- **Área Administrativa:** Emitir facturas, registrar ventas y controlar condiciones de pago.

6. Desarrollo del procedimiento

6.1 Recepción de solicitud o pedido

- El cliente puede realizar pedidos por llamada telefónica, correo electrónico, visita directa o mediante acuerdos comerciales previos.
- El Encargado de Ventas registra la solicitud en el formato *F-VT-01 “Registro de pedidos de clientes”*.
- Se verifica que la solicitud incluya: nombre del cliente, producto, cantidad, presentación, fecha requerida y condiciones de entrega.

6.2 Revisión y confirmación de requisitos del cliente (ISO 9001:2015 – 8.2.3)

- El Encargado de Ventas revisa la factibilidad del pedido en conjunto con Producción y Logística:
 - Disponibilidad de materia prima y capacidad de procesamiento.
 - Requisitos específicos del cliente (empaque, etiquetado, transporte refrigerado, etc.).
 - Cumplimiento de normativas sanitarias y legales aplicables.
- La confirmación se documenta en *F-VT-02 “Revisión de requisitos del cliente”*.
- Una vez verificado, se emite la confirmación de pedido al cliente con precios, tiempos y condiciones acordadas.

6.3 Planificación y coordinación de entrega

- El Encargado de Ventas coordina con Logística y Producción la preparación del pedido según las especificaciones.

- Se elabora una orden de entrega interna (F-VT-03) para programar el despacho y verificar la disponibilidad de transporte.
- El área de Calidad verifica que el producto cumpla con las especificaciones antes del despacho.

6.4 Atención al cliente y comunicación (ISO 9001:2015 – 8.2.1)

- Se mantendrá comunicación constante con el cliente para:
 - Confirmar recepción del pedido y fecha estimada de entrega.
 - Informar sobre cambios, demoras o eventualidades.
 - Atender consultas o reclamos de manera oportuna.
- Todas las interacciones se registran en *F-VT-04 “Bitácora de comunicación con el cliente”*.

6.5 Entrega del producto y cierre de venta

- Logística realiza la entrega del producto, asegurando que la guía de despacho y factura correspondan al pedido confirmado.
- El cliente firma la **constancia de entrega conforme (F-VT-05)**.
- Se archivan copias de los documentos comerciales en el expediente de cliente.

6.6 Seguimiento postventa y satisfacción del cliente

- Dentro de los cinco días posteriores a la entrega, el Encargado de Ventas realiza un seguimiento postventa (llamada o correo).
- La percepción del cliente se registra mediante *F-VT-06 “Encuesta de satisfacción del cliente”*.
- Los resultados se analizan trimestralmente junto con el Encargado de Calidad para identificar oportunidades de mejora.

6.7 Control de reclamos y no conformidades

- Los reclamos de los clientes se documentan en *F-VT-07 “Registro de reclamos comerciales”*.
- El Encargado de Calidad analiza las causas y propone acciones correctivas, conforme al procedimiento de mejora (Pr-GC-01).
- El seguimiento del reclamo se reporta a la Gerencia General en la reunión mensual de revisión.

7. Registros asociados

- F-VT-01: Registro de pedidos de clientes.
- F-VT-02: Revisión de requisitos del cliente.
- F-VT-03: Orden de entrega interna.
- F-VT-04: Bitácora de comunicación con el cliente.
- F-VT-05: Constancia de entrega conforme.
- F-VT-06: Encuesta de satisfacción del cliente.
- F-VT-07: Registro de reclamos comerciales.

8. Control de documentos

Este procedimiento será revisado anualmente o cuando se realicen cambios en las políticas comerciales, en los productos o en los procesos relacionados.

El Encargado de Ventas y Comercialización es responsable de su aplicación, y el Encargado de Calidad supervisa la trazabilidad y cumplimiento documental.

6.12. Procedimiento de Servicio al Cliente (Pr-SC-01)

Empresa: Inversiones Peralta S.A.

Versión: 01

Fecha de emisión: 03 de noviembre de 2025

Referencia: ISO 9001:2015 – Numeral 8.2.1 Comunicación con el cliente

1. Objetivo

Establecer las directrices para la atención, comunicación, seguimiento y gestión de reclamos o sugerencias de los clientes, asegurando una respuesta eficaz que contribuya a su satisfacción y al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de Inversiones Peralta S.A.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las actividades relacionadas con la atención al cliente antes, durante y después de la venta, tanto para clientes internos como externos, incluyendo consultas, solicitudes, reclamos, devoluciones y encuestas de satisfacción.

3. Referencias normativas

- ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*, numerales 8.2.1 y 9.1.2.
- Manual de la Calidad de Inversiones Peralta S.A.
- Pr-GC-01: Procedimiento de Gestión de la Calidad.
- Pr-VT-01: Procedimiento de Gestión Comercial.
- Pr-AI-01: Procedimiento de Auditorías Internas.

4. Definiciones

- **Servicio al cliente:** Conjunto de acciones destinadas a atender las necesidades, solicitudes y reclamos de los clientes para garantizar su satisfacción.
- **Cliente:** Persona natural o jurídica que adquiere productos o servicios de la empresa.
- **Reclamo:** Manifestación del cliente sobre insatisfacción relacionada con un producto o servicio recibido.
- **Sugerencia:** Recomendación o idea del cliente para mejorar los procesos o servicios de la empresa.
- **Seguimiento postventa:** Contacto con el cliente después de la entrega del producto para verificar su conformidad.

5. Responsabilidades

- **Gerente General:** Aprobar las políticas de atención al cliente y garantizar los recursos necesarios para su cumplimiento.
- **Encargado de Servicio al Cliente (Área Comercial):**
 - Atender solicitudes, reclamos y sugerencias de clientes.
 - Registrar y dar seguimiento a cada caso.
 - Coordinar con Calidad y Producción la resolución de problemas detectados.
- **Encargado de Calidad:**
 - Analizar los reclamos y emitir acciones correctivas o preventivas.
 - Evaluar la satisfacción del cliente y presentar resultados en la revisión por la dirección.
- **Jefes de Área:** Brindar apoyo técnico y operativo cuando la atención del reclamo involucre sus procesos.

6. Desarrollo del procedimiento

6.1 Recepción de solicitudes o reclamos

- Las solicitudes o reclamos pueden recibirse a través de:
 - Teléfono, correo electrónico o redes oficiales de la empresa.
 - Formulario físico entregado en planta.
 - Comunicación directa con personal de ventas.
- El Encargado de Servicio al Cliente registra cada caso en el formato *F-SC-01 “Registro de atención al cliente”*.
- Se asigna un número de caso y se comunica al cliente el plazo estimado de respuesta (máximo 3 días hábiles).

6.2 Clasificación de solicitudes

- Los reclamos o solicitudes se clasifican según su naturaleza:
 - Reclamo por calidad del producto.
 - Reclamo por entrega o logística.
 - Reclamo administrativo (facturación, precios, etc.).
 - Consulta o sugerencia.

6.3 Análisis y respuesta al cliente

- El Encargado de Servicio al Cliente comunica el caso al **Encargado de Calidad** o al área correspondiente.

- Se realiza una verificación del hecho, revisando registros, lotes, guías de despacho o evidencias fotográficas.
- Si se confirma una no conformidad, se procede según el *Procedimiento de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (Pr-AC-01)*.
- El cliente recibe una respuesta formal con la resolución y medidas adoptadas, registrada en el *F-SC-02 “Informe de respuesta al cliente”*.

6.4 Seguimiento y cierre del caso

- El Encargado de Servicio al Cliente da seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas.
- Una vez resuelto el caso, se actualiza el registro en el *F-SC-01* y se marca como “Cerrado”.
- En caso de reclamos reiterativos, se informa a la Gerencia General para análisis estratégico.

6.5 Evaluación de satisfacción del cliente

- Periódicamente (cada seis meses), se aplica el *F-SC-03 “Encuesta de satisfacción del cliente”* para medir la percepción sobre:
 - Calidad del producto.
 - Cumplimiento de plazos.
 - Trato y atención recibida.
 - Resolución de reclamos.
- Los resultados se analizan en conjunto con el área de Calidad y se incluyen en la revisión por la dirección.

6.6 Comunicación de resultados y mejora continua

- El Encargado de Calidad elabora un informe semestral de desempeño del servicio al cliente (*F-SC-04*).
- Dicho informe se presenta en las reuniones de dirección para identificar tendencias, causas raíz y oportunidades de mejora.

7. Registros asociados

- *F-SC-01*: Registro de atención al cliente.
- *F-SC-02*: Informe de respuesta al cliente.
- *F-SC-03*: Encuesta de satisfacción del cliente.

- F-SC-04: Informe de desempeño del servicio al cliente.
- F-SC-05: Registro de reclamos recurrentes.

8. Control de documentos

Este procedimiento será revisado anualmente o cuando cambien los canales de atención o las políticas comerciales.

El Encargado de Servicio al Cliente es responsable de su aplicación, y el Encargado de Calidad supervisará la trazabilidad y cumplimiento de los registros.

6.13. Procedimiento de Mantenimiento Preventivo (Pr-MP-01)

Empresa: Inversiones Peralta S.A.

Versión: 01

Fecha de emisión: 03 de noviembre de 2025

Referencia: ISO 9001:2015 – Numeral 7.1.3 Infraestructura

1. Objetivo

Establecer las directrices para la planificación, ejecución y control del mantenimiento preventivo de equipos, maquinaria e instalaciones, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento, prolongar su vida útil y prevenir fallas que afecten la calidad del producto o la continuidad de los procesos.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a toda la maquinaria, equipos de producción, sistemas eléctricos, bombas de agua, lavadoras, selladoras y cámaras de refrigeración de Inversiones Peralta S.A., así como a las instalaciones físicas de la planta.

3. Referencias normativas

- ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*, numeral 7.1.3.
- Manual de la Calidad de Inversiones Peralta S.A.
- Manuales técnicos de cada equipo.
- Pr-MC-01: Procedimiento de Mantenimiento Correctivo.

4. Definiciones

- **Mantenimiento preventivo:** Conjunto de actividades programadas para inspeccionar, limpiar, ajustar o reemplazar piezas antes de que ocurra una falla.
- **Plan de mantenimiento:** Documento que define equipos, frecuencias, tareas y responsables del mantenimiento preventivo.
- **Bitácora de mantenimiento:** Registro de todas las actividades realizadas y observaciones de cada equipo.

5. Responsabilidades

- **Gerente General:** Aprobar el plan anual de mantenimiento y asignar recursos.
- **Encargado de Mantenimiento:**
 - Elaborar y ejecutar el plan preventivo.
 - Supervisar al personal técnico.

- Registrar las actividades realizadas y reportar anomalías.
- **Técnico de mantenimiento:** Ejecutar las tareas asignadas conforme a las instrucciones.
- **Encargado de Producción:** Coordinar las paradas de equipo necesarias sin afectar la operación.
- **Encargado de Calidad:** Verificar que las intervenciones no comprometan la inocuidad del producto.

6. Desarrollo del procedimiento

6.1 Planificación del mantenimiento preventivo

- El Encargado de Mantenimiento elabora el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo (F-MTP-01).
- El plan incluirá:
 - Listado de equipos e instalaciones.
 - Frecuencia (diaria, semanal, mensual, trimestral o anual).
 - Actividades a realizar.
 - Responsable y fecha programada.
- Se aprueba por la Gerencia General y se comunica a Producción.

6.2 Ejecución del mantenimiento

- Las actividades incluyen: limpieza profunda, lubricación, ajuste de piezas, revisión de sistemas eléctricos, calibración y pruebas de seguridad.
- El técnico registra los resultados en el formato *F-MTP-02 “Registro de mantenimiento preventivo”*.
- En caso de detectar una falla potencial, se genera una orden de mantenimiento correctivo (ver Pd-MTC-01).

6.3 Control de equipos e instrumentos

- Los equipos críticos (balanzas, termómetros, medidores, selladoras) deben verificarse y calibrarse según su uso.
- Los resultados de calibración se registran en *F-MTP-03 “Control de calibraciones”*.

6.4 Evaluación y seguimiento

- El Encargado de Mantenimiento analiza mensualmente los registros para detectar tendencias de fallas repetitivas.

- Si se observan anomalías frecuentes, se revisan los intervalos de mantenimiento o se recomienda renovación de equipo.

6.5 Documentación y mejora continua

- Todos los registros se archivan y conservan por al menos 2 años.
- Los resultados del mantenimiento se presentan en la revisión por la dirección para definir acciones de mejora.

7. Registros asociados

- F-MTP-01: Plan anual de mantenimiento preventivo.
- F-MTP-02: Registro de mantenimiento preventivo.
- F-MTP-03: Control de calibraciones.
- F-MTP-04: Bitácora de mantenimiento general.

8. Control de documentos

Este procedimiento se revisará cada año o cuando se incorporen nuevos equipos o se modifiquen las frecuencias.

La actualización y control están a cargo del Encargado de Mantenimiento, bajo supervisión de la Gerencia General.

6.14. Procedimiento de Mantenimiento Correctivo (Pr-MC-01)

Empresa: Inversiones Peralta S.A.

Versión: 01

Fecha de emisión: 03 de noviembre de 2025

Referencia: ISO 9001:2015 – Numeral 7.1.3 Infraestructura

1. Objetivo

Definir el proceso para atender de forma rápida y eficaz las fallas, averías o deterioros imprevistos en maquinaria, equipos e instalaciones, garantizando la continuidad operativa, la calidad del producto y la seguridad del personal.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los equipos de producción, refrigeración, electricidad, fontanería e infraestructura física de Inversiones Peralta S.A. que requieran intervención no planificada.

3. Referencias normativas

- ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*, numeral 7.1.3.
- Manual de la Calidad de Inversiones Peralta S.A.
- Pr-MP-01: Procedimiento de Mantenimiento Preventivo.

4. Definiciones

- **Mantenimiento correctivo:** Intervención técnica para reparar un equipo o instalación que ha presentado una falla o avería.
- **Orden de trabajo:** Documento que autoriza la reparación y especifica el tipo de daño, prioridad y responsable.
- **Tiempo de paro:** Periodo en que un equipo permanece fuera de operación por reparación.

5. Responsabilidades

- **Gerente General:** Autorizar reparaciones mayores o contratación de servicios externos.
- **Encargado de Mantenimiento:**
 - Diagnosticar la causa de la falla.
 - Asignar prioridad y responsable.
 - Registrar la intervención y verificar la reparación.

- **Técnico de mantenimiento:** Ejecutar las reparaciones conforme a procedimientos seguros.
- **Encargado de Producción:** Reportar las averías y facilitar el acceso a los equipos.
- **Encargado de Calidad:** Evaluar el impacto del daño o reparación sobre los procesos de producción.

6. Desarrollo del procedimiento

6.1 Reporte de falla o avería

- Cualquier colaborador que detecte una falla informa inmediatamente al Encargado de Mantenimiento.
- El reporte se documenta en *F-MTC-01 “Aviso de mantenimiento correctivo”*.
- Se registra el tipo de daño, ubicación, fecha y responsable que reporta.

6.2 Evaluación y clasificación

- El Encargado de Mantenimiento evalúa la magnitud del daño y clasifica la atención como:
 - Crítica: Requiere reparación inmediata (afecta producción o seguridad).
 - Moderada: Puede atenderse en un plazo máximo de 48 horas.
 - Menor: Se programa su reparación dentro de la semana.
- Se emite una Orden de Trabajo (F-MTC-02) y se asigna un técnico o proveedor externo.

6.3 Ejecución del mantenimiento correctivo

- El técnico realiza la reparación siguiendo las normas de seguridad y procedimientos de bloqueo/etiquetado cuando aplique.
- Al finalizar, se realiza una prueba de funcionamiento con el encargado del área.
- Las acciones ejecutadas se registran en el *F-MTC-03 “Registro de mantenimiento correctivo”*.

6.4 Cierre del mantenimiento

- El Encargado de Mantenimiento verifica que la reparación haya sido efectiva y autoriza el cierre de la orden.
- Se actualiza la bitácora de mantenimiento y se analiza la causa raíz de la falla para evitar su recurrencia.
- Si se detecta que la causa fue por falta de mantenimiento preventivo, se informa para ajustar el plan Pd-MTP-01.

6.5 Seguimiento y mejora

- Los informes mensuales de mantenimiento correctivo se consolidan en el *F-MTC-04* “Resumen mensual de fallas”.
- Los resultados se revisan en la reunión de dirección, integrando las acciones preventivas necesarias.

7. Registros asociados

- F-MTC-01: Aviso de mantenimiento correctivo.
- F-MTC-02: Orden de trabajo de mantenimiento.
- F-MTC-03: Registro de mantenimiento correctivo.
- F-MTC-04: Resumen mensual de fallas.
- F-MTC-05: Bitácora de seguimiento de equipos.

8. Control de documentos

Este procedimiento será revisado anualmente o cuando se introduzcan nuevos equipos, tecnologías o cambios significativos en el proceso productivo.

6.15. Procedimiento de Liberación de Producto (Pr-LP-01)

Empresa: Inversiones Peralta S.A.

Versión: 01

Fecha de emisión: 03 de noviembre de 2025

Referencia: ISO 9001:2015 – Numeral 8.6 Liberación de los productos y servicios

1. Objetivo

Establecer las directrices para el **control, verificación y liberación de productos terminados**, garantizando que todos los hortalizas procesados, desinfectados y empacados por Inversiones Peralta S.A. cumplan con los requisitos de calidad, inocuidad y especificaciones del cliente antes de su distribución.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los **productos terminados** del proceso agroindustrial de Inversiones Peralta S.A., desde su empaque final hasta su despacho al cliente. Incluye la verificación, identificación, registro y autorización de liberación en los procesos de **lavado, desinfección, selección, empaque y almacenamiento**.

3. Referencias normativas

- ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*, numeral 8.6.
- NTON 03 061-06: *Empacado y transporte de frutas y hortalizas frescas*.
- Pr-GC-01: Procedimiento de Gestión de la Calidad.
- Pr-MP-01: Procedimiento de Mantenimiento Preventivo.
- Pr-SC-01: Procedimiento de Servicio al Cliente.

4. Definiciones

- **Liberación de producto:** Autorización formal que confirma que un lote de producción cumple con los requisitos especificados y puede ser despachado.
- **Producto conforme:** Producto que cumple con todos los criterios establecidos en los controles de calidad.
- **Producto no conforme:** Producto que no cumple con las especificaciones de calidad o inocuidad y debe ser retenido o reprocesado.
- **Lote:** Cantidad de producto procesado bajo condiciones uniformes en un mismo ciclo de producción.

5. Responsabilidades

- **Gerente General:** Aprobar la política de liberación y autorizar despachos especiales en casos excepcionales.
- **Encargado de Calidad:**
 - Realizar las verificaciones previas a la liberación.
 - Revisar los registros de inspección y control de proceso.
 - Emitir la autorización formal de liberación del producto.
- **Encargado de Producción:** Asegurar que los productos cumplan con las especificaciones de proceso antes de pasar al área de calidad.
- **Encargado de Almacén/Logística:** Liberar físicamente los productos únicamente cuando se haya recibido la autorización formal de calidad.
- **Operarios de línea:** Cumplir con los parámetros establecidos durante el lavado, desinfección, selección y empaque.

6. Desarrollo del procedimiento

6.1 Identificación y trazabilidad del producto

- Cada lote procesado deberá identificarse mediante una **etiqueta o código interno** que indique: fecha, hora, tipo de producto, número de lote y responsable de turno.
- El registro de producción se documenta en *F-LP-01 “Registro de trazabilidad de producto”*.
- Esta información garantiza el seguimiento desde el ingreso de materia prima hasta el despacho.

6.2 Inspección y verificación previa a la liberación

- El Encargado de Calidad verificará las siguientes condiciones del lote:
 - Temperatura del área de almacenamiento (2–8 °C, según producto).
 - Estado físico del empaque (sellado, etiquetado, limpieza).
 - Cumplimiento de concentraciones de desinfectante en el proceso.
 - Apariencia, olor, color y textura del producto.
 - Cumplimiento del peso neto declarado.
- Los resultados se registran en *F-LP-02 “Checklist de verificación de liberación de producto”*.

6.3 Revisión de registros y cumplimiento

- Antes de liberar un lote, el Encargado de Calidad revisa:

- Registros de lavado y desinfección (control de cloro, pH, temperatura).
- Registros de calibración de equipos utilizados en el proceso.
- Resultados de inspección visual y control estadístico del producto.
- Solo si toda la información está completa y conforme, se procede a la liberación formal.

6.4 Autorización de liberación

- La liberación se realiza mediante la **emisión del formato F-LP-03 “Autorización de liberación de producto”**, firmado por el Encargado de Calidad.
- El formato incluye: número de lote, producto, cantidad, fecha, resultados de control y firma del responsable.
- Una copia se entrega al área de Logística y otra se archiva en el departamento de Calidad.

6.5 Manejo de productos no conformes

- Si un lote no cumple con los requisitos, se identificará con la etiqueta **“PRODUCTO EN RETENCIÓN”** y se trasladará al área designada.
- El caso se registrará en *F-LP-04 “Registro de producto no conforme”* y se gestionará según el procedimiento de acciones correctivas (Pr-GC-01).
- El producto podrá ser reprocesado, degradado a otra categoría o eliminado según la decisión técnica.

6.6 Liberación final y despacho

- Una vez liberado el lote, el Encargado de Logística procede al **despacho** conforme al plan de entrega o pedido del cliente.
- Se registra la salida del lote en *F-LP-05 “Registro de despacho de producto liberado”*.
- Cualquier desviación posterior al despacho (como quejas o devoluciones) será gestionada mediante el **Procedimiento de Servicio al Cliente (Pr-SC-01)**.

7. Registros asociados

- F-LP-01: Registro de trazabilidad de producto.
- F-LP-02: Checklist de verificación de liberación.
- F-LP-03: Autorización de liberación de producto.
- F-LP-04: Registro de producto no conforme.
- F-LP-05: Registro de despacho de producto liberado.

8. Control de documentos

Este procedimiento será revisado una vez por año o cuando se realicen cambios en los procesos de control de calidad o en los productos.

El Encargado de Calidad es responsable de su aplicación y custodia, con aprobación de la Gerencia General.

6.16. Procedimiento de Auditorías Internas (Pr-AI-01)

Empresa: Inversiones Peralta S.A.

Versión: 01

Fecha de emisión: 03 de noviembre 2025

Referencia: ISO 9001:2015 – Numeral 9.2 Auditoría interna

1. Objetivo

Establecer las directrices para planificar, ejecutar, documentar y dar seguimiento a las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de Inversiones Peralta S.A., con el propósito de verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, los procedimientos internos y la eficacia del sistema.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las áreas, procesos y niveles jerárquicos de Inversiones Peralta S.A., incluyendo los procesos operativos (lavado, desinfección, empaque, almacenamiento y despacho) y los procesos de apoyo (recursos humanos, compras, mantenimiento, calidad y dirección).

3. Referencias normativas

- ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*, numeral 9.2.
- Manual de la Calidad de Inversiones Peralta S.A.
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (Pr-AC-01).

4. Definiciones

- **Auditoría interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia objetiva y evaluarla con el fin de determinar el grado de cumplimiento con los criterios establecidos.
- **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- **Hallazgo:** Resultado de la evaluación de la evidencia frente a los criterios de auditoría; puede ser conformidad, no conformidad u oportunidad de mejora.
- **Plan de auditoría:** Documento que define el alcance, los objetivos, los criterios, el equipo auditor y el cronograma de la auditoría.

5. Responsabilidades

- **Gerente General:** Aprobar el programa anual de auditorías y las acciones derivadas de los resultados.
- **Encargado de Calidad:** Planificar, coordinar y mantener los registros de auditorías internas.
- **Audidores Internos:** Realizar las auditorías con imparcialidad, confidencialidad y objetividad.
- **Jefes de Área:** Facilitar la información y documentación requerida durante la auditoría.
- **Personal auditado:** Colaborar en la revisión y aportar evidencias cuando se soliciten.

6. Desarrollo del procedimiento

6.1 Planificación del programa de auditorías

- El Encargado de Calidad elabora un Programa Anual de Auditorías Internas (F-AU-01), considerando:
 - Relevancia de los procesos y sus resultados previos.
 - Frecuencia: al menos una vez al año por proceso o cuando haya cambios significativos.
 - Responsables y fechas tentativas.
- El programa es aprobado por la Gerencia General y comunicado a todas las áreas.

6.2 Preparación de la auditoría

- Se define el alcance, objetivos, criterios, equipo auditor y cronograma en el *Plan de Auditoría Interna (F-AU-02)*.
- Los auditores revisan la documentación aplicable (procedimientos, registros, informes previos).
- Se envía una notificación oficial de auditoría a los jefes de área con al menos cinco días de antelación.

6.3 Ejecución de la auditoría

- Se realiza una reunión de apertura con los responsables de las áreas auditadas.
- Los auditores aplican listas de verificación (F-AU-03) basadas en los requisitos de la ISO 9001:2015 y los procedimientos internos.
- Se recopila evidencia mediante observación directa, entrevistas y revisión de registros.
- Los hallazgos se clasifican como:
 - Conformidad: Cumple con los requisitos.

- No conformidad menor o mayor: Incumple parcial o totalmente un requisito.
- Oportunidad de mejora: Aspecto que podría optimizarse.

6.4 Reunión de cierre y presentación de resultados

- Al finalizar, se realiza una reunión de cierre donde se presentan los hallazgos y conclusiones al personal auditado.
- Los resultados se registran en el Informe de Auditoría Interna (F-AU-04), incluyendo evidencias y recomendaciones.
- El informe se entrega a la Gerencia General para su aprobación.

6.5 Acciones correctivas y seguimiento

- Las áreas auditadas deben elaborar un Plan de Acción Correctiva (F-AU-05) con responsables y plazos definidos.
- El Encargado de Calidad da seguimiento al cumplimiento y verifica la efectividad de las acciones.
- Se registran los resultados del seguimiento en el formato *F-AU-06 “Verificación de acciones correctivas”*.

6.6 Cierre del ciclo de auditoría

- Una vez verificadas las acciones, la auditoría se considera cerrada.
- Los resultados se incluyen en la Revisión por la Dirección, como insumo para la mejora continua del SGC.

7. Registros asociados

- F-AU-01: Programa anual de auditorías internas.
- F-AU-02: Plan de auditoría interna.
- F-AU-03: Lista de verificación de auditoría.
- F-AU-04: Informe de auditoría interna.
- F-AU-05: Plan de acción correctiva.
- F-AU-06: Verificación de efectividad de acciones.

8. Control de documentos

El presente procedimiento será revisado anualmente o cuando se produzcan cambios significativos en la estructura organizativa o los requisitos normativos. La actualización y control corresponden al Encargado de Calidad, con aprobación de la Gerencia General.

6.17. Procedimiento de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora (Pr-AC-01)

Empresa: Inversiones Peralta S.A.

Versión: 01

Fecha de emisión: 03 de noviembre de 2025

Referencia: ISO 9001:2015 – Numerales 10.2 y 10.3

1. Objetivo

Establecer un método sistemático para identificar, analizar, corregir y eliminar las causas de las no conformidades, así como para detectar y aprovechar oportunidades de mejora en los procesos, productos o servicios, fortaleciendo la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de Inversiones Peralta S.A.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las áreas operativas, administrativas y de apoyo de la empresa, incluyendo los procesos de producción, calidad, mantenimiento, logística, comercialización y gestión administrativa.

Se utiliza ante la detección de:

- No conformidades internas o externas.
- Reclamos o quejas de clientes.
- Hallazgos de auditorías internas o externas.
- Desviaciones en procesos o resultados.
- Identificación de oportunidades de mejora.

3. Referencias normativas

- ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*, numerales 10.2 y 10.3.
- Manual de la Calidad de Inversiones Peralta S.A.
- Pr-GC-01: Procedimiento de Gestión de la Calidad.
- Pr-AI-01: Procedimiento de Auditorías Internas.
- Pr-SC-01: Procedimiento de Servicio al Cliente.

4. Definiciones

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito establecido en la norma, cliente o procedimiento interno.
- **Acción correctiva:** Actividad para eliminar la causa de una no conformidad y evitar su recurrencia.

- **Acción inmediata (contención):** Medida temporal para controlar el efecto de una no conformidad detectada.
- **Causa raíz:** Motivo fundamental que origina la no conformidad.
- **Oportunidad de mejora:** Situación identificada que puede optimizar el desempeño o la eficacia de los procesos.

5. Responsabilidades

- **Gerente General:**
 - Aprobar las acciones correctivas mayores y los planes de mejora.
 - Revisar la eficacia de las acciones implementadas.
- **Encargado de Calidad:**
 - Coordinar el proceso de acciones correctivas.
 - Realizar el análisis de causa raíz y verificar la efectividad de las acciones.
 - Mantener actualizados los registros y reportes.
- **Jefes de Área:**
 - Reportar no conformidades u oportunidades de mejora.
 - Proponer y ejecutar acciones correctivas en su área.
- **Todo el personal:**
 - Reportar de forma inmediata cualquier desviación, incidente o sugerencia de mejora detectada.

6. Desarrollo del procedimiento

6.1 Identificación de no conformidades y oportunidades de mejora

- Las no conformidades pueden detectarse mediante:
 - Auditorías internas o externas.
 - Supervisiones de proceso.
 - Quejas de clientes o devoluciones.
 - Revisiones por la dirección.
- El personal que detecte la no conformidad la documentará en el formato *F-ACM-01* “Registro de no conformidades y acciones correctivas”.
- Las oportunidades de mejora podrán registrarse en el *F-ACM-02* “Registro de oportunidades de mejora”.

6.2 Acción inmediata (contención)

- El jefe de área afectado aplicará una medida temporal para controlar la situación, como:
 - Detener el proceso.
 - Aislar el producto afectado.
 - Informar a las áreas involucradas.
- Esta acción se registra en el formato *F-ACM-01*.

6.3 Análisis de causa raíz

- El Encargado de Calidad, junto con el jefe del área afectada, analizará la causa raíz utilizando herramientas como:
 - Diagrama de Ishikawa (causa-efecto).
 - Técnica de los 5 Porqués.
 - Análisis de procesos.
- Los resultados se registran en la sección correspondiente del *F-ACM-01*.

6.4 Definición e implementación de la acción correctiva

- Se establecerá un plan de acción correctiva, definiendo:
 - Qué se hará (actividad).
 - Quién lo hará (responsable).
 - Cuándo (plazo).
 - Recursos necesarios.
- El jefe de área ejecuta la acción y el Encargado de Calidad verifica su cumplimiento en un plazo máximo de 30 días calendario.

6.5 Evaluación de la eficacia

- Una vez implementada la acción, el Encargado de Calidad evaluará su eficacia mediante:
 - Revisión de indicadores del proceso.
 - Seguimiento en auditorías.
 - Confirmación de ausencia de recurrencia.
- Si la acción no fue eficaz, se reinicia el análisis de causa raíz y se define una nueva acción.

6.6 Gestión de oportunidades de mejora

- Las oportunidades de mejora registradas en el *F-ACM-02* serán analizadas por el Encargado de Calidad y discutidas en las revisiones por la dirección.

- Se priorizarán aquellas que generen impacto en la eficiencia, reducción de costos o satisfacción del cliente.
- Las acciones derivadas se incluirán en el Plan de Mejora Continua (F-GC-04).

6.7 Comunicación y seguimiento

- El Encargado de Calidad comunicará los avances y resultados de las acciones correctivas en las reuniones mensuales.
- Se mantendrán registros actualizados para demostrar la trazabilidad de cada acción.

7. Registros asociados

- F-ACM-01: Registro de no conformidades y acciones correctivas.
- F-ACM-02: Registro de oportunidades de mejora.
- F-GC-04: Plan de mejora continua.
- F-ACM-03: Informe de verificación de eficacia.

8. Control de documentos

Este procedimiento será revisado anualmente o cuando se introduzcan cambios en los procesos, normativas o estructura organizacional.

El Encargado de Calidad es responsable de su aplicación y actualización, bajo la aprobación de la Gerencia General.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

A través del diagnóstico de la situación actual de los procesos de lavado, desinfección y empaque de hortalizas en Inversiones Peralta S.A., se logró identificar el nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, determinándose debilidades en las áreas de planificación, liderazgo, documentación, control de procesos y mejora continua. Este diagnóstico permitió visualizar de forma objetiva las brechas existentes entre las prácticas actuales de la empresa y los requisitos normativos, sirviendo como punto de partida para establecer una ruta de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Se identificaron las técnicas y herramientas más adecuadas para fortalecer los procesos de mejora continua, tales como la aplicación del ciclo PHVA, las auditorías internas, los registros de control de calidad, los procedimientos documentados y las matrices de evaluación de desempeño. Estas herramientas proporcionan una base metodológica para garantizar el control, la trazabilidad y la eficiencia en cada etapa del proceso productivo, reduciendo la probabilidad de errores o desviaciones.

Finalmente, al proponer acciones orientadas a la mejora continua, se estableció un plan de acción sustentado en los principios de la norma ISO 9001:2015, que incluye la elaboración de procedimientos operativos normalizados, la creación de registros de inspección y trazabilidad, la implementación de capacitaciones técnicas al personal, la gestión de mantenimiento preventivo y correctivo, y la mejora en la comunicación interna. Dichas acciones buscan consolidar una cultura de calidad que contribuya a la satisfacción del cliente y a la sostenibilidad del negocio.

En conjunto, la aplicación de la metodología basada en la norma ISO 9001:2015 permitirá a Inversiones Peralta S.A. optimizar sus procesos, garantizar la inocuidad de sus productos, reducir costos operativos, incrementar la productividad y establecer las bases necesarias para una futura certificación en sistemas de gestión de la calidad.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

Implementar de forma gradual el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) conforme a la norma ISO 9001:2015, iniciando con la estandarización de los procedimientos documentados de lavado, desinfección y empaque, para asegurar la trazabilidad, uniformidad y cumplimiento de los requisitos de calidad e inocuidad del producto.

Fortalecer la capacitación técnica del personal operativo y administrativo, promoviendo la comprensión y aplicación práctica de los procedimientos establecidos, el uso correcto de equipos e instrumentos, así como el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). Estas acciones incrementarán la competencia y compromiso del personal con los objetivos de calidad.

Diseñar y ejecutar un programa de auditorías internas que permita evaluar periódicamente el cumplimiento de los procedimientos, detectar desviaciones y aplicar acciones correctivas efectivas. Esto fomentará una cultura de autoevaluación y mejora continua dentro de la organización.

Implementar mecanismos de seguimiento y control de indicadores de desempeño en los procesos de lavado, desinfección y empaque, tales como tiempos de operación, consumo de insumos, porcentaje de desperdicio y conformidad del producto final. Estos indicadores facilitarán la toma de decisiones basada en evidencias.

Desarrollar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo para la maquinaria y equipos utilizados, asegurando su funcionamiento óptimo y reduciendo paros no planificados que afecten la productividad o la calidad del producto.

Promover la comunicación efectiva entre las áreas de Producción, Calidad, Logística y Administración, mediante reuniones periódicas, informes de desempeño y retroalimentación continua, con el fin de alinear esfuerzos hacia los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Consolidar la cultura de mejora continua a través del reconocimiento de buenas prácticas, la identificación de oportunidades de innovación y la aplicación de herramientas como el ciclo PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar), integrando la calidad como un valor central en la gestión de la empresa. Evaluar periódicamente el impacto del plan de mejora mediante indicadores de eficiencia, costos, satisfacción del cliente y cumplimiento normativo, asegurando la sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Calidad y su aporte al crecimiento competitivo de Inversiones Peralta S.A.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS

- Ariza, A., & Flechas, J. (2018). Gestión de la calidad en las organizaciones modernas. Editorial Ecoe.
- Báez, A. (2016). Implantación de la norma ISO 9001:2015. Revista de Ciencia y Tecnología.
- Burckhardt, V., et al. (2016). Gestión de la calidad total. Editorial Pearson.
- Correa, H., et al. (2016). Auditorías de sistemas de gestión. Editorial Universidad Nacional.
- Cortés, J. (2017). Calidad y productividad. McGraw-Hill Interamericana.
- Cuba, M. (2019). Normas ISO y sistemas de gestión de la calidad. Revista Técnica Industrial.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2014). Administración y control de la calidad (9.ª ed.). Cengage Learning.
- FAO/OMS. (2003). Codex Alimentarius: Principios generales de higiene de los alimentos. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura y Organización Mundial de la Salud. <https://www.fao.org>
- Franch, K., & Guerra, R. (2016). Evolución de la norma ISO 9001: Enfoque histórico y cambios estratégicos. Revista de Ingeniería de Producción.
- García, C., & Espinel, J. (2016). Implementación del enfoque basado en procesos en empresas agroindustriales. Revista de Ingeniería Industrial.
- Harrington, H. J. (1997). Mejoramiento de los procesos de negocio. McGraw-Hill.
- Instituto Nicaragüense de Normas Técnicas. (2006). NTON 03 061 – 06: Norma Técnica Obligatoria Nicaragüense para el empaque y transporte de frutas y hortalizas frescas. Ministerio de Fomento, Industria y Comercio. <https://www.mific.gob.ni>
- International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- ISO. (2017). Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para su aplicación. Organización Internacional de Normalización.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). Juran's quality handbook (5th ed.). McGraw-Hill.
- Tuvilla, J. (2017). Sistemas de gestión de calidad en la agroindustria. Revista de Ingeniería Industrial.
- López, P. (2016). El ciclo PHVA como herramienta de mejora continua. Gestión y Estrategia.
- Naranjo, O. (2019). Gestión de procesos y calidad total. Editorial Alfaomega.

Novillo, P., et al. (2017). Implementación de la norma ISO 9001:2015 en el sector productivo. Revista de Administración y Economía.

Oviedo, A. (2019). Cultura de calidad en las organizaciones. Revista Técnica Latinoamericana.

Rentería, J. (2019). Beneficios de la ISO 9001:2015 en empresas medianas. Revista de Calidad Empresarial.

Sahona, V. (2019). Sistema de gestión de calidad y desempeño organizacional. Revista Internacional de Gestión.

Torres, A., & Lavayen, M. (2017). ISO 9001:2015 y su impacto en las organizaciones. Revista Técnica Empresarial.

CAPÍTULO X: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Cronograma

Fase / Actividad	Fecha de inicio	Fecha de finalización
Revisión de literatura y normativas técnicas	01 de julio	12 de julio
Diagnóstico de procesos actuales (visitas, observaciones)	08 de julio	19 de julio
Diseño de instrumentos de recolección de datos	10 de julio	20 de julio
Aplicación de instrumentos (encuestas, entrevistas, observación)	15 de julio	26 de julio
Análisis de resultados preliminares	22 de julio	29 de julio
1er Informe de Avance	—	31 de julio
Análisis documental de registros internos	01 de agosto	09 de agosto
Sistematización y validación de hallazgos	05 de agosto	16 de agosto
Propuesta del plan de mejora continua	12 de agosto	26 de agosto
2do Informe de Avance	—	29 de agosto
Redacción de capítulos: Metodología y resultados	28 de agosto	12 de septiembre
Revisión y ajustes según tutor	13 de septiembre	25 de septiembre
3er Informe de Avance	—	30 de septiembre

Revisión integral de propuesta y anexos	01 de octubre	02 de octubre
4to Informe de Avance	—	03 de octubre
Incorporación de sugerencias y validación final del tutor	04 de octubre	20 de octubre
Corrección de estilo, formato y anexos finales	21 de octubre	30 de octubre
Entrega del documento final con visto bueno del tutor	—	03 de noviembre

Anexo 1: Resultados del check list

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
<p>CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).</p>					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		10	5	3	0
4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.		5		
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		5		
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			3	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica			3	

6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?			3	
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización			3	
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			3	
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			3	
SUBTOTAL		0	10	18	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		25%			

5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.				0
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.		5		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.				0
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.		5		
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.		5		0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					

6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.				0
SUBTOTAL		0	15	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		25%			

6. PLANIFICACION

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			3	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.			3	

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS

3	¿Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SGC, programas de gestión?				0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				0

6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
SUBTOTAL		0	0	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		12%			

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)			3	
---	---	--	--	---	--

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			3	
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.			3	
7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.				0
7.2 COMPETENCIA					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria			3	
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			3	
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.				0
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			3	
7.5.2 Creación y actualización					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.				0
7.5.3 Control de la información documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				0
SUBTOTAL		0	0	18	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		18%			

8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.			3	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.			3	
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.			3	
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.				0
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.			3	
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.			3	
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				0
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.			3	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.			3	
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.			3	
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.			3	
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			3	
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			3	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					

14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.			3	
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.				0
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.				0
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.				0
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				0
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				0
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.				0
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				0
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				0
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación				0
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				0
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas				0
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios				0

27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación				0
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.				0
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				0
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios				0
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.				0
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			3	
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			3	
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			3	
35	Se conserva información documentada de estas actividades			3	
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.			3	
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.			3	
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			3	
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.			3	

40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.			3	
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.			3	
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.			3	
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			3	
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			3	
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.				0
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		5		
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.				0
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.				0
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados				0
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.				0
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		5		
52	Se controla la designación de personas competentes.		5		
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		5		
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.				0
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.				0

8.5.2 Identificación y trazabilidad				
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		5	
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		5	
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		5	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos				
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	10		
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.		5	
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.		5	
8.5.4 Preservación				
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		5	
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega				
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			0
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considera los requisitos legales y reglamentarios.			0
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.			0
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.			0
67	Considera los requisitos del cliente.			0
68	Considera la retroalimentación del cliente.			0
8.5.6 Control de cambios				
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.			0

70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				0
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.				0
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.				0
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.				0
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				0
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		5		
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo con la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		5		
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		5		
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras			3	
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			3	
SUBTOTAL		10	65	81	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		20%			

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION
9.1.1 Generalidades

1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.				0
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos.				0

3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				0
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				0
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.				0
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.				0
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				0
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				0
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0

9.3 REVISION POR LA DIRECCION				
9.3.1 Generalidades				
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.			0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección				
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			0
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.			0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.			0
22	Considera los resultados de las auditorías.			0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			0
24	Considera la adecuación de los recursos.			0
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			0
26	Se considera las oportunidades de mejora.			0
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección				
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.			0
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.			0
29	Incluye las necesidades de recursos.			0
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.			0
SUBTOTAL		0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%		

10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			3	
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		5		
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		5		
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		5		
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				0
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				0
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.		5		
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				0
SUBTOTAL		0	20	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)					21%

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD

NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	25%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	25%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACION	12%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	18%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	20%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	21%	IMPLEMENTAR
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION	17%	
Calificación global en la Gestión de Calidad	BAJO	

Anexo 2: Formato de Control de Procesos (FO-CP-01)

Código: FO-CP-01

Versión: 01

Fecha de emisión: 03/11/2025

Área responsable: Producción / Calidad

Proceso: _____

Responsable: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

Turno: Mañana Tarde Noche

1. Parámetros de control

Etap proceso	del Actividad controlada	Valor estándar	Valor medido	Cumple (Sí/No)	Observaciones
Lavado	Concentración de cloro	100 ppm	_____	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Desinfección	Tiempo de contacto	5 min	_____	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Almacenamiento	Temperatura cámara	4 °C	_____	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Transporte	Condición del vehículo	Limpio / refrigerado	_____	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____

2. Verificación final

Verificador: _____ **Firma:** _____

Encargado de Calidad: _____ **Aprobación:** Conforme No conforme

Anexo 3: Registro de No Conformidades (FO-NC-01)

Código: FO-NC-01

Versión: 01

Fecha de emisión: 03/11/2025

Área responsable: Calidad

Número de No Conformidad: _____ **Fecha detección:** ____ / ____ / ____

Detectada por: _____ **Área:** _____

1. Descripción de la no conformidad

2. Clasificación de la no conformidad

Mayor Menor Observación

3. Acción inmediata (contención)

4. Análisis de causa raíz (5 Porqués o Diagrama Ishikawa)

5. Acción correctiva propuesta

Actividad	Responsable	Fecha compromiso	Cumplimiento (Sí/No)
_____	_____	____ / ____ / ____	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

6. Verificación de eficacia

Fecha de verificación	Resultado	Responsable de verificación
____ / ____ / ____	<input type="checkbox"/> Eficaz <input type="checkbox"/> No eficaz	_____

Revisado por: _____ **Firma:** _____

Anexo 4: Informe de Revisión por la Dirección (FO-RD-01)

Código: FO-RD-01

Versión: 01

Fecha de emisión: 03/11/2025

Área responsable: Gerencia General / Calidad

Periodo evaluado: _____ **Fecha de reunión:** ____ / ____ / ____

1. Participantes

Nombre	Cargo	Firma
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

2. Temas revisados (según numeral 9.3 de ISO 9001:2015)

Tema	Observaciones / Resultados	Recomendaciones / Acciones
Resultados de auditorías internas	_____	_____
Cumplimiento de objetivos de calidad	_____	_____
Retroalimentación del cliente	_____	_____
Desempeño de procesos y conformidad del producto	_____	_____
Estado de acciones correctivas	_____	_____
Necesidades de recursos	_____	_____
Oportunidades de mejora	_____	_____

3. Acuerdos y decisiones

Gerente General: _____ **Firma:** _____

Encargado de Calidad: _____ **Firma:** _____

Anexo 5: Plan de Mejora Continua (FO-MJ-01)

Código: FO-MJ-01

Versión: 01

Fecha de emisión: 03/11/2025

Área responsable: Calidad / Dirección

Área / Proceso:

Elaborado por:

1. Identificación de oportunidad de mejora

2. Objetivo de la mejora

3. Actividades planificadas

Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Recursos necesarios	Indicador de seguimiento
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

4. Seguimiento y evaluación

Fecha de evaluación _____ **Estado** En progreso Completado **Observaciones** _____
____ / ____ / _____

5. Resultados y verificación

Resultado alcanzado _____ **Responsable de verificación** _____ **Firma** _____

Anexo 6: Formato FO-NC-01 – Detección de Necesidades de Capacitación

Código: FO-NC-01

Versión: 01

Fecha de emisión: 03/11/2025

Área responsable: Recursos Humanos / Calidad

Frecuencia de aplicación: Anual o cuando se detecten nuevas necesidades

1. Información general

Departamento / Área:

Responsable del área:

Periodo evaluado:

Fecha de llenado: ____ / ____ / ____

2. Identificación del puesto y trabajador

Nombre del colaborador:

Cargo actual:

Antigüedad: ____ años

Nivel educativo: _____

3. Evaluación de competencias laborales

Competencia o habilidad requerida	Nivel requerido (1-5)	Nivel actual (1-5)	Brecha detectada	Tipo de capacitación sugerida
Conocimiento del proceso de lavado y desinfección	_____	_____	_____	_____
Aplicación de normas ISO 9001:2015	_____	_____	_____	_____
Uso y mantenimiento de equipos de empaque	_____	_____	_____	_____
Registro y control documental	_____	_____	_____	_____
Comunicación y trabajo en equipo	_____	_____	_____	_____
Seguridad e higiene laboral	_____	_____	_____	_____

Escala de valoración:

1 = Deficiente | 2 = Bajo | 3 = Aceptable | 4 = Bueno | 5 = Excelente

4. Descripción de la necesidad detectada

5. Plan de acción propuesto

Tema de capacitación	Modalidad	Duración estimada	Área responsable	Fecha propuesta
_____	<input type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Externa	_____ horas	_____	_____
_____	<input type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Externa	_____ horas	_____	_____
_____	<input type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Externa	_____ horas	_____	_____

6. Evaluación y seguimiento

Evaluador: _____

Cargo: _____

Evaluación posterior a la capacitación:

Mejora observada No mejora En proceso

Observaciones:

7. Firmas de conformidad

Encargado del área:

_____ Firma: _____

Encargado de Recursos Humanos:

_____ Firma: _____

Observaciones generales

Anexo 7: Formato FO-AS-01 – Lista de Participación y Control de Asistencia

Código: FO-AS-01

Versión: 01

Fecha de emisión: 03/11/2025

Área responsable: Recursos Humanos / Calidad

Frecuencia de aplicación: Según calendario de actividades

1. Datos generales de la actividad

Nombre de la actividad o capacitación:	
Tema principal:	
Facilitador / Responsable:	
Área participante:	
Fecha: ____ / ____ / ____	Hora:
Lugar:	Duración:

2. Objetivo de la actividad

3. Lista de participantes

N.º	Nombre completo del participante	Cargo	Firma	Observaciones
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

14				
15				

4. Evaluación general de la actividad (solo para capacitaciones o talleres)

Aspecto evaluado	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Observaciones
Claridad del facilitador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Relevancia del tema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Participación del grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Aplicabilidad del contenido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

5. Validación del registro

Facilitador / Responsable:

Firma:

Encargado de Recursos Humanos:

Firma:

Observaciones generales:

Anexo 8: Formato FO-EC-01 – Evaluación de Efectividad de la Capacitación

Código: FO-EC-01

Versión: 01

Fecha de emisión: 03/11/2025

Área responsable: Recursos Humanos / Calidad

Frecuencia de aplicación: Dentro de los 30 días posteriores a cada capacitación

1. Datos generales

Tema de la capacitación: _____

Facilitador / Instructor: _____

Área participante: _____

Fecha de capacitación: ____ / ____ / ____

Duración: _____ horas

Evaluador: _____

2. Objetivo de la capacitación

3. Evaluación de conocimientos y desempeño

Criterio de evaluación	Evidencia de mejora (Sí/No)	Observaciones
Dominio del tema o procedimiento	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Aplicación práctica del conocimiento	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Cumplimiento de normas de calidad e inocuidad	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Comunicación y trabajo en equipo	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Productividad y eficiencia en tareas	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Actitud y compromiso hacia la mejora continua	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____

4. Resultados globales de efectividad

Promedio general de mejora: Alta ($\geq 80\%$) Media (60–79%) Baja ($< 60\%$)

Nivel de efectividad logrado: _____

Conclusión del evaluador: _____

5. Recomendaciones

6. Seguimiento posterior

Actividad o retroalimentación	Responsable	Fecha de ejecución	Estado
_____	_____	_____	<input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> Completada
_____	_____	_____	<input type="checkbox"/> Pendiente <input type="checkbox"/> Completada

7. Firmas de validación

Evaluador: _____

Firma: _____

Encargado de Recursos Humanos: _____

Firma: _____

8. Observaciones generales

Anexo 9: Formato FO-PL-01 – Plan Anual de Capacitación Técnica

Código: FO-PL-01

Versión: 01

Fecha de emisión: 03/11/2025

Área responsable: Recursos Humanos / Calidad

Frecuencia de actualización: Anual

1. Datos generales

Año de ejecución: _____

Elaborado por: _____

Cargo: _____

Revisado por (Calidad): _____

Aprobado por (Gerencia General): _____

Fecha de aprobación: ____ / ____ / ____

2. Objetivo del plan

Establecer la planificación anual de las capacitaciones técnicas y administrativas del personal de Inversiones Peralta S.A., con el fin de fortalecer las competencias laborales, asegurar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y promover la mejora continua en los procesos productivos y de apoyo.

3. Planificación de capacitaciones

N.º	Tema o contenido de la capacitación	Objetivo específico	Área o puesto participante	Tipo de capacitación (<input type="checkbox"/> Interna / <input type="checkbox"/> Externa)	Duración (horas)	Fecha programada	Facilitador / Instructor	Recursos requeridos	Indicador de evaluación
1									
2									
3									
4									

5									
6									

4. Seguimiento de ejecución

Mes	Capacitaciones planificadas	Capacitaciones realizadas	% de cumplimiento	Observaciones / Justificación de cambios
Enero				
Febrero				
Marzo				
Abril				
Mayo				
Junio				
Julio				
Agosto				
Septiembre				
Octubre				
Noviembre				
Diciembre				

5. Evaluación general del plan

Indicador de evaluación	Meta anual	Resultado obtenido	Cumple (Sí/No)	Observaciones / Recomendaciones
% de capacitaciones ejecutadas	100%	_____	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
% de personal capacitado	≥ 90%	_____	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
% de mejora de desempeño	≥ 80%	_____	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____

6. Conclusiones del periodo

7. Firmas de validación

Elaborado por (RRHH): _____ Firma: _____

Revisado por (Calidad): _____ Firma: _____

Aprobado por (Gerencia General): _____ Firma: _____

8. Observaciones generales

Anexo 10: Formato FO-EV-01 – Evaluación de Candidatos

Código: FO-EV-01

Versión: 01

Fecha de emisión: 03/11/2025

Área responsable: Recursos Humanos / Gerencia General

Frecuencia de aplicación: Cada proceso de selección de personal

1. Información general del candidato

Nombre del candidato: _____

Puesto al que aplica: _____

Departamento: _____

Fecha de entrevista: ____ / ____ / ____

Entrevistador(es): _____

Teléfono / contacto: _____

2. Requisitos del puesto

Requisito	Cumple (Sí/No)	Observaciones
Nivel académico requerido	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Experiencia laboral previa	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Conocimientos técnicos específicos	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Disponibilidad de horario	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____
Documentación completa (CV, cédula, referencias, etc.)	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	_____

3. Evaluación de competencias

Competencia / Criterio	Valoración (1-5)	Observaciones
Conocimiento técnico del puesto	_____	_____
Habilidad práctica o destreza manual	_____	_____
Comunicación y trabajo en equipo	_____	_____
Responsabilidad y puntualidad	_____	_____
Actitud positiva y disposición	_____	_____
Adaptación al cambio	_____	_____
Ética y valores laborales	_____	_____

Escala de evaluación:

1 = Deficiente | 2 = Regular | 3 = Aceptable | 4 = Bueno | 5 = Excelente

4. Evaluación psicométrica y técnica (si aplica)

Tipo de prueba aplicada	Resultado	Interpretación / Conclusión
_____	_____	_____
_____	_____	_____

5. Entrevista personal

Preguntas clave (resumen del entrevistador):

1. _____
2. _____
3. _____

Comentarios generales del entrevistador:

6. Resultado final

Puntaje total obtenido: _____ / 100 **Nivel de idoneidad:** Alto Medio Bajo

Recomendación del entrevistador:

Contratar Mantener en reserva No recomendable |

Justificación: _____

7. Validación y firmas

Entrevistador / Evaluador:

Firma:

Encargado de Recursos Humanos:

Firma:

Gerente General (Aprobación final):

Firma:

8. Observaciones generales
