

MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN
(M-SIG-01)

NOTA: ESTE DOCUMENTO AL MOMENTO DE SER IMPRESO DEJA DE TENER VALIDEZ COMO DOCUMENTO CONTROLADO Y PASA A SER UNA COPIA NO CONTROLADA.

ÍNDICE

			Pág.
1.	**INTRODUCCIÓN**		**7.**
2.	**SISTEMA DE GESTIÓN**		**8.**
2.1	ISO 9001:2015	4. Contexto de la Organización. 4.1. Comprensión de la Organización y su contexto.	
	ISO 14001:2015	4. Contexto de la Organización. 4.1. Comprensión de la organización y su contexto.	**8.**
2.2	ISO 9001:2015	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del S.I.G.	
	ISO 14001:2015	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	**12.**
2.3	ISO 9001:2015	4.3. Determinación del alcance del S.I.G.	
	ISO 14001:2015	4.3. Determinación del alcance del S.I.G.	**15.**
2.4	ISO 9001:2015	4.4. Sistema de Gestión de la calidad.	
	ISO 14001:2015	4.4. Sistema de Gestión Medioambiental.	**15.**
2.5	ISO 9001:2015	5. Liderazgo. 5.1. Liderazgo y compromiso.	
	ISO 14001:2015	5. Liderazgo. 5.1. Liderazgo y compromiso.	**17.**
2.6	ISO 9001:2015	5.1.2. Enfoque al Cliente.	
	ISO 14001:2015	N-A.	**18.**
2.7	ISO 9001:2015	5.2. Política de Calidad. 5.2.1. Estableciendo la Política de la Calidad. 5.2.3. Comunicado la Política de la Calidad.	
	ISO 14001:2015	5.2. Política Ambiental.	**19.**
2.8	ISO 9001:2015	5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.	
	ISO 14001:2015	5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.	**19.**
2.9	ISO 9001:2015	6. Planificación para el SGC.	

NOTA: ESTE DOCUMENTO AL MOMENTO DE SER IMPRESO DEJA DE TENER VALIDEZ COMO DOCUMENTO CONTROLADO Y PASA A SER UNA COPIA NO CONTROLADA.

	ISO 14001:2015	6.1. Acciones para tratar riesgos y oportunidades. 6. Planificación para el SGC. 6.1. Acciones para tratar riesgos y oportunidades.	**20.**
2.10	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	N-A. 6.1.2. Aspectos Ambientales.	**21.**
2.11	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	N-A. 6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos.	**21.**
2.12	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	N-A. 6.1.4. Planificación de acciones.	**21.**
2.13	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. 6.2. Objetivos ambientales y planificación para lograrlos. 6.2.1. Objetivos Ambientales. 6.2.2. Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales.	**22.**
2.14	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	6.3. Planificación de los cambios N-A	**22.**
2.15	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	7. Soporte 7.1. Recursos 7.1.1. Generalidades 7.1.2. Personas 7. Apoyo 7.1. Recursos 7.2. Competencias 7.3. Toma de conciencia	**23.**
2.16	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	7.1.3 Infraestructura N-A	**23.**
2.17	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos N-A	**24.**
2.18	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	7.1.5. Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.1. General 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones N-A	**25.**

2.19	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	7.1.6. Conocimiento Organizacional N-A	**25.**
2.20	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	7.2. Competencias 7.3. Toma de Conciencia 7.2. Competencias 7.3. Conciencia	**27.**
2.21	ISO 9001:2015 ISO 14001:20015	7.4. Comunicación 7.4.1. Generalidades 8.2.1. Comunicación con el Cliente 7.4. Comunicación 7.4.1. Generalidades 7.4.2. Comunicación Interna 7.4.3. Comunicación Externa	**27.**
2.22	ISO 9001:2015 ISO 140001:2015	7.5. Información Documentada 7.5.1. Generalidades 7.5.2. Creación y Actualización 7.5.3. Control de la información Documentada 7.5. Información Documentada 7.5.1. Generalidades 7.5.2. Creación y actualización 7.5.3. Control de la información documentada	**29.**
2.23	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	8. Operación 8.1. Planificación y Control Operacional 8. Operación 8.1. Planificación y Control Operacional	**37.**
2.24	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	8.2. Requisitos para los productos y servicios 8.2. Preparación y respuesta ante emergencias	**38.**
2.25	ISO 9001:2015 ISO14001:2015	8.2.2. Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios. 8.2.3. Revisión de los requisitos relativos a los productos y servicios. 8.2.4. Cambios a los requisitos relativos a los productos y servicios. N-A	**39.**
2.26	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	8.3. Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios N-A	**40.**

2.27	ISO 9001:2015	8.4. Control de los productos y servicios suministrados externamente 8.4.1 Generalidades 8.4.2. Tipo y extensión del control 8.4.3. Información para los proveedores externos	
	ISO 14001:2015	N-A	**40.**
2.28	ISO 9001:2015	8.5 Producción y prestación del servicio 8.5.1. Control de la producción y prestación del Servicio	
	ISO 14001:2015	N-A	**43.**
2.29	ISO 9001:2015	8.5.2. Identificación y Trazabilidad	
	ISO 14001:2015	N-A	**44.**
2.30	ISO 9001:2015	8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos	
	ISO 14001:2015	N-A	**50.**
2.31	ISO 9001:2015	8.5.4. Preservación del Producto	
	ISO 14001:2015	N-A	**50.**
2.32	ISO 9001:2015	8.5.5. Actividades posteriores a la entrega	
	ISO 14001:2015	N-A	**51.**
2.33	ISO 9001:2015	8.5.6. Control de Cambios	
	ISO 14001:2015	N-A	**51.**
2.34	ISO 9001:2015	8.6. Liberación de los productos y servicios	
	ISO 14001:2015	N-A	**51.**
2.35	ISO 9001:2015	8.7 Control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes	
	ISO 14001:2015	N-A	**53.**
2.36	ISO 9001:2015	9. Evaluación del desempeño 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades	
	ISO 14001:2015	9. Evaluación del desempeño 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1. Generalidades	**55.**

2.37	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	9.1.2. Satisfacción Cliente N-A	**55.**
2.38	ISO 9001:2015 ISO 1401:2015	9.1.3. Análisis y evaluación N-A	**55.**
2.39	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	9.2. Satisfacción Cliente N-A	**56.**
2.40	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	9.3. Revisión Gerencial 9.3.1. Generalidades 9.3.2. Entradas a la Revisión Gerencial 9.3.3. Salidas a la Revisión Gerencial 9.3. Revisión por la Dirección	**58.**
2.41	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 	10. Mejora 10.1. Generalidades 10. Mejora 10.1. Generalidades	**59.**
2.42	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	10.2. No Conformidades y Acciones Correctivas 10.2. No Conformidades y Acciones Correctivas	**60.**
2.43	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015	10.3. Mejoramiento Continuo 10.3. Mejora Continua	**62.**

1. Introducción

PROMAIZ S.A. ha diseñado e implementado un sistema integrado de gestión (SIG) que integra los estándares ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

El presente documento, denominado “Manual Integrado de Gestión” es el medio que hemos elegido para que tanto el personal de la empresa como las partes interesadas que lo requieran, conozcan como respondemos al cumplimiento exigido por cada requisito de los estándares implementados.

El presente documento está estructurado de tal forma que se presenta a modo de título, el o los requisitos de las diferentes normas y seguidamente, se explica cómo se cumple el o los respectivos “Debe” y haciendo referencia a documentos que explicitan el “cómo” cumplimos o declarando directamente el método aplicado para responder a lo requerido por los respectivos numerales normativos.

A continuación, y de manera secuencial declaramos como PROMAIZ S.A. aborda el cumplimiento normativo del SIG:

NOTA: ESTE DOCUMENTO AL MOMENTO DE SER IMPRESO DEJA DE TENER VALIDEZ COMO DOCUMENTO CONTROLADO Y PASA A SER UNA COPIA NO CONTROLADA.

2. Sistema Integrado de Gestión

2.1	ISO 9001:2015	4. Contexto de la Organización 4.1. Comprensión de la Organización y su contexto
	ISO 14001:2015	4. Contexto de la Organización 4.1. Comprensión de la organización y su contexto

2.1.1 CONTEXTO EN EL QUE SE INSERTA PROMAIZ.

- **Aspectos externos:**

La industria de alimentos y otras, como productoras papel, adhesivos y construcción, requieren como insumos productos derivados de la molienda húmeda de maíz (almidones nativos, modificados, jarabes de fructosa, maltosa), lo que hasta el año 2015 no era producido en Chile y se importaba principalmente desde países como Argentina, Paraguay y Brasil.

Entre los años 2010 y 2015 el mercado chileno se abastecía de estos productos en un 100% de importaciones. El año 2016, PROMAIZ comienza su producción y genera un cambio en el mercado, ya que se presenta como un actor que está en condiciones de entregar productos de su propia fabricación, a nivel nacional, considerando los más altos estándares tecnológicos sustentado en un equipo de profesionales altamente experimentado en la industria de derivados del maíz.

Considerando que Chile no es autosuficiente para abastecer el mercado interno de consumo de maíz (produce el 50%), una de las cuestiones externas que amenaza a los resultados de la gestión comercial es el precio que se transa en el país, el que es determinado a nivel internacional.

La relevancia del insumo maíz es de un 70% aproximadamente del costo de producción.

Cuando no había producción nacional, los importadores desarrollaron servicios logísticos de, bodegajes y técnicos de acuerdo a los requerimientos del mercado. Otra cuestión externa atingente, es la posibilidad de los consumidores directos de importar estas materias primas. En ambos casos, los precios de importación son un amenaza real a los resultados de la gestión comercial, de ahí entonces, la importancia que tiene en producir al menor costo posible y desarrollar estrategias comerciales de mediano y largo plazo que desincentiven a los clientes a importar

directamente como también a los importadores instalados con un servicio logístico y de bodegaje propio.

La legislación económica del país permite el libre comercio internacional sin mayores trabas, lo que facilita al mercado proveerse de estos productos a su conveniencia. No obstante, la ubicación geográfica y los consiguientes costos y dificultades de transporte potencian la entrega de un mejor servicio por parte de un proveedor local.

En el contexto tecnológico, la calidad de los productos fabricados por PROMAIZ no tiene diferencias con los productos importados.

- **Aspectos internos:**

El equipo humano: PROMAIZ cuenta con una estructura organizacional de pocos niveles jerárquicos, lo cual agiliza la aplicación de la toma de decisiones. Las competencias del personal están basadas en una alta experiencia previa en este tipo de procesos. Ambas condiciones constituyen una fortaleza de la organización.

Infraestructura y Material: PROMAIZ cuenta con una planta que ha sido diseñada para satisfacer las necesidades del mercado del país, lo cual garantiza a nuestros clientes una respuesta adecuada a sus necesidades, tanto en calidad como en volúmenes.

- **Presentación De La Empresa**

PROMAIZ es una empresa de capitales chilenos que nace el 1 de enero del 2015 en la localidad de Isla de Maipo de la región metropolitana de Chile.

Es una empresa que está definida y orientada a proveer a la industria de todos los productos derivados de la molienda Húmeda de Maíz.

PROMAIZ participa en los mercados alimenticios, industriales y de nutrición animal.

Los productos comercializados son los almidones nativos y regulares, almidones modificados, jarabes de maíz (glucosa, fructosa, Maltosa), etc.

- **Principios**

✓ Dar a nuestros clientes productos y servicios de calidad a través del tiempo.

- ✓ Cumplir con todos los requerimientos legales y otras obligaciones relacionadas.
- ✓ Mantener relaciones permanentes con las comunidades de nuestro entorno.
- ✓ Promover la salud y seguridad operacional en nuestros trabajadores y empresas de servicio.
- ✓ Capacitar a nuestro personal para el crecimiento profesional y mejoramiento continuo organizacional.

Adicionalmente, contamos con un código de conducta basado en los principios que determinan todo el accionar de PROMAIZ. Este código de conducta es parte del protocolo SMETA al que estamos suscritos. (Ver documento “código de conducta SMETA en Q-ALDES).

- **Misión**

“Producir productos derivados de la molienda húmeda de Maíz para cubrir todas las necesidades de nuestros clientes, cumpliendo los más altos estándares de gestión medio ambiental y de producción de la industria”.

(Ver documento en Q-ALDES)

- **Visión**

“Ser el mejor proveedor de productos derivados del Maíz de Chile a través de servicios de excelencia, innovación, y personal comprometido, respetando el Medio ambiente y manteniendo la confianza de nuestros clientes”.

(Ver documento en Q-ALDES)

- **Productos y Servicios**

Nuestros productos a comercializar son los almidones nativos y regulares, almidones modificados, jarabes de maíz, colorante caramelo, proteínas, fibra y energía:

Alimentos

Productos destinados a los sectores de:

- ✓ Confites
- ✓ Panificación y galletas
- ✓ Alimentos enlatados

- ✓ Alimentos procesados
- ✓ Bebidas
- ✓ Laboratorio

Industrial

Productos destinados a sectores como:

- ✓ Papelería
- ✓ Construcción
- ✓ Adhesivos
- ✓ Textil
- ✓ Químicos
- ✓ Minería
- ✓ otros

Nutrición Animal

Productos destinados a sectores como:

- ✓ Alimentos para mascotas
- ✓ Lecherías
- ✓ Apicultura
- ✓ Engordas de ganado
- ✓ Cerdos
- ✓ Pollos
- ✓ Aves ponedoras

- **Proveedores y Partners**

PROMAIZ mantiene proveedores principalmente nacionales quienes aportan la principal materia prima del proceso productivo, el grano de maíz.

- **Mercado**

Es una empresa que está definida y orientada para abastecer a la industria con todos los productos derivados de la molienda Húmeda de Maíz.

PROMAIZ participa en los mercados:

- ✓ Alimenticios.
- ✓ Industriales.
- ✓ Nutrición Animal.

- **Medio Ambiente**

El contexto medio ambiental está determinado por el lugar geográfico donde se efectúa el proceso productivo de PROMAIZ que está emplazado en la zona agrícola e industrial en la comuna de Isla de Maipo. En el área en la que se ubica nuestra planta productiva fluyen cursos de agua de vertientes naturales y canales de regadío. Nuestros vecinos circundantes son PAIMASA que es una fábrica de productos de papel y cartones, ademas existen campings, predios agrícolas y vitivinícolas. Identificamos los aspectos e impactos y gestionamos los riesgos ambientales de acuerdo a los requisitos legales y reglamentarios y los comprometidos con la autoridad pertinente, nuestros vecinos, clientes y otros grupos de interés.

2.2	ISO 9001:2015	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	ISO 14001:2015	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Gerencia General: Autoridad máxima de Promaiz

Requisitos de la parte Interesada (gestión de la Calidad):
- Cumplimiento de las políticas y objetivos del SIG.
- Cumplimiento de las metas productivas y de Gestión planificadas.

Requisitos de la parte Interesada (gestión Ambiental):
- Cumplimiento de las políticas y objetivos ambientales del SIG.
- Cumplimiento de los compromisos y deberes regulatorios ambientales.

Socios propietarios: PROMAIZ S.A: es una empresa perteneciente al grupo FRUNA, cuya participación societaria está representada en el directorio de la empresa, considerando que está constituida como sociedad anónima.

Requisitos de la parte Interesada (gestión de la Calidad):
- Posicionamiento de la marca PROMAIZ en el Mercado.
- Rentabilidad esperada del negocio.

Requisitos de la parte Interesada (gestión Ambiental):
- Cumplimiento de regulaciones ambientales.

Trabajadores: Las personas que desarrollan funciones y ejercen responsabilidades en la organización.

Requisitos de la parte Interesada (gestión de la Calidad):
- Contar con un ambiente de trabajo que asegure óptimas condiciones de salud y calidad de vida en el desempeño laboral.
- Infraestructura, equipamiento y condiciones adecuadas para desarrollar su organización interna.

Requisitos de la parte Interesada (gestión Ambiental):
- Condiciones de seguridad adecuadas para eliminar riesgos generados por aspectos ambientales propios de la operación del negocio.
- Protección del medio ambiente.

Proveedores: Los proveedores de servicios, materias primas e insumos requeridos para la gestión del negocio.

Requisitos de la parte Interesada (gestión de la Calidad):
- Cumplimiento de acuerdos de suministros de productos y servicios.
- Cumplimiento de pagos en fechas comprometidas.
- Evaluación del servicio con criterios objetivos.
- Retroalimentación permanente.

Requisitos de la parte Interesada (gestión ambiental):
- Cumplimiento de controles y evaluaciones ambientales relacionados al producto y/o servicio.

Clientes: Corresponden a empresas procesadoras de Alimentos, Productos Industriales, Bebidas y nutrición animal.

Requisitos de la parte Interesada (gestión de la calidad):
- Cumplimiento de compromisos adquiridos.
- Responder a sus requerimientos de manera oportuna y eficaz.

Requisitos de la parte Interesada (gestión Ambiental):
- Cumplimiento PROMAIZ de las leyes y normativas de protección ambiental.
- Cumplimiento de PROMAIZ de sus políticas y objetivos ambientales.

NOTA: ESTE DOCUMENTO AL MOMENTO DE SER IMPRESO DEJA DE TENER VALIDEZ COMO DOCUMENTO CONTROLADO Y PASA A SER UNA COPIA NO CONTROLADA.

Comunidad: Organización social con la que interactuamos y que son parte de la comuna de Isla de Maipo, Sindicatos y trabajadores de PROMAIZ, y vecinos del área geográfica en donde se ubica nuestra planta de producción.

Requisitos de la parte Interesada (gestión de la Calidad):
- Integrar a la comunidad en el grupo de trabajo.
- Apoyo con recursos en iniciativas sociales.

Requisitos de la parte Interesada (gestión Ambiental):
- No contaminar los afluentes de agua (canales, estero) circundantes al área geográfica donde opera la planta de PROMAIZ.
- No contaminar el área geográfica con emisiones de ruidos, emanaciones de gases, material sólido y líquido que sean dañino a la salud humana, flora y fauna.

Competidores (expectativas): Empresas importadoras de productos derivados del maíz.

Expectativas de la parte Interesada (Gestión de la Calidad):
- Precios poco competitivos.
- Poca disponibilidad de productos.
- Servicio fuera de tiempo.

Expectativas de la parte Interesada (Gestión Ambiental):
- Manejo defectuoso de efluentes.
- Incumplimientos legales.

Entidades Gubernamentales, Regulatorias, Mutualidades, Seremias y Municipalidades

Requisitos de la parte Interesada (gestión de la Calidad y Medio ambiente):
- Cumplimiento regulatorio y legal.

Medio Ambiente

Requisitos de la parte Interesada (gestión de la Calidad y Medio ambiente):
- Cumplimiento regulatorio y legal.
- Utilización sustentable del recurso agua.

2.3	ISO 9001:2015	4.3. Determinación del alcance del SIG.
	ISO 14001:2015	4.3. Determinación del alcance del SIG.

Alcance del Sistema Integrado de Gestión:

"Producción y Comercialización de productos derivados de la molienda húmeda de maíz".

Nuestras operaciones productivas se encuentran ubicadas Avenida Senador Jaime Guzmán, en el Paradero Nº7 s/n de la comuna de Isla de Maipo.

No Aplicabilidad en ISO9001:2015

Requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos: No aplica a nuestro proceso productivo y/o de servicios este "debe" normativo ya que los productos que fabricamos se elaboran en base a fórmulas de preparación previamente determinadas, de manera única en el tiempo y las producciones se efectúan de manera repetitiva y sistemática, no realizando cambios significativos en sus componentes y propiedades funcionales comunes a alimentos similares productos a nivel mundial.

2.4	ISO 9001:2015	4.4. Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos
	ISO 14001:2015	4.4. Sistema de Gestión Ambiental

PROMAIZ S.A. ha determinado los procesos necesarios para la correcta implementación de su sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta los requisitos de sus clientes, los legales y reglamentarios aplicables, la naturaleza de sus actividades y las políticas establecidas.
Los elementos que integran el sistema de gestión de calidad adoptado son establecidos, documentados, implantados, mantenidos y mejorados de manera continua de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

La representación gráfica de los procesos del negocio, su secuencia e interacción se presentan en formato independiente en el Mapa de Procesos

(Ver documento en Q-ALDES)

PROMAIZ ha Identificado las entradas y salidas de cada proceso, las cuales se describen a continuación:

PROCESO	ENTRADA	SALIDA
Comercial	Estrategia comercial – estudio del mercado	Políticas comerciales – listas de precios - ventas
Producción	Materias primas – planificación de la producción	Producto terminado
Bodega PT	Control de calidad – almacenaje – control de stock	Stock disponible PT
Despacho	Órdenes de venta – Orden de Retiro	Despacho Cliente – Retiro Cliente
Asistencia técnica	Requerimientos de apoyo y/o soporte de los clientes	Solución de casos – informes a clientes
Mantención	Inventario de equipos – stock de repuestos – necesidades de reparación	programa de mantención – reparaciones Ad-hoc
Control de Calidad	Requisitos de calidad - control de PNC	Análisis – evaluación - mediciones – aprobación y/o rechazo de productos
Bodega MP	Necesidades de stock de MP – proveedores críticos MP	Disponibilidad de MP – almacenaje y control de stock.
Prevención de riesgos	Identificación de peligros – control de riesgos	Control de peligros – entrega de EPP – mediciones de aspectos ambientales

PROCESO	ENTRADA	SALIDA
RRHH	Necesidades de recursos por área – requisitos de competencias – políticas de RRHH	Gestión administrativa y legal – beneficios – capacitaciones – reclutamiento y selección
Compras	Necesidades de insumos por áreas – gestión de proveedores	Compras de insumos – evaluación de proveedores
TI (sistemas)	Necesidades tecnológicas – soporte y mantención de SW y HW	Equipamiento – SW – Ha disponible para operación del negocio
Dirección	Planes estratégicos – recursos – objetivos estratégicos	Cumplimiento regulatorio y legal – gestión programa de mantención efectiva del negocio – rentabilidad exigida por propiedad del negocio

2.5	ISO 9001:2015	5. Liderazgo 5.1. Liderazgo y compromiso
	ISO 14001:2015	5. Liderazgo 5.1. Liderazgo y compromiso

La Alta Dirección de PROMAIZ (Gerente General) ha establecido su compromiso personal con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión, a través de acciones concretas de promoción y difusión de los aspectos conceptuales y valóricos de la empresa, como es la política de Gestión Integrada, Código de conducta basado en el protocolo SMETA, misión y visión de la empresa y de la necesidad de satisfacer los requisitos de los clientes y otras partes interesadas, en conjunto con el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que afectan al producto y a nuestros compromisos con la protección y respeto al medio ambiente donde tengamos impacto.

Para ello la Alta Dirección establece y difunde la Política de Calidad de PROMAIZ S.A. y los Objetivos de Calidad y Medio ambiente, los que deben ser alcanzados para cumplir con la Política integrada, compromete los recursos necesarios y efectúa los controles requeridos para asegurar la marcha y la eficacia del sistema, y de esta manera promueve la implementación de un sistema de mejora continua en la organización.

La Gerencia Comercial de Promaiz busca satisfacer las necesidades del mercado a través de un buen y eficaz cumplimiento de los acuerdos comerciales establecidos con los clientes. Para estos efectos el área comercial cuenta con asistencia de ventas y servicio técnico, además de un proceso coordinado con las áreas de Producción, Control de Calidad, de Finanzas y logística interna de Promaiz.

Los requisitos del cliente se determinan formalmente en contratos, órdenes de compra, o notas de pedidos las que son apoyadas con fichas técnicas y especificaciones definidas.

Identificamos los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad de los productos, mediante la Matriz de Riesgos y la Matriz IPER.

Mediante el contacto permanente de la Gerencia Comercial con el cliente y la asistencia técnica que les otorgamos, identificamos las oportunidades para mejorar la satisfacción del cliente y procuramos con nuestra gestión diaria el aumento de su satisfacción.

2.7	ISO 9001:2015	5.2. Política de Calidad 5.2.1. Estableciendo la Política de la Calidad 5.2.3. Comunicado la Política de la Calidad
	ISO 14001:2015	5.2. Política Ambiental

Contamos con una política integrada, que considera aspectos de gestión de la calidad, gestión medioambiental, la es que difundida a través de la organización en formatos de cuadros en las oficinas de administración, producción y áreas operativas, a su vez se encuentra disponible en el sistema Q-ALDES y en nuestro sitio web: www.promaiz.cl.

2.8	ISO 9001:2015	5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización
	ISO 14001:2015	5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

Dadas las características y especialización de PROMAIZ, la empresa posee una estructura organizacional dinámica y funcional, lo que permite una gran flexibilidad operacional. No obstante lo anterior, la empresa ha definido una estructura formal en la que se establecen las relaciones de dependencia básicas del sistema, junto a los canales formales de comunicación.

PROMAIZ ha determinado la estructura organizacional para definir funciones, responsabilidades y autoridades, lo que está explicitado en el Organigrama disponible en Q-Aldes.

Para cada cargo identificado en el organigrama, se han identificado las responsabilidades y/o funciones y competencias, en el documento "*Perfil del cargo*".

2.9	ISO 9001:2015	6. Planificación para el SGC 6.1. Acciones para tratar riesgos y oportunidades
	ISO 14001:2015	6. Planificación para el SGC 6.1. Acciones para tratar riesgos y oportunidades

PROMAIZ gestiona los riesgos de acuerdo a los lineamientos de la versión 2015 de ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015. Para ello, tomamos los resguardos y prevenciones adecuadas para cada riesgo identificado. La gestión de riesgos se documentan en:

- ✓ Matriz de Riesgos (Q-aldes)
- ✓ Matriz IPER PROMAIZ (Salud y seguridad ocupacional)
- ✓ Instructivos de trabajo donde aplique su tratamiento.

La clasificación de los riesgos, se basa en los criterios siguientes:

Probabilidad de ocurrencia:

1) Remota
2) Ocasional
3) Probable
4) Frecuente

Severidad del riesgo

1) Menor
2) Moderado
3) Serio (detección parcial)
4) Muy serio (catastrófico).

La categorización de los riesgos se determina por la combinación de la periodicidad de la ocurrencia y la severidad del riesgo.

Probabilidad x Severidad = Clasificación de riesgo.

TIPO DE RIESGO	COLOR	DESCRIPCION DEL RIESGO	RANGOS
RIEGO NO SIGNIFICATIVO		Magnitud de Riesgo menor o igual a 2. Dadas las características de Probabilidad y Severidad, no se requieren Acciones Correctivas al menos a que las características de la actividad o el entorno cambien.	1 - 1
RIESGO SIGNIFICATIVO MENOR		Magnitud de riesgo mayor de 3 o, menor o igual a 5 (ambos inclusive). Tratamiento de primeros auxilios, las descargas y emisiones fuera de parámetro son contenidas inmediatamente, medianas pérdidas financieras, Reprocesos, reclamos por parte de los clientes	2 - 5

RIESGO SIGNIFICATIVO MAYOR		Magnitud de riesgo mayor o igual a 6. Accidentes sin riego de muerte o incapacidad física; daño ambiental contenido que requiere ayuda externa, pérdidas financieras altas, multas o amonestaciones de la autoridad, posibilidad de pérdida de un cliente.	6 - 11
RIESGO SIGNIFICATIVO CATASTROFICO		Magnitud de riesgo mayor o igual a 12 .Accidentes graves, pérdida de la capacidad de producción, descargas fuera del sitio o impacto ambiental significativo, pérdida financiera importante, alta posibilidad de pérdida de un cliente, de cierre temporal de la planta.	12 – 16

2.10	ISO 9001:2015	N-A
	ISO 14001:2015	6.1.2. Aspectos Ambientales

Los aspectos ambientales que aplican al proceso productivo de PROMAIZ se identifican y controlan en el "Procedimiento de evaluación de aspectos e impactos ambientales" que describe la aplicación de la "Matriz de aspectos e impactos ambientales".

.

2.11	ISO 9001:2015	N-A
	ISO 14001:2015	6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos

Los requisitos legales se identifican y controlan en el registro *"Matriz de requisitos legales".* La jefa de Producción es la responsable de identificar y mantener actualizados los documentos legales y/o reglamentarios que aplican a PROMAIZ. En algunos casos identificamos el o los documentos que aplican y accedemos a ellos a través de los medios que dicha fuente determina, por ejemplo, su sitio web. En otros casos como por ejemplo resoluciones y/o permisos otorgados, mantenemos copia de dichos documentos en formato PDF u otro.

2.12	ISO 9001:2015	N-A
	ISO 14001:2015	6.1.4. Planificación de acciones

La planificación de la toma de decisiones para planificar los aspectos ambientales significativos se abordan en el "Procedimiento de evaluación de aspectos e impactos ambientales" que determina la aplicación de la "Matriz de aspectos e impactos ambientales". La planificación de los requisitos legales, se abordan en la "Matriz de cumplimiento legal". La planificación de los riesgos asociados a la gestión ambiental se aborda en el "Plan de Emergencias".

2.13	ISO 9001:2015	6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
	ISO 14001:2015	6.2. Objetivos ambientales y planificación para lograrlos

Los objetivos de calidad y medio ambiente se determinan y controlan en Q-ALDES.

Para cada objetivo de calidad y medio ambiente que se ha propuesto alcanzar por la empresa, se consideran los recursos financieros, de infraestructura y de personas necesarios para el logro de la meta propuesta. Ello en general es una condición implícita en la gestión de cada área o proceso y es parte de las responsabilidades de la alta dirección de la empresa. En casos en que para el logro de un objetivo se requiera una inversión que esté fuera del presupuesto anual asignado a un área, se considerará el valor de la inversión al momento de formular el objetivo y se registrará el monto comprometido para su cumplimiento en una sesión de revisión gerencial. El monitoreo o control de cumplimiento de cada objetivo está determinado en cada caso y se controla en Q-ALDES. Los resultados y evaluación de cumplimiento de las metas asociadas a los objetivos de calidad y medio ambiente se efectúa en las sesiones de revisión gerencial, donde se determina la mantención o extensión del período de vigencia de cada objetivo o se determina su discontinuidad si la meta ya está cumplida o si se hace innecesario mantener dicho objetivo en el SIG.

2.14	ISO 9001:2015	6.3. Planificación de los cambios
	ISO 14001:2015	N-A

Cuando se realicen cambios al SIG se identificará el propósito del cambio, los aspectos que incidan en la integridad del sistema, sus consecuencias, responsabilidades y autoridades que estén involucradas en el cambio y recursos necesarios para ello. Estos aspectos y consideraciones serán abordados en una sesión de Revisión gerencial, donde se dejará registro de los elementos relevantes del o los cambios a realizar.
No obstante, cambios a documentos del SGC específicos serán realizados discrecionalmente, según lo definido en el procedimiento de Control de Documentos y son gestionados y difundidos por el encargado SIG.

2.15	ISO 9001:2015	7. Soporte 7.1. Recursos 7.1.1. Generalidades 7.1.2. Personas
	ISO 14001:2015	7. Apoyo 7.1. Recursos

Los recursos necesarios para la implementación y mantención del Sistema de Integrado de gestión de PROMAIZ, se determinan a partir del análisis efectuado en la sesión de Revisión Gerencial que se realiza cada 12 meses (mínimo una vez año), con el objeto de asegurar su disposición dentro de los plazos requeridos.

Los recursos son asignados por la Alta Dirección de PROMAIZ, en atención al cumplimiento de los objetivos de calidad y medioambientales globales de la empresa, y son administrados y controlados por las diferentes áreas para asegurar el cumplimiento de los objetivos específicos.

PROMAIZ promueve la toma de conciencia del personal de planta y contratistas asegurando que se cumplan los principios coorporativos, la política de gestión integrada, las normas de seguridad y reglas operacionales de acuerdo a lo establecido por el SIG, la reglamentación y leyes vigentes. Para ello el área de Recursos Humanos con el apoyo del área de Prevención de Riesgos y Jefes de cada área planifican y programan actividades de entrenamiento relacionadas con la operacion, la seguridad y salud ocupacional y medio ambiente, poniendo énfasis en la gestión de riesgos asociados a los procesos operacionales, el enfoque al cliente y el respeto y cuidado del medio ambiente.

2.16	ISO 9001:2015	7.1.3 Infraestructura
	ISO 14001:2015	N-A

PROMAIZ cuenta con instalaciones adecuadas para el desarrollo de todas las actividades y procesos que afectan a la calidad del producto. Es así que las áreas de producción, almacenamiento, mantención y administración en están ubicadas todas en una misma unidad geográfica, contando con la implementación y equipamiento necesario para el correcto desempeño de las operaciones

En el área de operaciones el Procedimiento de mantención P-M-01, describe las responsabilidades y metodología para gestionar las mantenciones preventivas y correctivas de los equipos utilizados en el proceso productivo.

El Administrativo de Logística y sistemas, gestiona la mantención de los sistemas informáticos, de telefonía y comunicaciones mediante el apoyo de proveedores

especializados y efectuando los respaldos de la información generados por los aplicativos informáticos utilizados para la gestión del negocio.

En esta área el Procedimiento operacional de mantenimiento informatico promaiz P-SIS-01, describe las responsabilidades y metodología para gestionar las mantenciones preventivas y correctivas de los equipos y sistemas informáticos.

2.17	ISO 9001:2015	7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos
	ISO 14001:2015	N-A

El Ambiente de trabajo en que PROMAIZ S.A. opera en la ejecución de las actividades necesarias para la realización de sus productos y servicios, es determinada por condiciones físicas y psicológicas, en las cuales las principales actividades son ejecutadas tanto en ambientes de oficina como de faena, en espacios físicos determinados para tales fines en el perímetro de las instalaciones de la planta.

PROMAIZ S.A. considera los siguientes factores ambientales en sus instalaciones:

- ✓ Infraestructura
- ✓ Servicios Higiénicos
- ✓ Instalaciones Sistemas y Equipos
- ✓ Luminarias y Señalética
- ✓ Mantención de Jardines
- ✓ Sanitización de baños
- ✓ Control de plagas (Roedores)
- ✓ Ergonomía
- ✓ Ruido.

Para el control de los factores que impacten en el ambiente de trabajo gestionamos los siguientes aspectos:

1. Cumplimiento de las normativas descritas en el decreto supremo 594, como los estipulados en el decreto supremo Nº 40 de la Ley 16.744 sobre los reglamentos interno de higiene y seguridad de PROMAIZ S.A.
2. Capacitación del personal según planes que otorga la mutualidad de seguridad asociada, como también las charlas de personal nuevo y derecho a saber desarrolladas por el área de Prevención de Riesgo de la Organización.

3. Realización de exámenes Pre-ocupacionales y Ocupacionales (cuando aplique).
4. Entrega de equipos y elementos de seguridad personal apropiados para cada servicio.
5. Cumplimiento de los requisitos y exigencias de seguridad de nuestros clientes. Para las operaciones en las instalaciones del cliente se consideran en forma general la provisión de equipamiento y entrenamiento adecuado para el desempeño de las labores en condiciones especiales.
6. Identificación y control de riesgos ocupacionales que afecten la salud del personal, contratistas, mediante la Matriz IPER y el Plan de Emergencia para gestionar condiciones de peligro que pongan el riesgo a las personas y/o al medio ambiente.

Prevención de Riesgos en conjunto gestiona acciones para el mejoramiento del clima laboral y el desarrollo humano.

2.18	ISO 9001:2015	7.1.5. Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.1. General 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones
	ISO 14001:2015	N-A

PROMAIZ identifica los equipos, instrumentos y herramientas que requieren ser mantenidos para asegurar su correcto funcionamiento de acuerdo al uso requerido para asegurar la calidad y eficacia del proceso en el que estos son utilizados.

Los controles y responsabilidades para la verificación y calibración de los equipos utilizados por el área de Control de Calidad y Mantenimiento, que se requieren controlar dentro de toda la cadena productiva para asegurar la calidad final del producto, se identifican a través del software Q-ALDES que determina los formatos de registros de mediciones y el estado de cumplimiento de las verificaciones y calibraciones.

2.19	ISO 9001:2015	7.1.6. Conocimiento Organizacional
	ISO 14001:2015	N-A

El conocimiento relevante para la gestión del negocio en PROMAIZ está identificado en la siguiente tabla que permite gestionar este aspecto, de acuerdo al enfoque de riesgo, considerando que la empresa debe preservar, mantener y difundir en las instancias pertinentes dicho conocimiento:

PROCESO	CONOCIMIENTO	CONDICION ACTUAL	PLAN DE ACCION
Producción	Formulación de recetas de fabricación de productos	Recetas se mantienen de manera confidencial no disponibles públicamente	- Mantener recetas en forma digital con respaldos digitales en resguardo y custodia del Jefe de producción. - Mantener backup de personal experto con conocimiento ad-hoc
RRHH	Experiencia en la fabricación de productos derivados del maíz	Personal profesional, técnico y operativo disponible	- Mantener personal técnico especializado con la capacitación permanente
Mantención	Conocimientos de la mantención de la infraestructura (layout productivo, equipos, de la planta de producción	Equipamiento identificado (programas de mantención)	- Mantener mapas de proceso disponibles en medio digital con identificación de equipos (molienda,refinería, almacenamiento.) - Mantener planes de mantención preventiva, control de reparaciones de equipos y herramientas.
RRHH	Conocimiento especializado de personal.	Personal actual idóneo sin capacidad de backup de cargos estratégicos.	- Identificación de cargos claves y conocimientos específicos a preservar. - Mantener planes de desarrollo profesional y política de retención de cargos con conocimiento claves. - Programas de capacitación para generar backup de conocimientos claves del negocio.
COMPRAS	Conocimiento de repuestos y proveedores especializados.	Personal con más de 20 años de experiencia, con conocimiento del proceso productivo y proveedores.	- Programas de capacitación para generar backup de conocimientos claves del negocio. - Sistema informático que mantenga base de datos de proveedores, repuestos y estadísticas requeridas.

2.20	ISO 9001:2015	7.2. Competencias 7.3. Toma de conciencia
	ISO 14001:2015	7.2 Competencia 7.3. Conciencia

La competencia del personal de PROMAIZ se determina en base a la aplicación de requisitos normativos, esto es, considerando las dimensiones de educación, experiencia y entrenamiento. El documento "PERFIL DEL CARGO", describe las responsabilidades y funciones de cada cargo definido en el organigrama de la empresa y los respectivos requisitos de competencias. Los registros de competencias se mantienen en las carpetas personales mantenidas por el Encargado de RRHH.

Cuando se identifiquen brechas en el cumplimiento de los requisitos de competencias establecidos para cada cargo, se consideran acciones de capacitación u otras acciones pertinentes según sea requerido. Toda acción de mejoramiento de brechas de competencias, incluidas las capacitaciones serán verificadas y el registro de ello quedará evidenciado en las carpetas personales mantenidas por el Encargado de RRHH. No obstante, se podrán planificar acciones de capacitaciones específicas para el cumplimiento de objetivos estratégicos de la empresa o cuando sea necesario incorporar a los requisitos del cargo una nueva competencia, como por ejemplo, la manipulación, operación o aplicación de un nuevo equipo, tecnología o método de trabajo.

Cuando se realicen capacitaciones, se medirá la eficacia de las acciones tomadas, dejando registro en Q-ALDES. Esta evaluación la efectuará el jefe directo de la persona que participó de la capacitación.

Cuando sea necesario considerar una promoción (cambio de cargo), mejoras de remuneraciones, o por el contrario, para dejar registro de incumplimientos o brechas de competencias, el jefe directo o gerencia a cargo, realizará una sesión de evaluación de desempeño al trabajador y se tomarán acciones en función de sus resultados.

PROMAIZ promueve y asegura la toma de conciencia de las personas integrantes de la empresa mediante el cumplimiento irrestricto de las normas, procedimientos, reglamento interno y políticas establecidas y ello se evidencia en la aplicación de las practicas, comportamientos y desempeño del trabajo, lo cual es medido en base a los resultados de cada área (Por ejemplo: Cumplimiento de objetivos y metas y por la información de retroalimentación de los clientes). Para la mantención y mejoramiento de la toma de conciencia, nos apoyamos en la capacitación interna y en la observación y dirección de las jefaturas y gerencias de áreas.

La gestión de personas se controla mediante el procedimiento de "Selección y Contratación de personal".

cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión, la gerencia promueve la retroalimentación y la comunicación del personal a través de la siguiente matriz:

	Que	Tipo	como	quién	A quien	cuando	Objetivos
Comunicaciones Internas	Objetivos estratégicos de la empresa	Formal	Plataforma Q-ALDES	Alta dirección	A todos los colaboradores	Anual	Difusión de la información pertinente generada en Revisión Gerencial
	Declaraciones fundamentales de la empresa	Formal	Medio Electrónico o Correo electrónico	Alta dirección	A todos los colaboradores	Permanente	Dar a conocer a la organización la Política integrada, misión, visión y valores de la empresa
	Quehacer institucional	Formal	Correo electrónico y/o diario mural	Gerentes o Jefes de Áreas	A todos los colaboradores	Permanente	Informar acontecimientos relevantes del quehacer de la empresa. (Mantenciones, simulacros, capacitaciones, eventos,etc.)
		Formal	Web, medio electrónico	Gerentes o Jefes de Áreas	A clientes	Eventual	Presentación de productos y servicios
	Eventos especiales	Formal	Impresos, Correo electrónico	Gerentes o Encargado de RRHH	A todos los colaboradores	Eventual	Informar actividades especiales que desarrolla la empresa
	Informes de auditorías contables, financieras y operativas	Formal	Impresos, medio electrónico	Jefe de Administración y Finanzas	Alta dirección	Eventual	Resultados de auditorías
	Documentos del SIG	Formal	Medio Electrónico	Alta dirección, o Encargado de Calidad	A todos los responsables del proceso	Eventual	Creación de un documento del SGC
	Auditorias de SIG	Formal	Impresos, medio electrónico	Encargado de Calidad	A todos los Jefes de Procesos	Eventual	Resultados de auditorías y no conformidades
	Auditorias de Cliente	Formal	Impresos, medio electrónico	Encargado de Calidad	A todos los Jefes de Procesos	Eventual	Resultados de auditorías y no conformidades
	Mantenciones	Formal	Programa de mantenciones preventivas / correctivas	Jefe de mantención	Jefe de producción, jefe de turno	Eventual	Registros de mantención efectuada

	Peligros y Riesgos Ocupacionales	Formal	Programa de control de salud Matriz de riesgos ocupacionales	Jefe de mantención – comité paritario	Jefe de producción, jefe de turno	Eventual	Registros de controles de salud al personal
Comunicaciones Externas	**Que**	**Tipo**	**Como**	**quién**	**A quien**	**cuando**	**Objetivos**
	Accidentes e Incidentes (ambientales, ocupacionales)	formal)	Canales formales establecidos por regulación y/o requisitos internos	Prevencionista de riesgos	Familiares, representante de la comunidad	Cuando ocurra un evento	Informar eventos cuando ocurran
	Auditoria de segunda y terceras partes	formal	Canales establecidos con el proveedor	Jefe Control de Calidad	Contraparte del proveedor	eventual	Evaluar desempeño del proveedor

2.22	ISO 9001:2015	7.5. Información Documentada 7.5.1. Generalidades 7.5.2. Creación y Actualización 7.5.3. Control de la información Documentada
	ISO 14001:2015	7.5. Información Documentada 7.5.1.Generalidades 7.5.2. Creación y actualización 7.5.3. Control de la información documentada

DEFINICIONES

Q-ALDES: Software que administra la documentación del Sistema de Gestión de acuerdo a los parámetros preestablecidos de cada norma. El Sistema envía los mensajes de revisión, aprobación y publicación del documento vigente a quien corresponda vía e-mail.

Documento Controlado: Se entiende como documento controlado todo aquel que forma parte del Sistema de Gestión Integrado, que está sujeto a cambios, razón por la cual debe ser adecuadamente identificado y controlado y que requiere de una lista de distribución, y que es posible visualizar por medio de la aplicación informática Q- ALDES, de forma de asegurar que sean usados sólo los documentos vigentes, previendo el uso no intencionado de documentos obsoletos, para la realización de las actividades.

Documento no controlado: copia de cualquier documento del SGI que sea necesario presentar en papel u otro medio para la revisión de terceros, como por ejemplo, auditores externos y que no están sujetos a Control de Distribución o

cambios de versión. Su aplicación es limitada al momento de uso sistema de Gestión Integrado que incluye los estándares de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad.

Manual Integrado de Gestión: Documento controlado que describe el Sistema de Gestión Integrado de la organización y sus elementos. La aprobación de este documento es responsabilidad del Alta Direccion.

Procedimiento: Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias y de esta forma asegurar el cumplimiento de las políticas y prácticas de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.

Instructivo: Manera específica de desarrollar una actividad. Su objetivo es complementar un procedimiento, detallando más claramente el paso a paso que se deben seguir para que el proceso se cumpla con la calidad esperada, cuidando de la seguridad y del medio ambiente.

Documento Externo: Son documentos controlados, generados fuera de PROMAIZ S.A., relacionados con materias para el desempeño del personal y de las operaciones de la empresa. Básicamente, se refiere a los manuales de los equipos y normativas o exigencias legales o reglamentarias.

Documento Interno: Son documentos controlados, generados dentro de PROMAIZ S.A., relacionados con materias para el desempeño del personal. Ejemplo de estos documentos son: Descripción de Cargos, Reglamento Interno. Manual de Calidad, Procedimientos, Instructivos, etc.

Versión: Número correlativo que identifica los cambios efectuados a un documento controlado.
Tipo de Documento: indica si el documento es: Procedimiento, Instructivo, Formulario, Política, Misión, Visión, Valores, Organigrama, Mapa de Proceso, Manual de Gestión u Otro.

Código: Siglas que identifican el documento. Cuando los documentos son creados por la opción “sistema”, en caso de adjuntar documentos (PDF u otros formatos) el código se escribe, siguiendo la codificación establecida.

La identificación o referencia del documento (formato adjunto: PDF, WORD, Excel) debe escribirse en el recuadro Código, ubicado en el sector superior derecho del

formato, en aquellos que no cuenten con código se hará mención al nombre del documento. La estructura es la siguiente:

T-XXX-NN

Donde:
T : indica el tipos de documento
XXX : indica el proceso o área al que pertenece el documento
NN: indica el número secuencial para ese tipo de documento asociado a un proceso o área.

TIPO	SIGNIFICADO
P	Procedimiento
I	Instructivo de Trabajo
M	Manual
E	Especificaciones
F	Formulario
R	Registros
D	Documentos
NP	Normas y Políticas
ORG	Organigrama
MTZ	Matriz

ÁREA EMISORA	Área Que Genera Documento
GP	Gerencia de Planta
SIG	Sistema de Gestión Integrado
CC	Control de Calidad
PR	Prevención de riesgos
GC	Gerencia Comercial
LOG	Logística
M	Mantenimiento
SIS	Sistemas
GF	Administración y Finanzas.
RRHH	Recursos Humanos.
PRO	Producción
MA	Medio Ambiente
NUMERO	**: Indica el numero correlativo del documento**

Tipo de Proceso: indica el Área a la cual corresponde dicho documento.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Revisión: Acción realizada formalmente para evaluar la pertinencia y vigencia de los documentos. La revisión puede generar un cambio de versión de un documento cuando sea necesario modificarlo. Esta acción se realiza ingresando la fecha de revisión, por la función asignada para el efecto, a través de las funcionalidades del software Q-ALDES.

Aprobación: Acción realizada formalmente por las autoridades pertinentes para oficializar la vigencia y utilización de un documento en el SIG. Esta acción se realiza ingresando la fecha de aprobación, por la función asignada para el efecto, a través de las funcionalidades del software Q-ALDES.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

A.1.1 Se deberá redactar el procedimiento o instructivo según el formato y prescripciones descritas en este procedimiento.

A.1.2 Cuando se haya concluido la redacción del documento se debe grabar y enviar a revisión.

A.1.3 El documento pasará a revisión quién deberá editar el documento y efectuar sus comentarios al autor del documento y posteriormente deberá enviar a corrección. Este proceso deberá realizarse las veces que sea necesario hasta obtener conformidad con el contenido.

A.1.4 El revisor debe verificar que se cumplan los aspectos contemplados en el presente procedimiento, además de verificar que el contenido del documento corresponde a las actividades realizadas y que cumple con el objetivo para el cual fue desarrollado.

A.1.5 Cuando exista conformidad con el documento el revisor deberá seleccionar en el calendario que proporciona Q-ALDES la fecha de cumplimiento de esta fase y notificar a las personas que considere necesario.

A.1.6 En caso que el revisor considere que la redacción del documento está mal orientada o que no se justifica la creación de nueva documentación sobre ese aspecto en particular, podrá rechazar el documento dejando sus comentarios. El documento volverá al Administrador del Sistema de Gestión Integrado, quien podrá acoger dicha solicitud de rechazo o reactivar el documento e intentar modificarlo.

A.1.7 La aprobación del documento se efectúa al seleccionar en el calendario que proporciona Q-ALDES la fecha de cumplimiento de esta fase y se notifica a las personas que considere necesario. Una vez aprobado el documento se pondrá en vigencia presionando la opción “publicar” determinada por Q-ALDES.

A.1.8 El Administrador del SIG deberá enviar COPIAS CONTROLADAS a las secciones de planta donde no hay acceso al sistema Q-ALDES y por tanto los Jefes de Turno realizarán la divulgación del documento para que con ello la información quede disponible para el uso de los usuarios.

A.1.9 Aprobación de documentos del SIG.

• Manual Integrado, Procedimientos Obligatorios del SIG, son aprobados por la Alta Dirección.

• Documentos propios de áreas o procesos: Son aprobados por los Gerentes o Jefes de Área, según corresponda a la naturaleza y uso de los documentos. Las aprobaciones se realizan según lo específica las funcionalidades del software Q-ALDES.

A.2. Modificación de Documentos

Cuando una actividad documentada o los cargos involucrados en ella haya sido cambiada, el Encargado o Jefe del área, deberá crear una nueva versión del documento por Q-aldes.

Cuando se crea una nueva versión, la última versión aprobada continuará como versión vigente hasta que se cumpla el proceso de aprobación anteriormente descrito.

El código del documento no cambia y sólo se modifica el número de revisión. En la creación de una nueva versión se pueden modificar todas las propiedades de dicho documento: nombre, contenido, aprobadores y lista de distribución. Cada vez que se cree una nueva versión se deben dejar registrados de los cambios en la Sección Control de Cambios que provee Q-ALDES.

A.3 Documentos Obsoletos

Son Documentos y/o registros de versiones anteriores o que el criterio de elaboración ya no se ajusta a las necesidades de la Empresa.

Sin embargo, todas las versiones anteriores a las vigentes son respaldadas en el Sistema en la carpeta “Documentos Obsoletos” en el Sistema Q.ALDES.

Para los documentos con copia en formato papel que se mantengan en el área de producción, cada vez que se cambia una versión del documento, se envía documento actualizado y se solicita el retiro de los documentos obsoletos al Jefe del Área.
El tiempo de mantención de estos documentos será el estipulado por cada Área o dependiendo de la exigencia de la norma en cuanto a la necesidad de revisiones por la Gerencia, acciones correctivas, control de salidas no conforme, auditorías internas, etc.

A.4. Respaldo de documentos y registros
Toda la información registrada en el aplicativo Q-ALDES se mantiene en un hosting externo. Este servicio realiza respaldos diarios, semanales y mensuales de toda la información de PROMAIZ, la que es posible recuperar a solicitud de PROMAIZ. Al mismo tiempo se mantiene en Oficina de Santiago una copia original de todos los documentos.

A.5. Control y Distribución de los Documentos del SIG
PROMAIZ mantiene a través del aplicativo Q-ALDES todas las versiones anteriores de los documentos vigentes. En el caso particular de los registros del SGI que se mantengan en "papel", se mantendrán almacenados de manera permanente en los lugares en los que se especifique en la sección "Ubicación". La utilización de documentos impresos por parte de los usuarios de la documentación del SGI, no es oficial (no es controlada), en caso de ser necesario imprimir dicha copia sólo será válida por el día en que se imprimió. La única excepción es el área de producción, que se mantendrá una copia impresa (COPIA CONTROLADA) en la sala de control de producción.

A6.6. Control de Documentos externos

Cuando las fuentes generadoras de documentación externa requeridas por PROMAIZ mantengan la información en sitios Web, se utilizará el medio Web dispuesto por esa fuente emisora para el acceso de la información. Es así como, la documentación regulatoria o informativa de SII, MINTRA, u otros organismos, se revisan en el sitio Web respectivo, considerando las actualizaciones que el emisor dispone, no siendo por ello responsabilidad de PROMAIZ controlar las versiones o vigencia de los documentos. Esta información es controlada en el registro "Matriz de Documentos Legales".

La distribución de documentos externos en formato papel de uso específico para cada área como por ejemplo, manuales de equipos, hojas de seguridad, catálogos

y registros que sean necesarios utilizar serán administrados y controlados por los Jefes de área.

A.7. Revisión de los documentos

La revisión y actualización de la documentación para asegurar su vigencia y pertinencia es responsabilidad de cada responsable del área.

El plazo máximo de revisión de la documentación es anual, contando desde la fecha de aprobación de los documentos. Esto aplica para los documentos internos. En el caso de los documentos externos a los que accedemos mediante el sitio web que dispone el emisor no aplica esta acción.
Para los documentos externos en formato papel, también revisamos su pertinencia en períodos anuales.

El registro de actualización y/o modificación de la documentación, será evidenciable por el control de cambios que dispone Q-ALDES. Cuando no hay cambios y solo se efectúa la revisión, quedará indicado en la sesión de revisión gerencial.

A.8. Control de registros del SIG
Los registros válidos para el Sistema de Gestión Integrado, son controlados considerando: Identificación, Almacenamiento, Ubicación, Recuperación, Retención y Disposición de los registros. Ello a través de las funcionalidades del sistema Q-ALDES.

A.9. Identificación de los registros
Los formatos de registros se identifican por el nombre único que lo relaciona con su funcionalidad, por ejemplo: Informe de Auditoría. Q-ALDES mantiene un catálogo de formatos de registros en la "Lista de Registros", Otros registros como: Informe de Auditoría, Planificación de Actividades, Plan de Auditoria, Revisión Gerencial, Acciones Correctivas y Preventivas son formatos propios de Q-ALDES y su identificación y recuperación está disponible por la propia funcionalidad del software.

A.10 Almacenamiento de los registros
Algunos registros son Formularios en formato Word, PDF o Excel que se publican en el Sistema Q-ALDES el que almacena la información en formato digital en una base de datos. También existen registros que se mantienen en formularios determinados por el propio sistema y los datos que contienen son almacenados en la Base de Datos propios de Q-ALDES. Otros registros se mantienen en formato

“papel impreso” debido a las características de usabilidad. Por ejemplo: Informe Servicio de Terreno, Listas de Asistencia de Capacitaciones. Los registros en formato “papel impreso” se almacenan en carpetas o archivadores y se ubican en mobiliario de las oficinas de la Empresa.

A.10.1 Ubicación: Los registros almacenados en Q-ALDES tanto en formato Word, Excel o PDF y los propios del sistema que se manejan como datos asociados a un formulario en particular (por ejemplo: Informe de auditoría) están debidamente protegidos por el proveedor del software y se mantiene en una Base de datos que está físicamente en un servidor que se ubica en un recinto que está certificado para estos efectos y se mantiene los respaldos necesarios para asegurar el acceso a los datos de manera continua.

A.10.2 Recuperación: Los registros mantenidos mediante la funcionalidad de Q-ALDES se recuperan mediante la funcionalidad del control informático del sistema y se mantiene la integridad de su contenido de manera permanente. Los registros en papel se recuperan desde los archivadores o carpetas donde se mantienen ordenados según la actividad o tema lógico. Por ejemplo un curso de capacitación en particular o un proyecto específico de un área.

A.10.3 Retención: Todos los registros en papel que son llenados se mantienen por al menos 4 años para efectos de trazabilidad y requisitos regulatorios.

A.10.4 Disposición: Los registros no son eliminados, se mantienen en sus correspondientes medios de almacenamiento. En el caso de documentos encontrados en Sistema Q- ALDES, quedarán en la Base de Datos de ésta misma; en el caso del “papel impreso”, se mantendrán en archivadores ubicados en el mobiliario de la Empresa. Los registros relacionados con gestión ambiental no serán eliminados manteniéndolo de manera permanente en la intranet PROMAIZ.

A.11. Respaldo de la información en Servidor

Los registros de información relacionada con el SIG controlados por los Sistemas Internos de PROMAIZ (SAP u otros sistemas informáticos), son controlados por Personal del Sistema de Soporte de PROMAIZ, quienes graban la información del servidor en cintas, esto es diariamente, luego es almacenada en bodega central.

B – RESPONSABILIDADES

Encargado SIG: Modifica o crea los documentos en sistema Q-ALDES, solicitados por los gerentes en nuestro sistema de gestión Q-ALDES, también controlar los documentos de origen externo en sistema de gestión Q-ALDES.

Miembros de la Alta Dirección: Aprobar la documentación correspondiente al Sistema de Gestión Integrada. Identificar e informar las nuevas versiones de normativas y aplicable a las actividades de PROMAIZ S.A.

Gerente - Jefes de Áreas: Elaborar los documentos cada vez que se genere un proceso nuevo dentro del sistema gestión; Revisar en sistema Q-ALDES la documentación y enviar a aprobar a la Gerencia correspondiente; Informar cualquier actualización de procesos y modificar el documento, luego entregar al Administrador SIG para ingresar al sistema Q-ALDES.

Aprobar y divulgar los documentos de sus áreas correspondientes a todos los colaboradores que no ocupan. Para el caso de los documentos externos que afecten a su gestión, y que se requieran agregar a Control de Documentos Externos, se informar al Encargado SGI para subir al sistema Q-ALDES. Velar por la aplicación adecuada de la normativa y legislación vigente en sus actividades.

Usuarios: Todo el personal de PROMAIZ que esté dentro de los respectivos alcances del SIG, conocer y aplicar las instrucciones y registros que están publicados en el Sistema, mediante el aplicativo Q-ALDES y que competen a su función y/o proceso en que interviene.

2.23	ISO 9001:2015	8. Operación 8.1. Planificación y Control Operacional
	ISO 14001:2015	8. Operación 8.1. Planificación y Control Operacional

PROMAIZ planifica el control de sus procesos identificados en el documento “Mapa de procesos” especificando para cada uno de ellos de manera independiente en los respectivos procedimientos que abordan el que hacer especifico, las actividades a realizar, plazos de entrega, indicadores de control con sus metas asociadas, responsables, recursos necesarios y riesgos asociados.

2.24	ISO 9001:2015	8.2. Requisitos para los productos y servicios 8.2.1 Comunicación con el cliente
	ISO 14001:2015	8.2. Preparación y respuesta ante emergencias

PROMAIZ S.A. mantiene comunicación permanente con sus clientes durante la ejecución del producto y/o servicio, obteniendo así una continua retroalimentación de su nivel de satisfacción.

La organización tiene establecidos los canales formales de comunicación con sus clientes, mediante los cuales estos pueden obtener información acerca del estado de avance de la realización del proyecto, el estado de sus suministros, la identificación de no conformidades y la resolución a sus reclamaciones, entre otros. Estos son:

- ✓ Presentación de propuestas.
- ✓ Contrato o atención de pedidos entre PROMAIZ S.A. y el cliente.
- ✓ Reuniones con el cliente.
- ✓ La retroalimentación del cliente a través de la recepción de órdenes de compra y las solicitudes de pedidos.
- ✓ Auditorías al Plan de Calidad, cuando así está establecido.
- ✓ Encuestas de satisfacción del cliente.

Las quejas realizadas por los clientes reciben un tratamiento de acuerdo al procedimiento de salidas no –conformes, en dónde se toma una acción inmediata con respecto a la queja, luego se realiza un análisis causal y se toman medidas correctivas para evitar la reiteración de estas desviaciones, las cuales son informadas al cliente a través de una Carta Oficial. El reclamo o queja es ingresa al Q-aldes, para establecer el seguimiento a las medidas correctivas y verificar la eficacia de estas.

La comunicación con los grupos de interés relacionados con aspectos/impactos medioambientales se identifica en la Matriz de comunicaciones externas (numeral 7.4 de este manual) y gestionan y se gestionan en el Plan de emergencia.

2.25	ISO 9001:2015	8.2.2. Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios. 8.2.3. Revisión de los requisitos relativos a los productos y servicios. 8.2.4. Cambios a los requisitos relativos a los productos y servicios.
	ISO14001:2015	N-A

PROMAIZ S.A. identifica y determina:

- ✓ Los requisitos del cliente, establecidos en fichas técnicas que especifican las características paramétricas y funcionales de los productos.
- ✓ La planificación de la producción, los stock disponibles y las condiciones paramétricas de los productos, considerando los requerimientos del cliente y la capacidad de entregar los productos en cantidades y condiciones acordadas con los clientes.
- ✓ Los cambios paramétricos, en las condiciones de entrega y en las condiciones comerciales que se puedan presentar.
- ✓ Los requisitos no establecidos por el cliente y que la organización considera necesario tener identificados para la producción y comercialización de los productos.
- ✓ Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y a la industria del maíz (Ver matriz de requisitos legales).

PROMAIZ S.A. se asegura que todos los tipos de requisitos relacionados con los productos se identifican antes de comprometerse frente al cliente, de modo de asegurar su capacidad de responder a estos requisitos. Los resultados de dicha revisión se manifiestan a través de emisión de la nota de pedido en el sistema informático SAP con lo que se determina si considera productos con existencia en el stock disponible o si se requiere solicitar la producción del producto.
En los casos en que cambia alguna condición comercial y/o técnica, el área comercial coordina los cambios necesarios en la nota de pedido o en las especificaciones técnicas, interactuando con el área de producción para realizar los cambios necesarios, registrando en SAP la información pertinente.

2.26	ISO 9001:2015	8.3. Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios
	ISO 14001:2015	N-A

No aplica este requisito de ISO 9001:2015

2.27	ISO 9001:2015	8.4. Control de los productos y servicios suministrados externamente 8.4.1. Generalidades 8.4.2. Tipo y extensión del control 8.4.3 Información para los proveedores externos
	ISO 14001:2015	N-A

Se identifican los siguientes procesos externalizados, los que son controlados según se indica:

Transporte de producto terminado: Se cuenta con varios proveedores de transporte que operan según características de la carga (granel, envasados). El proceso de carguío, estibación, asignación de rutas y determinación de las condiciones de viaje y entrega de los productos es definido y controlado por personal de Logística y Despacho de PROMAIZ. La documentación legal exigida tanto al transporte como al transportista es controlada por personal de portería.

Caldera Biomasa: Este proceso está a cargo del proveedor EISA quienes operan la caldera ubicada físicamente en las instalaciones de PROMAIZ S.A. El control del proceso externo está asegurado por la supervisión directa del personal de PROMAIZ quienes determinan los requerimientos de producción de vapor en base a biomasa que requiere diariamente el área de producción.

PROMAIZ S.A. dispone de un sistema de selección de proveedores que permite trabajar con aquellos productos y/o servicios que le dan la confianza para el logro de los requisitos establecidos:

Criterios de selección de proveedores de Materias Primas

a) Tomar muestra el producto y evaluarla por el área de control de calidad
b) Solicitar un primer pedido y efectuar prueba industrial
c) Precios convenientes
d) El proveedor debe contar con alguna certificación de inocuidad alimentaria certificada u otras certificaciones que apliquen al producto

Una vez cumplidas satisfactoriamente todas estas exigencias se procede a efectuar una primera compra y se agrega a la lista de proveedores aprobados en el aplicativo Q-Aldes.

Una vez seleccionado un proveedor, se incorpora al registro de proveedores en Q-ALDES, donde se registran los proveedores seleccionados y aprobados para la gestión de compras de insumos y servicios, para su posterior evaluación

La evaluación y reevaluación de proveedores se realiza a todos los proveedores en términos porcentuales 0 % -100 % O, notas de 1 a 3, en donde:

Puntuación	Calificación/Acción a realizar
0 a 40% 1	**Muy Mal: El proveedor no cumple los criterios de calidad mínimos esperados y por tanto no es nuevamente requerido.**
41 a 60% > 1 y <= 2	**Regular: El proveedor cumple de manera regular los criterios de calidad, se le solicitará mejorar aspectos deficitarios en un próximo servicio, para ser aceptado. En las siguientes evaluaciones se tendrán en cuenta los puntos mal evaluados.**
61 a 100 % > 2	**Bien: Proveedor bien evaluado cumple con satisfacción todos los puntos, se "acepta". Se tendrá en cuenta su elección ante otro proveedor que ofrezca un servicio con un costo similar.**

Para la evaluación de los proveedores se utiliza la funcionalidad del aplicativo Q-Aldes donde se registran los proveedores y se determinan los criterios de evaluación. El registro de las evaluaciones se mantiene de manera histórica en el sistema informático.

La gestión de compras se controla a través de los Procedimiento de compras P-COM-1 en el que se establece la forma de proceder para asegurar que el producto adquirido cumple con los requisitos de compras correspondientes a las especificaciones técnicas, de calidad y presupuesto estipulado. Ello considera el control de la gestión de compras y la verificación de los productos comprados.

Verificación de Materias Primas:
PROMAIZ S.A. controla el maíz como la materia prima del proceso productivo. El maíz es recepcionado y se verifican las condiciones determinadas en las especificaciones técnicas del producto antes de utilizarlas en el proceso productivo, de acuerdo al siguiente procedimiento:

1) Una vez recepcionada la materia prima el Supervisor Maíz / insumos informa a Control de Calidad.
2) Control de Calidad verifica el maíz recepcionado de acuerdo al instructivo “Recepción de maíz P.PM-001”.
3) Si la verificación es aprobada, se autoriza la descarga del camión, informando al Supervisor Maíz / insumos.
4) Si la verificación no es aprobada (rechazada) se debe realizar una segunda muestra procediendo secuencialmente, según el paso 2.
5) Si en la segunda verificación no se cumple con los requisitos definidos en instructivo “Recepción de maíz P-PM-001”. La carga es rechazada. En otros casos la carga es aceptada y se almacena en los silos.

Verificación de Insumos críticos:

Los insumos críticos son aquellos productos que constituyen partes esenciales que se utilizan para la elaboración del producto final Estos insumos son verificados de acuerdo a las características propias de su formato de presentación:
1) Graneles (líquidos ácidos, bases): Es recepcionado por el supervisor de maíz/ insumos, que avisa a analista de calidad para la toma de muestra, se analiza de inmediato, según las especificaciones de aceptación definidas, el camión granel debe esperar el resultado del análisis, antes de descargar el producto. El método aplicado para la toma de muestras es basado Método análisis Materias primas y especificaciones EMP-MP-(001 al 025)

2) Sólidos (azufre, metabisulfito de sodio, ceniza de soda, y otros): el insumo es recepcionado por el supervisor de maíz/insumos, posteriormente avisa analista de calidad, para la toma de muestra en bodega de materias primas. Se analiza según las especificaciones de aceptación definidas. El método aplicado para la toma de muestras es realizado según Métodos análisis de materias primas y especificaciones EMP-PM- (001 al 025).

3) Material de empaque (maxi sacos, bolsas de papel): este insumo es recepcionado por el supervisor de maíz/insumos, es descargado y almacenado en bodega de materias primas, y se muestrea posteriormente por analista de calidad. Que analiza según las especificaciones de aceptación definidas. Se aplican especificaciones ME-PM- (030 al 036).

Para todos los tipos de productos, cuando la recepción es aprobada, se avisa a supervisor de Maíz/insumos y se descarga.

Sí no es aprobada la recepción, se debe tomar una segunda muestra y re-analizar. Si, continúa estando fuera de especificación, y estos valores no están muy por encima del valor requerido y no perjudica en la elaboración del producto terminado, se solicita una RECONSIDERACION, por parte de gerente de planta. En el caso, que no sea aceptado el producto es RECHAZADO y se devuelve al proveedor

2.28	ISO 9001:2015	8.5. Producción y prestación del servicio 8.5.1. Control de la Producción y prestación del servicio
	ISO 14001:2015	N-A

El sistema de gestión de calidad de PROMAIZ S.A. dispone de las acciones para que los procesos se lleven a cabo en condiciones controladas. Para tales efectos:

- Se Planifica la producción de manera semanal, considerando requerimientos del área comercial.
- Se aplican las recetas de producción determinadas por las Fichas de productos, considerando parámetros específicos determinados por el cliente.
- Se provee del personal competente para el desarrollo de las actividades.
- Se hace uso de los equipos, herramientas, dispositivos de medición y sistemas informáticos apropiados para el desarrollo, la gestión y el seguimiento de las actividades.
- Se hace medición y seguimiento de los procesos, de acuerdo a lo descrito en el numeral 8.2.3 del presente documento.
- Se aplican procedimientos documentados, instructivos de trabajo y reglas específicas para el proceso de producción de manera integrada con los controles, instrucciones y registros específicos para dar cumplimiento a la norma Chilena 2861:2011 “Sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP)”. (Ver documentación en catálogo Q- ALDES).
- Se valida y revalida el proceso de la producción mediante:
    - Control de calidad de las materias primas, del proceso productivo, de la liberación del producto hasta su distribución.
    - Asistencia técnica especializada, con la que asesoramos a los clientes en el uso de los productos
    - Aplicación de procedimiento de recall aplicado por HACCP

2.29	ISO 9001:2015	8.5.2. Identificación y trazabilidad
	ISO 14001:2015	N-A

La identificación de los productos de PROMAIZ, es a través de una ficha técnica como descripción general y a cada producción se le asigna un numero único de fabricación denominado, número de lote, el cual esta generado de la siguiente manera::

AAAAMMDDnnnn donde**,**

AAAA =año de fabricación
MM = mes de fabricación
DD = día de fabricación
Nnnn = número correlativo secuencial según tipo de producto

NNN 3= sub-productos (gluten meal , torta de germen, fibra, aceite, germen)

NNNN 4= producto principales (almidones y jarabes)

Ejemplo de número de lote201707123001.

La Identificación de productos PROMAIZ, es la siguiente:

Producto	**Almidón Nativo Uso Industrial**
Lote	año/mes/día/1000 al 1099
Elab	día/mes/año
Venc	día/mes/año (3 años)
Turno	1/ 2 / 3

Producto	**Almidón Nativo Uso Alimenticio**
Lote	año/mes/día/1100 al 1199
Elab	día/mes/año
Venc	día/mes/año (2 años)
Turno	1/ 2 / 3

Producto	**Almidón Modificado Oxidado**
Lote	año/mes/día/1200 al 1299
Elab	día/mes/año
Venc	día/mes/año (3 años)
Turno	1/ 2 / 3

Producto	**Almidón Modificado Acido**
Lote	año/mes/día/1300 al 1399
Elab	día/mes/año
Venc	día/mes/año (3 años)
Turno	1/ 2 / 3

Producto	Almidón AM
Lote	año/mes/día/1500 al 1599
Elab	día/mes/año
Venc	día/mes/año (1 año)
Turno	1/ 2 / 3

Producto	Almidón Regular Industrial TM
Lote	año/mes/día/1600 al 1699
Elab	día/mes/año
Venc	día/mes/año (3 años)
Turno	1/ 2 / 3

Producto	Almidón Hidrolizado Carrier MV
Lote	año/mes/día/1700 al 1799
Elab	día/mes/año
Venc	día/mes/año (3 años)
Turno	1/ 2 / 3

Producto	Almidón Nativo Uso Alimenticio Baja Humedad
Lote	año/mes/día/1800 al 1899
Elab	día/mes/año
Venc	día/mes/año (2 años)
Turno	1/ 2 / 3

Producto	Almidón Nativo Uso Industrial (Granel)
Lote	año/mes/día/2000 al 2099
Elab	día/mes/año
Venc	día/mes/año (3 años)
Turno	1/ 2 / 3

Producto	Fibra Húmeda de Maíz
Lote	año/mes/día/100 al 199
Elab	día/mes/año
Venc	día/mes/año (7 días)

Producto	Gluten Meal
Lote	año/mes/día/200 al 299
Elab	día/mes/año
Venc	día/mes/año (1 año)

Producto	Torta de Germen
Lote	año/mes/día/300 al 399
Elab	día/mes/año
Venc	día/mes/año (6 meses)

Producto	Germen de Maíz
Lote	año/mes/día/400 al 499
Elab	día/mes/año
Venc	día/mes/año (6 meses)

Producto	Aceite Crudo de Maíz
Lote	año/mes/día/500 al 599
Elab	día/mes/año
Venc	día/mes/año (1 año)

Producto	Gluten Feed
Lote	año/mes/día/600 al 699
Elab	dia/mes/año
Venc	dia/mes/año (6 meses)

NOTA: ESTE DOCUMENTO AL MOMENTO DE SER IMPRESO DEJA DE TENER VALIDEZ COMO DOCUMENTO CONTROLADO Y PASA A SER UNA COPIA NO CONTROLADA.

Producto	Jarabe de Glucosa (Granel)
Lote	año/mes/dia/3000 al 3099
Elab	dia/mes/año
Venc	dia/mes/año (30 dias)

Producto	Jarabe de Alta de Maltosa (Granel)
Lote	año/mes/dia/3100 al 3199
Elab	dia/mes/año
Venc	dia/mes/año (30 dias)

Producto	Jarabe de Fructosa 55 (Granel)
Lote	año/mes/día/3200 al 3299
Elab	día/mes/año
Venc	día/mes/año (90 días)

Producto	Almidón Modificado Catiónico
Lote	año/mes/día/1400 al 1499
Elab	día/mes/año
Venc	día/mes/año (3 años)
Turno	1/ 2 / 3

PROMAIZ determina la información relevante que se requiere mantener para trazar el proceso productivo. La trazabilidad se obtiene considerando las siguientes etapas de los siguientes procesos:

- ✓ Tipo de Producto.
- ✓ N° de lote.
- ✓ Ficha técnica del producto.
- ✓ Guía de despacho
- ✓ Factura de venta

Almacenamiento de Producto terminado

Una vez concluida la etapa de producción el producto puede ser distribuido inmediatamente sin pasar por almacenamiento, como es el caso de gráneles de tipo jarabe. En otros casos, el producto se almacena en la bodega de productos terminados, cuya trazabilidad se logra por:

- ✓ Tipo de producto.
- ✓ N° de lote.
- ✓ Tipo de envase.
- ✓ Estado del producto (en análisis, liberado, rechazado y reconsiderado).
- ✓ Fecha de ingreso y fecha de salida de bodega.

Producción:

En la etapa de elaboración del producto la trazabilidad se controla, considerando los siguientes aspectos:

- ✓ Tipo de producto.
- ✓ N° de lote.
- ✓ Ficha técnica del producto.
- ✓ Tipo de envase.
- ✓ Fecha de elaboración y vencimiento del producto.
- ✓ Controles de calidad efectuada por laboratorio de Control de calidad (análisis de laboratorio).
- ✓ Turnos.

Materias Primas:

Los proveedores de materia primas son acotados a no más de tres empresas, las que adquieren el maíz a diferentes pequeños productores, lo almacenan y separan, dependiendo de características como tamaño, humedad y tipo de grano (dañado, partido, impurezas).

Al ingresar a PROMAIZ, previa inspección del área de control de calidad, se mantiene registros diarios de:

- ✓ Patente del transporte
- ✓ Proveedor
- ✓ Guía de Despacho y/o Factura
- ✓ Certificado del producto emitido por Proveedor

- ✓ Ficha de técnica del producto
- ✓ N° lote del proveedor

Almacenamiento

Una vez recepcionada conforme la materia prima en formato granel se almacena en tanques y la de otros formatos en bidones o sacos proveídos por el proveedor.

En la etapa de producción, se controla el proceso de elaboración del producto final mediante la asignación de N° de lote, ficha técnica del producto e informes de análisis del laboratorio de Control de Calidad.

2.30	ISO 9001:2015	8.5.3. Propiedad pertenecientes a los clientes y proveedores externos
	ISO 14001:2015	N-A

PROMAIZ S.A. mantiene instruido a su personal respecto de los cuidados y precauciones que se deben tener con la información, antecedentes e infraestructura que son propiedad del cliente. Se considera también como propiedad del cliente la propiedad intelectual, ante la cual PROMAIZ S.A. se preocupa de mantener su confidencialidad. Ante la ocurrencia del deterioro, pérdida o evento similar sobre la propiedad del cliente, se ha establecido que debe ser comunicado por escrito tanto al cliente como al superior directo, quien administrará la medida necesaria para resolver el problema.

2.31	ISO 9001:2015	8.5.4. Preservación
	ISO 14001:2015	N-A

Las materias primas, productos en proceso de producción y productos terminados son mantenidos y preservados en condiciones de cumplimiento de los parámetros y características técnicas definidas en las fichas técnicas de productos y otros requisitos aplicables incluyendo los del cliente.

Las materias primas se almacenan en los lugares de uso bajo condiciones de preservación idóneas. El maíz se almacena en silos donde se mantiene control de temperatura y humedad. Otros productos químicos como el azufre se almacenan en bodegas que cuentan con las condiciones ambientales idóneos para su preservación.

El producto terminado en estado sólido como el almidón se almacena en silos y en la bodega de productos terminados y se disponen en maxi sacos de 1.000, 700, 500 y 25 kilos.

El producto terminado en estado líquido (jarabe) se descarga directamente en los camiones para su distribución a clientes, desde los estanques de almacenamiento del área de producción.

Tanto en las bodegas, silos y estanques de almacenamiento se verifican condiciones controladas de preservación mediante los respectivos instructivos operacionales, los que se encuentran disponibles en el sistema Q-Aldes.

2.32	ISO 9001:2015	8.5.5. Actividades posteriores a la entrega
	ISO 14001:2015	N-A

El área comercial de PROMAIZ a través de la asistencia técnica proporciona el apoyo al cliente para la aplicación óptima de los productos de manera personalizada.

Una vez que los productos son entregados a los clientes, se mantiene contacto entre el área comercial de PROMAIZ y la contraparte del cliente, respondiendo de manera inmediata a consultas, quejas o necesidades específicas

La ficha técnica del producto determina las condiciones de uso y respondemos como garantía o como tratamiento de producto no conforme, sobre aquellas condiciones reportadas por el cliente que sean reconocidas como fallas o incumplimiento por nuestra parte, en base a lo estipulado en las fichas técnicas u otras formalidades establecidas por las partes.

2.33	ISO 9001:2015	8.5.6 Control de Cambios
	ISO 14001:2015	N-A

Los cambios que pueden afectar al proceso de producción o características técnicas de los productos, son identificados por la gerencia de operaciones y se ven reflejados en las fichas técnicas de los productos y cuando sea pertinente, en la documentación del SIG (procedimientos, instructivos de trabajo).

El control de cambio documental es gestionado por el sistema Q-ALDES.

2.34	ISO 9001:2015	8.6. Liberación de los productos y servicios
	ISO 14001:2015	N-A

El producto es conforme una vez que Laboratorio da su aprobación en base al cumplimiento de las especificaciones de la ficha técnica relacionado con los aspectos físico-químicos y microbiológicos para productos elaborados. Cumplida esta condición, se libera el lote a través de sistema SAP.

Si el producto es conforme, Laboratorio emite el certificado que se genera a través de la aplicación SAP.

Los productos gráneles líquidos (Jarabes y Aceite) se almacenan en tanques y los no líquidos en bodega de Producto Terminado.

El producto “fibra húmeda”, se cargan directamente en camiones que distribuyen directamente al cliente.

Las etapas para la liberación de productos es la siguiente:

1) Producción avisa a Control de Calidad la disponibilidad del producto para su revisión y aprobación con el objeto de determinar el estado de “Producto terminado”.

2) Control de Calidad realiza un muestreo de acuerdo al siguiente criterio:

2.1) Si se trata de maxi sacos, el operador de producción muestrea la totalidad de ellos y entrega las muestras al Laboratorio.

2.2) Si se trata de sacos, el Analista muestrean 5 sacos como mínimo por lote.

2.3) Si se trata de jarabe de maíz, se toma una muestra en el momento descargar el camión provisto para la entrega del cliente. En este caso, cabe hacer notar que previamente se ha realizado un análisis físico, químico y microbiológico en el tanque de almacenamiento de jarabes, a la cantidad informada por producción y que ha pasado positivamente el proceso de control de calidad (muestra aprobada). Si la cantidad del estanque aumenta por nuevas producción, se debe realizar un nuevo muestreo para su liberación y Control de Calidad deberá informar por correo los resultados ha producción.

3) Control de calidad analiza la muestra de producto terminado en base a las especificaciones definidas en la Ficha Técnica del producto. El resultado del análisis se registra en SAP.

4) Si el análisis es positivo (muestra aprobada) se genera el “Certificado de análisis” por SAP y se informa al Supervisor de Logística y Despacho para que disponga el producto para el destino previsto.

5) Si el análisis es negativo (no cumplen con las especificaciones), se muestrea nuevamente y se sigue desde el paso 2).

6) Si la segunda muestra no cumple con las especificaciones el producto es rechazado y se trata como producto no conforme, según el numeral 8.7 de este manual.

2.35	ISO 9001:2015	8.7. Control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes
	ISO 14001:2015	8.3. Control del producto no conforme

Definición de producto no conforme (PNC):

Producto que no cumple con las especificaciones acordadas con el cliente o, el incumplimiento de las especificaciones de PROMAIZ definidas en la ficha técnica.

Descripción del procedimiento de PNC:

El PNC puede ser detectado en el proceso de control de calidad que determina la liberación del producto y que permite su almacenamiento en bodega de productos terminados o su despacho inmediato al cliente.

Cuando se detecta el PNC en una instancia interna, antes de enviarlo al cliente, se aplica el criterio siguiente:

1) Se identifica la desviación y se evalúa la condición final del lote por uno o más miembros de la alta dirección, pudiendo ser el producto destinado a un cliente que acepta las condiciones actuales del producto de acuerdo a sus necesidad de uso, o

2) El lote se almacena en bodega, rotulado con “Producto Rechazado”.

- Los productos reconsiderados se envían a otros clientes, en donde la desviación presente no genera una no-conformidad.
- Todos los productos reconsiderados o destinados a reproceso, son ingresados a Q-aldes para la aplicación de medidas correctivas y seguimientos correspondientes.

También puede generarse PNC cuando el cliente rechaza el producto por razones que objetivamente incumplen los compromisos adquiridos por las partes. En este caso se efectuarán pruebas al PNC y se determinará si hay incumplimiento por parte de PROMAIZ, en cuyo caso se tomarán las siguientes medidas:

1) Si los parámetros relacionados con los atributos y condiciones definidas en la ficha técnica no corresponden a las solicitadas o comprometidas con el cliente, y las alteraciones detectadas **no sean generadas por responsabilidad directa de PROMAIZ,** se recibe el producto y se almacena temporalmente para ser reutilizado o redestinado, o es vaciado en el estanque de reproceso de productos cuando se trata de jarabe de maíz.

2) Si los parámetros relacionados con los atributos y condiciones definidas en la ficha técnica no corresponden a las solicitadas o comprometidas con el cliente, y las alteraciones detectadas **son responsabilidad directa de PROMAIZ**, se recibe el producto y se almacena temporalmente para ser reprocesado, rotulándolo como "Producto Rechazado" o, cuando se trata de jarabe de maíz, es vaciado en los estanques vacíos o con contenido en etapa de producción para ser reprocesado. Se levantará una No Conformidad identificando el hecho y tratando el hallazgo según lo indica en numeral 10.2 de este manual de gestión.

La comunicación con el cliente para estos efectos se trata en el numeral 8.2.1 de este manual de gestión.

La responsabilidad de la aplicación de PNC es del Jefe de Control de Calidad.
La responsabilidad de determinar concesiones con el cliente es del Gerente Comercial.

Si cumpliendo las acciones de reproceso, el producto mantiene su condición de PNC la responsabilidad por su destino o uso final, incluyendo la entrega provista al cliente es del Gerente General o del Gerente Comercial en segunda instancia.

La aprobación de esta condición deberá quedar registrada por e-mail, indicando el N° de lote y la descripción del producto, a las áreas involucradas. Una vez recibida la notificación el Jefe de Control de Calidad o quién este designe deberá registrar y tratar el hecho como No Conformidad en el sistema Q-ALDES.

(Los almidones de no cumplir con especificación alimenticia, pasan a ser productos de grado industrial).

Para cada caso de PNC detectado por el área de control de calidad antes de la liberación del producto (Es decir, antes que se despache a clientes o se almacene en la bodega de productos terminados), independientemente de las acciones que se tomen para el reproceso del lote u otras acciones que se definan,, se registrarán los hallazgos en una planilla de control interno en el área de Control de Calidad y cada inicio de semana se revisará la casuística y se determinará si se levanta en el SGC, mediante Q-ALDES una sola no conformidad, cuando se trate de diferentes

casos (distintos N° de lote) que obedezcan a diferencias de un mismo parámetro. Por ejemplo (humedad, PH, microbiológico).

2.36 **ISO 9001:2015** **9. Evaluación del desempeño**
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación
9.1.1. Generalidades

ISO 14001:2015	9. Evaluación del desempeño 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación
	9.1.1. Generalidades

Los procesos descritos en el MAPA DE PROCESOS están sujetos a un sistema de medición y seguimiento asociado al control de los indicadores específicos de cada área. El control de dicho indicadores asegura la conformidad del producto cuando se alcanzan los resultados planificados, o en su defecto, aplicando acciones correctivas. Por cada proceso se especifican los aspectos a medir y métodos de control en los respectivos procedimientos documentados.

2.37	ISO 9001:2015	9.1.2. Satisfacción Cliente
	ISO 14001:2015	N-A

PROMAIZ S.A. realiza un seguimiento de la percepción de los clientes sobre el cumplimiento de sus requisitos. Para ello se considera:

- Encuestas de satisfacción del cliente enviadas por correo electrónico
- El formato de las encuestas está definida en el formulario "Encuesta satisfacción cliente", y el resultado de las encuestas será revisado en la sesión de Revisión por la Gerencia, donde se tomaran en cuenta los resultados y se determinaran planes de acción para mejorar la satisfacción del cliente.
- A través del seguimiento a los registros de reclamos y o rechazos de los clientes.
- Reuniones planificadas entre la Gerencia Comercial y el cliente donde se identifica su grado de satisfacción del servicio y se recogen sus quejas y comentarios, los que consideramos para mejorar el servicio.

2.38	ISO 9001:2015	9.1.3. Análisis y evaluación
	ISO 14001:2015	N-A

PROMAIZ S.A. determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar

la idoneidad y eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema. El análisis pertinente de los datos lo realiza cada Jefe de Proceso, la gerencia, según se indica en el acta "Revisión por la Dirección", realizando los análisis respectivos para evaluar y analizar la eficiencia y eficacia de cada proceso y del Sistema de Gestión.

El análisis de datos proporciona información sobre:

a) El nivel de satisfacción del cliente, a través de las encuestas de satisfacción.
b) La conformidad con los requisitos del producto, a través del procedimiento general "Producto No Conforme".
c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, de acuerdo a la "Revisión por la Dirección".
d) Los proveedores, mediante sistema Q-ALDES.
e) El análisis de datos permite generar decisiones, planes y seguimientos de acciones para lograr la mejora del Sistema de Gestión de Calidad y de sus resultados.

2.39	ISO 9001:2015	9.2. Auditoria Interna
	ISO 14001:2015	9.2. Auditoria Interna 9.2.1. Generalidades 9.2.2. Programa de Auditorías Internas

Planificación de las auditorías

- ✓ El Encargado del SIG confecciona el programa anual de auditorías internas. El cual debe programar a lo menos 1 auditoria al año.
- ✓ Las auditorías de segunda parte (a proveedores) se planifica y coordinan con los proveedores requeridos de evaluar. Esta gestión la realiza y controla el jefe de Control de Calidad.
- ✓ El programa anual de auditorías es revisado semestralmente, con el propósito de efectuar los ajustes o cambios que procedan.
- ✓ Las auditorías programadas se informan a todas las jefaturas mediante correo electrónico corporativo.
- ✓ Una semana antes de cada auditoria se genera el plan de auditoria y se distribuye a las jefaturas de cada área.
- ✓ Las auditorias del SGC se llevan a cabo con los auditores calificados e independientes del área auditada. Para los estándares ISO 9001 e ISO 14001 se considerarán auditores internos que son parte de PROMAIZ. Para auditorías HACCP y SMETA se contratará los servicios de auditores externos.

Calificación de Auditores.

- El Encargado SIG selecciona en conjunto con las Jefaturas y Gerencia a los candidatos que serán auditores internos de PROMAIZ S.A.
- Los auditores internos son calificados por organismos externos, mediante entrenamientos específicos destinados a la formación de auditores de sistemas integrados ISO 9001 e ISO 14001.
- Los requisitos que deben cumplir los auditores internos (persona de PROMAIZ o contratados para el efecto) son:
  - ✓ Ser egresado de Enseñanza Media
  - ✓ Haber realizado el curso de auditor interno.
  - ✓ Haber participado como observador en una auditoria interna

Ejecución:

- El equipo auditor debe iniciar su trabajo con una reunión de apertura con los auditados, en la cual el Auditor Líder debe, entre otros, presentar a los miembros del equipo, revisar el alcance y objetivos de la Auditoria, hacer un breve resumen de la metodología a utilizar, confirmar que los recursos necesarios para la Auditoria estén disponibles.
- La recolección de evidencias debe hacerse preferentemente a través de entrevistas, examen de documentos y observaciones en terreno de las actividades o productos.
- Optativamente los auditores podrán generar listas de verificación para aplicarlas en la ejecución de la auditoría. Estas listas incluirán preguntas relacionadas con el proceso y requisitos normativos asociados y en ellas se registrarán las muestras y evidencias de cumplimiento.
- El Auditor Líder tiene la facultad para hacer modificaciones al Programa de Auditoría Interna previo acuerdo con el auditado.
- Los Auditores deben concluir su trabajo con una reunión de cierre, en la cual el Auditor Líder Debe hacer una breve exposición de los hallazgos que dan origen a no-conformidad u Observaciones.
- Para auditorías a proveedores, el Jefe de Control de calidad coordinará con el proveedor la visita a sus instalaciones y la ejecución de la auditoria, la que se realizará utilizando como criterios de auditoria las directivas y requisitos formales convenidos con el servicio prestado por el proveedor y los requisitos del SIG de PROMAIZ.

Publicación de resultados:

- Los resultados de la Auditoria deben ser publicados en Q-aldes por Encargado SIG. utilizando el la sección “Programa de Anual de Auditorias” el cual es analizado y modificado si es requerido.
- El Encargado SIG enviará copia del Registro de Auditoría Interna alta dirección y a los niveles jerárquicos que estime conveniente.
- Junto con el Informe de Auditoría Interna acompañará las no-conformidades del sistema u observaciones halladas durante la Auditoría Interna.
- Las Acciones Correctivas que se deriven de no-conformidades u observaciones detectadas en las Auditorías Internas deben ser tratadas conforme lo establecido en el ítem de Acciones Correctivas en este manual.
- Los registros utilizados para la planificación y ejecución de las auditorías internas están provistos por el sistema Q-ALDES.

2.40	ISO 9001:2015	9.3. Revisión Gerencial 9.3.1. Generalidades 9.3.2. Entradas a la Revisión Gerencial 9.3.3. Salidas a la Revisión Gerencial
	ISO 14001:2015	9.3. Revisión por la Dirección

- ✓ La Revisión por la Dirección es coordinada por el Encargado SIG y se incluye a todas las gerencias y jefaturas en su realización.

- ✓ La frecuencia de las Revisiones por la Dirección es Anual.
- ✓ Antes de realizar sesión de Revisión por la Dirección, cada Gerencia y/o Jefatura preparara la información que debe aportarse según corresponda para ser revisada y analizada por la Gerencia en base al temario determinado por los elementos de entrada de cada norma y como resultado de este proceso de revisión, análisis y toma de decisión, se confeccionara en la sesión el “informe
- ✓ de revisión por la dirección”.

El Temario a tratar como elementos de entrada es el siguiente:

a) El estado de los compromisos y acuerdos tomados en revisiones anteriores
b) Análisis y evaluación de temas internos y externos relacionados con el SIG
c) Análisis y Evaluación de desempeño y eficacia del SIG en relación a:
    i) Satisfacción del Cliente y retroalimentación de las partes interesas pertinentes.

ii) Medición y cumplimiento de los objetivos de calidad y Medioambiente; Medición y cumplimiento de aspectos ambientales significativos.
iii) Desempeño de los procesos y conformidad del producto (Áreas, Procesos), Riesgos y oportunidades ambientales; Revisión de Cumplimiento Legal Ambiental.
iv) Tratamiento de no-conformidades y acciones correctivas.
v) Análisis y evaluación de Indicadores de controles de Proceso y otras mediciones.
vi) Resultado de las auditorías Internas, de casa certificadora y clientes.
vii) Desempeño de los proveedores.
viii) Revisión del estado de las comunicaciones con las partes interesas incluyendo las quejas.

Los Resultados esperados de la Revisión Gerencial son:

- Identificación de opciones de mejora.
- Identificación de cambios que puedan afectar al SIG
- Conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continúa del SIG.
- Recursos Necesarios
- Compromisos adquiridos (Decisiones) en la sesión considerando tareas, responsables y fecha de cumplimiento

Al término de la revisión gerencial se completara el informe de la sesión, completando cada uno de los ítemes de entrada y salida. Los registros utilizados para la planificación y ejecución de la Revisión por la Dirección están provistos por el sistema Q-ALDES.

2.41	ISO 9001:2015	10. Mejora 10.1. Generalidades
	ISO 14001:2015	10. Mejora 10.1. Generalidades

La mejora continua es promovida por la gerencia y está basada en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad para el cumplimiento de los requisitos del producto. Con esto busca la satisfacción de las necesidades de los clientes y el logro de las metas anuales establecidas por la empresa.

2.42	ISO 9001:2015	10.2. No Conformidades y Acciones Correctivas
	ISO 14001:2015	10.2. No Conformidades y Acciones Correctivas

Definiciones:

No conformidad real (NC): incumplimiento significativo o total de un requisito (regulaciones, leyes, procedimientos, instructivos, acuerdo y compromisos. Aplica también a accidentes laborales e impactos significativos mayores ambientales.). Se debe tratar con una acción correctiva.

No conformidad potencial: incumplimiento no significativo o parcial de un requisito.

Oportunidad de mejora: Recomendación o sugerencia para el mejoramiento de un proceso, actividad o método. Se debe tratar con una acción preventiva.

Acción Correctiva (AC): Son las acciones que se adoptan para eliminar la o las causas de una no conformidad detectada, con el fin de evitar su reiteración.

PROMAIZ toma acciones que procuran eliminar la causa de las no conformidades para prevenir su repetición. Asimismo, toma acciones que procuran eliminar las causas de no conformidades para prevenir su ocurrencia. La implementación y tratamiento de dichas acciones se describe a continuación:

Fuentes que pueden generar Acciones Correctivas.

- ✓ Auditorías internas y externas.
- ✓ Revisión por la dirección.
- ✓ Reclamos de clientes o partes interesadas.
- ✓ Producto (salida) No Conforme
- ✓ Incumplimientos o desviaciones detectadas en la operación diaria.
- ✓ Incumplimiento Legal o regulatorio
- ✓ Incumplimiento de objetivos de calidad y /o ambientales

El registro y control de los hallazgos se mantienen y gestionan mediante la funcionalidad provista por el sistema Q-ALDES.

Procedimiento de Registro de una No Conformidad en el SGI

Todo trabajador puede levantar un hallazgo en el SIG. Para ello, si tiene los permisos de acceso a Q.ALDES lo puede hacer directamente, mediante la opción “nueva acción correctiva” en el módulo “Acciones Correctivas”. La creación de una no conformidad exige indicar entre otros datos, el requisito normativo que aplica al caso, por lo que podría ser necesario solicitar la asistencia de un “Encargado SIG”.

Cuando se haya decidido levantar una No conformidad, la gerencia debe asegurarse que se sigan los siguientes pasos:

- Investigación de la o las causas que originan la No Conformidad.
- Evaluación de alternativas de solución que tiendan a eliminar la causa del problema.
- Implementar la Acción Correctiva .
- Designación de un responsable para la implementación de la Acción Correctiva y determinación de un plazo o fecha de cumplimiento.

Implementación de la Acción Correctiva

Una vez descrita la situación que configura la No Conformidad se debe nominar a un responsable de realizar la acción inmediata, (cuando ello sea aplicable) que consiste en definir una acción que responda al hecho en lo inmediato, como por ejemplo, mitigar, compensar y/o comprometer una solución definitiva al problema detectado.

Una vez realizada la acción inmediata, corresponde efectuar el análisis de causa, que consiste en determinar el origen del problema. Para ello se asignará una fecha y un responsable en Q-ALDES. Es recomendable que el análisis de causa se realice con la participación de diferentes personas (cargos, responsabilidades) relacionadas con el caso.

Secuencialmente, una vez establecido la causa raíz que originó el problema se deberá definir una acción correctiva que tendrá como objetivo eliminar las causas que originó la no conformidad. Para ello se establecerá un responsable de ejecutar las acciones pertinentes y se determinará una fecha de cumplimiento (en Q-ALDES).

Cualquier dificultad o problema que se presente durante la implementación de la Acción Correctiva debe ser comunicada por dicho responsable a la jefatura de área correspondiente, para la determinación de un nuevo plazo de implementación o de una nueva acción, según corresponda. Cualquier reprogramación de la fecha de implementación debe contar con la aprobación del encargado SIG.

Verificación de la Acción tomada

El área donde aplica la No Conformidad tiene la responsabilidad de evaluar la eficacia de la Acción Correctiva implementada, para lo cual una vez completadas las acciones comprometidas, se dará un plazo dependiendo de la acción a tomar, para medir la eficacia de la AC. La fecha para medir la eficacia de la acción queda registrada en el registro Acción Correctiva en el sistema Q-ALDES.

Sobre la base de los resultados de éste seguimiento, la gerencia relacionada con la No Conformidad debe tomar la decisión de cerrar la No Conformidad, una vez confirmada la efectividad de la acción tomada, registrando en Acción Correctiva sistema Q-ALDES - cierre caso. De lo contrario el responsable de la verificación de eficacia puede solicitar otras acciones correctivas.

2.43	ISO 9001:2015	10.3. Mejoramiento Continuo
	ISO 14001:2015	10.3. Mejora Continua

El mejoramiento continuo en PROMAIZ .se evidencia mediante la aplicación de todo el SGC, sus métodos, prácticas y registros relacionados con cumplimiento de tareas, metas y objetivos, donde se identifican acciones de mejoramiento y particularmente, se identifican riesgos y se determinan acciones para prevenir la ocurrencia de los situaciones no deseadas.

PROMAIZ mejora continuamente la eficacia de su sistema de gestión de calidad a través de las siguientes directrices generales:

- Uso de la Política de Calidad para fijar objetivos de calidad e indicadores que los respalden.
- Análisis del resultado de auditorías para la mejora del sistema de gestión de calidad y los procesos relacionados.

- Análisis de causas de no conformidades internas y aplicación de medidas correctivas.
- Análisis de los datos generados en los procesos, en la medición y control del producto y en las reclamaciones y sugerencias de los clientes.
- Revisión de la idoneidad de los documentos del sistema de gestión de calidad y su modificación, cuando es pertinente.

NOTA: ESTE DOCUMENTO AL MOMENTO DE SER IMPRESO DEJA DE TENER VALIDEZ COMO DOCUMENTO CONTROLADO Y PASA A SER UNA COPIA NO CONTROLADA.