

CERESECUADOR Manual de calidad (MC)

0	Introducción	<p>CERESECUADOR– realiza inspecciones y certificaciones de acuerdo al reglamento CEE 834/2007, USDA-NOP Final Rule, Japanese Agricultural Standard para la producción de alimentos orgánicos (JAS), y GlobalGap Protocolo para la producción de frutas y hortalizas frescas. Adicionalmente, CERESECUADOR ofrece servicios de inspección a diferentes organizaciones privadas, nacionales o internacionales, como Demeter, Naturland, BIO SUISSE, Soil Association, QAI, etc.</p> <p>Basado en ISO 65, CERESECUADOR evalúa la conformidad del proceso de producción del postulante con el respectivo reglamento.</p> <p>Los cambios recientes que se han dado en la implementación de sistemas de manejo de calidad no han sido incluidos todavía en la Guía ISO 65. Ya que CERESECUADOR quiere ser líder en calidad, los requerimientos normativos de ISO 2001:2000 han sido incluidos en el presente manual de calidad (MC), mientras no contradigan ISO 65 e incrementen la claridad de los procedimientos implementados.</p> <p>El sistema de manejo de calidad (SMC) de CERESECUADOR tiene una orientación de proceso. Se definen dos procesos principales, con sus respectivos subprocesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de gerencia contiene una descripción de los procedimientos relacionados con la gerencia general (GG), es decir que se relaciona sobre todo con tareas de gerencia interna de la empresa. • El proceso de servicio describe los procedimientos que CERESECUADOR ha implementado para preparar, realizar y documentar la certificación de las unidades interesadas. <p>CERESECUADOR pretende un permanente mejoramiento de su trabajo, a través de auditorias internas. Se implementarán acciones correctivas, de acuerdo a los resultados de auditorias internas, reclamos recibidos de partes terceras, y deficiencias detectadas.</p>
1	La política de calidad de CERESECUADOR	<p>Inspecciones y certificaciones son instrumentos necesarios para asegurar una competencia justa entre los productores de mercancías, para los cuales se reivindica un valor adicional. Al mejorar la transparencia y trazabilidad a través de todos los pasos de la producción, la certificación ayuda también a afilar el perfil de tales productos en el mercado. De esta manera, crece la confianza de los consumidores en la calidad de los alimentos y en los métodos de producción ambientalmente sanos.</p> <p>El objetivo de CERESECUADOR es ofrecer servicios de</p>

		<p>certificación competentes, transparentes y eficientes, para construir la confianza mencionada.</p> <p>Los servicios de inspección y certificación de CERESECUADOR se basan en los respectivos reglamentos gubernamentales y privados, tal como el reglamento CEE 2092/91, USDA-NOP Final Rule, Japanese Agricultural Standard para la producción de alimentos orgánicos (JAS) y EurepGAP para la producción de frutas y hortalizas frescas.</p> <p>CERESECUADOR mantendrá su personal informado sobre modificaciones importantes en los respectivos reglamentos.</p> <p>El personal de CERESECUADOR es bien preparado y experimentado en la aplicación de los reglamentos. Se evitan conflictos de interés, al no tolerar relaciones fuertes de carácter personal o de trabajo entre el inspector y la unidad inspeccionada. Para mantener un alto nivel de integridad personal y conocimiento profesional, se le obliga al personal de CERESECUADOR a participar regularmente en cursos internos y externos. Tanto el personal como la gerencia son obligados a respetar lo que dice el MC. Ambos aportan con sus conocimientos y su experiencia para seguir desarrollando el SMC.</p> <p>El GC de CERESECUADOR es responsable de planificar, supervisar y mejorar el SMC. Una revisión permanente de los procedimientos llevará a su mejoramiento, para alcanzar el objetivo de CERESECUADOR de Profesionalismo, Transparencia y Eficiencia.</p> <p>CERESECUADOR ofrece sus servicios a todos los postulantes interesados, sin discriminación alguna.</p> <p>CERESECUADOR no ofrece asistencia técnica o servicios de consultoría en asuntos relacionados con la producción. Solo ofrece su conocimiento respecto a la implementación correcta de los reglamentos. Desde luego, CERESECUADOR no se involucra en ningún tipo de actividad comercial.</p> <p>CERESECUADOR busca la cooperación y el intercambio de conocimientos con otras agencias certificadoras, para armonizar la interpretación y aplicación de los respectivos reglamentos, lo que ayuda a mejorar la calidad del trabajo.</p> <p>CERESECUADOR apoya la producción y el comercio con productos agropecuarios producidos en una forma ambientalmente sana, al ofrecer un sistema de certificación competente, transparente y eficiente a todos los involucrados en la cadena de producción.</p>
2	Proceso general de gerencia	
2.1	Puntos generales	El proceso de gerencia general describe los procedimientos a

		<p>cargo de la GG.</p> <p>CERESECUADOR ha implementado procedimientos que aseguran que ningún postulante sea tratado en forma discriminatoria. Para ningún cliente habrá requerimientos individuales que le impidan a participar en el sistema de certificación. CERESECUADOR ofrece sus servicios a cualquier postulante interesado/a.</p> <p>CERESECUADOR es una agencia que ejecuta lo que los respectivos reglamentos exigen. El sistema de certificación se implementa en comunicación directa con la entidad responsable del respectivo reglamento.</p>
2.2	Organización	<p>CERESECUADOR se constituye como una sucursal de CERES GmbH (empresa limitada, de acuerdo a la ley alemana) cuyos accionistas son:</p> <p>Sr. Bernhard Schulz Sr. Jose Mancheno Sr. Oscar Gallo</p> <p>Su Gerente General es el Sr. José Mancheno.</p> <p>Los procedimientos y procesos que forman parte de las actividades de certificación, son exactamente definidos y descritos. Tal como se describe en los respectivos procedimientos operativos estandarizados (POE) e instrucciones de trabajo (IT), la persona que realiza la inspección, no puede ejecutar la certificación de la misma unidad.</p> <p>CERESECUADOR mantiene un seguro de responsabilidad civil, de tal modo que el riesgo que puede resultar de sus actividades, no influye en ninguna decisión de certificación. La GG monitorea el desarrollo económico de la empresa, e interviene, para asegurar la estabilidad económica de la agencia certificadora.</p> <p>La GG se encarga de que el personal cuente con el equipamiento y la experiencia necesarios. La independencia del personal y de la gerencia es evaluada regularmente, de tal manera que no surjan conflictos de interés.</p> <p>CERESECUADOR mantiene un SMC actualizado, que integra las exigencias de ISO 65, así como aspectos importantes y compatibles de ISO 2000/2001.</p>
2.3	Comité de asesoramiento	<p>CERESECUADOR cuenta con un Comité de Asesoramiento para supervisar sus actividades. Las reglas para sus procedimientos incluyen aspectos de confidencialidad, independencia e integridad de sus integrantes. Se asegura que sus miembros estén libres de todo tipo de presión comercial,</p>

		<p>financiera o personal, que podría influir en sus decisiones o recomendaciones.</p> <p>El Comité de Asesoramiento está compuesto por representantes de todos los grupos relevantes, asegurando que ningún grupo con intereses particulares alcance una posición dominante. Esto se documenta mediante la lista de miembros del consejo. Sus principales tareas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de la política y los objetivos de calidad de CERESECUADOR • Revisión de los resultados de la evaluación anual del sistema de manejo de calidad • Supervisión de la correcta implementación de los respectivos reglamentos • Supervisión del trato que CERESECUADOR da a quejas y apelaciones.
2.4	Actividades / servicios ofrecidos	<p>CERESECUADOR ofrece servicios de inspección y certificación de acuerdo a las áreas descritas en el capítulo 1, así como también en base a la Normativa de la Producción Orgánica del Ecuador.</p> <p>Las actividades y los procedimientos relacionados se describen en el “Proceso de Servicios”. Esto incluye también la subcontratación de laboratorios competentes para análisis, p.ej. de residuos de plaguicidas.</p> <p>CERESECUADOR no ofrece ningún tipo de servicio de consultoría en áreas relacionadas con la producción.</p>
2.5	Subcontratación	<p>La GG puede subcontratar partes terceras. Para el propósito, se firmará un contrato, para asegurar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confidencialidad e independencia, evitando todo tipo de conflictos de interés • Experiencia técnica del subcontratista, adhiriéndose a los procedimientos, instrucciones de trabajo y políticas definidas por CERESECUADOR. • Una auditoria del trabajo de la entidad subcontratada. • Que la responsabilidad general permanece en CERESECUADOR. <p>Los clientes deberán firmar un acta declarando su consentimiento para que CERESECUADOR utilice los servicios prestados los subcontratistas aprobados; este documento será anexado al contrato de certificación.</p> <p>Únicamente se utilizarán los servicios de los subcontratistas que consten el listado de subcontratistas aprobados.</p>

		<p>El procedimiento para la inclusión de subcontratistas en el listado, se realizará de la siguiente forma por el Gerente General:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar subcontratistas que presten los servicios requeridos y cuenten con un certificado de acreditación. 2. Realizar un análisis de las acreditaciones del subcontratista en función a los requerimientos (alcance y matriz a ser analizada). 3. Se procederá a la firma del acuerdo entre el organismo subcontratado-CERESECUADOR y a la firma de la Declaración de confidencialidad para servicios subcontratados. 4. Inclusión en el listado de subcontratistas aprobados <p>El listado de subcontratistas aprobados estará a disposición de los clientes en la página web de CERESECUADOR.</p>
2.6	Inspectores	<p>Inspectores con contrato a tiempo parcial serán tratados de la misma manera como inspectores contratados a tiempo completo, en lo que se refiere a tareas técnicas y requerimientos. CERESECUADOR mantiene una lista de inspectores contratados, incluyendo su respectiva calificación.</p>
2.7	Sistema de manejo de calidad	<p>La GG determina y documenta la política de calidad de CERESECUADOR, las metas y obligaciones de calidad. A través de capacitación y supervisión, se asegura que estas políticas sean comprendidas e implementadas en todos los niveles de los servicios prestados por CERESECUADOR.</p> <p>El SMC de CERESECUADOR considera lo que determinan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los respectivos reglamentos • ISO – 65:1996 • ISO 9001:2000 <p>La completa documentación del SMC está bajo la responsabilidad del GC, y es accesible para cualquier empleado de la agencia certificadora. Consiste de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de calidad (MC) • Descripción de procesos • Procedimientos operativos estandarizados (POE) • Instrucciones de trabajo (IT) • Principios (Prin) • Formularios (Form)

		<ul style="list-style-type: none"> • Contratos y declaraciones (Con) • Hojas de información (Inf) • Listas y registros • Reglamentos y otros documentos normativos, como el reglamento CEE 834/2007, USDA-NOP-final rule, JAS, GlobalGap, Normativa de la producción organica Agropecuaria en el Ecuador etc. <p>Documentos relacionados, tal como los contratos de los gerentes y empleados, descripción de puestos de trabajo, contratos de clientes, son accesibles a nivel de la gerencia.</p> <p>La GG asignó al Ing. Oscar Gallo para implementar, mantener, supervisar y seguir desarrollando el SMC, en estrecha cooperación con el personal y la gerencia de CERESECUADOR y CERES-ALEMANIA. Sus términos de referencia se definen en la descripción de su puesto de trabajo. Trabaja en estrecha relacion con el Sr. Weinschenk-Foerster en Alemania.</p>
2.8	Condiciones y procedimientos para emitir, mantener, modificar, suspender y cancelar certificados	<p>Las condiciones y los procedimientos para emitir, mantener y modificar certificados se definen en los respectivos POE, las IT y Principios. De igual manera, se definen procedimientos para inspecciones adicionales sin aviso previo, suspensión y cancelación de certificados. CERESECUADOR actúa exclusivamente sobre la base de estas reglas.</p>
2.9	Auditorias internas y revisión del SMC	<p><u>Auditorias internas:</u></p> <p>Instrucciones de trabajo describen la planificación, preparación, ejecución, revisión e implementación de acciones correctivas. El GC es responsable de la correcta implementación del sistema. En caso de dificultades o de encontrarse mayores no-conformidades durante las auditorias internas, el GC es obligado a informar inmediatamente a la GG.</p> <p><u>Revisión del SMC:</u></p> <p>Al final de cada año, el GC entrega un informe a la GG, que contiene por lo menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aptitud y actualidad del SMC para CERESECUADOR • Resultados de auditorias internas • Acciones correctivas sugeridas • Contenidos, foco principal y estadísticas de reclamos y apelaciones recibidas durante el año anterior • Capacitación y conocimiento del personal

		<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos medios, máximos y mínimos de tiempo de inspección y certificación • Subcontratación de laboratorios, agencias de inspección, expertos externos, etc. <p>Sobre la base de esta información, la GG desarrolla el informe de revisión de gerencia, y lo entrega al consejo de asesoramiento.</p>
2.10	Documentación	<p>El sistema de archivos está descrito en un POE. Este POE define también, cómo los documentos son desarrollados, revisados, aprobados, entregados a las partes interesadas, y retirados.</p> <p>El GC supervisa esta tarea y asume la principal responsabilidad en ella.</p> <p>Una IT separada define, cómo reglamentos y otros documentos externos se incluyen en este sistema.</p>
2.11	Registros	<p>POEs e IT definen la responsabilidad de mantener diferentes tipos de registros, y en qué forma tienen que ser administrados.</p> <p>Los formularios representan una situación especial: mientras no se hayan llenado, son considerados "instrucciones de trabajo" (ya que cada pregunta requiere una respuesta). Una vez que se han llenado, se consideran "registros" y son manejados como tales.</p> <p>Todos los registros se archivan de acuerdo a los requerimientos de la ley general de negocios, mientras el respectivo reglamento no exija un período más largo. En el sistema de CERESECUADOR, todos los registros se mantienen en el "archivador activo" durante 3 años. Después pueden pasar al archivo para el período restante. El archivo es accesible solo para el personal de CERESECUADOR.</p> <p>CERESECUADOR respeta e implementa la legislación respecto a protección de datos personales.</p> <p>Documentos relacionados con el personal se mantienen durante por lo menos cinco años, después de que la respectiva persona haya dejado de trabajar en la empresa. Solo la GG tiene acceso a documentos relacionados con el personal.</p> <p>La base de datos electrónica es duplicada diariamente.</p>
2.12	Confidencialidad	<p>Todo el personal, así como también subcontratistas externos, se comprometen por escrito a manejar en forma confidencial la información, a la cual tienen acceso. Las declaraciones de confidencialidad se archivan entre los documentos relacionados con el personal.</p> <p>El acceso a registros y archivos es limitado al personal de la</p>

		<p>empresa. Personal externo es supervisado en forma adecuada. Solo la GG da información a los medios de comunicación.</p> <p>En las situaciones, donde la ley o los reglamentos aplicados requieran la transferencia de datos a terceros, no se requiere una autorización individual por parte del cliente. En todos los demás casos, se pueden entregar tales datos solo después de haber recibido la autorización escrita.</p>
2.13	Apelaciones y reclamos	El manejo de apelaciones y reclamos presentados por clientes o partes terceras se define en un POE. La apelación o el reclamo tienen que ser tratados en un tiempo máximo de 2 semanas. En casos relevantes, la GG tiene que ser involucrada.
2.14	Acciones correctivas	La implementación del SMC asegura, que errores de sistema sean detectados, de tal forma que sus causas puedan ser eliminadas a tiempo. Ya que las acciones correctivas no se limitan a asuntos de inspección y certificación, sino que incluyen también deficiencias relacionadas con la administración, organización y la gerencia, la empresa entera está sujeta a participar en los procesos de auditoria, evaluación y acciones correctivas.
2.15	Personal	<p>Los detalles del manejo de personal se definen en un POE, el cual asegura que el personal sea calificado y adecuadamente preparado para sus respectivas tareas. Los requerimientos de conocimiento técnico y capacitación del personal involucrado en actividades de inspección y certificación se derivan de los respectivos reglamentos. Las cualidades de postulantes para un puesto de trabajo se evalúan, y los resultados de esta evaluación se documentan en el respectivo formulario. Se archivan apuntes sobre medidas adicionales de capacitación.</p> <p>También para el resto del personal se han desarrollado los respectivos criterios, los cuales son aplicados en la práctica.</p> <p>Basada en el informe anual del GC, la GG evalúa el trabajo del personal, y, en caso de ser necesario, toma las medidas necesarias. Cada empleado tiene acceso a sus documentos de evaluación.</p> <p>Las descripciones de los puestos de trabajo determinan las tareas y responsabilidades del personal. Tareas rutinarias se describen en IT que son actualizadas continuamente.</p>
3	Proceso de servicio (Inspección y certificación)	El proceso completo de trabajo, desde el primer contacto con el cliente hasta la emisión del certificado, se describe en un POE y sus documentos relacionados. La GG tiene la responsabilidad de la correcta implementación del procedimiento descrito. Se han desarrollado IT y formularios para los diferentes pasos, para de esta manera asegurar la uniformidad y trazabilidad de los procesos.

3.1	Información sobre los procedimientos de certificación	<p>Como parte del proceso de aplicación, el cliente recibe un paquete de información, que contiene contratos, catálogo de sanciones, una oferta, información sobre el reglamento requerido, programas de inspección estándar, y un formulario para el plan de manejo orgánico (en caso de certificación orgánica).</p> <p>CERESECUADOR ofrece el conocimiento apropiado en lo que se refiere a la correcta aplicación de los reglamentos. Esto no se considera como asesoramiento en el sentido de ISO 65, sino más bien como parte integral de la exigencia de informar al postulante sobre el procedimiento de certificación y sobre el reglamento como tal.</p>
3.2	Contratos de certificación	<p>Se firman contratos entre el cliente y la GG. Estos contratos se guardan en los archivadores de los respectivos clientes.</p>
3.3	Preparación de inspecciones	<p>Tal como se describe en la respectiva IT, un inspector con los conocimientos apropiados es seleccionado por el certificador o por el responsable de la oficina local. Los documentos necesarios se envían al inspector asignado, quien se pone de acuerdo con el cliente sobre la fecha de inspección.</p>
3.4	Inspecciones	<p>La inspección incluye la evaluación de la conformidad del sistema de producción del cliente con el respectivo reglamento. Esto se realiza en dos pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En primer lugar, el inspector revisa el Plan de Manejo Orgánico (en el caso de la certificación orgánica), respecto a su conformidad con el reglamento. • En segundo lugar, el inspector compara, en qué medida la auto-descripción del operador coincide con las observaciones en la unidad visitada. <p>Se describen las no-conformidades y se sugieren acciones correctivas, en cooperación con el cliente.</p> <p>El inspector usa los respectivos formularios para documentar sus hallazgos. El reporte terminado es firmado por el inspector y el cliente.</p> <p>El inspector envía el reporte a la oficina central de CERESECUADOR dentro de un lapso determinado.</p>
3.5	Certificación	<p>El término "Certificación" se usa para describir el proceso de revisar, clarificar y evaluar el informe de inspección, y para finalmente tomar la decisión sobre la conformidad del sistema de producción del cliente con el respectivo reglamento. Se basa en el informe de inspección, y eventualmente en indicios adicionales, como p.ej. resultados de laboratorios, documentos adicionales, etc.</p> <p>Para la emisión de los certificados nacionales en base a la</p>

		<p>Normativa de la Producción Orgánica del Ecuador, CERESECUADOR envía la información correspondiente al doctor Bernhard Schulz socio de CERESECUADOR para que evalúe la información.</p> <p>En base a este informe el Gerente de Certificación de CERESECUADOR definirá la emisión del correspondiente certificado bajo el reglamento de la Normativa de la Producción Orgánica Agropecuaria en el Ecuador.</p>
3.6	Uso de autorizaciones, certificados y símbolos de conformidad	<p>Durante las visitas de inspección, el inspector supervisa el uso de certificados, símbolos de conformidad y logotipos. No-conformidades se notifican a CERESECUADOR conjuntamente con el informe de inspección. En la oficina central se toman las decisiones del caso.</p> <p>Lo mismo rige para referencias incorrectas al sistema de certificación y acreditación usado, así como el uso incorrecto de certificados, símbolos de conformidad y logotipos en publicaciones.</p>
3.7	Apelaciones y quejas a clientes de CERESECUADOR	<p>Los clientes de CERESECUADOR están obligados a documentar apelaciones y reclamos relacionados con el área de certificación. El operador tiene que establecer las acciones correctivas del caso, y documentar su implementación. Estos registros tienen que presentarse al inspector durante la visita de inspección. El inspector los revisa y firma, y eventualmente sugiere acciones adicionales, si es necesario.</p>
3.8	Toma de muestras y subcontratación de laboratorios	<p>El procedimiento de muestreo en el campo o una bodega es descrito en una IT. Se describen también la frecuencia de muestreo y los tipos de plaguicidas a ser analizados comúnmente en diferentes productos.</p> <p>En principio, todos los laboratorios acreditados se reconocen como ser competentes, mientras su acreditación cubre los métodos usados, así como la matriz a ser analizada. Sin embargo, para el caso de análisis de residuos de plaguicidas, CERESECUADOR prefiere cooperar con los laboratorios internacionalmente reconocidos: Specht & Partner en Hamburgo, Alemania y Andes Control de Chile.</p>