



# MANUAL DE CALIDAD

ELABORADO Y REVISADO POR:

Rble Calidad : Laura Sansó Simón

APROBADO POR:



cooperatives  
agro-alimentàries  
Illes Balears

Dirección: M.ª Francisca Parets Amengual.



## 0 INTRODUCCIÓN

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001 son:

- la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Los principios de la gestión de la calidad son:

- enfoque al cliente;
- liderazgo;
- compromiso de las personas;
- enfoque a procesos;
- mejora;
- toma de decisiones basada en la evidencia;
- gestión de las relaciones.

## 0.1 PRESENTACIÓN DE COOPERATIVES AGRO-ALIMENTÀRIES ILLES BALEARS

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** es la organización que representa el cooperativismo agroalimentario de las Islas Baleares. Entre los servicios que presta, ofrece un amplio abanico de actividades formativas con el fin de facilitar el reciclaje profesional de los trabajadores y los socios y de garantizar la adaptación de los consejos rectores a las nuevas formas del personal de dirección, el incremento de la competitividad empresarial y las severas exigencias de un mercado global.

El colectivo agroalimentario cooperativo es heterogéneo, disperso en el territorio y con necesidades muy diversas. Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears oferta una formación con acciones diseñadas en colaboración con especialistas multidisciplinares que pretenden dar respuesta a las necesidades detectadas y, con la oferta de formación a medida, se busca la adaptación a las empresas por potenciar la cultura corporativa y la eficacia de los equipos de trabajo en cada caso concreto.

- Sector Agrario
- Desocupados (SOIB)
- Consejo Rector
- Igualdad de oportunidades para Mujeres y Jóvenes
- Programa de Asistencia Técnica Cooperativas Agro-alimentarias.

Nuestra organización presta el servicio de formación a sus socios casi desde su constitución en el año 1988, inicialmente los cursos que se impartían a los socios y consejeros de las cooperativas eran relacionados a su actividad agraria y ganadera, específicos en materia de ley de cooperativas y legislación comunitaria. Posteriormente, mediante convenios específicos con el MAPA, a través de Cooperativas Agroalimentarias de España, ampliamos la oferta formativa e incorporamos cursos con diferentes contenidos encaminados a mejorar el funcionamiento de las cooperativas y hacerlas más eficientes y rentables, transmitiendo conceptos como cooperación, integración, innovación, calidad, entre otros, y recientemente igualdad y relevo generacional.

En el año 2013, con el objetivo de abrir la oferta formativa a personas desocupadas, nos acreditamos como centro de formación con el SOIB e iniciamos la impartición de certificados de profesionalidad de las familias: Agraria, Comercio y Seguridad y Salud. Desde entonces hemos impartido 25 certificados de profesionalidad convirtiéndose nuestro centro en referencia en la formación agroalimentaria.

La organización de los puestos en la empresa se plasma en el **Anexo 1 Manual**: Organigrama.

## 0.2 MAPA DE PROCESOS.

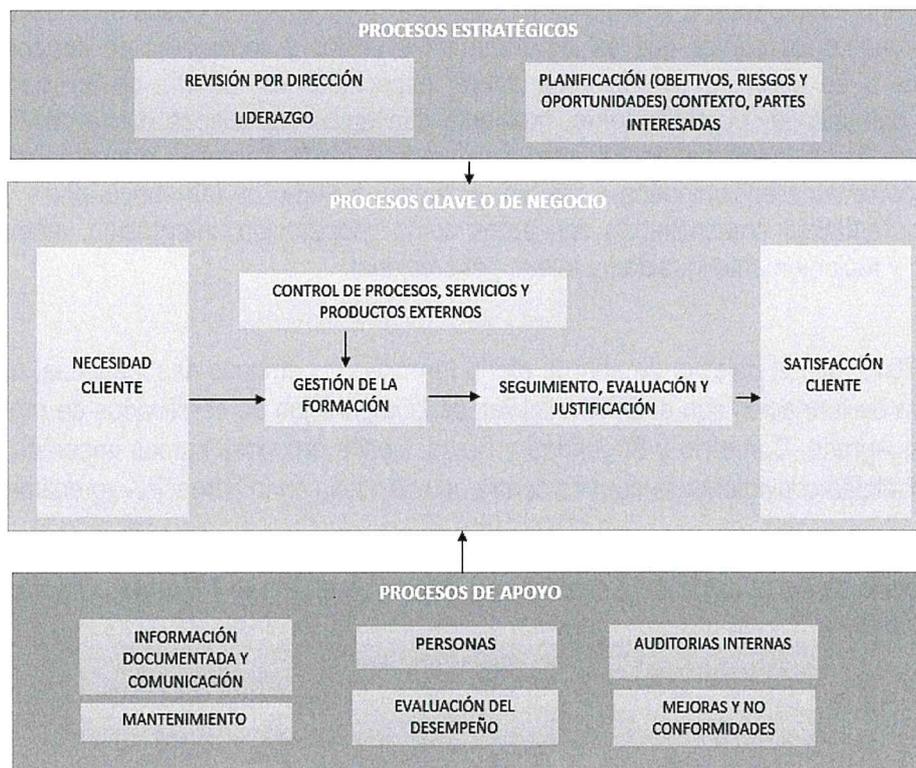
**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos y todos los que afecten a la actividad que presta.

Para lograr un control continuo proporcionado por el establecimiento de vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema, en el que los requisitos y expectativas de los clientes componen la entrada del sistema y su satisfacción es el objetivo y resultado del mismo, **Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** establece un Mapa General de Procesos en el que se distinguen tres tipos principales de procesos interrelacionados:

- **Procesos Estratégicos:** Son aquellos procesos relacionados con los requisitos de norma UNE-EN-ISO 9001 relacionados con las responsabilidades de la Dirección.
- **Procesos de Realización o Clave:** Son los procesos relacionados directamente con la prestación del servicio que oferta **Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears**
- **Procesos de Apoyo:** Son aquellos procesos relacionados con los requisitos de mejora de la norma ISO 9001.

La interacción de todos estos procesos forma el Mapa General de Procesos de **Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears**, el cual será desarrollado más detenidamente en los distintos diagramas de procesos que cumplimentan algunos de los procedimientos que desarrollan el presente Manual de la Calidad.

El Mapa general de Procesos de **Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** es el que se muestra a continuación:



Además, las entradas y salidas de estos procesos son:

	ENTRADA	PROCESO	SALIDA
<b>ESTRATÉGICOS</b>	Análisis de datos de la actividad	Revisión por Dirección. Liderazgo	Contexto análisis - Propuestas de mejora Informe revisión por Dirección. Nuevas contrataciones y cambios organizativos.
	Análisis del mercado y expectativas. Matriz de riesgos y oportunidades	Planificación de objetivos	Definición de objetivos empresariales
<b>CLAVE O DE NEGOCIO</b>	Convocatorias SOIB, FOGAIBA, MAPA ... Petición de oferta de alumnos Necesidades de colaboradores.	Necesidad del cliente Gestión de la formación	Solicitudes SOIB y FOGAIBA Condiciones de realización del servicio Propuestas, presupuesto.
	Necesidades del servicio Requerimientos legislativos, del SOIB, MAPA, de cliente o de la empresa.	Control de los procesos, productos y servicios externos Gestión de Formación	Anexos de convocatorias Servicios conformes Mejora del servicio y nuevos servicios
	Anuncio e inscripción del alumnado	Gestión de la Formación	Puesta en marcha del servicio según convocatoria y programa
	Revisión por la Dirección. Análisis de la actividad.	Seguimiento, evaluación y justificación	Mejoras en el Sistema Mejoras en la calidad del servicio
	Encuesta de satisfacción Entrevistas - Reclamaciones	Satisfacción del cliente	Adaptación a las necesidades del cliente. Cambios en la prestación del servicio. Mejoras en la calidad del servicio
<b>DE APOYO</b>	Necesidad de documentar un proceso/instrucción Normativa y documentación técnicas para controlar. Necesidad de acceso a documentos	Información documentada	Sistema de gestión de calidad, procedimientos, instrucciones. Correcta distribución y acceso a documentos por partes interesadas Normativa controlada.
	Comunicación continua y personalizada con los empleados. Análisis: necesidades de clientes- Recursos para satisfacerlas.	Personas / competencia/Toma de conciencia	Detección de necesidades de formación. Implantación de medidas para la fidelización. Definición de puestos de trabajo y sus requisitos.
	Medición de indicadores, incidencias, encuestas, etc	Análisis y evaluación	Decisiones de Dirección Nuevos indicadores y objetivos
	Análisis de datos de la actividad	Auditorías internas	Implantación de medidas de mejora.
	Averías /Incidencias Necesidad de Mto preventivo	Mantenimiento	Buen estado y servicio de instalaciones e infraestructura
	NC Incidencias, quejas alumnos	Control de las salidas no conformes. Mejora	Mejoras en el Sistema Mejoras en la calidad del servicio Revisión de procedimientos de trabajo

## 0.3 PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz. Para ser conforme con los requisitos de ISO 9001 una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establecen una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permita a la organización atraer clientes, desarrollar nuevos productos y servicios, reducir los residuos o mejorar la productividad. Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen este resultado.

### 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN. ALCANCE.

La norma ISO 9001 afecta al alcance:

***“La gestión de la impartición de planes y programas de formación continua y ocupacional”***

Son de aplicación todos los requisitos de esta Norma Internacional excepto:

**7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.** Ya que la organización no utiliza ningún recurso de este tipo.

**8.3 DISEÑO Y DESARROLLO:** Ya que la organización no diseña ningún producto o servicio, tan solo sigue el cumplimiento estricto de la normativa aplicable.

**8.5.1. f) VALIDACIÓN:** Ya que la empresa puede verificar su actividad conforme la realiza.

## 2 REFERENCIAS NORMATIVAS

ISO 9000:2015, *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.*

## 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015

## 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

Para ello, se tienen en cuenta cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea nacional, regional o local, registrados en el **Anexo 7 Manual, Contexto, Partes interesadas, Riesgos y Oportunidades.**

## 4.2. COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** determina las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad y los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes en el Informe de revisión por Dirección y en todo el sistema de gestión de calidad. Las principales partes interesadas se establecen en el **Anexo 7 Manual, Contexto, Partes interesadas, Riesgos y Oportunidades**.

## 5 LIDERAZGO

### 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) promoviendo la mejora;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

### 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

## 5.3 POLÍTICA

La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización y que apoya su dirección estratégica; proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad; incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables e incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

La política de la calidad está disponible y se mantiene como información documentada; es comunicada, entendida y aplicada dentro de la empresa y está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

## 5.4 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden en toda la organización.

## 6 PLANIFICACIÓN

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Al planificar el sistema de gestión de la calidad, **Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** ha considerado las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.

Para ello, todo el personal de **Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** tiene la obligación de identificar aquellos riesgos derivados de sus actividades u otros que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la empresa o grupos de interés y comunicar dichos riesgos al Rble de Calidad, que procederá a su valoración.

Una vez identificado el riesgo o la oportunidad, el Rble de Calidad revisa el riesgo registrando la siguiente información en el **Anexo 7 Manual, Contexto, Partes interesadas, Riesgos y Oportunidades.:**

- Descripción del riesgo u oportunidad
- Si el riesgo/oportunidad es de un aspecto externo o interno.
- Impacto: leve (1)/ Moderado (2)/Grave (3)
- Probabilidad: Improbable (1)/Posible (2)/Probable (3)
- Valoración global
- Acciones a tomar ante ocurrencia

Definición de criterios:

IMPACTO	
1	Sin gran impacto
2	Medio
3	Muy alto

PROBABILIDAD	
1	Poca probabilidad de ocurrencia
2	Media probabilidad
3	Alta probabilidad

La valoración del riesgo viene definida por los siguientes valores obtenidos por la multiplicación el impacto y la probabilidad, dando los siguientes tipos de riesgos:

VALOR RIESGO (I x P)	NIVEL
1-6	Aceptable
7-9	A implementar acciones

La prioridad para la implementación de acciones deberá asignarse de acuerdo con las posibilidades de la empresa y el criterio de Rble de Calidad y Dirección.

En el caso de las oportunidades, no es necesario evaluarlas, tan solo se aplicarán acciones para su aprovechamiento, en la medida de las posibilidades técnicas y organizativas de la organización.

Anualmente, se revisará esta matriz y se implementarán nuevas acciones según necesidad o cambios ocurridos en la organización. Estas acciones se desarrollarán como acciones de mejora, No Conformidades u Objetivos del sistema, según la organización pueda abordarlas.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

## 6.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** establece objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Los objetivos de la calidad están establecidos como información documentada en el **Anexo 2 Manual** y son coherentes con la política de la calidad, medibles, tienen en cuenta los requisitos aplicables, son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente, se les realiza seguimiento trimestral, se comunican, y se actualizan según corresponda o anualmente.

Al planificar cómo lograr los objetivos de la calidad, se tiene en cuenta qué se va a hacer; qué recursos se requerirán, quién será responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados.

## 6.2 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando el **Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** determina la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** considera el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del sistema de gestión de la calidad, la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

La gestión de cambios se realiza mediante comunicación directa en reuniones periódicas de dirección con todos los implicados en la Formación. Además, cuando se inicia un curso también se realiza una reunión con todos los involucrados para informar de las condiciones de la acción formativa, si se considera oportuno.

## 7 APOYO

### 7.1 RECURSOS

#### 7.1.1 GENERALIDADES

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** considera:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.

#### 7.1.2 PERSONAS

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos, según establece en su **procedimiento 2 RRHH y formación**.

#### 7.1.3 INFRAESTRUCTURA

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. Para la prestación del servicio no se precian muchos dispositivos. El mantenimiento de la empresa se

controla a través del **Plan de Mantenimiento (Anexo 5 Manual)**, donde se registran las operaciones de mantenimiento necesarias.

## 7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

## 7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

### 7.1.5.1 GENERALIDADES

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. Para la impartición de estos cursos tan solo se precisa de uso de anemómetro para medir la velocidad del viento, solo como referencia para prácticas y trabajos en el exterior, que se sustituyen cada 5 años. Se revisan de forma constante por los profesores, y se mantienen en buen estado, sustituyéndose si se deterioran.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** se asegura de que los recursos proporcionados:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

### 7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición:

- a) Se calibra o verifica, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, se conserva como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;
- b) Se identifica para determinar su estado;
- c) Se protege contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** determina si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y toma las acciones adecuadas cuando sea necesario.

## 7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos se mantienen y ponen a disposición en la medida en que sea necesario. Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, **Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears**, considera sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

## 7.2 COMPETENCIA

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad, asegura que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, cuando es aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas y conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia. Todo esto se desarrolla en el **Procedimiento 2 RRHH y Formación**.

## 7.3 TOMA DE CONCIENCIA

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- a) la política de la calidad;
- b) los objetivos de la calidad pertinentes;
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

## 7.4 COMUNICACIÓN

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:

- a) qué comunicar;
- b) cuándo comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) cómo comunicar;
- e) quién comunica.

La comunicación se realiza verbalmente o vía email, principalmente, tanto con el personal como con los clientes.

La política de calidad será comunicada verbalmente, expuesta en las instalaciones. Los aspectos relativos al Sistema de gestión de Calidad (incluyendo los Objetivos de Calidad de cada periodo, actualización de evaluación de proveedores/subcontratistas, actividades de formación internas planificadas, etc) serán siempre comunicados por Dirección o el Rble de calidad al personal involucrado, en las reuniones periódicas que realiza la organización, o directamente por vía verbal o vía email.

Las reclamaciones de clientes (alumnos o administraciones) serán siempre comunicadas en primera instancia a Dirección, verbalmente o vía email, y siempre serán objeto de registro en un Informe de no

conformidad en el sistema de gestión de calidad, llevando a cabo su análisis y gestión conforme indica el PRO 05 vigente.

Los aspectos relativos a la impartición de los cursos serán comunicados por Dirección, Administración o el Rble de Calidad al docente o persona implicada, y será puesto en común en las reuniones periódicas si requiere de algún tratamiento por el equipo.

## 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

### 7.5.1 GENERALIDADES

El sistema de gestión de la calidad de **Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** incluye:

- a) la información documentada requerida por la ISO 9001;
- b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

### 7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Al crear y actualizar la información documentada, **Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** se asegura de que lo siguiente sea apropiado:

- a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

Todo esto se desarrolla en el **PRO 1 Información documentada**.

### 7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad se controla para asegurarse de que:

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

Para el control de la información documentada Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears aborda las siguientes actividades, según corresponda:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- d) conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se identifica, según sea apropiado, y se controla.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas.

Todo esto se desarrolla en el **PRO 1 Información documentada**.

## 8 OPERACIÓN

### 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:

- a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;
- b) el establecimiento de criterios para:
  1. los procesos;
  2. la aceptación de los productos y servicios;
- c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
  1. tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
  2. demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.

### 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

#### 8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La comunicación con los clientes incluye:

- a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;
- b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;
- c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;
- d) manipular o controlar la propiedad del cliente;
- e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

#### 8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Quando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, **Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** se asegura de que:

- a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
  1. cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
  2. aquellos considerados necesarios por la organización;
- b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece. Todo este proceso se desarrolla en el **PRO 3 Gestión de la formación y prestación del servicio**.

## 8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. **Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c) los requisitos especificados por la organización;
- d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;
- e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de sus requisitos.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** conserva la información documentada, cuando sea aplicable:

- a) sobre los resultados de la revisión;
- b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

## 8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** se asegura de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

## 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Este requisito de la norma está excluido en el sistema por no considerarse de aplicación.

## 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

### 8.4.1 GENERALIDADES

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;
- b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;

- c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.

Los pedidos se realizan por compra directa o por email, dejando registro de la verificación de las compras con firma u otra prueba de verificación (OK o firma) en el albarán (Caso de pedidos por email, compra directa no es necesario). La mayor parte de las compras se realizan directamente en las instalaciones de un proveedor, dejando el ticket de compra como registro.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones. Esta evaluación se plasma en el Anexo 6 Manual, en el que se evalúan Calidad/Precio (CP), Resolución de incidencias (RI) y Rapidez del servicio (RS), de 0 a 10 a criterio del Rble de Calidad, y se homologa a partir de 6 puntos de media.

#### 8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad; define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes y tiene en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; así como la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo. Finalmente, determina la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

La empresa compra y subcontrata pocos servicios, a todos los servicios y suministros se les pide que cumplan requisitos y plazos, precios y que la calidad del servicio o suministro sea satisfactorio:

- Formadores
- Equipos informáticos.
- Alquiler de maquinaria y salas
- Servicios auxiliares (Extintores, informática, suministros, etc)
- Material de papelería y de oficina

## 8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) la aprobación de:
  1. productos y servicios;
  2. métodos, procesos y equipos;
  3. la liberación de productos y servicios;
- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) las interacciones del proveedor externo con la organización;
- e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;
- f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

## 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

### 8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información documentada que defina:
  1. las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;
  2. los resultados a alcanzar;
- b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
- c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;
- d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

Este proceso se desarrolla en el **PRO 3 Gestión de la formación. Prestación del servicio.**

### 8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios. Identifica el

estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio y controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, conservando la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

### **8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS**

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, **Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

### **8.5.4 PRESERVACIÓN**

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

### **8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA**

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, **Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** considera:

- a) los requisitos legales y reglamentarios;
- b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
- d) los requisitos del cliente;
- e) la retroalimentación del cliente.

### **8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS**

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

## **8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balear** complementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

## 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) corrección;
- b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) información al cliente;
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** conserva la información documentada que:

- a) describa la no conformidad;
- b) describa las acciones tomadas;
- c) describa todas las concesiones obtenidas;
- d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

Este proceso se desarrolla en el **Procedimiento PRO 5 NC, AACC y Mejoras**.

## 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

#### 9.1.1 GENERALIDADES

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** determina:

- a) qué necesita seguimiento y medición;
- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados en el **Anexo 3 Manual: Cuadro de Seguimiento y Medición de los procesos**.

#### 9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. **Cooperatives agro-**

**alimentàries Illes Balears** entrega a los clientes una **Encuesta de satisfacción (Anexo 4 Manual)** y que analiza anualmente en la Revisión por Dirección.

### 9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis se usan para evaluar:

- a) la conformidad de los productos y servicios;
- b) el grado de satisfacción del cliente;
- c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) el desempeño de los proveedores externos;
- g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

## 9.2 AUDITORÍA INTERNA

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad, los requisitos de esta Norma Internacional; se implementa y mantiene eficazmente.

### CENTRO DE FORMACIÓN:

- a) planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;
- b) define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- c) selecciona los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- e) realiza las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f) conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

Este proceso se desarrolla en el **Procedimiento 4.-Auditoría Interna**.

## 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 9.3.1 GENERALIDADES

La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

### 9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;

- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1. la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2. el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
  - 3. el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
  - 4. las no conformidades y acciones correctivas;
  - 5. los resultados de seguimiento y medición;
  - 6. los resultados de las auditorías;
  - 7. el desempeño de los proveedores externos;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);
- f) las oportunidades de mejora.

### 9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- c) las necesidades de recursos.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección, realizada anualmente.

## 10 MEJORA

### 10.1 GENERALIDADES

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Éstas incluyen:

- a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas;
- b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

### 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Cuando ocurra una No conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, **Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears**

- a) reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
  - 1. toma acciones para controlarla y corregirla;
  - 2. hace frente a las consecuencias;
- b) evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:

1. la revisión y el análisis de la no conformidad;
  2. la determinación de las causas de la no conformidad;
  3. la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) implementa cualquier acción necesaria;
  - d) revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
  - e) si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación;
  - f) y si es necesario, hace cambios al sistema de gestión de la calidad.

Las acciones correctivas serán apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** conserva información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

Este proceso se desarrolla en el **procedimiento 05**.

### 10.3 MEJORA CONTINUA

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

**Cooperatives agro-alimentàries Illes Balears** considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

## 11 ANEXOS

- **Anexo 1 Manual:** Organigrama
- **Anexo 2 Manual:** Programa de Gestión de Objetivo.
- **Anexo 3 Manual:** Cuadro de Seguimiento y Medición de los procesos
- **Anexo 4 Manual:** Encuesta de satisfacción.
- **Anexo 5 Manual:** Plan de Mantenimiento
- **Anexo 6 Manual:** Lista de proveedores y subcontratistas
- **Anexo 7 Manual:** Matriz de riesgos y oportunidades

## 12 REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE DEL ARCHIVO	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DESTINO FINAL
Organigrama	Responsable de la Calidad	Carpeta Registros Calidad	3 años	Destruir
Programa de Gestión de Objetivo	Responsable de la Calidad	Carpeta Registros Calidad	3 años	Destruir
Cuadro de Seguimiento y Medición de los procesos	Responsable de la Calidad	Carpeta Registros Calidad	3 años	Destruir

Plan de Mantenimiento	Responsable de la Calidad	Carpeta Registros Calidad	3 años	Destruir
Encuestas de Satisfacción de cliente	Responsable de la Calidad	Carpeta Registros Calidad	3 años	Archivo
Matriz de riesgos y oportunidades	Responsable de la Calidad	Carpeta Registros Calidad	3 años	Archivo
Lista de proveedores y subcontratistas	Responsable de la Calidad	Carpeta Registros Calidad	3 años	Archivo
Pedidos, albaranes y tickets de compras. Facturas de subcontratistas	Responsable de la Calidad	Carpeta Registros Calidad	5 años	Archivo

### 13 HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	CAUSA DEL CAMBIO
0	18/11/2019	Documento inicial
1	18/09/2020	Modificación del Alcance.